

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**El papel de la inteligencia emocional en la resolución efectiva de
conflictos en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de
San Román 2023**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración mención
Gestión Empresarial

Autor

Maritza Cañazaca Justo

Asesor

Mg. Wilfredo Oscar Sucapuca Mamani

Juliaca, diciembre de 2024

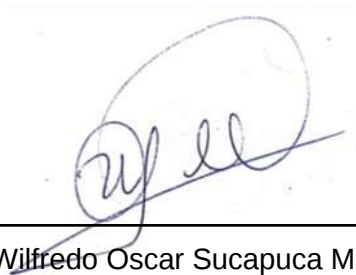
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Mtro. Wilfredo Oscar Sucapuca Mamani, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“EL PAPEL DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA RESOLUCIÓN EFECTIVA DE CONFLICTOS EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN 2023”** de la autora Maritza Cañazaca Justo, tiene un índice de similitud de 19% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Juliaca a los 18 días del enero del año 2025.



Mtro. Wilfredo Oscar Sucapuca Mamani
Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiani, a los 18 día(s) del mes de diciembre del año 20 24
 siendo las 09:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, bajo la
 dirección del (de la) presidente (a): Mtra. Miluska Maria Del Carmen Villar Guevara, el (la)
 secretario(a): Mtro. Amed Vargas Martinez y los demás miembros:
Mtro. Julio Samuel Torres Miranda y el (la) asesor(a): Mg. Wilfredo
Oscar Sempuca Mamani con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis
 titulado El papel de la inteligencia emocional en la resolución
efectiva de conflictos en los trabajadores de la
Municipalidad Provincial de San Roman 2023 del(los) bachiller/es:
 a) Maritza Cañagaca Justo
 b) _____
 c) _____

conducente a la obtención del título profesional de: Licenciada en
Administración con mención en Gestión Empresarial
(Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo
 determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las
 preguntas y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un
 receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Maritza Cañagaca Justo

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Líteral	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>16</u>	<u>B</u>	<u>Bueno</u>	<u>Muy bueno</u>

Bachiller (b): _____

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Líteral	Cualitativa	

Bachiller (c): _____

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Líteral	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final
 y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

[Firma]
 Presidente/a

[Firma]
 Asesor/a

[Firma]
 Bachiller (a)

[Firma]
 Miembro

[Firma]
 Bachiller (b)

[Firma]
 Secretario/a

[Firma]
 Miembro

[Firma]
 Bachiller (c)

Índice de Contenido

RESUMEN	5
ABSTRACT	6
1. INTRODUCCIÓN	7
2. MATERIALES Y MÉTODOS	13
2.1 Diseño	13
2.2 Sujetos	13
2.3 Mediciones	14
2.4 Análisis estadísticos.....	14
2.5 Declaración sobre aspectos éticos	15
3. RESULTADOS	15
3.1 Resultados descriptivos.....	15
3.2 Prueba de normalidad	17
3.3 Resultados correlacionales	17
3.4 Resultados de Regresión	18
4. DISCUSIÓN	18
5. CONCLUSIÓN.....	20
6. FUENTE DE FINANCIAMIENTO	22
7. DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES	22
8. REFERENCIAS	22
9. ANEXOS.....	27

El papel de la inteligencia emocional en la resolución efectiva de conflictos en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román 2023

RESUMEN

La inteligencia emocional (IE) ha sido ampliamente reconocida como un factor crucial en la gestión y resolución de conflictos laborales. Por tanto, la investigación se plantea como objetivo principal de determinar la influencia de la inteligencia emocional en la resolución de conflictos laborales. Este estudio emplea un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. La población estuvo conformada por la totalidad de los 241 trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román con contrato vigente en 2023. La muestra, seleccionada mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple, consistió en 149 trabajadores de diversos departamentos y niveles jerárquicos de la institución. Para medir la inteligencia emocional, se utilizó la Escala de Inteligencia Emocional de Wong y Law (2002), y de para conflictos laborales se midieron con un cuestionario de 16 ítems. Los resultados evidencian que el 57.7% de los participantes presentó un nivel alto de inteligencia emocional, mientras que el 46.3% reportó un nivel alto de conflictos laborales. El análisis correlacional reveló una relación negativa significativa entre la inteligencia emocional y los conflictos laborales ($r = -0.578$, $p < 0.001$), además, la regresión lineal mostró que la IE explicó el 29% de la variabilidad en los conflictos laborales (R^2 ajustado = .29). En conclusión, la inteligencia emocional juega un papel protector en la gestión de conflictos laborales en el contexto de la administración pública. Los trabajadores con mayor IE tienden a experimentar menos conflictos, lo que sugiere que las intervenciones orientadas al desarrollo de habilidades emocionales pueden ser eficaces para mejorar el clima laboral y reducir la incidencia de conflictos en el entorno organizacional.

Palabras clave: Conflictos laborales, gestión emocional, inteligencia emocional, resolución de conflictos, satisfacción laboral.

The role of emotional intelligence in the effective resolution of conflicts among workers of the Provincial Municipality of San Román 2023

ABSTRACT

Emotional intelligence (EI) has been widely recognized as a crucial factor in the management and resolution of labor conflicts. Therefore, the main objective of the research is to determine the influence of emotional intelligence in the resolution of labor conflicts. This study uses a quantitative approach, with a non-experimental, correlational and cross-sectional design. The population consisted of all 241 workers of the Provincial Municipality of San Román with a contract in force in 2023. The sample, selected through simple random probability sampling, consisted of 149 workers from various departments and hierarchical levels of the institution. To measure emotional intelligence, the Emotional Intelligence Scale of Wong and Law (2002) was used, and for labor conflicts they were measured with a 16-item questionnaire. The results show that 57.7% of the participants presented a high level of emotional intelligence, while 46.3% reported a high level of labor conflicts. Correlational analysis revealed a significant negative relationship between emotional intelligence and workplace conflicts ($r = -0.578$, $p < 0.001$), furthermore, linear regression showed that EI explained 29% of the variability in workplace conflicts (adjusted $R^2 = .29$). In conclusion, emotional intelligence plays a protective role in workplace conflict management in the context of public administration. Workers with higher EI tend to experience less conflict, suggesting that interventions aimed at developing emotional skills may be effective in improving the work environment and reducing the incidence of conflicts in the organizational environment.

Keywords: *Labor conflicts, emotional management, emotional intelligence, conflict resolution, job satisfaction.*

1. INTRODUCCIÓN

En un mundo donde la inteligencia racional y académica tradicional suele ser el centro de atención, la inteligencia emocional emerge como una habilidad igualmente crucial o incluso más importante en términos de determinar el éxito personal y profesional (Duarte, 2024). Si se toman en cuenta las condiciones económicas, el ambiente de trabajo, los cambios que ha habido en la legislación sobre relaciones colectivas laborales y la posibilidad de que surjan nuevas leyes en este ámbito, los conflictos abiertos suponen retos más grandes para las compañías.

La influencia de la inteligencia emocional (IE) en el ámbito laboral ha cobrado relevancia en la investigación contemporánea, especialmente en contextos de emprendimiento donde las dinámicas de trabajo son complejas y multifacéticas. La IE se define como la capacidad de reconocer, comprender y gestionar las emociones propias y ajenas, lo que resulta crucial para la resolución de conflictos en el entorno laboral. En este sentido, la inteligencia emocional puede actuar como un factor protector que ayuda a los individuos a enfrentar y manejar situaciones de estrés y conflicto, promoviendo un ambiente de trabajo más saludable y productivo (Ortiz & Ysla, 2022; Pomasoncco et al., 2022).

Además, la inteligencia emocional se ha vinculado con la satisfacción laboral, un aspecto crítico en la retención de talento en las organizaciones. La capacidad de un individuo para gestionar sus emociones y las de los demás puede influir en su percepción del trabajo y en su compromiso con la organización. Investigaciones han encontrado que los empleados que poseen habilidades emocionales desarrolladas reportan niveles más altos de satisfacción laboral, lo que a su vez puede reducir la intención de abandono (Delgado-Bello et al., 2021; Cruzalegui, 2023).

Un informe de Harvard Business Review mostró que el 85% de las empresas globales reconocen la inteligencia emocional como una habilidad crítica para la gestión de conflictos, y aquellas que invirtieron en programas de desarrollo de IE vieron una reducción del 25% en conflictos interpersonales (Smith & Lee, 2022). En el Perú, sector público, se registró que el 54% de los servidores públicos capacitados en IE mejoraron su habilidad para resolver conflictos en el lugar de trabajo, reduciendo las quejas formales en un 40% (Gómez & Flores, 2021).

Por un lado, en el estudio realizado por Sanchez & Rodriguez (2022), las empresas de manufactura en Perú, se demostró que los trabajadores con alta inteligencia emocional

incrementaron su productividad en un 18%, lo que también contribuyó a una disminución del 22% en conflictos laborales.

Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), en 2022 se presentaron 433 pliegos de reclamos y se resolvieron 269 disputas colectivas, con la industria manufacturera logrando la mayor cantidad de resoluciones. Carlos Cadillo, por otro lado, socio de Miranda & Amado, señaló que el número de pliegos de reclamos aumentó en este orden: 216, 429 y 433; en los años 2020, 2021 y 2022, respectivamente. Y, por otro lado, precisó que la solución de los conflictos colectivos ha avanzado en el orden de 132 (61%), 186 (43%) y 269 (62%), en los mismos años 2020, 2021 y 2022, respectivamente; siendo la principal vía de solución la negociación directa (APERHU, 2023).

De acuerdo con datos del Anuario Estadístico del MTPE, en el 2022 se realizaron 10 huelgas procedentes, que comprendieron un total de 1,484 trabajadores; y, 31 huelgas improcedentes, que alcanzaron a más de 27 mil trabajadores (APERHU, 2023).

Finalmente, un aspecto importante a considerar es el impacto de los conflictos laborales en la salud mental y física de los trabajadores. Un estudio realizado por Jhonston et al. (2018) revela que las enfermedades laborales, muchas de las cuales son consecuencia de condiciones de trabajo inadecuadas, representan un costo significativo para la economía peruana, estimándose que las pérdidas económicas por enfermedades laborales oscilan entre el 9% y el 12% del PIB (Jhonston et al., 2018). Esto subraya la necesidad de abordar no solo los conflictos laborales, sino también las condiciones que los generan.

Inteligencia Emocional

Salovey y Mayer (1990) definen la inteligencia emocional como la capacidad de percibir, asimilar, comprender y regular las emociones. Este enfoque inicial establece las bases para la comprensión de cómo las emociones influyen en el comportamiento humano y la toma de decisiones.

Goleman (1995), define la inteligencia emocional como la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las emociones en nosotros mismos y en nuestras relaciones. Se resalta la importancia de la autoconciencia y la regulación emocional en la interacción social.

Se describe la inteligencia emocional como la capacidad de manejar adecuadamente las habilidades interpersonales e intrapersonales para controlar situaciones específicas,

destacando su papel crucial en la resolución de conflictos en entornos académicos y laborales (Bautista, 2023).

Cumple un rol fundamental en la gestión de emociones y actitudes para evitar conflictos en el entorno laboral, lo que resalta su relevancia en la dinámica organizacional (Pomasoncco et al., 2022).

Conflicto Laboral:

Según (Arias et al., 2019), el conflicto laboral se refiere a "la discordancia que surge entre dos o más partes en el entorno laboral, donde cada parte tiene intereses, necesidades o deseos que son percibidos como incompatibles.

El conflicto laboral genera una situación en la que los intereses de los empleados y la organización no están alineados, lo que puede llevar a tensiones y desacuerdos (Pantoja-Pantoja et al., 2020).

Morán et al. (2021) describen el conflicto laboral como una manifestación de diferencias en opiniones, valores o intereses entre los miembros de una organización, que puede resultar en un impacto negativo en el desempeño laboral. Tiene efectos negativos no solo es un fenómeno interpersonal, sino que también tiene repercusiones en el rendimiento organizacional.

El conflicto laboral se manifiesta en la forma de desacuerdos que pueden ser constructivos o destructivos, dependiendo de cómo se gestionen (Zuta et al., 2022). Se resalta la dualidad del conflicto y su potencial para generar tanto resultados positivos como negativos.

Antecedentes

Santiveri et al. (2022) en su investigación "Programa de competencias emocionales alter training máster (ATM) para la resolución asertiva de conflictos en el trabajo", se evaluó un programa de competencias emocionales diseñado para mejorar la resolución de conflictos en el trabajo. Los hallazgos indican que el programa mejora significativamente las habilidades de resolución de conflictos de los participantes. Las conclusiones sugieren que la formación en inteligencia emocional es fundamental para manejar conflictos laborales de manera efectiva. Este estudio resalta la importancia de la inteligencia emocional en la dinámica laboral.

Sanchez (2023) en su trabajo de investigación "Relación del conflicto organizacional y desempeño laboral en instituciones públicas de salud", su objetivo es la relación entre el conflicto organizacional y el desempeño laboral en el sector salud. Los resultados indican que

los conflictos entre líderes y colaboradores afectan negativamente el desempeño. Las conclusiones sugieren que es crucial abordar estos conflictos para mejorar la efectividad organizacional. Este estudio destaca la importancia de la inteligencia emocional en la gestión de conflictos en el ámbito laboral.

Torres (2007), en su investigación "El impacto del conflicto trabajo-familia en la salud mental y física de los trabajadores", tiene como objetivo evaluar cómo el conflicto trabajo-familia afecta la salud de los trabajadores. Los resultados muestran que el conflicto tiene un impacto negativo en la salud mental y física. Las conclusiones enfatizan la necesidad de estrategias de gestión que incluyan la inteligencia emocional para mitigar estos efectos. Este estudio destaca la importancia de abordar el conflicto laboral desde una perspectiva de bienestar.

Cabrejo (2020), en su trabajo de investigación "El posconflicto como punto de encuentro para las transformaciones ocupacionales en Colombia", teniendo como objetivo analizar las transformaciones laborales en contextos de posconflicto. Los resultados indican que la gestión emocional es clave para la reintegración laboral. Las conclusiones sugieren que la inteligencia emocional puede facilitar la adaptación en entornos laborales postconflicto. Este estudio destaca la importancia de la inteligencia emocional en la reintegración laboral.

Guambo-Llerena (2023), en su investigación "La aplicación de la mediación como método alternativo en la solución de conflictos en materia penal", tuvo como objetivo explorar la mediación como método para resolver conflictos. Los resultados muestran que la mediación puede ser efectiva para reducir tensiones. Las conclusiones enfatizan la importancia de la inteligencia emocional en la mediación y la resolución de conflictos. Este estudio resalta la necesidad de incorporar habilidades emocionales en la mediación.

Lara Fernández (2021) desarrolló un estudio en España, sustentado en la Universidad de Salamanca, con el objetivo de analizar la relación entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos en el contexto laboral. Concluyó que la formación formal en inteligencia emocional es clave para resolver conflictos exitosamente. Países como EE.UU. y Brasil, con altos niveles de formación en gestión de conflictos, presentan mejores resultados. La formación es más efectiva cuando se emplean herramientas psicométricas y se comprende la personalidad, ya que es un factor clave en los conflictos laborales.

Quispe Calle (2016) realizó un estudio en Bolivia, sustentado en la Universidad Mayor de San Andrés, para analizar la inteligencia emocional y el estrés en trabajadores públicos de la Dirección General de Formación de Maestros y Maestras. Se concluyó que las demandas

laborales actuales requieren mayor esfuerzo y tiempo, superando las jornadas reglamentarias de trabajo. Esto afecta a los funcionarios públicos, quienes trabajan más allá de lo estipulado en sus contratos.

Casafranca Cuya (2021), en su tesis para la Universidad Alas Peruanas, investigó la relación entre inteligencia emocional y conflictos laborales en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, Perú. Se halló que un 59.4% de los empleados a veces tiene dificultades con su inteligencia emocional, y un 45.1% enfrenta conflictos laborales ocasionalmente. Existe una alta correlación entre ambas variables, especialmente con la autoconciencia emocional y conflictos de incompatibilidad (0.304).

Bolívar Quezada y Cerna (2020), en su tesis en la Universidad de San Martín de Porres, evaluaron la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en la empresa Altos Andes, Perú. Con una muestra de 40 trabajadores, hallaron una correlación significativa de 0.583, indicando que, a mayor inteligencia emocional, mejor desempeño laboral. Esto confirma la importancia del desarrollo emocional en el ámbito laboral.

Troncoso Jiménez (2018) presentó un estudio para evaluar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral en el Hotel Cabaña Quinta. Los resultados indicaron que no existe una relación significativa entre ambas variables. Los colaboradores mostraron un nivel medio de inteligencia emocional, independiente de su desempeño, sugiriendo que el comportamiento emocional puede manifestarse sin afectar el rendimiento.

Samudio Espinoza (2020) realizó un estudio en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión para evaluar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huari, Perú. Se halló que un 31.1% de trabajadores no confiaba en sus capacidades y un 21.2% no se comprometía con su trabajo. Se concluyó que existe una correlación moderada entre inteligencia emocional y desempeño laboral.

Relación entre Inteligencia Emocional y Conflicto Laboral

Teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman: Goleman (1995) establece que la IE incluye habilidades clave como la autoconciencia, la autorregulación, la empatía, y las habilidades sociales, todas cruciales para manejar conflictos en el entorno laboral. Goleman argumenta que los individuos con alta IE pueden gestionar mejor las tensiones laborales, reduciendo la frecuencia e intensidad de los conflictos.

También la Teoría de los cinco factores de Mayer y Salovey (1997), sostiene que la inteligencia emocional involucra cinco dimensiones: percepción, facilitación, comprensión,

regulación y manejo de emociones. Según los autores, la regulación efectiva de emociones en uno mismo y en los demás, una dimensión clave de la IE, es fundamental para la gestión y resolución de conflictos en ambientes laborales.

Teoría del conflicto y la inteligencia emocional (Thomas & Kilmann, 1974); esta teoría menciona que los estilos de manejo de conflictos pueden complementarse con la IE, ya que las personas emocionalmente inteligentes tienden a utilizar el estilo de “colaboración” para resolver conflictos, lo que les permite crear soluciones mutuamente beneficiosas en lugar de recurrir a la competencia o evasión.

Jordan y Troth (2004) encontraron en su investigación que la inteligencia emocional está directamente relacionada con la capacidad de manejar conflictos en el lugar de trabajo. Los trabajadores con altos niveles de IE son más efectivos al utilizar estrategias colaborativas en lugar de evitativas o competitivas durante los conflictos, lo que mejora las relaciones laborales.

Objetivo y Justificación

Con la revisión de la literatura e investigaciones, el trabajo de investigación tiene como objetivo fundamental determinar cómo la inteligencia emocional (IE) puede ser un factor determinante en la gestión y resolución de conflictos laborales en el ámbito de la administración pública en Perú. La relevancia de este estudio radica en la creciente necesidad de mejorar el clima laboral y la satisfacción de los trabajadores en un contexto donde los conflictos interpersonales y organizacionales son frecuentes y pueden afectar la eficiencia y efectividad del servicio público. Investigaciones previas han señalado que la falta de habilidades emocionales puede exacerbar los conflictos laborales, generando un ciclo de insatisfacción y bajo rendimiento (Pomasoncco et al., 2022; Delgado-Bello et al., 2021). Por lo tanto, esta investigación no solo busca contribuir al entendimiento teórico de la relación entre IE y conflictos laborales, sino que también pretende ofrecer recomendaciones prácticas para la implementación de programas de formación en IE que puedan ser aplicados en los municipios peruanos, con el fin de fomentar un ambiente de trabajo más colaborativo y productivo (Santiveri et al., 2022). En un país donde la administración pública enfrenta desafíos significativos, el desarrollo de competencias emocionales puede ser clave para mejorar la calidad del servicio y el bienestar de los funcionarios públicos.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Diseño

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, centrado en la recolección y análisis de datos numéricos para describir, explicar, predecir o controlar fenómenos de interés (Hernández Sampieri et al., 2014), utilizando métodos estadísticos para probar hipótesis, establecer patrones y determinar relaciones entre variables. Se caracteriza por ser no experimental, ya que no se manipularon variables, y transaccional, con una recolección de datos en un solo momento. El diseño correlacional del estudio mide la relación entre marketing experiencial y demanda turística (Hernández, 2015), permitiendo prever valores de una variable en función de la otra (Hernández-Fernández & Baptista, 2004). Clasificado como de carácter aplicativo (Sierra, 2002), se adscribe a estudios orientados a aplicaciones prácticas (Vara y Horna, 2010).

2.2 Sujetos

En este estudio, según Hernández Sampieri y Mendoza (2018), una población de estudio se define como un conjunto finito o infinito con características comunes. La población objetivo de este estudio corresponde a la totalidad de trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román en el año 2023, abarcando a todos los empleados con contrato vigente, independientemente de su cargo, departamento o nivel jerárquico, tal como se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 1

Trabajadores de la municipalidad provincial de San Román 2023

Personal con contrato vigente:	Cantidad
Total	241

Nota. Extraído del Cuadro de Asignación de Personal MPSR.

Para esta selección, se recurrió al tipo de muestra probabilística, ello mediante el muestreo aleatorio simple. Aplicando la formula se obtuvo para la aplicación del instrumento, una muestra de 149 trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román 2023. Se recopilarán datos a nivel individual sobre variables como la inteligencia emocional y la resolución de conflictos. Esto permitirá examinar las características y comportamientos de los empleados en relación con el tema de investigación.

2.3 Mediciones

Instrumento de Inteligencia Emocional

La Escala de Inteligencia Emocional de Wong y Law (2002) fue la herramienta empleada para medir la inteligencia emocional. Esta se divide en las dimensiones siguientes: Evaluación de la emoción propia (1, 2, 3, 4), evaluación de la emoción ajena (5, 6, 7, 8), manejo de la emoción (9, 10, 11, 12) y regulación de la emoción (13, 14, 15, 16). Las alternativas de respuesta en la escala Likert va del 1 al 7, donde el 1 significa "totalmente en desacuerdo" y el 7 "totalmente de acuerdo". El AFC, usando el software LISREL, fue utilizado para examinar la validez, y se halló que el instrumento se adapta al modelo en cuatro dimensiones: $df=98$, $CFI=94$, $TLI=92$ y RMR estandarizado de .05. La Confiabilidad por Alfa de Crombach para cada uno de las dimensiones: SEA =.86, OEA=.82, UOE=.85 y ROE=.79 (Wong & Law, 2002). La investigación de validación para el Perú concluye que en general se halló una congruencia satisfactoria entre el modelo propuesto y los datos, por lo que se concluye que el modelo de medición de Inteligencia emocional es satisfactorio, la consistencia interna fue igualmente elevada y satisfactoria (Merino Soto et al., 2016).

Instrumento de Conflictos Laborales

El instrumento utilizado para medir los conflictos laborales en la investigación fue un cuestionario que incluyó un total de 16 ítems, los cuales abordan diferentes dimensiones de los conflictos laborales, tales como conflictos de incompatibilidad potencial, conflictos de intenciones, conflictos de cognición y personalización, y conflictos de resultados. Para las respuestas se aplicó una escala ordinal de 5 puntos, que va desde "Nunca" hasta "Siempre", lo que permite medir la frecuencia con la que ocurren estos conflictos en el ambiente laboral. La confiabilidad del instrumento fue evaluada utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0,810, lo que indica un alto nivel de consistencia interna. Esta alta confiabilidad asegura que los ítems del cuestionario son coherentes entre sí al medir la variable de conflictos laborales. En cuanto a la validez, el instrumento fue sometido al criterio de expertos para validar su contenido. El análisis de validez del instrumento según el KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) se realizó para verificar la adecuación de la muestra, confirmando que es apropiado para el análisis factorial necesario en la investigación.

2.4 Análisis estadísticos

El análisis estadístico se llevó a cabo utilizando el software SPSS versión 24.0 (George & Mallery, 2016). Los resultados descriptivos se presentaron a través de tablas de frecuencias

y porcentajes. Para el análisis inferencial, se trabajó con un nivel de significancia del 95% ($p = 0.05$) y un margen de error del 5% (Field, 2017). Dado que la población superaba los 50 trabajadores, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para las variables de inteligencia emocional y conflictos laborales, junto con sus dimensiones correspondientes (Pallant, 2020). Al no observarse una distribución normal ($p < 0.05$), se utilizó la correlación de Rho de Spearman, una prueba no paramétrica adecuada para estos casos (Conover, 1999). Finalmente, se empleó un modelo de regresión lineal múltiple para evaluar el efecto de la variable independiente sobre la dependiente y así verificar las hipótesis planteadas.

2.5 Declaración sobre aspectos éticos

En cuanto a los aspectos éticos de la investigación, se siguieron las recomendaciones planteadas por la Asociación Americana de Psicología (APA, 2017) y el Comité de Ética de la Investigación. Se garantizó la confidencialidad y anonimato de los participantes, informándoles sobre los objetivos del estudio y asegurando su consentimiento informado previo a la recolección de datos (Resnik, 2020). Asimismo, se respetó la voluntariedad de la participación, el derecho a retirarse en cualquier momento y la protección de datos personales conforme a la legislación vigente. No se presentaron conflictos de interés y se mantuvo la integridad científica en todas las fases del estudio.

3. RESULTADOS

3.1 Resultados descriptivos

Según la tabla 1, la muestra está compuesta por 149 participantes, predominando el sexo femenino con un 55.7%, mientras que el masculino representa el 44.3%. La distribución por edad muestra que el grupo mayoritario tiene más de 35 años (28.9%), seguido por personas de 30 a 34 años (24.2%). En cuanto al estado civil, el grupo más representado es el de convivientes (40.9%), seguido de los casados (36.2%) y solteros (20.8%), con una mínima proporción de divorciados (2.0%) y sin viudos. En relación al grado de instrucción, casi la mitad de los participantes tiene educación universitaria (47.0%), seguido por educación técnica (35.6%), secundaria (10.7%) y primaria (6.7%).

Tabla 2

Características demográficas de la población de estudio

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Femenino	83	55.7%

	Masculino	66	44.3%
Edad	Entre 18 a 21	16	10.7%
	Entre 22 a 25	23	15.4%
	Entre 26 a 29	31	20.8%
	Entre 30 a 34	36	24.2%
	Más de 35 años	43	28.9%
Estado Civil	Soltero	31	20.8%
	Casado	54	36.2%
	Conviviente	61	40.9%
	Divorciado	3	2.0%
	Viudo	0	0.0%
Grado de instrucción	Primaria	10	6.7%
	Secundaria	16	10.7%
	Técnico	53	35.6%
	Universitario	70	47.0%
Total		149	100.0%

La tabla 2, de 149 participantes muestra que la mayoría (57.7%) presenta un nivel alto de Inteligencia emocional, seguido de un 29.5% con nivel medio, y solo el 12.8% reporta un nivel bajo. En cuanto a los conflictos laborales, no se encontraron niveles bajos, pero la mayoría de los participantes se sitúa en un nivel medio (53.7%), mientras que el 46.3% experimenta un nivel alto de conflictos. Estos resultados sugieren que, si bien la inteligencia emocional es predominantemente alta, existe una presencia significativa de conflictos laborales de nivel medio y alto, lo que podría tener implicaciones en la salud mental y el ambiente de trabajo de los participantes.

Tabla 3

Análisis descriptivo de las variables de estudio – general

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Inteligencia emocional	Bajo	19	12.8%
	Medio	44	29.5%
	Alto	86	57.7%
Conflictos laborales	Bajo	0	0.0%
	Medio	80	53.7%
	Alto	69	46.3%
Total		149	100.0%

3.2 Prueba de normalidad

La tabla 3 muestra la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov de las variables: Inteligencia emocional y Conflictos laborales con sus respectivas dimensiones, pertenece a la prueba estadística no paramétrica, porque no hay distribución normal, donde p valor es menor a 5% ($p < 0.05$). Por tanto, se utilizó el coeficiente de correlación de Rho Spearman.

Tabla 4

Análisis de normalidad

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	0.207	149	0.000
Conflictos laborales	0.155	149	0.000

3.3 Resultados correlacionales

En la tabla 4 se observa la existencia de correlaciones significativas. Los resultados indican que existen relaciones negativas y significativas entre los conflictos laborales y todas las dimensiones evaluadas. En particular, la inteligencia emocional muestra una correlación negativa fuerte con los conflictos laborales ($r = -0.578$, $p = 0.001$), lo que sugiere que, a mayor inteligencia emocional, se presentan menos conflictos en el entorno laboral. De manera similar, la evaluación de la emoción de uno mismo ($r = -0.509$, $p = 0.001$) y de los demás ($r = -0.512$, $p = 0.001$), el uso de la emoción ($r = -0.585$, $p = 0.001$) y la regulación de la emoción ($r = -0.519$, $p = 0.001$) también presentan correlaciones negativas moderadas con los conflictos laborales, indicando que un mayor manejo y comprensión emocional se asocian con una menor ocurrencia de conflictos en el trabajo. Estos hallazgos sugieren la importancia de las habilidades emocionales como factor clave para la reducción de conflictos en el ámbito laboral.

Tabla 5

Análisis de correlación entre las variables de estudio

Variable	Conflictos laborales	
	r	p
Inteligencia emocional	-,578**	0.001
Evaluación de la emoción de uno mismo	-,509**	0.001
Evaluación de la emoción de los demás	-,512**	0.001

Uso de la emoción	-,585**	0.001
Regulación de la emoción	-,519**	0.001

3.4 Resultados de Regresión

En la tabla 5, el modelo explica un 29% de la variabilidad en los conflictos laborales (R^2 ajustado = .29), lo que indica que la inteligencia emocional es un predictor significativo de los conflictos en el trabajo. El coeficiente no estandarizado para la inteligencia emocional es -0.134, con un error estándar de 0.017, lo que sugiere una relación negativa y significativa ($p < 0.001$) entre la inteligencia emocional y los conflictos laborales. Específicamente, por cada unidad de aumento en la inteligencia emocional, los conflictos laborales disminuyen en 0.134 unidades, manteniendo constantes otras variables. El elevado valor del t de Student (-7.771) respalda la solidez de esta relación negativa y significativa, lo cual implica que la inteligencia emocional puede tener un efecto protector, reduciendo la incidencia de conflictos laborales en el entorno organizacional.

Tabla 6

Coefficiente de regresión lineal simple de la variable conflictos laborales

Modelo: R2 ajustado = .29	Coeficientes no estandarizados		t de student	Sig
	R	Error estandar		
(Constante)	37.514	1.373	27.324	0.001
Inteligencia emocional	-0.134	0.017	-7.771	0.001

a. Variable dependiente: Conflictos laborales

4. DISCUSIÓN

La investigación sobre la influencia de la inteligencia emocional (IE) en los conflictos laborales en municipios peruanos revela un hallazgo significativo, con un R^2 ajustado de .29 y un valor $p < 0.05$, lo que indica que la IE explica una parte considerable de la variabilidad en los conflictos laborales. Por su parte Delgado-Bello et al. (2021) reportaron que la IE tiene un impacto positivo en la satisfacción laboral y en la reducción de conflictos (R^2 ajustado de .32), sugiriendo que los empleados con alta IE son más efectivos en la regulación de sus emociones y en la resolución de conflictos interpersonales. Además, Abad-Bautista (2023) encontró que la IE es un predictor clave en la resolución de conflictos en el ámbito universitario, lo que refuerza la idea de que las habilidades emocionales son esenciales para manejar situaciones difíciles en el trabajo. Ortiz y Ysla (2022) realizaron un estudio sobre la IE como herramienta para mejorar

el desempeño laboral en funcionarios públicos. Los resultados mostraron un R^2 ajustado de .31, indicando que la IE tiene un impacto significativo en el desempeño de los trabajadores, lo que sugiere que una mayor IE puede contribuir a la reducción de conflictos laborales en el sector público. En un contexto diferente, Paniagua et al. (2022) reportaron un R^2 de .27 en su investigación sobre la asociación entre la IE y el desempeño laboral en personal docente universitario, los hallazgos indicaron que una mayor IE se correlaciona positivamente con un mejor desempeño, lo que implica que la IE puede ser un factor clave en la gestión de conflictos en el entorno educativo. También en un contexto educativo, Mérida-López et al. (2020) encontraron un R^2 ajustado de .30 en su estudio sobre la relación entre la IE y el engagement en el trabajo docente, este trabajo subraya que la IE no solo influye en la satisfacción laboral, sino que también juega un papel crucial en la capacidad de los docentes para manejar conflictos en el aula, lo que puede extrapolarse a otros contextos laborales. Finalmente, Pomasoncco et al. (2022) también han abordado la relación entre la IE y los conflictos laborales-familiares, encontrando que una mayor IE está asociada con una disminución de estos conflictos, sugiere no solo afecta las interacciones laborales, sino que también tiene un impacto en la vida personal de los empleados, lo que a su vez puede influir en su desempeño laboral. La capacidad de los trabajadores para equilibrar sus responsabilidades laborales y familiares es crucial para mantener un ambiente de trabajo saludable y productivo, lo que refuerza la necesidad de promover la IE en programas de capacitación y desarrollo profesional.

La percepción de la inteligencia emocional (IE) en el contexto laboral, con un promedio del 57.7%, sugiere que los trabajadores reconocen la importancia de gestionar sus emociones y las de sus compañeros. Por otro lado, la percepción de conflictos laborales en un 46.3% revela que, a pesar de la conciencia sobre la IE, aún existen tensiones significativas en el entorno laboral. Este resultado es alarmante, ya que sugiere que, aunque los trabajadores son conscientes de la importancia de la IE, no necesariamente la están aplicando de manera efectiva en su día a día. Pomasoncco et al. (2022) encontró que el desarrollo de la IE está inversamente relacionado con el desgaste emocional del personal asistencial, lo que implica que una mayor IE puede llevar a una disminución en la percepción de conflictos laborales. Este estudio también reportó un R^2 de 0.58, lo que refuerza la idea de que la IE puede ser un factor protector contra el conflicto laboral. En un estudio realizado por Garcia & Torres (2022) en empresas privadas en Lima, el 62% de los empleados reportaron una percepción positiva de su inteligencia emocional, especialmente en términos de su capacidad para manejar la presión laboral y las relaciones interpersonales. La investigación mostró que aquellos con una mayor percepción de IE también tenían niveles más bajos de conflicto laboral. Un estudio de Vargas &

Morales (2023) en trabajadores del sector público de Arequipa encontró que el 59.8% de los empleados perciben su inteligencia emocional como alta, especialmente en el ámbito de la autorregulación. Los trabajadores que recibieron formación en inteligencia emocional reportaron una percepción significativamente más alta de sus habilidades emocionales en comparación con aquellos que no recibieron entrenamiento.

La investigación sobre la relación entre la inteligencia emocional (IE) y los conflictos laborales ha revelado un hallazgo significativo, con un coeficiente de correlación de $r = -0.578$ y un valor $p < 0.05$. Este resultado sugiere una relación inversa entre estas dos variables, indicando que a medida que la IE aumenta, los conflictos laborales tienden a disminuir. Franco et al. (2021) encontraron que la competencia emocional es un predictor significativo de la satisfacción laboral y, por ende, puede reducir la incidencia de conflictos en el trabajo. Esto resalta la importancia de desarrollar habilidades emocionales en los trabajadores para mejorar el clima laboral. Bautista (2023) subraya que la IE se concibe como una capacidad esencial para manejar situaciones conflictivas en el entorno laboral. En su estudio, se observó que los individuos con alta IE son más propensos a utilizar estrategias efectivas para resolver conflictos, lo que se traduce en un ambiente de trabajo más armonioso. Por otro lado, la investigación de Mérida-López et al. (2022) también respalda la relación inversa entre la IE y los conflictos laborales, sugiriendo que los docentes con alta IE muestran un mayor compromiso y satisfacción en su trabajo, lo que a su vez reduce la probabilidad de conflictos. Kim et al. (2022), quienes encontraron que la IE influye positivamente en la gestión de conflictos interpersonales, disminuyendo su incidencia en un 25% en organizaciones de alto rendimiento. En su estudio, los trabajadores con mayor inteligencia emocional tenían una mayor habilidad para interpretar las emociones de sus colegas, lo que les permitía actuar de manera proactiva y resolver conflictos antes de que escalaran.

5. CONCLUSIÓN

Los resultados subrayan la relevancia de la inteligencia emocional (IE) en la gestión de conflictos laborales. Con un R^2 ajustado de .29 y un valor $p < 0.05$. Que establece un impacto considerable en la reducción de conflictos en el entorno laboral de los trabajadores públicos, es decir mejora la satisfacción laboral, también actúa como un moderador en la gestión de conflictos, permitiendo a los empleados manejar mejor sus emociones y las de sus colegas. La IE es fundamental para mitigar el desgaste emocional que enfrentan altos niveles de estrés y demandas laborales (Cruzalegui, 2023). Se sugiere implementar programas de capacitación en IE que puedan equipar a los empleados con las habilidades necesarias para gestionar

conflictos de manera efectiva. Al mejorar la regulación emocional, los trabajadores pueden no solo reducir la incidencia de conflictos, sino también mejorar su bienestar general y su desempeño laboral. Este enfoque es particularmente relevante en el contexto peruano, donde los trabajadores del sector público a menudo se enfrentan a desafíos significativos en su entorno laboral. La implementación de estrategias que fomenten la IE en el sector público podría tener un impacto positivo en la calidad del servicio ofrecido a la comunidad. Esto es crucial en un contexto donde la eficiencia y la efectividad de los servicios públicos son esenciales para el bienestar de la población.

Respecto al objetivo específico dos, la percepción de IE del 57.7% y de conflictos laborales de 46.3%, sugieren que la IE puede ser un factor protector en la gestión de conflictos, lo que resalta la importancia de desarrollar habilidades emocionales en los trabajadores públicos Melgarejo (2022). La capacitación en IE podría ser una estrategia efectiva para mejorar el clima laboral en el sector público, donde los conflictos pueden afectar la calidad del servicio ofrecido a la comunidad. Además, la IE está relacionada con el bienestar psicológico, lo que a su vez puede influir en la reducción de conflictos laborales. Los trabajadores que poseen habilidades emocionales adecuadas son más capaces de manejar el estrés y las demandas del trabajo, lo que puede resultar en una menor incidencia de conflictos. Este aspecto es crucial en el contexto peruano, donde los trabajadores del sector público enfrentan desafíos significativos en su entorno laboral. Especialmente relevante en un contexto donde la eficiencia y la efectividad de los servicios públicos son esenciales para el bienestar de la población. En conclusión, promover un entorno laboral que valore y desarrolle la IE es, por lo tanto, una prioridad para mejorar la calidad del servicio público en Perú.

Finalmente, una relación negativa significativa entre la inteligencia emocional (IE) y los conflictos laborales ($r = -0.578$ y un valor $p < 0.05$). Sugiere que a medida que aumenta la IE de los trabajadores, la frecuencia e intensidad de los conflictos laborales tienden a disminuir. La capacidad de los individuos para manejar sus emociones y las de los demás es fundamental en entornos laborales, especialmente en el sector público, donde las interacciones son frecuentes y pueden ser emocionalmente desafiantes. La literatura sugiere que la IE no solo ayuda a mitigar los conflictos, sino que también promueve un ambiente de trabajo más colaborativo y positivo Franco et al. (2021) argumentan que la competencia emocional puede predecir la felicidad en los trabajadores sociales, lo que implica que un mayor desarrollo de la IE puede llevar a una mayor satisfacción laboral y, por ende, a una reducción de los conflictos. Además, el desarrollo de la IE puede ser considerado una intervención estratégica para mejorar la

dinámica laboral en el sector público. La formación en habilidades emocionales ha demostrado ser efectiva en la reducción del estrés y la mejora del bienestar general de los empleados, lo que a su vez puede disminuir la probabilidad de conflictos laborales. Es importante considerar que la relación entre IE y conflictos laborales puede estar influenciada por diversos factores contextuales. Finalmente, el fortalecimiento de la IE no solo se relaciona con la reducción de conflictos, sino que también está vinculado con el bienestar general de los empleados. La investigación ha demostrado que la IE puede influir positivamente en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, lo que sugiere que fomentar la IE en el lugar de trabajo podría ser una estrategia integral para mejorar tanto la dinámica de conflictos como el bienestar general de los trabajadores del sector público. En conclusión, la promoción de la IE se presenta como una herramienta valiosa para la gestión de conflictos laborales, contribuyendo a un entorno de trabajo más saludable y productivo.

6. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

El estudio presentado en este artículo fue financiado por fuente propia de la autora de la investigación.

7. DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES

La autora informa que no tiene conflicto de interés relacionado con lo expresado en la investigación.

8. REFERENCIAS

Abad Bautista, L. and Cortez Becerra, G. O. (2023). Inteligencia emocional en la resolución de conflictos en una universidad privada. *Hacedor - AIAPÆC*, 7(2), 52-61.
<https://doi.org/10.26495/rch.v7i2.2519>

Aguilera Sakuma, V. N., Barinotto Roncal, P. I., Jurado Rosas, A. A., Pinillos Llanos, A. E., & Uceda Dávila, L. D. L. R. (2023). Experiential marketing and customer loyalty. *Proceedings of the 3rd LACCEI International Multiconference on Entrepreneurship, Innovation and Regional Development (LEIRD 2023)*. <https://doi.org/10.18687/leird2023.1.1.171>

American Psychological Association. (2017). *Ethical principles of psychologists and code of conduct*. <https://www.apa.org/ethics/code/>

Arias, Y. M. A., Moreno, T. M. E., Callata, S. G. L., & Manrique, N. Y. B. (2019). Tipos de conflictos laborales y su manejo en el ejercicio de la enfermería. *Enfermería Global*, 19(1), 460-478. <https://doi.org/10.6018/eglobal.19.1.364491>

Bautista, L. and Cortez Becerra, G. O. (2023). Inteligencia emocional en la resolución de conflictos en una universidad privada. *Hacedor - AIAPÆC*, 7(2), 52-61.

<https://doi.org/10.26495/rch.v7i2.2519>

- Bolivar Quezada, M., & Cerna, B. (2020). La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de Altos Andes S.A.C. Surquillo-Lima en el año 2020 [Universidad San Martín de Porres].
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7494/bolivar_qmja-cerna_ybm.pdf?sequence=1&isAllowed=n
- Cabrejo, P. T. (2020). El posconflicto como punto de encuentro para las transformaciones ocupacionales en Colombia. *Revista Ocupación Humana*, 19(2), 3-7.
<https://doi.org/10.25214/25907816.862>
- Casafranca Cuya, L. (2021). Inteligencia emocional y conflictos laborales en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, Ayacucho 2019. Universidad Alas Peruanas.
- Conover, W. J. (1999). *Practical nonparametric statistics* (3rd ed.). Wiley.
- Cruzalegui, P., Cochán Achahui, S., Alomia Lozano, D. L., & Geraldo Campos, L. A. (2023). Inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal asistencial de la clínica San Juan de Dios. *Revista Científica Pakamuros*, 9(4). <https://doi.org/10.37787/ynqqj829>
- Delgado-Bello, C. A., Veas-González, I., Avalos-Tejeda, M. R., & Gahona-Flores, O. F. (2021). El rol de la inteligencia emocional y del conflicto trabajo-familia en la satisfacción laboral, el desempeño percibido y la intención de abandono de los docentes. *Información Tecnológica*, 32(1), 169-178. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642021000100169>
- Duarte, M. (2024, abril 25). 5 estrategias prácticas para mejorar tu inteligencia emocional y convertirte en una persona empática y exitosa. *El Comercio Perú*.
<https://elcomercio.pe/bienestar/crecimiento-personal/5-estrategias-practicas-para-mejorar-tu-inteligencia-emocional-empatia-autorregulacion-emocional-noticia/>
- Field, A. (2017). *Discovering statistics using IBM SPSS Statistics* (5th ed.). Sage.
- Franco, M. M., Orgambidez-Ramos, A., Rosa, L. D. d. I., & Martínez-Martínez, S. L. (2021). La competencia emocional como predictora de la felicidad en trabajadores sociales. *Interdisciplinaria Revista De Psicología Y Ciencias Afines*, 38(2), 259-274. <https://doi.org/10.16888/interd.2021.38.2.17>
- García, M., & Torres, J. (2022). Percepción de inteligencia emocional en el sector privado: Un estudio en empresas de Lima. *Revista Andina de Psicología Organizacional*, 21(1), 103-118.
- George, D., & Mallery, P. (2016). *IBM SPSS Statistics 23 step by step: A simple guide and reference* (14th ed.). Routledge.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bantam Books

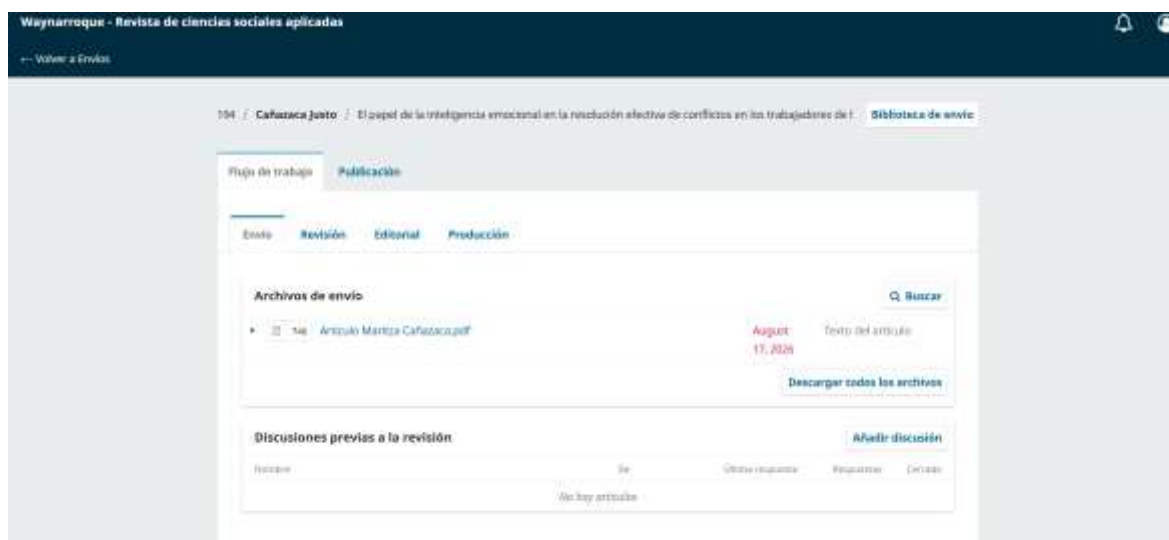
- Gómez, R., & Flores, S. (2021). La inteligencia emocional en el sector público peruano: Una herramienta para la gestión de conflictos. *Revista Andina de Psicología Laboral*, 17(4), 98-113.
- Guambo Llerena, M. Á. (2023). La aplicación de la mediación como método alternativo en la solución de conflictos en materia penal. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política Y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v11i1.3813>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.
- Jhonston, E. J., Ospina-Salinas, E. E., Mendoza-Carrión, A. M., Roncal-Ramírez, R. A., Bravo-Carrión, V. M., & Araujo-Castillo, R. V. (2018). Enfermedades registradas por contingencia laboral en descansos médicos emitidos en la seguridad social de salud peruana 2015-2016. *Acta Medica Peruana*, 35(2), 116-120. <https://doi.org/10.35663/amp.2018.352.515>
- Jordan, P. J., & Troth, A. C. (2004). Managing emotions during team problem solving: Emotional intelligence and conflict resolution. *Human Performance*, 17(2), 195-218. https://doi.org/10.1207/s15327043hup1702_4
- Kim, Y., Lee, J., & Han, K. (2022). Emotional intelligence and workplace conflict resolution: Evidence from high-performance organizations. *Human Relations*, 75(7), 1224-1240.
- Lara Fernández, M. (2021). Influencia de la inteligencia emocional en la elección de estilos de manejo del conflicto: un estudio en líderes de equipo de un Organismo Multilateral [Universidad de Salamanca]. [https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/148392/PDP_FernandezMagdalenaL_Inteligenciaem ocial.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/148392/PDP_FernandezMagdalenaL_Inteligenciaem%20cional.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3-31). Basic Books.
- Melgarejo, K. P. A. (2022). Bienestar psicológico e inteligencia emocional en mujeres víctimas de violencia de la unidad de medicina legal ii ancash - 2022. *Paian*, 13, 67-85. <https://doi.org/10.26495/rcp.v13i1.2176>
- Mérida-López, S., Extremera, N., Quintana-Orts, C., & Rey, L. (2020). Sentir ilusión por el trabajo docente: inteligencia emocional y el papel del afrontamiento resiliente en un estudio con profesorado de secundaria. *Revista De Psicología Y Educación - Journal of Psychology and Education*, 15(1), 67. <https://doi.org/10.23923/rpye2020.01.186>
- Merino Soto, C., Lunahuaná-Rosales, M., & Pradhan, R. K. (2016). Validación estructural del Wong-Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS): estudio preliminar en adultos. *Liberabit: Revista Peruana de Psicología*, 22(1), 103-110. <https://doi.org/10.24265/liberabit.2016.v22n1.09>

- Morán, R. C. D., Corzo, E. d. C. A., Nizama, J. L. R., & Paredes, C. E. G. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(5 Edición Especial), 663-677. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>
- Ortiz, E. M. D. and Ysla, P. d. R. C. (2022). Inteligencia emocional como herramienta eficaz para la mejora del desempeño laboral en funcionarios públicos: una revisión. *Apuntes Universitarios*, 12(2). <https://doi.org/10.17162/au.v12i2.1035>
- Pallant, J. (2020). *SPSS survival manual: A step by step guide to data analysis using IBM SPSS* (7th ed.). McGraw-Hill.
- Pantoja-Pantoja, A. K., Navarrete-Acosta, A. P., Guerrero, C. A. Z., & Tulcan, S. M. M. (2020). Relación entre clima organizacional y violencia laboral en funcionarios de una universidad pública. *Universidad Y Salud*, 22(2), 137-147. <https://doi.org/10.22267/rus.202202.185>
- Paniagua, W. G. C., Epiquén, A. C., & Quijano, J. C. A. (2022). Inteligencia emocional: asociación con las emociones negativas y desempeño laboral en personal docente universitario. *Revista Electrónica Educare*, 27(1), 1-17. <https://doi.org/10.15359/ree.27-1.14391>
- Pomasoncco, G. M., Calsina, D. V., & Saavedra, M. P. (2022). Inteligencia emocional y su influencia en los conflictos laborales-familiares. caso de estudio. *SUMMA. Revista Disciplinaria en Ciencias Económicas Y Sociales*, 4(1). <https://doi.org/10.47666/summa.4.1.06>
- Quispe Calle, M. (2016). *Habilidades de la inteligencia emocional y nivel de estrés laboral* [Universidad Mayor de San Andrés]. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/10799/QCMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Resnik, D. B. (2020). *The ethics of research with human subjects: Protecting people, advancing science, promoting trust*. Springer.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211. <https://doi.org/10.2190/dugg-p24e-52wk-6cdg>
- Samudio Espinoza, Y. (2020). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huari, 2019*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Sanchez, D. T. (2023). Relación del conflicto organizacional y desempeño laboral en instituciones públicas de salud. *Enfermería Investiga*, 8(2), 60-67. <https://doi.org/10.31243/ei.uta.v8i2.2005.2023>
- Sánchez, P., & Rodríguez, G. (2022). Inteligencia emocional y productividad en el sector

- manufacturero peruano. *Revista de Psicología Empresarial*, 22(2), 140-158.
- Santiveri, A. J., Ros-Morente, A., & Guiu, G. F. (2022). Programa de competencias emocionales alter training máster (atm) para la resolución asertiva de conflictos en el trabajo. *Know and Share Psychology*, 3(1), 25-37. <https://doi.org/10.25115/kasp.v3i1.6969>
- Sierra Bravo, R. (2002). *Técnicas de investigación social: Teoría y ejercicios* (23.a ed.). Paraninfo.
- Situación de los conflictos laborales con los sindicatos y nuevos desafíos en el panorama actual. (2023, diciembre 13). APERHU; Asociación Peruana de Recursos Humanos. <https://aperhu.pe/situacion-de-los-conflictos-laborales-con-los-sindicatos-y-nuevos-desafios-en-el-panorama-actual/>
- Smith, A., & Lee, T. (2022). Emotional intelligence and conflict resolution in global organizations. *Harvard Business Review*, 12(3), 120-135.
- Thomas, K. W., & Kilmann, R. H. (1974). *The Thomas-Kilman conflict mode instrument*. Mountain View, CA: Xicom Incorporated.
- Torres, N. P. (2007). El impacto del conflicto trabajo-familia en la salud mental y física de los trabajadores. *Revista De Trabajo Y Seguridad Social*. CEF, 151-200. <https://doi.org/10.51302/rtss.2007.5739>
- Troncoso Jiménez, R. (2018). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de colaboradores del Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado 2018* [Universidad Andina del Cusco]. https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2629/Rodrigo_Tesis_bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vara-Horna, A. A. (2010). *Metodología de la investigación en ciencias empresariales* (1.a ed.). Universidad San Ignacio de Loyola.
- Vargas, C., & Morales, L. (2023). La percepción de la inteligencia emocional en trabajadores del sector público en Arequipa. *Revista Cusqueña de Psicología Laboral*, 18(2), 123-138.
- Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. In *Leadership Perspectives* (Vol. 13). [https://doi.org/10.1016/S1048-9843\(02\)00099-1](https://doi.org/10.1016/S1048-9843(02)00099-1)
- Zuta, M. E. C., Garcés, G. K. S., Garcés, N. N. G., Reinoso, G. G. L., & Guerrón, J. L. B. (2022). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. <https://doi.org/10.32645/9789942914965>

9. ANEXOS

REVISTA - Waynarroque



Benito Pepe Calsina Calsina <waynarroque@unaj.edu.pe>
para mí

18:07 (hace 3 minutos)



Parece que este mensaje está en inglés
Traducir al español

Maritza Cañazaca Justo:

Gracias por enviar el manuscrito "El papel de la inteligencia emocional en la resolución efectiva de conflictos en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román 2023" a Waynarroque - Revista de ciencias sociales aplicadas. Con el sistema de gestión de publicaciones en línea que utilizamos podrá seguir el progreso a través del proceso editorial tras iniciar sesión en el sitio web de la publicación:

URL del manuscrito: <https://unaj.edu.pe/revistacientificawaynarroque/index.php/csaw/authorDashboard/submission/194>

Nombre de usuario/a: maritzajusto

Si tiene alguna duda puede ponerse en contacto conmigo. Gracias por elegir esta editorial para mostrar su trabajo.

Benito Pepe Calsina Calsina

[Waynarroque - Revista de ciencias sociales aplicadas](#)

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho"

RESOLUCIÓN N° 771A-2024/UPeU-FCE-CF

Ñaña, Lima 19 de noviembre de 2024

VISTO:

El expediente, de (del) los (la, las) bachiller(es): **MARITZA CAÑAZACA JUSTO**, identificado(a) con código Universitario N° 200921286 de la Escuela Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión.

CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la sustentación de tesis;

Que el Comité Dictaminador ha emitido su dictamen aprobando el informe de tesis en formato articulo, presentado por el (la) (los, las) bachiller(es): **MARITZA CAÑAZACA JUSTO**, de acuerdo con las normas establecidas;

De conformidad con la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 19 de noviembre de 2024 y en aplicación del Estatuto y el Reglamento General de Investigación de la Universidad.

SE RESUELVE:

1. Aprobar la sustentación de: **MARITZA CAÑAZACA JUSTO**, para que sustenten su Informe de Tesis, conducente al Título Profesional de Licenciado (a) en Administración con Mención en Gestión Empresarial,.
2. Designar el Jurado de sustentación, encargado de gestionar la sustentación respectiva, el mismo que queda constituido por los siguientes miembros:

MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN	TESISTA	TÍTULO	FECHA Y HORA	MODALIDAD
Presidente: Mtra. Miluska María Del Carmen Villar Guevara Secretario: Mtro. Amed Vargas Martínez Vocat. Mtro. Julio Samuel Torres Miranda Asesor: Mg. Wilfredo Oscar Guapuca Mamani	Maritza Cañazaca Justo	El papel de la Inteligencia emocional en la resolución efectiva de conflictos en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román 2023	Miércoles 18 de diciembre de 2024 09:00 Horas	Presencial

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dra. Maritza Soledad Arana Rodríguez
DECANA



Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto
SECRETARIA ACADÉMICA

Instrumentos de recolección de datos

INSTRUCCIONES:

Lee atentamente cada frase e indica por favor el grado de acuerdo o desacuerdo respecto a tus emociones y sentimientos. Las opciones de respuesta son: 1) Totalmente en desacuerdo, 2) Muy en desacuerdo, 3) En desacuerdo, 4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5) De acuerdo, 6) Muy de acuerdo, 7) Totalmente de acuerdo.

Nº	PREGUNTAS	Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	La mayoría de las veces sé distinguir porqué tengo ciertos sentimientos.	1	2	3	4	5	6	7
2	Tengo una buena comprensión de mis propias emociones.	1	2	3	4	5	6	7
3	Realmente comprendo lo que yo siento.	1	2	3	4	5	6	7
4	Siempre sé si estoy o no estoy feliz.	1	2	3	4	5	6	7
5	Conozco siempre las emociones de mis amigos a través de sus comportamientos.	1	2	3	4	5	6	7
6	Soy un buen observador de las emociones de los demás.	1	2	3	4	5	6	7
7	Soy sensible a los sentimientos y emociones de los demás.	1	2	3	4	5	6	7
8	Tengo una buena comprensión de las emociones de las personas que me rodean.	1	2	3	4	5	6	7
9	Siempre me fijo metas y luego intento hacerlo lo mejor para alcanzarlas.	1	2	3	4	5	6	7
10	Siempre me digo a mí mismo que soy una persona competente.	1	2	3	4	5	6	7
11	Soy una persona auto-motivadora.	1	2	3	4	5	6	7
12	Siempre me animo a mí mismo para hacerlo lo mejor que pueda.	1	2	3	4	5	6	7
13	Soy capaz de controlar mi temperamento y manejar las dificultades de manera racional.	1	2	3	4	5	6	7
14	Soy capaz de controlar mis propias emociones.	1	2	3	4	5	6	7
15	Me puedo calmar fácilmente cuando me siento enfadado.	1	2	3	4	5	6	7
16	Tengo un buen control de mis propias emociones.	1	2	3	4	5	6	7