

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Inteligencia emocional y su influencia en los conflictos laborales-
familiares, de la empresa Ductos del Perú**

Tesis para obtener el Título Profesional de licenciado(a) en Administración y Negocios
Internacionales

Autor:

Godofredo Maldonado Pomasoncco

Dina Valdez Calsina

Asesor:

Dra. Maribel Paredes Saavedra

Lima, febrero de 2022

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Dra. Maribel Paredes Saavedra, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN LOS CONFLICTOS LABORALES-FAMILIARES, DE LA EMPRESA DUCTOS DEL PERÚ”** constituye la memoria que presenta los Bachiller(es) Godofredo Maldonado Pomasoncco y Dina Valdez Calsina para obtener el título de Profesional de licenciado(a) en Administración y Negocios Internacional, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 08 días del mes de febrero del año 2022



Dra. Maribel Paredes Saavedra

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 08 días del mes de febrero del año 2022 siendo las 11:00 horas., se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Mg. Lizardo Vásquez Villanueva el secretario: Dra. Maritza Soledad Arana Rodríguez y como miembro: Mg. Yessica Del Rocio Erazo Ordoñez y el asesor Dra. Maribel Paredes Saavedra, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis titulada: *“Inteligencia emocional y su influencia en los conflictos laborales-familiares, de la empresa Ductos del Perú”* de los Bachilleres:

- a. Godofredo Maldonado Pomasoncco
- b. Dina Valdez Calsina

Conducente a la obtención del Título profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES,

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. 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:

Candidato (a): Godofredo Maldonado Pomasoncco

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy bueno

Candidato (b): Dina Valdez Calsina

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy bueno

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.



Presidente



Secretario

Asesor



Miembro

Miembro

Candidato/a (a)

Candidato/a (b)

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN LOS CONFLICTOS LABORALES-FAMILIARES, DE LA EMPRESA DUCTOS DEL PERÚ

**(Emotional Intelligence and Its Influence on Labor-Family Conflicts in the Company
Ductos del Perú)**

Godofredo Maldonado Pomasoncco

godofredomaldonado@upeu.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0001-8272-2143>

Facultad de Ciencias Empresariales

Universidad Peruana Unión, Perú

Dina Valdez Calsina

Dina.valdez@upeu.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0001-7387-3214>

Facultad de Ciencias Empresariales

Universidad Peruana Unión, Perú

Doctora: Maribel Paredes Saavedra

maribelparedes@upeu.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0003-2383-8749>

Facultad de Ciencias Empresariales

Universidad Peruana Unión, Perú

RESUMEN

En pleno siglo XXI quien no sabe gestionar sus emociones lo pasa muy mal; la inteligencia emocional cumple un rol fundamental al momento de manejar y controlar emociones, actitudes y sentimientos, para evitar todo conflicto que altera las relaciones sociales en la actividad laboral de una organización. Bajo esta perspectiva, la investigación tiene como objetivo principal determinar el grado de influencia entre la inteligencia emocional y los conflictos laborales-familiares de una empresa de atención y mantenimiento de ductos de gas. Siendo Delgado et al (2021), Duque et al (2017), Ramírez et al (2018), Frias (2020), Rhnima et al (2016) los principales referentes teóricos consultados, quienes fundamentan sus estudios en las teorías de Goleman y Greenhaus & Beutell. De diseño no experimental, alcance descriptivo-correlacional y una muestra probabilística de 175 empleados. Además, se uso el cuestionario Survey Work-Home Interaction-Nijmegen (SWING) para medir los conflictos laborales-familiares y el cuestionario de inteligencia emocional. Los resultados mostraron que existe una relación significativa negativa $Rho = -,785^*$ que significa, a mayor inteligencia emocional habrá disminución de los conflictos laborales-familiares de los empleados de la empresa. En conclusión, el trabajo evidencia

la necesidad de desarrollar habilidades en los trabajadores para controlar sus emociones a fin de mejorar las relaciones interpersonales en el trabajo y la mejora del desempeño laboral.

Palabras claves: Inteligencia emocional, conflictos laborales - familiares, habilidades.

ABSTRACT

In the 21st century, those who do not know how to manage their emotions have a very bad time; emotional intelligence plays a fundamental role in managing and controlling emotions, attitudes and feelings, in order to avoid any conflict that alters social relations in the labor activity of an organization. Under this perspective, the main objective of this research is to determine the degree of influence between emotional intelligence and work-family conflicts in a gas pipeline maintenance company. Delgado et al (2021), Duque et al (2017), Ramírez et al (2018), Frias (2020), Rhnima et al (2016) are the main theoretical references consulted, who base their studies on the theories of Goleman and Greenhaus & Beutell. Of non-experimental design, descriptive-correlational scope and a probability sample of 175 employees. In addition, the Survey Work-Home Interaction-Nijmegen (SWING) questionnaire was used to measure work-family conflicts and the emotional intelligence questionnaire. The results showed that there is a significant negative relationship $Rho = -.785^*$, which means that the higher the emotional intelligence, the lower the work-family conflicts of the company's employees. In conclusion, the work evidences the need to develop skills in workers to control their emotions in order to improve interpersonal relationships at work and improve work performance.

Keywords: Emotional intelligence, labor conflicts - family, abilities.

1. Introducción

Toda organización social busca en última instancia la rentabilidad, productividad, prestigio y el continuo crecimiento; sin embargo, muchas veces se deja de lado el bienestar de la persona, en este caso del trabajador. Por ello, en este trabajo, tuvo por objetivo la determinación de la relación entre inteligencia emocional en los conflictos laborales – familiares con los conflictos laborales – familiares, para establecer de una firma clara de las dimensiones de la variable inteligencia emocional. Herrero et al. (2019) mencionan que el desarrollo emocional del intelecto es la capacidad que genera sentimientos y las emociones al relacionar sensaciones, así como cuando se utiliza el razonamiento al momento de dirigir la atención. En cuanto a la comprensión emocional, esta se ve íntegramente enfocada a la

resolución de problemas. Mientras que la regulación reflexiva de las emociones: nos ayuda a resolver nuestro estado anímico para el crecimiento personal. Así mismo, la dirección emocional: donde se ven reflejados los actos sociales en las emociones y de la comprensión (pág. 4). Es necesario considerar a otro autor que define de una forma precisa, a la misma vez según Guiu López (2020). Las habilidades de inteligencia emocional parecen tener un papel fundamental con la finalidad de alcanzar un liderazgo efectivo. Tanto la inteligencia cognitiva como la inteligencia emocional son necesarias para entender cómo crear equipos que cumplan con las misiones y sean capaces de adaptarse a las adversas y complejas circunstancias de ejecución, permitiendo a los líderes alcanzar un liderazgo emocionalmente inteligente. Duque et al. (2017). Donde define:

“A la inteligencia emocional (IE) como la capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos del individuo, con la finalidad de motivarse y de esa manera manejar sus emociones de una manera adecuada, donde los efectos de su comportamiento se verán reflejadas en la relación con los demás. Desde el nacimiento del presente concepto, se ha tomado en cuenta que la IE, como capacidad para gestionar las emociones, constituye un aspecto que afecta el desempeño de los individuos en el ámbito laboral”. (pág. 2)

De la misma manera, la definición dada por Duque et al. (2017). Quien afirma que:

“Frente al comportamiento como al entorno y frente a los individuos con quienes interactúa, llego a la conclusión de que las emociones representan una parte de la esencia del ser humano y que por tal motivo estas podrían llegar a ser calificadas como positivas o negativas dependiendo del resultado que estas ofrezcan al individuo de una manera positiva, es decir, contrastando nuestras emociones, comunicándonos de una manera asertiva y proyectando una actitud optimista ante la vida”. (pág. 2)

La inteligencia emocional permite que tengamos en control toda manifestación desmedida de nuestras emociones. Por ello es menester considerar que la inteligencia emocional es la facultad de resolver conflictos adecuándose a situaciones. Es decir, la habilidad de inventar circunstancias de ánimo o sentimiento, sobrellevar de las ideas que poseemos sobre lo que acontece. Ramírez y Zavaleta (2018) menciona que, la inteligencia emocional es excelente tanto para el desarrollo de la organización y el desenvolvimiento de las personas, donde evaluar el comportamiento y comprender son principios que estas poseen de una manera adecuada, además donde el factor de la misma puede servir como un indicador de éxito en las relaciones laborales. Desarrollar las habilidades emocionales da, a las personas, herramientas para perfeccionar el desempeño personal, esta facilitará la motivación, creatividad,

seguridad y las relaciones interpersonales, y por medio la garantía del éxito (pág. 2). Finalmente consideramos que:

La mente es un mundo aún por explorar y para ser capaz de manejar todo ese contexto de emociones que almacena cada uno. Se suele oír que cada quien es un líder, y tal vez por eso, cada quien expresa una gama de actitudes que como tales ayudan a entender que el ser humano es un microcosmos en un determinado ámbito geográfico (Fareed, Su, & Awan, 2021). El ser humano tiene tantas razones para actuar de tal manera y constituye aún un misterio para cada caso específico, pero ya hay una explicación porque se es y se actúa en determinada forma. La inteligencia emocional, en su real dimensión, induce a reflexionar del auténtico valor de lo que significa ser seres humanos en este terreno llamado vida (pág. 2).

Respecto a la metodología utilizada en el presente estudio, donde se pretende abordar nuevas definiciones en función a los conceptos ya existentes y relacionar las variables de estudio, permitiendo un abordaje más contundente y claro. Para ello, el estudio utiliza un método cuantitativo, de diseño no experimental, tipo descriptivo correlacional, aplicando dos instrumentos de estudios ya realizados en investigaciones precedentes. En ese sentido, se ha adaptado al contexto de la empresa Atención y Mantenimiento Ductos del Perú, los cuales podrán ser utilizados para futuros estudios similares y en organizaciones de similar actividad. Asimismo, es la capacidad de aceptar y de gestión consciente de las emociones, tomando en consideración la relevancia que poseen en todas las iniciativas y pasos que damos en la vida, a pesar que no seamos sensatos de ello. De la Cruz Portilla (2020) afirma que la inteligencia emocional está relacionada con el miedo por ser una emoción perjudicial que se pone en actividad al menos intento de riesgo; por eso está vinculado con el estímulo provocante. Es un indicador que advierte ante cualquier daño físico o de otra índole. El miedo es una manifestación de inseguridad respecto a la capacidad del manejo de alguna situación de amenaza; se caracteriza principalmente por la preocupación tozuda ante la pérdida de control. La intensidad del miedo se debe a la perplejidad del resultado. Una de las emociones más engorrosas para las personas porque debido a ello se genera: aprensión y malestar (pág. 7).

Bajo esta perspectiva esta investigación pretende relacionar las variables entre la Inteligencia Emocional en los Conflictos Laborales - Familiares de trabajadores en la organización Atención y mantenimiento Ductos del Perú. Siendo esta, una empresa interesada en conocer los resultados y aportes del presente estudio. Por ello, el propósito es establecer la relación de la inteligencia emocional y conflictos laborales-familiares en los colaboradores de la organización Atención Mantenimiento Ductos

del Perú, Ayacucho, 2021 (AMDP). Así mismo, Jaegers et al. (2021) en su estudio sobre conflicto laboral (F-WC), desarrollado para la Comorbilidad Nacional, se utilizó para medir W-FC [25]. Elementos de subescala incluyó "¿Con qué frecuencia te hacen sentir las cosas que suceden en el trabajo? tenso e irritable en casa? y "¿Con qué frecuencia las demandas de tu trabajo interfieren con tu vida familiar? " (Subescala W-FC) y "Cómo a menudo hace cosas que suceden en casa que lo hacen sentir tenso e irritable ¿en el trabajo? y ¿Con qué frecuencia interfieren las demandas de su familia? con tu trabajo en el trabajo? " (pág. 2). Como lo define Frias (2020). Afirma que la incorporación avanzada de la mujer al mercado laboral ha tenido como desenlace para ellas el desarrollo en las horas de trabajo; al añadir aquellas que ofrecen las labores familiares domésticas y de su atención que influye al trabajo reproductivo. Las vinculadas con el empleo retribuido también influye al trabajo productivo, lo que afecta es dobles o triples jornadas de trabajo (pág. 3). En esa misma línea, Chandler (2021) afirma que en medio de la pandemia de COVID-19, el conflicto entre trabajo y familia los roles se han magnificado en la vida exclusiva de las personas y en el discurso público. Quizás un lado positivo de la pandemia es que puso de relieve cómo los roles laborales y familiares incompatibles pueden serlo. De la misma manera, los factores psicosociales se determinan como restricción hallan en una situación laboral y están abiertamente vinculados con la organización, el asunto del trabajo y la elaboración de la tarea, y el bienestar o salud física, psíquica o social del colaborador. Así mismo, de acuerdo a Pacheco Ferreira (2017), los factores psicosociales pueden ser positivos o negativos, a fin de ayudar el trabajo, al crecimiento de capacidades individuales y ayudar en niveles de productividad y agrado en cambio, cuando no son apropiados induce estrés.

De manera que el conflicto laboral – familiar “se definen como las labores que urgen transformaciones en la cultura organizacional, ya que la perseverancia de estimaciones positivas sobre el presencialismo en el punto de trabajo, y las hipótesis acerca de que el mejor trabajador/a es el que permanece de lleno servicio de la institución, el que no solicita licencias para ausentarse o que trabaja más horas, coopere para que la persona deba desempeñar con esas perspectivas” (Frias, 2020). Así mismo, conflicto laboral - familia. En cualquier caso, del conflicto puede no establecer en la existencia de turnos semejantes, pero la necesidad de hacer trabajo adicional que logra ser el verdadero antecedente del conflicto trabajo-familia, según. Asimismo, Perez et al. (2017) afirma que: (Perez, Palaci, & Topa, 2017)

Por conflicto de trabajo se comprende que toda discusión o polémica exhibirla externamente entre colaboradores y empresarios en cuanto a las circunstancias de trabajo en su más extenso sentido,

que considerando la inconveniente intrínseca de las relaciones en los colaboradores son conflictivas por naturaleza (pág. 9).

Finalmente, Ortiz Guzman (2020) afirma que la determinación de la variable conflicto trabajo-familia se entiende como el conflicto psicosocial por medio del cual el rol del individuo en trabajo y la familia se manifiesta irreconciliable (pág. 11). Tan bien reflexionar es una necesidad sobre el estrés laboral; es el que origina por vinculación al trabajo, labores, presiones, que haceres etc. Frecuentemente son efectos de la inestabilidad entre la coacción laboral y la inteligencia o medios utilizables a fin de desempeñar eficientemente, en cambio, en circunstancias aún pueden ocasionarse por factores ajenos al colaborador. Las consecuencias pueden iniciar con agotamiento y debilidad física y terminar con mal estado de humor incluso graves depresiones (pág. 2).

Consideramos a la misma vez que el conflicto es psicosocial por medio del cual el rol del individuo en trabajo y la familia se manifiesta irreconciliable por la vulneración constante de intereses, y según Rahman & Ali (2021). Esto sucede por excesiva demanda de trabajo y por los horarios prolongados, que tiene como efecto la restricción del tiempo y la energía destinados a la familia, generando inestabilidad entre ellos (pág. 49).

“El surgimiento del conflicto trabajo-familia como un peligro inédito psicosocial es la consecuencia de una de modificaciones a nivel económico y social. Los amplios horarios de trabajo en argumento a la competitividad empresarial, o la integración de la mujer al mercado laboral, originan inéditas sistemas organizacionales y familiares que perjudican como a la salud individual, física y psicológica, tanto la conducta y productividad organizacional” (pág. 5).

El conflicto familia – trabajo tiene un interés negativo en los colaboradores, de acuerdo a Gabini (2020). Afirma que si los colaboradores sienten un gran aprecio hacia las empresas, la estimación del colaborador acerca de la ayuda y los beneficios laborales otorgados, será mayor, ejecutando que la responsabilidad de aprecio incremente y discierna la empresa de forma positiva, consiguiendo que sientan mayor satisfacción laboral y menor conflicto trabajo-familia. La finalidad del colaborador y de la empresa se encuentren alineados, incluso será muy considerable productividad en las organizaciones (Gabini, 2020).

Este análisis nos permite ver resultados directos importantes la relación antisocial del trabajo y la injusticia de expresar como pronósticos de la fatiga emocional, la injusticia de expresar y el cansancio emocional como pronósticos de interés negativo de la noche. Además, indicó que el conflicto familiar-laboral, la fatiga emocional con la investigación lógica de lo que es la vida, pronosticaban de forma diaria

el interés desfavorable de los trabajadores y las trabajadoras por la noche. Asimismo, la actualidad nos muestra que toda mujer ejecutiva tiene una mayor participación en las organizaciones, logrando el cumplimiento de metas y objetivos (Rhnima, Richard, Núñez, & Pousa, 2016). Afirman que:

“En tema de relaciones laborales, el conflicto es un impactó como fragmento clave en obtener la paz social, propio, aunque esta comprende como insistencia de la negociación por otros medios. Aunque, el conflicto está en el propio origen del derecho laboral y de todo el sistema de relaciones de trabajo, ya que, precedió antecedió en diversos sistemas a la negociación colectiva, los sistemas de relación de trabajo nacen a partir de huelgas negociando reglamentos de trabajo en varios países y en ocasiones la propia organización de los colaboradores” (pág. 9).

Asimismo, tradicionalmente, la literatura de conflicto trabajo – familia (WFC) ha estado dominada con la teoría de roles, ésta pronostica que múltiples roles conducen a producir estrés, del rol que a su vez conduce a tensión, de acuerdo Rhnima et al (2016).

Consideran que el conflicto es explicar una incoherencia de roles en donde las exigencias, el tiempo y el esfuerzo del trabajo obstaculizan, por medio de, procedimientos de ocupaciones familiares. Inversamente, el CTF es elaborado cuando las demandas procedentes del hogar, el tiempo y el esfuerzo confirmado a ellas obstaculizan por medio de, rendimientos labores del colaborador (pág. 3).

Del mismo modo y de acuerdo con Vidal y Sánchez (2017) afirma que:

Los conflictos laborales se permite fraccionar en dos clases, individuales y colectivos. Los individuales perjudican a un colaborador en específico. Suelen ser colaboradores por medio de influencia en la empresa, todo por acondicionar en calificación y habilidades profesionales principalmente admirables para la empresa, ha obteniendo un puesto importante para sí mismo, y que se sienten con demasiada fuerza para desafiar ellos solos al empresario. Los colectivos perjudican a una agrupación de colaboradores de la empresa o de un grupo de funciones cuanto se agrupan a fin de contradecir las condiciones de trabajo en donde se hallan (pág. 8). Consideramos de suma importancia la aportación de (Ain, Munir, & Suneel, 2021). El modelo pone gran énfasis en el papel fundamental de las emociones en nuestras relaciones interpersonales. Por lo tanto, hacerlo incluso más necesario para controlar y gestionar nuestras emociones con el fin de beneficiarnos de ellos en nuestra vida social. Es por esta razón que el modelo Bar-On también popularmente conocido como "conciencia emocional-social" (pág. 2)

Tan bien es necesario considerar que la siguiente teoría expuesta pretende que los déficits en un dominio sean compensados o contrarrestados por actividades realizadas dentro del otro dominio, tal compensación conduce a un desequilibrio entre los dos dominios.

2.1. Diseño metodológico

En el presente estudio se presentan un enfoque cuantitativo no experimental de alcance descriptivo– correlacional. En este tipo de diseño no existe la manipulación intencional de las variables. Por ello en esta investigación no se varía de forma premeditada la variable independiente para visualizar su impacto sobre otras variables, por lo que observamos los fenómenos en la forma en que se manifiestan de manera natural para su respectivo análisis; asimismo, los procedimientos para obtener información de las dos variables están relacionados con el propósito de conocer la fiabilidad y la validez en la relación de ambas variables y plantear procesos de causalidad entre esos términos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2017).

En ese sentido, este estudio pretende determinar la causalidad de conflictos laborales-familiares en función de la inteligencia emocional de los colaboradores que laboran en la AMDP situada en Ayacucho. La muestra en este estudio viene a ser el total de la población; es decir, se tuvo una población -muestral, conformado por todos los colaboradores de la empresa Atención y Mantenimiento Ductos del Perú situada en la región de Ayacucho; en ese sentido, como se observa en la tabla 1, fueron 25 colaboradores de la parte administrativa y 150 colaboradores de la parte operativa, haciendo un total de 175 trabajadores en dicha empresa. La cual conforma la población total de estudio, y las encuestas se realizaron a la población total.

Tabla 1: Población

Colaboradores de la empresa AMDP	Población	%
Administrativa	25	14,29%
Operativa	150	85,71%
Total	175	100,00%

Fuente (elaboración propia 2021).

2.2. Instrumentos de recolección de datos

Para medir la variable conflictos laborales–familiares se usó el cuestionario Survey Work-Home Interaction-Nijmegen (SWING) de Geurts et al. (2005) que fue traducido en versión española por Moreno et al. (2009). Este cuestionario consta de 22 ítems y cuatro dimensiones: interacción positiva de trabajo y familia (IPTF), interacción positiva de familia y trabajo (IPTF), interacción negativa de trabajo y familia (INTF) y interacción negativa de familia y trabajo (INFT), con escala de Likert de 0=Nunca, 1=A veces, 2 =A menudo, 3= Siempre. Del mismo modo, para la variable inteligencia emocional se usó el cuestionario de Hernández (2008), que consta de 37 ítems y 4 dimensiones: autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales, con escala de Likert del 1=nunca, 2=casi nunca, 3=a veces, 4=casi siempre y 5=siempre. Estos instrumentos también fueron evaluados por un comité de cinco profesionales expertos en docencia y en gestión de empresas, logrando un resultado V de Aiken de 0.77 que significa que es, aceptable para su aplicación. Además, se evaluó la fiabilidad de los instrumentos en una prueba piloto de 175 trabajadores con características similares a los sujetos que representan la muestra de estudio, hallándose un Alfa de Cronbach de 0.702 para conflicto laboral – familia y 0.703 para inteligencia emocional, lo cual indica que es aceptable para su aplicación. Finalmente, los instrumentos estandarizados fueron aplicados a la muestra de estudio, la información recolecta fue codificada en una hoja de calculo Excel y luego se trasladó a un paquete estadístico SPSS versión 26 para su análisis descriptivo e inferencial.

2. Resultados y discusión

Resultados descriptivos sociodemográficos

La población de la empresa AMDP como se observa en la tabla 2 se encuentra representada por el 97.14% de varones y un 2.86% de mujeres; asimismo, la población con mayor representación está en las edades de 30 a 65 años con formación superior técnico y de género masculino con un 57.14%, mientras el menor porcentaje se encuentra en las edades de 31 a 45 años con formación superior y femenino con un 2.86%. Además, la tabla 2 destaca que el grado de instrucción predominante en la empresa AMDP es la superior técnica con un 57.14%, secundaria con un 28.57% y superior un 14.29%.

Tabla 2:
Datos sociodemográficos

Variables	Categorías	Frecuencia	%	
Género	Masculino	170	97.14%	
	Femenino	5	2.86%	
	Total	175	100.00%	
Edad	20-60 años secundaria y masculino	50	28.57%	
	30-65 años superior técnico y masculino	100	57.14%	
	31-45 años superior y femenino	5	2.86%	
	31-60 años superior y masculino	20	11.43%	
	Total	175	100.00%	
	Grado de instrucción	Secundaria	50	28.57%
		Superior técnica	100	57.14%
Superior		25	14.29%	
Total		175	100.00%	

Fuente (elaboración propia 2021)

Análisis descriptivo sobre los conflictos laborales – familiares con sus dimensiones.

Como resultados a las dimensiones de la variable conflictos laborales-familiares, revelan en la tabla 2, donde se visualiza que la interacción positiva familia – trabajo es más representativa con un 86.3% que la sitúa en un nivel medio de percepción por los trabajadores operarios, mientras que la dimensión menos representativa es la de conflictos laborales-familiares con 62.9% que lo sitúa en un nivel medio de percepción.

Asimismo, la interacción negativa familia- trabajo registra 81.7% (nivel medio de percepción), la interacción positiva trabajo – familia, un 73.1% (nivel medio de percepción) y finalmente la interacción negativa trabajo – familia, registra 65.7% que lo sitúa en un nivel medio de percepción por los trabajadores operarios.

Tabla 3:
Dimensiones de la variable conflictos laborales - familiares

Dimensiones	Categoría	Recuento	Porcentaje
Interacción negativa trabajo-familia	Bajo	27	15.4%
	Medio	115	65.7%
	Alto	33	18.9%
Interacción negativa familia-trabajo	Bajo	15	8.6%
	Medio	13	81.7%
	Alto	17	9.7%
Interacción positiva trabajo-familia	Bajo	6	3.4%
	Medio	8	73.1%
	Alto	41	23.4%
Interacción positiva familia-trabajo	Bajo	24	13.7%
	Medio	151	86.3%
	Alto	0	0.0%
Conflictos laborales-familiares	Bajo	23	13.1%
	Medio	110	62.9%
	Alto	42	24.0%

Fuente (Elaboración propia año 2021)

Análisis descriptivo sobre la inteligencia emocional con sus dimensiones.

Como resultado del análisis de las dimensiones de inteligencia emocional, el cual se presenta en la tabla 4, donde se visualiza que la dimensión autorregulación es la más representativa con un 74.9% lo cual indica un nivel medio de percepción por los trabajadores operarios, mientras que la dimensión menos representativa es la de motivación con 60.6% que lo sitúa en un nivel medio de percepción.

Asimismo, la dimensión empatía registra un 72.0% (nivel medio), mientras la dimensión habilidades sociales, así como la dimensión inteligencia emocional, representan un 67.4% que lo sitúa en un nivel medio de percepción por los trabajadores operarios.

Tabla 4:
Dimensiones de la inteligencia emocional

Dimensiones	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Autorregulación	Bajo	26	14.9%
	Medio	131	74.9%
	Alto	18	10.3%
Motivación	Bajo	38	21.7%

		Medio	106	60.6%
		Alto	31	17.7%
		Bajo	22	12.6%
	Empatía	Medio	126	72.0%
		Alto	27	15.4%
		Bajo	36	20.6%
	Habilidades Sociales	Medio	118	67.4%
		Alto	21	12.0%
		Bajo	37	21.1%
	Inteligencia emocional	Medio	118	67.4%
		Alto	20	11.4%
Fuente	(Elaboración propia	año	2021)	

Relación entre las dimensiones de las variables conflictos laborales-familiares e inteligencia emocional.

Para establecer la relación de dimensiones de cada variables, conflictos laborales-familiares e inteligencia emocional, se aplicó el test de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, obteniendo un nivel de significancia en cada uno de las dimensiones menor a 0.05, lo cual indica que los datos cuentan con una distribución no paramétrica; es decir, no cuentan con una distribución normal. Por lo tanto, para encontrar la correlación de variables y dimensiones se consideró un análisis estadístico no paramétrico, aplicándose el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, como se muestra en la tabla 5.

**Tabla 5:
Correlación entre la Inteligencia Emocional en los Conflictos Laborales-Familiares**

Variables	Conflictos laborales-familiares		
	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	I
Inteligencia emocional	-0,785*	0.021	175

Fuente (Elaboración propia año 2021)

Del resultado revelado en la tabla 5 se determina que hay relación entre inteligencia emocional y conflictos laborales-familiares, de los colaboradores en la empresa Atención y Mantenimiento Ductos del Perú, Ayacucho 2021; lo cual fue el principal propósito del presente estudio, ya que el nivel de significancia es < 0.05 , lo que demuestra la relación estrecha entre las variables; asimismo, se visualiza que la relación entre las variables es fuerte y negativa dado que registra un rho= -0.785*; es decir, a mayor inteligencia emocional habrá disminución de los conflictos laborales-familiares.

Además de acuerdo a la tabla 6, se determinó la carencia de relación entre autorregulación e interacción positiva trabajo-familia de los colaboradores en la empresa Atención y Mantenimiento Ductos del Perú, Ayacucho; 2021, dado que posee un nivel de significancia superior a 0.05, lo cual refleja que no existe una relación estrecha entre dichas variables.

Tabla 6:
Correlación entre autorregulación e interacción positiva trabajo -familia

Dimensiones	Autorregulación		
	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	
Interacción positiva trabajo-familia	-,093	0.222	75

Fuente (Elaboración propia año 2021)

Como se observa (tabla 7), se determinó que existe relación entre motivación e interacción positiva familia-trabajo de los colaboradores en la empresa Atención y Mantenimiento Ductos del Perú, Ayacucho 2021; ya que, el nivel de significancia es < 0.05 , lo que indica que existe relación estrecha entre ambas variables; asimismo, se observa que es positiva dado que registra un $\rho = ,897^*$; es decir, a mayor motivación mayor será la interacción positiva familia-trabajo.

Tabla 7:
Correlación entre las dimensiones motivación e interacción positiva familia - trabajo

Dimensiones	Motivación		
	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	
Interacción positiva familia-trabajo	,897*	0.001	75

Fuente (Elaboración propia año 2021)

Los resultados de la tabla 8, indican que existe relación de la empatía e interacción negativa trabajo-familia de los colaboradores en la empresa Atención y Mantenimiento Ductos del Perú, Ayacucho 2021; ya que, el nivel de significancia es 0.043; < 0.05 , lo que indica que existe relación estrecha entre ambas variables; asimismo, se observa que es negativa dado que registra un $\rho = -,153^*$; es decir, a mayor grado de empatía menor será la dimensión interacción negativa trabajo-familia de la variable conflictos laborales-familiares.

Tabla 8:

Correlación entre la empatía e interacción negativa trabajo - familia

Dimensiones	Empatía		75
	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	
Interacción negativa trabajo-familia	-,153*	0.043	

Fuente (Elaboración propia año 2021)

En la tabla 9, se determinó que existe relación de las habilidades sociales e interacción negativa familia-trabajo de los colaboradores en la empresa Atención y Mantenimiento Ductos del Perú, Ayacucho 2021; ya que, el nivel de significancia es < 0.05 , lo que indica que existe relación estrecha de las variables; asimismo, se observa que es positiva dado que registra una $\rho = ,204^*$; es decir, a mayor grado de interacción negativa familia-trabajo mayores serán las habilidades sociales.

Tabla 9:

Correlación entre habilidades sociales e interacción negativa familia - trabajo

Dimensiones	Habilidades sociales		75
	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	
Interacción negativa familia - trabajo	,204**	0.007	

Fuente (Elaboración propia año 2021)

El propósito de esta investigación fue determinar la existencia relacional entre la variable inteligencia emocional y conflictos laborales-familiares de los colaboradores de la empresa Atención y Mantenimiento Ductos del Perú, ubicado en la Región de Ayacucho.

Al analizar los resultados obtenidos, se evidenció que la información no cumple con una distribución normal; por lo tanto, el análisis aplicado para estos datos con distribución No Paramétrica, es el coeficiente de correlación de Rho de Spearman; por el cual se alcanzó el objetivo general de la investigación; ya que, cuyo análisis permitió conocer que el coeficiente de correlación fue de -0.785^* , por ello se determinó que existe relación de las variables inteligencia emocional y conflictos laborales-familiares en los colaboradores de la empresa Atención y Mantenimiento Ductos del Perú, Ayacucho, 2021; lo cual indica una relación fuerte y negativa; es decir, a mayor inteligencia emocional habrá disminución de los conflictos laborales.

A propósito de la inteligencia emocional es desarrollar y poner en práctica para un buen desempeño en el puesto de trabajo (Calzado, Valdés, & Vázquez, 2020). Así mismo. La inteligencia emocional es conocer los sentimientos de di sí mismo y de otros, mantener una buena relación

interpersonal, lo indica De la Cruz Portilla (2020), finalmente a mayor inteligencia emocional mayor es el desempeño laboral (Ramírez & Zavaleta, 2018).

Asimismo, sobre inteligencia emocional, De la Cruz Portilla (2020) manifiesta que un 59% de estudiantes exponen conveniente interés emocional a los problemas que les presentan. Además, se contrasta con lo señalado sobre la inteligencia emocional donde (Delgado, Veas, Avalos, & Gahona, 2021). Relaciona de manera directa y positiva; satisfacción laboral con desempeño percibido, y negativa con el conflicto trabajo - familia.

Asimismo, se estableció que no existe relación de las dimensiones autorregulación e interacción positiva trabajo-familia; puesto que al analizar la correlación de “Rho de Spearman” reflejó una significancia superior a 0.05, cuyo análisis también permitió establecer la existencia de la relación de la motivación e interacción positiva familia-trabajo dado que el “Rho de Spearman”. Reflejó una significancia inferior a 0.05; así como en las siguientes correlaciones del presente estudio, se determinó que existe relación de la empatía con la interacción negativa trabajo-familia y por tanto, que existe relación de las habilidades sociales con la dimensión interacción negativa familia-trabajo de la variable conflictos laborales-familiares.

3. Conclusiones

La presente investigación permitió determinar qué grado de relación existe entre la inteligencia emocional y los conflictos laborales-familiares; ello, consideramos que la inteligencia emocional tiene un rol de exclusiva atención para evitar cualquier conflicto en el entorno laboral y familiar, al comportarse como un instrumento que de acción que controla o altera la acción de los trabajadores busca el equilibrio dentro de la organización Ductos del Perú.

En ese sentido, el estudio permitió identificar que la relación de dimensiones de autorregulación e interacción positiva trabajo - familia, no es significativa. Esta dimensión nos indica que la autorregulación es un factor importante pero no es determinante o no influye directamente en la relación laboral-familiar de los colaboradores, puesto que esta no depende de las organizaciones, la autorregulación de los colaboradores, es un tema exclusivamente de cada persona, en cuanto a los valores y principios de cada uno, en este caso de cada colaborador.

La empatía se relaciona significativamente con la interacción negativa trabajo - familia de la variable conflictos laborales-familiares; lo que significa que la empatía influye directamente en la relación laboral y familiar de los colaboradores. Esta dimensión nos indica que la poca y/o carencia de empatía por parte de la empresa hacia los empleados, repercute negativamente en la relación laboral y

familiar de los colaboradores; a la vez permitirá que las empresas presten atención en trabajar y practicar la empatía entre la organización y los colaboradores.

Las habilidades sociales se relacionan significativamente con la interacción negativa trabajo - familia; lo que indica que las habilidades sociales influyen en la interacción negativa trabajo - familia. Esta dimensión permitirá a las organizaciones enfocarse en fortalecer las habilidades sociales en sus colaboradores para así mejorar el rendimiento laboral y sus relaciones familiares.

Referencias

- Ain, N., Munir, M., & Suneel, I. (2021). Role of emotional intelligence and grit in life satisfaction. *Heliyon*, 7(4), e06829. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e06829>
- Calzado, R. E., Valdés, Y., & Vázquez, Y. (2020). Acciones para el desarrollo de la inteligencia emocional en los cuadros del Hotel NH Capri. *AlfaPublicaciones*, 2(2), 79-95. <https://doi.org/10.33262/ap.v2i2.30>
- Chandler, K. D. (2021). Work-family conflict is a public health concern. *Public Health in Practice*, 2, 2666-5352. <https://doi.org/10.1016/j.puhip.2021.100158>
- Correa, M., & Quintero, M. G. (2020). *Riesgos psicosociales emergentes: el conflicto trabajo-familia*. Madrid - España: Servicio de Biblioteca. <http://hdl.handle.net/10016/29725>
- De la Cruz Portilla, A. C. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. *Revisión de Estudios. Revista UNIMAR*, 38(2), 63-92. <https://doi.org/10.31948/Rev.unimar/unimar38-2-art3>
- Delgado, C. A., Veas, I. A., Avalos, M. R., & Gahona, 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. Información tecnológica*, 32(1), 169-178. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000100169>
- Duque, J. L., García, M., & Hurtado, A. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. *Estudios Gerenciales*, 33(144), 250–260. <http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005>
- Fareed, M., Su, Q., & Awan, A. (2021). The effect of emotional intelligence, intellectual intelligence and transformational leadership on project success; an empirical study of public projects of Pakistan. *Project Leadership and Society*, 2, 100036. <https://doi.org/10.1016/j.plas.2021.100036>

- Fernandez Salas, C. M. (2021). *Relacion Conflicto Trabajo - Familia y satisfaccion laboral en trabajadores de empresas publicas y privadas*. Lima - Peru: Tesis Título Profesional de Licenciado en Psicología. Universidad de Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/13209>
- Frias, S. M. (2020). Tensiones y conflictos entre roles y responsabilidades en distintas esferas de la vida. El caso de una institución de la administración pública federal mexicana. *Revista Interdisciplinaria de Estudios de Género de El Colegio de México*, 6(1), 1-39. <http://dx.doi.org/10.24201/reg.v6i0.390>
- Gabini, S. (2020). Articulación trabajo-familia y satisfacción laboral: El rol del compromiso afectivo. *LIBERABIT. Revista Peruana De Psicología*, 26(1), e352. <https://doi.org/10.24265/liberabit.2020.v26n1.06>
- Geurts, S., Taris, T. W., Kompier, M. A., & Dijkers, J. (2005). Work-home interaction from a work psychological perspective: Development and validation of a new questionnaire, the SWING. *Work and Stress*, 19(4), 319-339. <https://www.researchgate.net/publication/263461563>
- Guiu, C. G., & Extremera, N. (2020). Liderazgo e Inteligencia emocional: aplicaciones psicosociológicas en Seguridad y Defensa. *Researchgate*, 143, 9-19. <https://www.researchgate.net/publication/340732255>
- Hernández Galicia, E. I. (2008). *Inteligencia emocional y desempeño de los supervisores de industrias citricolas de Montemorelos*. Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requisitos para el grado de Maestría en Administración. <https://1library.co/document/zggenn2z-inteligencia-emocional-desempeno-laboral-supervisores-industrias-citricolas-montemorelos.html>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2017). *Metodologia de la Investigacion* (Sexta Edicion ed.). Mexico D.F: Mc Graw - Hill.
- Herrera, G. C. (2016). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín*. San Martin- Tarapoto- Peru: Universidad Peruana Unión.
- Herrero, P., Carbonero, M., Flores, V., & Martín, L. (2019). Inteligencia Emocional y Liderazgo Autentico en los cargos publicos locales espanoles. *Revista Internacional de Psicología del Desarrollo y de la Educación [en linea]*, 4(1), 21-28. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349861666002>
- Jaegers, L. A., Vaughn, M., Werth, P., Matthieu, M. M., Ahmad, S. O., & Barnidge, E. (2021). *WorkeFamily Conflict, Depression, and Burnout Among Jail Correctional Officers: A 1-Year*

- Prospective Study. *OSHRI, Safety and Health at Work*, 12(2), 167-173. doi: 10.1016/j.shaw.2020.10.008
- Moreno , B., Sanz , A. I., Rodríguez, A., & Geurts, S. (2009). Propiedades psicométricas de la versión española del Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia. *Psicothema*, 21(2), 331-337. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72711654025>
- Orbegoso , F. C., Vela , S. T., & Tarrillo, J. (2019). *Conflictos laborales – familiares y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores del Hospital I Juanjui EsSalud*. Tarapoto. Juanjui: Universidad Peruana Union . <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/2225>
- Ortiz Guzman , A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 15(3), 1-19. [http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf)
- Pacheco Ferreira, A. (2017). Ambiente de trabajo: Una evaluación de riesgos psicosociales y carga de trabajo mental en agentes de tránsito. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud*, 49(4), 567-576. <http://dx.doi.org/10.18273/revsal.v49n4-2017006>
- Perez, V., Palaci, F., & Topa, G. (2017). Cultura de Conciliación y conflicto trabajo/familia en trabajadores con turnos Laborales. *Acción Psicológica*, 14(2), 193-210. <https://doi.org/10.5944/ap.14.2.20024>
- Rahman , M., & Ali, N. (2021). Does work–family balance mediate the relationship between work–family conflicts and job satisfaction of academicians? *Journal of Community Psychology*, 49(2), 361-374. <https://doi.org/10.1002/jcop.22464>
- Ramírez, J., & Zavaleta, V. (2018). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada. *Revista Ciencia y Tecnología*, 14(4), 67-79. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2162>
- Recuento, A. D. (2020). Inteligencia emocional: El lenguaje de más valor en el mundo de hoy. *Sciéndo*, 23(3), 197-205. <http://dx.doi.org/10.17268/sciendo.2020.025> 197
- Rhnima, A., Richard, P., Núñez, J. F., & Pousa, C. E. (2016). El conflicto trabajo-familia como factor de riesgo y el apoyo social del supervisor como factor protector del agotamiento profesional. *Ciencia Ergo Sum*, 23(3), 205-218. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10448076005>
- Vidal , G. A., & Sánchez, L. (2017). Interacción trabajo-familia y salud. Una aproximación desde los actores para la formación integral en la sociedad. *IJERI: International Journal of Educational Research and Innovation*(7), 38-53. ISSN: 2386-4303

