

La inteligencia emocional en la resolución efectiva de conflictos en las compañías de transporte en Tricimotos del cantón La Maná

Emotional intelligence in the effective resolution of conflicts in transport companies in Tricimotos of the canton La Maná

Fecha de recepción: 2024-12-17 • Fecha de aceptación: 2024-01-23 • Fecha de publicación: 2025-02-10

Carmen Adela Rodríguez Pérez¹

Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná, Ecuador

carmen.rodriguez0396@utc.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0003-2025-5828>

Jennifer María Zambrano Solorzano²

Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná, Ecuador

jennifer.zambrano9358@utc.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0003-9842-2462>

Neuval José Villegas Barros³

Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná, Ecuador

neuval.villegas@utc.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0004-2340-6211>

RESUMEN

La presente investigación ha identificado la ausencia de una solución eficaz a los conflictos en el trabajo de las asociaciones de tricimotos del cantón La Maná, lo que repercute de manera adversa en la productividad y el ambiente laboral. El propósito principal de este estudio fue analizar el impacto de la inteligencia emocional y su influencia en la solución eficaz de conflictos en esta área. El método empleado fue de orientación cuantitativa con un diseño no experimental descriptiva de 209 socios

de cuatro empresas de Tricimotos. Se utilizaron instrumentos estadísticos como el Alfa de Cronbach para verificar los métodos de recopilación de datos y el análisis factorial para valorar los aspectos de la inteligencia emocional. Dentro de los hallazgos más relevantes, sobresalió que las dimensiones de autoconciencia y autorregulación son cruciales para reducir los conflictos de larga duración. Además, se detectó que los empleados con más capacidades emocionales consiguieron gestionar los conflictos de forma más eficaz, promoviendo un entorno de trabajo colaborativo y un servicio al cliente más eficiente.

PALABRAS CLAVE: Inteligencia emocional, Resolución de conflictos, Transporte, Clima laboral, Productividad

ABSTRACT

This analysis addresses a crucial problem in tricycle transportation companies in the canton of La Mana: the absence of an effective solution to conflicts at work, which adversely affects productivity and the work environment. The main purpose of this study is to establish how emotional intelligence affects the effective resolution of conflicts in this area. The method used is quantitative in orientation with a non-experimental descriptive design of 209 partners from four tricycle companies. Statistical instruments such as Cronbach's Alpha were used to verify the data collection methods and factor analysis to assess the aspects of emotional intelligence. Among the most relevant findings, it stands out that the dimensions of self-awareness and self-regulation are crucial to reduce long-term conflicts. In addition, it was detected that employees with more emotional capacities managed to manage conflicts more effectively, promoting a collaborative work environment and more efficient customer service.

KEYWORDS: Emotional intelligence, Conflict resolution, Transport, Work environment, Productivity

Introducción

Las empresas de transporte de Tricimotos enfrentan diversos desafíos en su día a día. Entre ellos, se encuentran los conflictos que pueden surgir entre los conductores, los pasajeros, los administradores y otras partes interesadas; de tal manera, el conflicto debe entenderse como parte de la vida humana porque la diferencia de opiniones, deseos e intereses son inevitables entre las partes. Por lo tanto, si estos fenómenos no son tratados de una manera oportuna y correcta pueden afectar a las aristas positivas y colaborativas del clima organizacional. Cuando se aprende a manejar los conflictos, estos pueden transformarse en una oportunidad para comprender las virtudes y falencias de otras personas (Rodríguez, 2019).

Las clases de conflictos observados en estas entidades incluyen la ausencia de empatía, tensión en el trabajo, agotamiento emocional y una mezcla de emociones. Estos detonantes incitan a buscar de diversas formas la manera más efectiva de abordar cada una de ellas y así hallar una solución apropiada. La investigación llevada a cabo por Guerrero-Barona, et al. (2019) tuvo el propósito de definir como la inteligencia emocional contribuye con el proceso de comunicación interna de los colaboradores que laboran en una empresa de servicios financieros de la ciudad de Ambato. Los hallazgos indicaron que la compañía analizada poseía niveles adecuados, aunque no ideales, de inteligencia emocional y comunicación interna. En términos de inteligencia emocional, las empresas necesitan potenciar el autocontrol de sus trabajadores y potenciar otras competencias que fomentan la inteligencia emocional; por otro lado, cuando se trata de comunicación interna, los empleados necesitan mejorar su nivel de comunicación horizontal y también deben promoverla a niveles superiores e inferiores para lograr una mejora significativa.

Según las cifras identificadas con la gestión de conflictos en empresas de transporte, se estima que aproximadamente el 35% de las horas laborales se ven afectadas debido a la falta de resolución oportuna y adecuada de disputas internas, que ocasionan pérdidas significativas en productividad y retrasos en la atención al usuario (Aguilar, 2022). En este contexto, se ha identificado que los colaboradores con habilidades emocionales más desarrolladas presentan hasta un 50% menos de incidencia de conflictos prolongados en comparación con aquellos con niveles más bajos de inteligencia emocional. Estudios previos como el de Ruíz (2019) también indicó que la falta de competencias emocionales en los colaboradores puede incrementar en un 20-25% el tiempo necesario para resolver disputas, lo que no solo genera mayores tensiones dentro del equipo, sino que impacta negativamente en la percepción del servicio por parte de los usuarios.

No obstante, al observar la carencia de habilidades como la empatía, el autocontrol y la regulación emocional en los colaboradores de estas empresas puede ser un factor determinante en el escalamiento de conflictos que, en muchos casos, derivan en la fragmentación del trabajo en equipo y en una afectación directa a los resultados operativos. Es por ello que el objetivo de estudio fue analizar si la inteligencia emocional incide en la resolución efectiva de conflictos en las Compañías de Transporte de Tricimotos del Cantón la Maná. Para ello, se identificaron los elementos representativos de la inteligencia emocional de las organizaciones expuestas con la finalidad de describir los elementos claves que contribuyen a la resolución efectiva de conflictos.

De este modo, se determina la relación estadística de las variables y su grado de efecto (Fernández y Ruiz, 2017).

1.1 Revisión de la literatura

De acuerdo a la literatura, se ha identificado el estudio de Morales (2019) que determinó la relación entre la inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflictos entre conductores de la empresa de transporte público Phoenix 2000. Se utilizó una muestra de 280 conductores a través del Inteligencia Emocional de Salovey y Mayer (TMMS-24) y el Inventario de Estilo de gestión de conflictos de Thomas y Kilmann, (1974). También se encontró que el estilo afiliativo era dominante, predominando altos niveles de inteligencia emocional en la muestra, mientras que en el nivel intermedio predominaban los estilos cooperativo, adaptativo y competitivo. Sin embargo, el estilo evitativo está dominado por niveles bajos. Además, las mujeres se caracterizan por tener una alta inteligencia emocional, mientras que los hombres tienen bajos niveles de educación y los conductores masculinos también dominan el estilo evitativo, mientras que las mujeres tienen un estilo manipulador en los aspectos de la inteligencia emocional como: conciencia, comprensión y regulación, sentimiento. Los niveles altos predominan en las mujeres y los niveles bajos predominan en los hombres.

De similar forma, Lara (2019) se enfocó en analizar cómo la inteligencia emocional (IE) influye en los estilos de manejo de conflictos en líderes de equipo de una Institución Financiera Internacional (IFI). El autor utilizó un el Inventario de Cociente Emocional EQ-i 2.0 y el Instrumento Thomas-Kilmann de Modos de Conflicto (TKI), aplicados a una muestra de líderes de equipos. Los resultados mostraron que niveles altos de IE están significativamente asociados con estilos de manejo de conflictos más colaborativos y comprometidos, mientras que niveles más bajos tienden hacia la evitación y la competencia. Se concluyó que, el desarrollo de la IE se presenta como un factor clave para optimizar la gestión de conflictos en entornos organizacionales, especialmente en posiciones de liderazgo.

1.2 Inteligencia Emocional

De acuerdo con Dris (2010) la inteligencia emocional se refiere a la habilidad de entender y gestionar nuestras emociones, además de impactar en las emociones ajenas. Significa tener conciencia de como nuestras emociones influyen en nuestras elecciones y relaciones y emplear ese saber para reaccionar de forma correcta ante diferentes circunstancias. Además, incluye la capacidad de establecer conexiones con las personas, promover relaciones positivas y solucionar conflictos de formar eficaz. Esta habilidad es esencial para el triunfo en la vida personal y laboral, dado que impacta directamente en como abordamos desafíos, colaboramos en equipo y alcanzamos metas.

Cherniss y Goleman (2001) plantearon que esta inteligencia se componga de cinco dimensiones clave.

La autoconciencia es la habilidad para identificar y entender nuestras propias emociones, además de su influencia en nuestros pensamientos, conductas y elecciones. Significa poseer en

entendimiento preciso de nuestras fortalezas, limitaciones y valores, lo que nos facilita actuar con sinceridad y tomar decisiones más reflexivas. La autoconciencia no solo nos facilita el manejo eficaz de nuestras emociones, también potencia nuestra habilidad para interactuar con los demás, dado que, al entendernos a nosotros mismos, podemos manifestar nuestras emociones de manera correcta y reaccionar con empatía en nuestras relaciones (Leal, 2011).

En segundo lugar, se encuentra la autorregulación que es la capacidad de gestionar y regular nuestras emociones de forma adaptable y flexible, en vez de responder de manera impulsiva o inadecuada. Significa manejar el estrés, conservar la serenidad en circunstancias complicadas y modificar nuestras reacciones emocionales para armonizarlas con nuestros principios y metas. La autorregulación también incluye competencias como el autocontrol, la claridad emocional y la habilidad para ajustarse a los cambios, lo que promueve relaciones sanas y una toma de decisiones más reflexiva y eficaz en entornos personales y laborales (Puertas et al., 2017).

De similar forma, la motivación es crucial para lograr el éxito, pues promueve la administración personas y el esfuerzo persiste en la búsqueda de resultados relevantes. Hace referencia al estímulo interno que nos impulsa a perseguir objetivos y metas con entusiasmo, tenacidad y resistencia. Esta modalidad de motivación se estimula por un anhelo inherente de éxito y no únicamente por premios externos, lo que nos facilita mantenernos concentrados incluso ante retos o dificultades. Involucra optimismo una perspectiva positiva frente a los obstáculos y dedicación al avance personal y laboral (Estévez y Gómez, 2018).

Por su parte, la empatía es la capacidad de entender y vincularse con las emociones, requerimientos y puntos de vista de otros individuos, incluso si no se manifiestan de forma explícita. Significa prestar atención activa, interpretar indicadores emocionales y reaccionar con delicadeza, lo que robustece las relaciones y fomenta la confianza recíproca. La empatía no solo es esencial en relaciones personales, sino también en entornos laborales pues facilita el liderazgo eficaz, la resolución de conflictos y la adaptación a las dinámicas emocionales ajenas, generando ambientes de colaboración y respeto (Fuertes et al., 2019).

Las habilidades sociales son la capacidad que se posee para relacionarse eficazmente con los demás, establecer vínculos fuertes y gestionar conflictos de manera constructiva. Estas competencias comprenden la comunicación nítida, la persuasión, la habilidad para liderar, el trabajo colaborativo y la administración de relaciones. Resalta que las competencias sociales son fundamentales para impactar de manera positiva en los demás, promover la cooperación y alcanzar objetivos compartidos, particularmente en contextos laborales. Estas habilidades facilitan la conexión emocional con otros, la adaptación a diversos entornos sociales y la resolución de problemas de forma colaborativa, potenciando tanto el rendimiento personal como el colectivo (Moreno et al., 2022).

1.3 Resolución Efectiva de Conflictos

Es el proceso de abordar y resolver desacuerdos de manera que se satisfagan los intereses de todas las partes involucradas, minimizando daños a las relaciones y promoviendo acuerdos sostenibles. Este enfoque se basa en principios como separar a las personas del problema,

enfocarse en los intereses y no en las posiciones, generar opciones para el beneficio mutuo, y utilizar criterios objetivos para tomar decisiones. La resolución efectiva requiere habilidades como la comunicación activa, la empatía y la capacidad de negociación y es esencial para construir relaciones constructivas y alcanzar soluciones equilibradas en distintos contextos desde el personal hasta el organizacional (Alterio y Pérez, 1999).

1.4 Hipótesis

H0: La inteligencia emocional no tiene un impacto significativo en la resolución efectiva de conflictos en las compañías de transporte en Tricimotos del cantón la Maná.

H1: La inteligencia emocional tiene un impacto significativo en la resolución efectiva de conflictos en las compañías de transporte en Tricimotos del cantón la Maná.

Metodología

Es el conjunto de procedimientos y técnicas empleadas en una investigación para lograr sus metas de manera ordenada y sistemática. Establece el método de estudio cualitativo, cuantitativo o mixto y orienta la recopilación. Incorpora decisiones relacionadas con el diseño de la investigación, los recursos utilizados, la elección de la muestra y los procedimientos de análisis. De acuerdo con Quintanilla et al. (2024) su principal objetivo es asegurar la validez y fiabilidad de los resultados, garantizando que las conclusiones sean pertinentes y aplicables. Una metodología adecuadamente organizada posibilita tratar con precisión el problema de investigación, lo que favorece la obtención de descubrimientos robustos y valiosos.

La investigación utilizó un método cuantitativo puesto que permitió formular hipótesis que se comparan a través de técnicas estadísticas con el objetivo de determinar vínculos entre variables o evaluar fenómenos de forma imparcial. Su principal rasgo es la imparcialidad y la capacidad de extender los resultados logrados a una población más extensa, siempre y cuando la muestra sea representativa, determina patrones a través de mediciones exactas y reproducibles.

El estudio tuvo un diseño no experimental donde las variables no se alteraron intencionalmente, sino que se examinan tal como suceden en su entorno natural. De acuerdo con Extremera y Fernández (2004) este diseño facilita el análisis de fenómenos para describirlos o investigar las conexiones entre variables sin afectar su evolución. Se emplea extensamente en investigaciones descriptivas y correlacionales cuyo propósito es entender las dinámicas y relaciones presentes en contextos reales sin modificar sus condiciones.

Es un enfoque de investigación que se enfoca en detallar las características, propiedades o conductas de un fenómeno o grupo específico, sin intervenir ni alterar el ambiente. Este tipo de diseño no tiene como objetivo establecer vínculos causales, sino ofrecer una perspectiva minuciosa de la naturaleza de las cosas en un contexto específico. Se emplea para medir de manera independiente los conceptos o variables que se desea examinar. El objetivo es describir de manera precisa y sistemática una situación o fenómeno, siendo una base para investigaciones posteriores de tipo correlacional o explicativo (Velasco, 2014).

La población objeto de estudio de la investigación comprendió un total de 4 Compañías de Transporte en Tricimotos ubicadas en el Cantón La Maná. A continuación, se mostró en la *Tabla 1* la población de los socios ubicados por cada compañía de transporte de Tricimotos.

Tabla 1

Población de los Socios de las Compañías de Tricimotos del Cantón la Maná.

No.	Compañías de Tricimotos	Socios
1	Socios de la Compañías de Tricimotos La Patria Vuelve Contripav S. A	29
2	Socios de la Compañías de Transporte en Tricimotos Comtrilamana S. A	67
3	Socios de la Compañías de Transporte en Tricimotos 19 de Mayo S. A	83
4	Socios de la Compañías de Transporte de Pasajeros en Mototaxi Mototaxquiltoa S. A	30
Total de la Población		209

Fuente: Empresa Pública de Movilidad Mancomunidad 2024

En la *Tabla 2*, para el procesamiento de información de confiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach para analizar la coherencia de los elementos que conforman una escala, garantizando que midan de forma consistente un mismo constructo o dimensión. Su valor varía entre 0 y 1, donde los valores superiores señalan una consistencia interna más elevada, un alfa superior a 0.7 se considera aceptable. Es un instrumento esencial en investigaciones cuantitativas que necesitan asegurar la validez de las herramientas de medición (Extremera y Fernández, 2002).

Tabla 2

Alfa de Cronbach.

Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos
Autoconciencia	,846	4
Autorregulación	,615	5
Motivación	,824	5
Empatía	,809	4
Habilidades Sociales	,771	4
Total	,922	22

Se evidenció para las dimensiones evaluadas de inteligencia emocional, logrando un total de 0,922 lo que señaló una notable consistencia interna del instrumento. Las dimensiones de autoconciencia 0,846 motivación 0,824 empatía 0,809 y competencias sociales 0.771 lograron altos grados de confiabilidad, evidenciando una evaluación fiable en estos campos. No obstante, la autorregulación alcanzó un valor de 0,615 considerado aceptable, aunque por debajo del estándar ideal de 0,7 lo que indicó la posibilidad de modificar o perfeccionar los elementos asociados a esta dimensión. En términos generales, el instrumento resultó ser fiable y válido para evaluar las dimensiones de inteligencia emocional, aunque se detectó una posibilidad de mejora en la valoración de la autorregulación (Fayombo, 2012)

Resultados

De acuerdo con Fernández y Ruiz (2017), los hallazgos en un artículo de investigación son la parte en la que se muestran, de forma ordenada y clara, los datos recolectados durante el proceso de estudio. Estos hallazgos se muestran de manera imparcial, sin interpretaciones ni valoraciones individuales, empleando instrumentos como tablas, diagramas o figuras que simplifiquen la interpretación de los descubrimientos. Además, deben tener un vínculo directo con los objetivos y cuestiones propuestas en el estudio, aportando pruebas empíricas que faciliten la evaluación del logro de las hipótesis o metas de la investigación.

Tabla 3

Perfil Sociodemográfico

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Femenino	52	24,8
	Masculino	157	75,2
Edad	Menor a 28 años	58	27,8
	De 29-33 años	46	21,8
	De 34-39 años	42	20,3
	Mayor a 40 años	63	30,1
Formación Académica	Primaria	36	16,5
	Secundaria	135	65,4
	Tecnólogo	19	9,0
	Pregrado	19	9,0
Total		209	100,0

En la *Tabla 3*, se evidenció que la población está predominantemente formada por hombres 75,2% y en una proporción inferior por mujeres 24,8%. En cuanto a la edad, el conjunto de personas de más de 40 años es el más representativo 30,1% seguido por aquellos de menos de 28 años 27,8%. Respecto a la educación, predominó el nivel secundario 65,4% en cambio, los niveles de tecnólogo y programa constituyeron el 9,0% respectivamente, y un 16,5% posee estudios de nivel primario. Esto muestra un empleo predominantemente masculino, con una educación media y una distribución de edad que mezcla experiencia y juventud, factores que podrían afectar su rendimiento y percepción de los asuntos estudiados (Dris, 2010).

Tabla 4

Kaiser Meyer Olkin (KMO) y Prueba de Bartlett.

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,878
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	1571,346
	gl	231
	Sig.	,000

El estudio mostrado en la *Tabla 4* evidenció un valor de KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) de 0.878, lo que señala una elevada adecuación de la muestra. Este hallazgo indicó que los datos tienen una estructura subyacente claramente establecida, dado que el valor excede el límite mínimo sugerido de 0.6 y se aproxima al nivel ideal de 1. Así pues, se dedujo que las correlaciones entre las variables son lo bastante sólidas para respaldar la aplicación de análisis factorial, dado que la proporción de varianza que podría ser explicada por factores comunes es considerable (Extremera y Fernández, 2004).

En contraposición, el test de esfericidad de Bartlett muestra un coeficiente de Chi cuadrado de 1571,346 y un nivel de significancia (Sig.) de 0.000 corroborando así que la matriz de correlaciones no es una matriz de identidad. Esto significó que hay una correlación relevante entre las variables estudiadas, un requisito esencial para llevar a cabo el análisis de factores. En suma, ambos indicadores confirmaron la factibilidad y relevancia del análisis factorial para este grupo de datos, garantizando la fiabilidad de los resultados logrados (Ramana, 2013).

Tabla 5

Varianza Total Explicada.

Dimensiones	Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado
1. Autoconciencia	4,040	18,361	18,361
2. Autorregulación	3,580	16,274	34,635
3. Motivación	3,402	15,465	50,100
4. Empatía	2,468	11,220	61,320
5. Habilidades Sociales	1,275	5,793	67,114

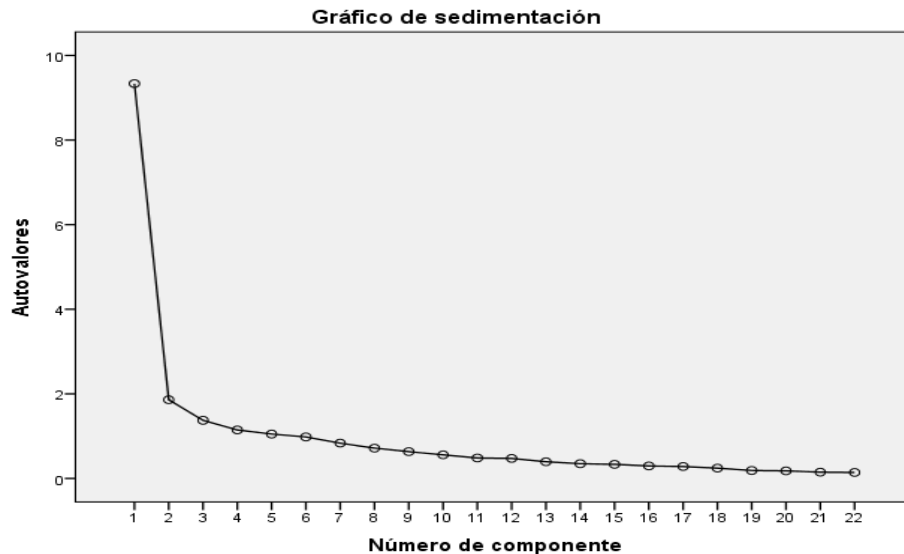
El estudio de la varianza total explicada en la *Tabla 5* mostró que cinco dimensiones fundamentales contribuyeron con el 67.11% de la varianza total en la información. La dimensión de Autoconciencia resultó ser la más relevante, representando el 18,36% de la varianza explicada seguida por Autorregulación con un 16.27% y Motivación con un 15.47%. En conjunto estas tres dimensiones acumularon un 50.10% de la varianza total, lo que señaló que la mayoría de los datos significativos se enfocaron en estas tres categorías principales (Masiya et al., 2012).

Las variables de Empatía y Habilidades Sociales aportaron con un 11.22% y un 5.79% respectivamente, complementando así el porcentaje acumulativo. A pesar de que estas

dimensiones tuvieron un impacto individual más reducido, su incorporación facilitó un entendimiento más extenso de las relaciones que subyacen en los datos. El método de extracción fundamentado en el análisis de componentes principales corroboró la pertinencia de los datos y validó la interpretación de las dimensiones detectadas como elementos significativos para el fenómeno analizado (Pandey et al., 2015).

Figura 1

Sedimentación



El diagrama de sedimentación que se muestra en la *Figura 1* evidenció un claro cambio en el segundo componente, lo que señaló que únicamente los primeros cinco componentes mostraron autovalores que excedían 1, de acuerdo con el criterio de Kaiser. Este patrón mostró que estos componentes recolectaron la mayor cantidad de varianza explicada en los datos, mientras que los demás componentes aportaron una contribución escasa. La marcada pendiente en los dos componentes iniciales mostró una gran concentración de información de estos elementos, corroborando su importancia en el modelo (Kanesan y Fauzan, 2019).

Desde el punto de inflexión, la curva se mantuvo estable, lo que indicó que los elementos subsiguientes no contribuyen de manera significativa a la explicación de la varianza. Este comportamiento respaldó la elección de conservar solo los elementos fundamentales que excedieron el límite de autovalores superior a 1, asegurando un modelo más prudente y representativo. El estudio corroboró que la disminución dimensional resultó ser apropiada para entender las relaciones ocultas en el conjunto de datos (Schutte et al., 2013).

Tabla 6

Matriz de Componentes Rotados.

	Componente				
	Autoconciencia	Autorregulación	Motivación	Empatía	Habilidades Sociales
AC1	,812	,116	,099	,141	-,284
AC2	,738	,040	,202	,219	-,084
AC3	,789	,143	,068	,201	-,092
AC4	,733	,307	,194	,005	,141
ARR5	,306	,671	,139	,330	,071
ARR6	,194	,536	,341	,229	-,044
ARR7	-,053	,012	-,098	-,073	,860
ARR8	,088	,689	,221	,354	,777
ARR9	,142	,814	,195	,062	-,120
M10	,202	,346	,691	,072	,179
M11	,335	,168	,333	,610	,119
M12	,162	,010	,631	,449	-,036
M13	,119	,232	,818	,181	-,126
M14	,173	,193	,798	,138	-,152
EP15	,576	,609	,166	,122	,161
EP16	,621	,376	,262	,111	,142
EP17	,143	,428	,504	,027	-,425
HS18	,407	,476	,386	,159	,703
HS19	,423	,280	,198	,487	,662
HS20	,340	,250	,457	,402	,871
HS21	,043	,237	,156	,813	-,200
HS22	,299	,466	,116	,565	,715

La matriz de componentes rotados que se observa en la *Tabla 6* evidenció una agrupación evidente de las variables en los cinco componentes principales que se habían identificado previamente. Las variables vinculadas a la Autoconciencia (AC1, AC2, AC3, Y AC4) mostraron cargas factoriales elevadas que superaban el 0.7, en el primer componente, lo que señaló una correlación significativa con esta dimensión. De forma parecida, las variables vinculadas de la Autorregulación (ARR5, ARR6, ARR7, ARR8) exhibieron caras considerables en el segundo componente, con valores que fluctuaron entre 0.6 y 0.7 corroborando su afiliación a esta dimensión (Pooya et al., 2013).

En contraste, las variables relacionadas con Motivación (M11, M12, M13 Y M14) mostraron cargas dominantes en el tercer componente todas superiores a 0.5 corroborando su relevancia en esta dimensión. Las dimensiones de Empatía y Habilidades Sociales se reflejaron en variables como EP15, EP16 Y HS18, las cuales evidenciaron cargas factoriales significativas en los componentes

cuarto y quinto, respectivamente. En resumen, la matriz rotada corroboró la legitimidad de la estructura factorial y la correcta repartición de las variables, apoyando la interpretación de las dimensiones subyacentes en el estudio (Chughtai y Lateef, 2015).

Tabla 7

Comprobación de Hipótesis.

Hipótesis	Rho de Spearman	Valor p	Grado de correlación	Decisión
H ₀ : La inteligencia emocional no tiene un impacto significativo en la resolución efectiva de conflictos en las compañías de transporte en Tricimotos del cantón la Maná.	0,454	0,291	Baja	No Soportada
H ₁ : La inteligencia emocional tiene un impacto significativo en la resolución efectiva de conflictos en las compañías de transporte en Tricimotos del cantón la Maná.	0,863	0,000	Alta	Soportada

Como se ve en la *Tabla 7*, para la hipótesis nula H₀, la cual sostiene que la inteligencia emocional no ejerce un efecto relevante, se registró un valor correlación Rho de Spearman de 0,454 con un nivel de correlación bajo y un valor p de 0,291 como el nivel de correlación es bajo y el valor p señala significancia estadística. Esta hipótesis no es respaldada, lo que indica que hay pruebas para refutarla. En contraposición, la hipótesis alternativa H₁ propone que la inteligencia emocional ejerce un efecto considerable en la solución eficaz de conflictos, alcanzando un Rho de Spearman de 0,863 con una correlación elevada y un valor p de 0, lo que la respalda como válida (Gopinath y Chitra, 2020).

Los hallazgos evidenciaron que la inteligencia emocional tiene un rol esencial en la administración y la solución eficaz de conflictos en este entorno de trabajo. La elevada correlación detectada con H₁ respaldó la noción de que competencias como la autorregulación la empatía y la motivación ejercen un efecto considerable en la reducción de tensiones y la optimización del entorno de trabajo. Este descubrimiento no solo confirmó la importancia de la inteligencia emocional como un elemento crucial en una organización, sino que también subrayó la importancia de impulsar estrategias de capacitación en este campo para potenciar la dinámica interna y la solución de conflictos, mejorando de esta manera el rendimiento y la productividad de las compañías de transporte analizadas (Chughtai y Lateef, 2015).

3.1 Discusión

De acuerdo con Gopinath y Chitra (2020) el debate en un artículo científico es la parte donde se analizan los hallazgos logrados, contrastándolos con investigaciones anteriores y relacionándolos con los objetivos e hipótesis propuestos. En esta sección, el investigador examina el sentido de los descubrimientos, aclarar las consecuencias teóricas o prácticas de la investigación. Adicionalmente, el debate aborda las restricciones del trabajo y propone posibles líneas de

investigación futuras. Es un entorno crítico y reflexivo que vincula los hallazgos con el marco teórico y aportar al saber existente.

Los hallazgos de esta investigación validaron la hipótesis alternativa H1, corroborando que la inteligencia emocional tuvo un efecto relevante en la solución eficaz de conflictos en las empresas de transporte en Tricimotos del cantón la Mana. Las dimensiones fundamentales, como la autoconciencia y la autorregulación, resultaron ser cruciales para disminuir las tensiones entre los empleados, favoreciendo la puesta en marcha de soluciones de colaboración. Este descubrimiento concuerda con estudios anteriores, como el realizado por Fayombo (2012), que descubrió que elevados grados de inteligencia emocional propiciaban estilos de gestión de conflictos más cooperativos y menos evitativos en el sector del transporte.

Además, se demostró que las capacitaciones de empatía y motivación desempeñaron un papel crucial en la formación de relaciones de trabajo sanas, fomentando un entorno de trabajo más armónico y eficaz. En contraste con la hipótesis nula, los datos desmintieron la noción de que la inteligencia emocional no influye en la solución de conflictos. Esto se debe a que el estudio estadístico evidenció que los empleados con más habilidades emocionales lidiaron con menos conflictos duraderos y obtuvieron resultados superiores en la administración de conflictos. Estos descubrimientos concuerdan con investigaciones como la realizada por Chong et al. (2020) que resaltó el impacto de la inteligencia emocional en la optimización de la comunicación interna y la unidad en la organización.

Finalmente, se detectaron áreas de mejora vinculadas con la formación de inteligencia emocional, particularmente en las dimensiones de competencias sociales y gestión del estrés, que mostraron resultados menos uniformes en comparación con las demás dimensiones. Esta observación enfatizó la necesidad de establecer programas de desarrollo constante para potenciar estas habilidades y asegurar una solución más eficaz de los conflictos en la organización. Por lo general, los descubrimientos corroboran la importancia de la inteligencia emocional como un elemento crucial para el triunfo en la administración de conflictos en ambientes de trabajo complejos (Silva, 2020).

Conclusiones

El estudio evidenció que la inteligencia emocional tiene un impacto considerable en la solución de disputas en las empresas de transporte de Tricimotos en el cantón la Maná. Las dimensiones de autoconciencia y autorregulación sobresalieron como factores esenciales para disminuir las tensiones en el trabajo y fomentar un entorno de colaboración. Estas competencias habilitaron a los empleados para tratar los conflictos de los empleados para tratar los conflictos de forma constructiva, consiguiendo soluciones eficaces que optimizaron el ambiente laboral y la productividad.

Respecto a los componentes que representan la inteligencia emocional, se reconocieron competencias como la empatía y la motivación como factores cruciales en la formación de relaciones personales fuertes y en la predisposición para resolver conflictos. El reconocimiento de estas habilidades subrayó la relevancia de robustecerlas a través de programas de formación

constante, particularmente en competencias sociales y gestión de estrés, que mostraron resultados menos uniformes en relación con las otras dimensiones.

El estudio estadístico corroboró una correlación relevante entre las variables analizadas, evidenciando que un incremento en los grados de inteligencia emocional se relacionó con una solución más efectiva de conflictos. Estos descubrimientos corroboraron la hipótesis alternativa y subrayaron la importancia de aplicar tácticas de crecimiento emocional en las empresas para mejorar el rendimiento laboral y la unidad interna. La inteligencia emocional es un elemento esencial para enfrentar los retos organizacionales en el ámbito de las compañías de transporte.

Referencias

- Aguilar, E. (2022). La inteligencia emocional en el personal de una empresa de transporte de la ciudad de Quito. *Trabajo de grado*. Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador. Repositorio Digital UCE: <https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/498e8727-4d24-48dd-824e-618aead89df8/content>
- Alterio, G. y Pérez, H. (1999). Inteligencia Emocional: Teoría Y Praxis En Educación. *Revista Iberoamericana de Educación*, 15(5), 1–5.
- Cherniss, G., y Goleman, D. (2001). *The emotionally intelligent workplace* (Vol. Tercero). San Francisco, CA.: The Jossey-Bass business & management series. https://www.researchgate.net/publication/40942935_The_Emotionally_Intelligent_Workplace_How_to_Select_for_Measure_and_Improve_Emotional_Intelligence_in_Individuals_Groups_and_Organizations
- Chong, S., Falahat, M., y Lee, Y. (2020). Emotional intelligence and job performance of academicians in Malaysia. *International Journal of Higher Education*, 9(1), 1–12. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n1p69>
- Chughtai, M. y Lateef, K. (2015). Role of Emotional Intelligence on Employees Performance in Customer Services: A Case Study of Telecom Sector of Pakistan. *International Journal of Advance Research in Computer Science and Management Studies*, 3(2), 1–8. <https://www.nti.edu.pk/wp-content/uploads/Research-Paper-by-Khadeeja-Lateef.pdf>
- De Caso, A., Blanco, J., García, M., Rebaque, A., y García, R. (2019). Inteligencia emocional, motivación y rendimiento académico en educación infantil. *Revista INFAD de Psicología.*, 3(1). <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2019.n1.v3.1493>
- Dris, M. (2010). Actividades Para Desarrollar La Inteligencia. *Revista Digital Innovación y Experiencias Educativas*, 3, 1–10. http://www.csi-csif.es/andalucia/modules/mod_ense/revista/pdf/Numero_33/MARIEM_DRIS_2.pdf
- Estévez, C., Carrillo, A., y Gómez, M. (2018). Inteligencia emocional y bullying en escolares de primaria. *Revista INFAD de Psicología*, 1(1). <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2018.n1.v1.1200>
- Extremera, N. y Fernández, P. (2002). La Importancia De Desarrollar La Inteligencia Emocional En El Profesorado. *Revista Iberoamericana*, 34(3), 1–10. <https://doi.org/10.35362/rie3334005>
- Extremera, N. y Fernández, P. (2004). La inteligencia emocional: Métodos de evaluación en el aula. *Revista Iberoamericana de Educación*, 34(1), 1–12. <https://doi.org/10.35362/rie3412887>
- Fayombo, G. (2012). Relating emotional intelligence to academic achievement among university students in Barbados. *The International Journal of Emotional Education*, 4(2), 43-54. <https://www.um.edu.mt/library/oar/handle/123456789/6141>

- Fernández, P. y Ruiz, D. (2017). La Inteligencia emocional en la Educación. *Electronic Journal of Research in Education Psychology*, 6(15), 1–16. <https://doi.org/10.25115/ejrep.v6i15.1289>
- Fuertes, A., Fernández, J., García, M., y Rebaque, A. (2019). Inteligencia emocional, motivación y rendimiento académico en educación infantil. *International Journal of Developmental and Educational Psychology. Revista INFAD de Psicología.*, 3(1), 283. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2019.n1.v3.1493>
- Gopinath, R. y Chitra, A. (2020). Dynamics of Family Structure on Emotional Intelligence of Secondary School Children. *NOVYI MIR Research Journal*, 5(5), 105-115. [10.37200/ijpr/v24i5/pr201855](https://doi.org/10.37200/ijpr/v24i5/pr201855)
- Guerrero-Barona, E., Sánchez-Herrera, S., Moreno-Manso, J. M., Sosa-Baltasar, D., & Durán-Vinagre, M. Á. (2019). El autoconcepto y su relación con la inteligencia emocional y la ansiedad. *Behavioral Psychology/Psicología Conductual*, 27(3), 455-476. <https://www.behavioralpsycho.com/wp-content/uploads/2019/12/06.Guerrero-Barona-27-3-2.pdf>
- Kanesan, P. y Fauzan, N. (2019). Models of Emotional Intelligence: A Review. *E-BANGI Journal*, 16(7), 1–9. <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=3725446>
- Lara, M. (2019). *Influencia de la inteligencia emocional en la elección de estilos de manejo del conflicto: un estudio en líderes de equipo de un Organismo Multilateral*. Trabajo de grado. Universidad de Salamanca, Salamanca, España. https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/148392/PDP_FernandezMagdalenaL_Inteligenciaemocional.pdf?utm_source=chatgpt.com
- Leal, A. (2011). La inteligencia emocional. *Revista Digital innovación y Experiencias Educativas*, 4(1), 1–12. <https://www.studocu.com/en-us/document/california-state-university-los-angeles/spanish-literature-i/inteligencia-emocional/50201700>
- Masiya, T., Mlambo, L., y Mungoni, M. (2012). Small-Scale Mining in Zimbabwe: Historical Perspective. *Global Conference on Business and Finance Proceedings*, 7(2), 286–295. https://www.researchgate.net/publication/233372428_Small-Scale_Mining_in_Zimbabwe_Historical_Perspective
- Morales, K. (2019). Inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos en conductores de transporte público, Lima, 2018. *Trabajo de grado*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31927/Morales_VKR.pdf
- Moreno, P., Fernández, A., y Rodríguez, J. (2022). The gender wage gap in the public and private sectors: The Spanish experience. *European Journal of Women's Studies*, 29(1), 72–91 <https://doi.org/10.1177/1350506820979023>
- Pandey, S., Sajjanapu, S., y Sangwan, G. (2015). Study on Effect of Emotional Intelligence on Conflict Resolution Style. *Indian Journal of Science and Technology*, 8(6), 1–12. <https://doi.org/10.17485/ijst/2015/v8is6/71215>

- Pooya, A., Barfoei, H., Kargozar, N., y Maleki, F. (2013). Relationship between Emotional Intelligence and Conflict Management Strategies. *Research Journal of Recent Sciences*, 2(7), 1–6. www.isca.in
- Puertas, P., González, G., y Sánchez, M. (2017). Influencia de la práctica físico deportiva sobre la Inteligencia Emocional de los estudiantes: Una revisión sistemática. *ESHPA - Education, Sport, Health and Physical Activity*, 1(1), 10–24. <http://hdl.handle.net/10481/48957>
- Quintanilla, J., Moreira, C., Quintanilla, J., y Moreira, A. (2024). Influence of emotional intelligence on conflict resolution in the workplace. *Scientific Mqinvestigar*, 8(2), 1–17. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.2.2024.3856-3872>
- Ramana, T. (2013). Emotional Intelligence and teacher effectiveness. *Voice of Reserach*, 2(2), 18–22. <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=3115713>
- Rodríguez, I. (2009). La Inteligencia Emocional En El Proceso De Enseñanza-Aprendizaje: Concepto Y Componentes. *Revista Digital Innovación y Experiencias Educativas*, 5(14), 1–12. https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero_14/INMACULADA_RODRIGUEZ_1.pdf
- Rodríguez, A. (2019). La Inteligencia Emocional en el Manejo de los Conflictos Interpersonales Dentro del Ámbito Educativo. *Revista Científica CIENCIAEDUC*, 4(1), 1-10. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/480/4802170011/index.html>
- Ruíz, S. (2019). Evaluación de inteligencia emocional en funcionarios de la empresa de transporte translebrija. *Trabajo de grado*. Universidad Cooperativa de Colombia, Bucaramanga, Colombia. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/2e3ade7b-b47e-4697-bda4-934bd2699fa3/content>
- Silva, J. (2020). Revisión sistemática de la aproximación de la inteligencia emocional en las empresas mexicanas. *3c Empresa: investigación y pensamiento crítico*, 9(1), 109-129. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7266071>
- Schutte, N., Malouff, J., y Thorsteinsson, E. (2013). Increasing emotional intelligence through training: Current status and future directions. *The International Journal of Emotional Education*, 5(1), 56–72. <https://www.um.edu.mt/library/oar//handle/123456789/6150>
- Thomas, K. W., y Kilmann, R. H. (1974). Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI) [Database record]. *APA PsycTests*. <https://doi.org/10.1037/t02326-000>
- Velasco, J. (2014). La Inteligencia Emocional. *Industrial Data*, 4(1), 1–10. <https://doi.org/10.15381/idata.v4i1.6677>

Copyright (2025) © Carmen Adela Rodríguez Pérez; Jennifer María Zambrano Solorzano; Neuval José Villegas Barros.



Este texto está protegido bajo una licencia internacional [Creative Commons](#) 4.0.

Usted es libre para Compartir—copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato — y Adaptar el documento — remezclar, transformar y crear a partir del material—para cualquier propósito, incluso para fines comerciales, siempre que cumpla las condiciones de Atribución. Usted debe dar crédito a la obra original de manera adecuada, proporcionar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que tiene el apoyo del licenciante o lo recibe por el uso que hace de la obra.

[Resumen de licencia](#) – [Texto completo de la licencia](#)