

SOLUZIONINNOVATIVE S.A.S.

**IMPACTO DE LA  
INTELIGENCIA EMOCIONAL  
EN LA GESTIÓN  
DE CONFLICTOS  
INTERPERSONALES EN  
EMPRESAS PÚBLICAS**

2024



Anaiz Suarez  
Evelyn Tovar  
Angelita Romero  
Gabriela Albán





**SOLUZIONINNOVATIVE  
S.A.S.**

# **EDITORIAL**

**Impacto de la inteligencia emocional en la gestión  
de conflictos interpersonales en empresas públicas**

**ISBN: 978-9942-7250-2-8**

**Autores:**

Anaiz Cristina Suarez García  
Evelyn Alexandra Tovar Molina  
Angelita Elizabeth Romero Poveda  
Gabriela Alejandra Albán Bustillos





**SOLUZIONINNOVATIVE  
S.A.S.**

# **EDITORIAL**

Primera Edición, agosto 2024

**Impacto de la inteligencia emocional en la gestión de conflictos interpersonales en empresas públicas**

**ISBN:** 978-9942-7250-2-8

**Editado por:**

Sello editorial: ©Soluzioninnovative S.A.S. Editorial

No Radicación: 161536

**Editorial:** ©Soluzioninnovative S.A.S.

Editorial Los Andes y El Sufragio

Dirección de Publicaciones Científicas Soluzioninnovative S.A.S.

Editorial Riobamba, Chimborazo, Ecuador

Teléfono: +593967468602

Código Postal: 060108



<https://orcid.org/0009-0007-1734-0182> Anaiz Suarez



<https://orcid.org/0000-0002-3577-0131> Evelyn Tovar



<https://orcid.org/0000-0003-3748-2093> Angelita Romero



<https://orcid.org/0009-0000-6713-9371> Gabriela Albán



<https://doi.org/10.61396/editorialsolucioninnovative.lib12>



**Impacto de la inteligencia emocional en la gestión de conflictos  
interpersonales en empresas públicas**





## ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL .....	9
INTRODUCCIÓN .....	11
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO .....	15
INTELIGENCIA.....	17
INTELIGENCIAS MÚLTIPLES.....	21
Origen de la inteligencia emocional.....	48
Inteligencia emocional .....	49
<i>COMPONENTES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL</i> .....	52
<i>DIMENSIONES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL</i> .....	53
Estudio de caso.....	54
Nivel de inteligencia emocional .....	54
LAS EMOCIONES.....	55
<i>Control de las emociones</i> .....	56
ESTUDIOS DE CASO.....	78
<i>Evaluación de las emociones propias</i> .....	79
<i>Valoración de las emociones de los demás</i> .....	80
<i>Uso de la emoción</i> .....	80
<i>Regulación de la emoción</i> .....	81
CONFLICTO .....	82
Factores de un conflicto .....	83
Clasificación de los conflictos.....	83
Estudio de caso.....	85
<i>Conflictos de tareas</i> .....	85
<i>Conflictos en relaciones laborales</i> .....	86
CONFLICTO ORGANIZACIONAL .....	87

Clasificación del conflicto organizacional .....	87
Conflictos interpersonales .....	88
DINÁMICA DEL CONFLICTO INTERPERSONAL.....	90
<i>DIMENSIONES DE CONFLICTOS EN TAREAS Y CONFLICTOS EN RELACIONES     LABORALES</i> .....	91
RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CONFLICTOS INTERPERSONALES .....	91
ESTUDIO DE CASO.....	92
<i>Correlación de Pearson de las variables de inteligencia emocional y conflictos     interpersonales</i> .....	92
UNA PROPUESTA DE CAMBIO .....	94
A MODO DE CONCLUSIÓN.....	103
RECOMENDACIONES.....	104
BIBLIOGRAFÍA .....	105



## INTRODUCCIÓN

Los seres humanos pueden asumir conflictos diariamente, ya que es algo natural que se den desacuerdos entre dos o más personas, puesto que todos somos diferentes unos con otros, pero cuando los conflictos se configuran en el ambiente laboral y no se han resuelto, estos pueden convertirse en algo negativo, no solo para la organización sino para el trabajador en sí. De acuerdo a (Rodríguez et al., 2017) los conflictos interpersonales es una realidad inherente a la naturaleza social de los seres humanos, además, de ser un proceso constructivo que permite regular y fortalecer las relaciones, fomentando el respeto por la diferencia entre las personas involucradas.

Por otra parte, en un estudio realizado en la ciudad de Quito-Ecuador por Toro (2017) con el tema “Propuesta para el manejo de conflictos laborales en el área de Mantenimiento de la Universidad Central del Ecuador” se concluyó que los conflictos interpersonales en el ámbito laboral pueden causar un impacto negativo en el rendimiento laboral, salud mental y satisfacción laboral de los colaboradores. Además, el 45% de los trabajadores que han tenido conflictos interpersonales en su lugar de trabajo han sido expuestos a estrés, ansiedad o depresión. En este sentido, de acuerdo a la OIT (2022) se estima que se pierden al menos 12.000 millones de días de trabajo a causa de la ansiedad y depresión, lo que cuesta a la economía mundial alrededor de 1 billón de dólares.

Entonces, la mayoría de conflictos interpersonales que surgen entre colaboradores de una determinada institución es debido a percepciones contrarias, por temas de manejo estructural, procesos de llevar las responsabilidades que se desarrolla en el trabajo diario, percepciones cognitivas, dogmáticas propias de cada sujeto y difícilmente de cambiar en un corto tiempo. Por ende, identificar los conflictos interpersonales en la organización será de suma importancia, ya que nos ayudará a implementar estrategias para contrarrestar dichos

conflictos identificados, lo cual puede brindar una ventaja competitiva por medio del Talento Humano de la organización.

En un estudio realizado por la consultora GALLUP (2022, como se citó en Moreno, 2023) afirmando que “Ecuador tiene altos índices de emociones negativas, dando como resultado su ubicación en el puesto número VIII a nivel mundial con el 45% de percepción de emociones negativas” (p, 4). Por tal motivo, se debe tomar en consideración el adecuado manejo de las emociones y aún más si se trata en el ámbito laboral, ya que diariamente se pueden producir conflictos interpersonales ya sea entre dos o más personas los cuales pueden ser dentro del mismo equipo de trabajo o de distinto departamento.

Por parte de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL), no registra estudios realizados acerca de inteligencia emocional y conflictos interpersonales de los colaboradores, por ello, por medio de una observación directa se ha podido identificar que los conflictos interpersonales pueden surgir debido a que existe dificultades en la forma de trabajar. De tal manera, se busca indagar si la inteligencia emocional desarrollada en los colaboradores puede tener relación con los conflictos interpersonales existentes.

Existe gran cantidad de Talento Humano en el mundo, y con ello una diversidad cultural que lo conforma, lo cual implica diferencias y percepciones contrastadas, es ahí cuando se generan discusiones y conflictos interpersonales en cualquier organización sin depender de que tipo sea (Flores, 2016). Es de suma importancia reconocer y gestionar dichos conflictos de manera efectiva y de esta manera promover un ambiente de trabajo armonioso y productivo.

La Inteligencia Emocional (IE) es concebida como “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos” (Goleman, 1998, p. 345),

por lo tanto, las personas con una con inteligencia emocional alta son más optimistas, confiadas y en gran medida proyectan una imagen positiva. Además, son más capaces de comprender las emociones propias y de los demás, lo que les ayuda a disminuir la gravedad del conflicto interpersonal en su lugar de trabajo.

De acuerdo a Bello (2020, como se citó en Medina et al., 2022) las personas emocionalmente inteligentes pueden afrontar de mejor manera las situaciones difíciles y desafiantes, lo que les ayuda a reducir el estrés y a sentirse mejor consigo mismas. Es así que en el ámbito laboral los colaboradores con una alta inteligencia emocional son más capaces de reconocer y regular sus emociones, comprender las emociones de los demás, comunicarse de manera efectiva, manejar el estrés y resolver problemas de manera constructiva, dichas habilidades ayudan a reducir la escalada de conflictos interpersonales dentro de la empresa.

La inteligencia emocional en una empresa juega un papel fundamental en el rendimiento y éxito de una organización. Una empresa que fomenta y valora la inteligencia emocional entre sus empleados y líderes puede lograr un clima laboral positivo, una mayor motivación, una comunicación efectiva, una resolución de conflictos constructiva y un mejor rendimiento general, también se puede considerar como una herramienta potencial e indiscutible para el desarrollo de su capacidad de adaptabilidad y productividad, capacidades esenciales en un mercado caracterizado por el cambio constante y altos niveles de competitividad (Goleman, 1998).

Es importante que los colaboradores de EPAGAL conozcan los beneficios de la inteligencia emocional para que de esta manera ellos puedan utilizarla de manera positiva tanto en el ámbito laboral como en el personal. Por lo tanto, con esta investigación se puede aportar nuevos conocimientos y evidencias científicas sobre la relación que existe entre la inteligencia emocional y los conflictos interpersonales en el ámbito laboral. Los hallazgos de este estudio

pueden servir como base para futuras investigaciones y contribuir al avance del campo de la inteligencia emocional en el contexto empresarial. Además, por medio de la inteligencia emocional se quiere lograr que los colaboradores puedan mostrar habilidades para reconocer, comprender y gestionar sus propias emociones de manera efectiva. También manejar el estrés, la presión y las situaciones desafiantes de manera equilibrada y productiva, sin dejar que las emociones negativas o conflictos interpersonales afecten su rendimiento o relaciones laborales.

Se dice que la inteligencia emocional en los colaboradores puede ser tratada desde varias dimensiones y contextos de su práctica, si bien es cierto es importante tener un alto nivel de inteligencia que se asocie a los conocimientos de los empleados, también poseer habilidades que se relacionen a los distintos tipos de inteligencias permiten desafiar a los cambios y retos inesperados. También se identificó cinco aspectos principales de la inteligencia emocional: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidad social que estructuran las habilidades cognitivas del ser humano y permiten la resolución de conflictos o enfrentar los mismos de una manera adecuada. (Saporito, 2015)

Ahora bien, la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el 2019 señaló que el bienestar emocional es un “estado de ánimo en el cual la persona se da cuenta de sus propias aptitudes, puede afrontar las presiones normales de la vida, puede trabajar productiva y fructíferamente, y es capaz de hacer una contribución a la comunidad”. También se ha encontrado que personas con niveles elevados de inteligencia emocional presentan mayor bienestar emocional y mayor salud mental. En otros estudios se afirma que la inteligencia emocional actúa como un factor protector a la hora de tener trastornos psicológicos, como ansiedad o depresión. Esto se debe a que disminuye la vulnerabilidad al estrés y se evitan la aparición de estos trastornos.

La Organización Internacional del Trabajo, declara que también se dedican a promover el trabajo decente, la justicia social y los derechos laborales en todo el mundo. Su enfoque principal se centra en temas como la protección de los derechos de los trabajadores, la promoción de la igualdad de oportunidades en el empleo, la mejora de las condiciones laborales y la prevención de conflictos laborales.

## **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

15

Las organizaciones están constituidas por personas, el cual es un pilar fundamental en las mismas, siendo la fuerza impulsora detrás de la innovación, el crecimiento y el éxito sostenible; es por ello que su gestión efectiva no solo se centra en reclutar profesionales altamente capacitados, sino también en proporcionar un ambiente que fortalezca el desarrollo personal y profesional.

Dicho esto, Chiavenato (2009, como se citó en Jara et., al 2018), afirma que la gestión de talento humano es el conjunto de políticas y acciones esenciales destinadas a supervisar los aspectos administrativos relacionados con el personal o los recursos humanos, los cuales incluyen actividades como el proceso de reclutamiento, la selección de candidatos, la capacitación, las remuneraciones y la evaluación de desempeño.

La gestión del talento humano es una manera adecuada para dirigir y supervisar al personal, con el objetivo de que cada colaborador pueda establecer una conexión positiva y dinámica con su organización. Dicho enfoque busca fomentar la identificación activa de los trabajadores con la empresa, promoviendo la creación y fortalecimiento de vínculos dentro de la misma, con ello se espera un ganar-ganar, tanto para la empresa como para los colaboradores, aspirando motivar al personal y contribuir al éxito conjunto de la organización. (Solís y Ventura, 2019). Al priorizar los vínculos de los colaboradores y la empresa, lo que se busca es

fomentar la construcción y consolidación de lazos internos, logrando beneficios mutuos, en donde tanto la empresa como los trabajadores alcancen resultados positivos para su desarrollo.

Vallejo (2016), manifiesta que las organizaciones surgen con el propósito de aprovechar la colaboración y sinergia generada por el esfuerzo conjunto de múltiples individuos. Además, se han empleado varios términos para referirse a las personas que conforman una organización, tales como mano de obra, trabajadores, empleados, oficinistas, personal, operadores, recurso humano, colaboradores, asociados, y también se les reconoce como talento humano, capital humano o capital intelectual, subrayando así su significativo valor dentro del contexto organizacional. En este sentido, este enfoque va más allá de considerar a los colaboradores como simples recursos productivos, destacando la importancia de su contribución intelectual y emocional al funcionamiento efectivo de la empresa, además al identificar a los colaboradores como “talento humano” hace énfasis en su capacidad para aportar ideas innovadoras, solucionar problemas de manera creativa y por supuesto adaptarse a desafíos cambiantes en el entorno empresarial.

Para una gestión adecuada del talento humano, se fundamentan en procesos esenciales para el desarrollo de sus operaciones, para ello el autor Chiavenato (2008), menciona lo siguiente:

- **Reclutamiento:** Proceso comunicativo en el cual la organización difunde y presenta oportunidades laborales al mercado de recursos humanos. Constituye un proceso de comunicación bidireccional, ya que no solo comunica y publicita las oportunidades de empleo, sino que también atrae a los candidatos hacia el proceso de selección.
- **Selección:** Implica la selección de los candidatos más idóneos para integrarse a la organización. Este proceso consta de una serie de fases con diversas

alternativas. La evaluación de los resultados de la selección adquiere relevancia para calcular tanto su costo operativo como los beneficios proporcionados.

- **Capacitación:** Es un procedimiento sistemático dirigido a manejar el desempeño de las personas para que logren los objetivos de la organización. La capacitación y el desarrollo representan instancias de aprendizaje que buscan alterar el comportamiento mediante cuatro tipos de modificaciones: la transmisión de información, el desarrollo de habilidades, de actitudes y de conceptos.
- **Recompensa:** Compensación, reconocimiento o devolución recibida por los servicios prestados por alguien. La forma más convencional de recompensa es la remuneración. Hay recompensas tanto financieras como no financieras. Las recompensas financieras pueden clasificarse en directas (como salario directo, premios y comisiones) o indirectas (como vacaciones remuneradas, días de descanso, bonificaciones, entre otros).
- **Evaluación de desempeño:** Revela el valor del rendimiento de cada persona, basándose en las tareas realizadas, los objetivos alcanzados y su potencial de desarrollo; se trata de un sistema diseñado para evaluar y valorar la excelencia en las habilidades de un individuo, centrándose especialmente en su aporte al progreso de la empresa.

## **INTELIGENCIA**

La inteligencia es un concepto complejo que ha sido objeto de estudio durante muchos años por diversos filósofos, científicos y psicólogos. Martin (2007, como se citó en Gil y Morales, 2019) manifestó que la palabra inteligencia proviene de la unión de los términos *logos* y *nous*, *logos* que significa recoger, reunir, juntar, elegir, y *nous* que hace referencia a la capacidad de pensar, reflexionar, meditar, percibir y memorizar. En este sentido, el conjunto

de estos términos sugiere que la inteligencia es la capacidad del ser humano de pensar, reflexionar y razonar, comprendiendo el mundo que nos rodea y tomar decisiones acertadas.

**Tabla 1**

*Definiciones de inteligencia según autores*

<b>Autor (es)</b>	<b>Año</b>	<b>Definición</b>
<b>Francis Galton</b>	<b>1822-1911</b>	Definía a la inteligencia como una aptitud general superior que explica un conjunto de habilidades especiales.
<b>Alfred Binet</b>	<b>1857-1911</b>	Habilidad para tomar y mantener determinada dirección, adaptarse a nuevas situaciones y tener la capacidad para criticar los propios actos.
<b>Jean Piaget</b>	<b>2015</b>	Conjunto de operaciones lógicas para las que está capacitado el ser humano, y que resulta de un proceso de adaptación que se verifica permanentemente entre el individuo y su ámbito socio cultural.
<b>Lev. S. Vygotsky</b>	<b>1979</b>	Es un producto histórico cultural, que puede modificarse a través de la actividad, y en particular mediada por el lenguaje.

La inteligencia ha sido objeto de estudio y debate durante siglos, y su definición ha evolucionado a lo largo del tiempo, reflejando cambios en la comprensión de la mente humana y el comportamiento. En términos generales, la inteligencia se refiere a la capacidad de una persona para aprender, entender, razonar, y resolver problemas de manera efectiva. Es un constructo multifacético que abarca una variedad de habilidades cognitivas, emocionales y sociales que son esenciales para el funcionamiento adaptativo en diversos contextos.

Desde una perspectiva histórica, los primeros estudios sobre la inteligencia se centraron principalmente en aspectos cognitivos, como la memoria, la atención y el razonamiento lógico. Figuras pioneras como Alfred Binet y Charles Spearman contribuyeron significativamente al campo, con Binet desarrollando la primera prueba de inteligencia y Spearman proponiendo la teoría del factor general (g) de la inteligencia. Esta teoría sugiere que existe un factor común subyacente que influye en todas las habilidades cognitivas, un concepto que ha sido central en la psicología de la inteligencia.

Sin embargo, la inteligencia no se limita solo a habilidades cognitivas. Howard Gardner, un psicólogo de la Universidad de Harvard, amplió esta visión con su teoría de las inteligencias múltiples. Gardner propuso que existen al menos ocho tipos distintos de inteligencia, incluyendo la inteligencia lingüística, lógico-matemática, espacial, musical, kinestésica, intrapersonal, interpersonal y naturalista. Esta teoría destaca que las personas pueden mostrar fortalezas en diferentes áreas, sugiriendo una visión más holística y diversificada de la inteligencia.

Dentro de este marco, la inteligencia emocional ha emergido como una dimensión crucial. Daniel Goleman, uno de los principales defensores de este concepto, define la inteligencia emocional como la capacidad de reconocer, comprender y gestionar nuestras propias emociones, así como de reconocer, comprender e influir en las emociones de los demás. Según Goleman, la inteligencia emocional incluye habilidades como la auto-conciencia, la auto-regulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales.

La inteligencia emocional desempeña un papel fundamental en la vida laboral, especialmente en entornos organizacionales. En el contexto de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL), la inteligencia emocional es esencial para manejar los conflictos interpersonales entre los colaboradores. Los conflictos en el lugar

de trabajo pueden surgir de diversas fuentes, como diferencias de personalidad, competencia por recursos limitados, falta de comunicación o malentendidos, y una inteligencia emocional bien desarrollada puede ser clave para resolver estos conflictos de manera efectiva.

Un colaborador con alta inteligencia emocional es capaz de reconocer sus propias emociones y comprender cómo estas pueden afectar su comportamiento y decisiones. Además, es capaz de identificar las emociones de los demás, lo que facilita la empatía y la comprensión mutua. Estas habilidades son esenciales para la resolución de conflictos, ya que permiten a los individuos abordar las situaciones de manera calmada y racional, buscando soluciones que beneficien a todas las partes involucradas.

La auto-regulación, otro componente importante de la inteligencia emocional, permite a los individuos controlar sus impulsos y emociones negativas, como la ira o la frustración, que pueden intensificar los conflictos. En lugar de reaccionar de manera impulsiva, una persona con buena auto-regulación puede pausar y considerar las consecuencias de sus acciones, eligiendo respuestas más constructivas y efectivas.

La motivación interna es también un aspecto vital de la inteligencia emocional. Un colaborador motivado está comprometido con sus objetivos y es capaz de superar obstáculos con perseverancia y entusiasmo. Esta actitud positiva puede influir en el clima laboral, promoviendo un ambiente de trabajo cooperativo y armonioso, lo cual es particularmente importante en organizaciones como EPAGAL, donde la colaboración y el trabajo en equipo son esenciales para lograr los objetivos de la empresa.

La empatía, la capacidad de ponerse en el lugar de los demás y entender sus perspectivas y sentimientos, es otra habilidad crucial. La empatía facilita la comunicación efectiva y la creación de relaciones interpersonales fuertes y saludables. En situaciones de conflicto, un colaborador empático puede escuchar activamente y validar los sentimientos de sus

compañeros, lo que puede desescalar tensiones y promover la resolución de problemas de manera colaborativa.

Las habilidades sociales, que incluyen la capacidad de influir, negociar y liderar, son componentes esenciales de la inteligencia emocional. Un colaborador con buenas habilidades sociales es capaz de construir y mantener relaciones positivas, gestionar equipos de manera efectiva y navegar por las dinámicas sociales del lugar de trabajo. Estas habilidades son fundamentales para la gestión de conflictos, ya que permiten a los individuos persuadir y colaborar con otros, logrando soluciones mutuamente beneficiosas.

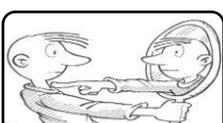
La inteligencia, en su sentido más amplio, abarca una variedad de habilidades cognitivas, emocionales y sociales que son esenciales para el funcionamiento efectivo en diversos contextos. En particular, la inteligencia emocional desempeña un papel crucial en la gestión de conflictos interpersonales en el lugar de trabajo. En la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL), el desarrollo y la promoción de la inteligencia emocional entre los colaboradores pueden contribuir significativamente a un ambiente laboral más armonioso y productivo, mejorando tanto el bienestar individual como el rendimiento organizacional.

## **INTELIGENCIAS MÚLTIPLES**

Una de las aportaciones que más han influido en la ampliación del paradigma de la inteligencia, y que ha llevado al concepto de inteligencia emocional, ha sido la teoría de las inteligencias múltiples desarrollada por Gardner (1993), quien ha identificado hasta ocho tipos de inteligencia, las mismas que se presentan en la *ilustración 1*.

## Ilustración 1

### Inteligencias múltiples según Gardner

	<b>Inteligencia Visual / Espacial</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Capacita a elaborar un criterio sobre lo correcto visulamente y detectar detalles que suelen pasar desapercibidos.</li></ul>
	<b>Inteligencia Verbal / Lingüística</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Capacidad de dominar el lenguaje tanto verbal como escrito y la comunicación oral y gestual.</li></ul>
	<b>Inteligencia Corporal</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Es aquella que utiliza las habilidades motrices para expresar y ejecuta movimientos complejos.</li></ul>
	<b>Inteligencia Naturalista</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Capacidad para relacionarse con el entorno natural.</li></ul>
	<b>Inteligencia Musical</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Funciones vinculadas con el ritmo y la interpretación o ejecución de música.</li></ul>
	<b>Inteligencia Matemática</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Capacidad de resolver problemas lógicos razonar ante ellos.</li></ul>
	<b>Inteligencia Intrapersonal</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Facilidad para la comprensión de los sentimientos y las emociones así como la toma de decisiones.</li></ul>
	<b>Inteligencia Interpersonal</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Facilita poder captar e interpretar el lenguaje no verbal. Capacidad de empatizar con los demás.</li></ul>

**Fuente:** Gardner (1993).

Considerando las inteligencias múltiples propuestas por Gardner, se reconoce la diversidad de habilidades que pueden poseer los seres humanos, al reconocer que las personas destacan en diferentes áreas y que el valor de la inteligencia no se limita a un único tipo de habilidad. Además, las inteligencias múltiples ofrecen un marco más inclusivo para la valoración de habilidades y talentos.

La teoría de las inteligencias múltiples, propuesta por Howard Gardner en 1983, revolucionó la comprensión tradicional de la inteligencia al introducir la idea de que existen diversas formas de inteligencia, cada una con su propio valor y aplicación en la vida cotidiana. Esta teoría sugiere que la inteligencia no es una única capacidad monolítica, sino una serie de habilidades interrelacionadas que permiten a los individuos abordar problemas y crear productos valiosos en diferentes contextos.

Según Gardner, hay al menos ocho tipos distintos de inteligencia: lingüística, lógico-matemática, espacial, musical, corporal-kinestésica, intrapersonal, interpersonal y naturalista. Cada una de estas inteligencias representa una manera específica en que las personas perciben el mundo y resuelven problemas.

### **Inteligencia lingüística**

La inteligencia lingüística, una de las múltiples formas de inteligencia identificadas por Howard Gardner en su teoría de las inteligencias múltiples, es una habilidad que permite a los individuos utilizar el lenguaje de manera efectiva y creativa. Esta forma de inteligencia no solo se refiere a la capacidad de hablar y escribir, sino también a la habilidad de escuchar y leer de manera comprensiva. En el ámbito organizacional, y más específicamente en la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL), la inteligencia lingüística es crucial para facilitar la comunicación, mejorar la resolución de conflictos y fomentar un ambiente de trabajo colaborativo.

Desde una perspectiva histórica, la inteligencia lingüística ha sido valorada en casi todas las culturas humanas. Los oradores, poetas, narradores y escritores han jugado roles fundamentales en la transmisión de conocimientos, valores y tradiciones. En el contexto moderno, la inteligencia lingüística sigue siendo esencial, no solo en la literatura y la educación, sino también en la gestión y administración de organizaciones. Las personas con

alta inteligencia lingüística son capaces de articular ideas de manera clara y persuasiva, lo que es vital para el liderazgo, la negociación y la gestión de equipos.

Dentro de EPAGAL, la inteligencia lingüística se manifiesta en varias formas. En primer lugar, es fundamental para la comunicación interna. Los colaboradores deben intercambiar información de manera efectiva para coordinar tareas, resolver problemas y tomar decisiones informadas. La capacidad de redactar informes claros, enviar correos electrónicos precisos y participar en reuniones productivas depende en gran medida de la inteligencia lingüística. Los líderes dentro de la organización que poseen esta habilidad pueden motivar a su equipo, explicar las metas y objetivos de manera comprensible y mantener a todos los miembros alineados con la visión y misión de la empresa.

Además, la inteligencia lingüística es vital para la comunicación externa. EPAGAL, como entidad pública, tiene la responsabilidad de interactuar con la comunidad y otros actores relevantes, como autoridades gubernamentales, organizaciones no gubernamentales y el público en general. La capacidad de comunicarse de manera efectiva con estos grupos es esencial para promover las iniciativas de gestión ambiental, sensibilizar a la población sobre la importancia del aseo urbano y la conservación ambiental, y fomentar la colaboración en proyectos comunitarios.

Una de las aplicaciones más evidentes de la inteligencia lingüística en EPAGAL es la elaboración de campañas de sensibilización y educación ambiental. Estas campañas requieren mensajes claros y persuasivos que puedan captar la atención del público y motivar cambios de comportamiento. Los colaboradores con alta inteligencia lingüística pueden diseñar y redactar materiales educativos, como folletos, posters y publicaciones en redes sociales, que sean tanto informativos como atractivos. Además, pueden participar en eventos comunitarios, talleres y

charlas, utilizando sus habilidades de oratoria para transmitir mensajes clave de manera efectiva.

La resolución de conflictos es otra área donde la inteligencia lingüística desempeña un papel crucial. En cualquier organización, es inevitable que surjan desacuerdos y tensiones entre los colaboradores. La capacidad de comunicarse de manera asertiva y empática puede ayudar a resolver estos conflictos de manera constructiva. Los individuos con alta inteligencia lingüística pueden mediar en disputas, facilitando el diálogo y ayudando a las partes involucradas a expresar sus puntos de vista y encontrar soluciones mutuamente aceptables. Esta habilidad es especialmente importante en un entorno como EPAGAL, donde la cooperación y el trabajo en equipo son esenciales para el éxito de la empresa.

La inteligencia lingüística también se relaciona con la capacidad de escuchar y comprender. No se trata solo de hablar y escribir bien, sino también de ser un oyente atento y receptivo. En EPAGAL, esta habilidad es vital para comprender las necesidades y preocupaciones de los colaboradores y la comunidad. Los líderes que escuchan activamente pueden recoger valiosas retroalimentaciones, identificar problemas emergentes y ajustar las estrategias de gestión en consecuencia. La empatía, que es una parte integral de la inteligencia emocional y, por ende, de la inteligencia lingüística, permite a los líderes conectar mejor con su equipo y crear un ambiente de trabajo más inclusivo y colaborativo.

La capacitación y el desarrollo profesional son otras áreas donde la inteligencia lingüística juega un papel importante. Los programas de capacitación efectivos dependen de la capacidad de los instructores para comunicar conceptos complejos de manera clara y accesible. Los colaboradores con alta inteligencia lingüística pueden desempeñar roles clave como formadores internos, compartiendo sus conocimientos y habilidades con sus colegas y contribuyendo al crecimiento y desarrollo del talento dentro de EPAGAL.

La inteligencia lingüística también es crucial para la redacción de políticas y procedimientos. En una organización como EPAGAL, es esencial tener políticas claras y bien definidas que guíen las operaciones diarias y aseguren la coherencia en la toma de decisiones. La capacidad de redactar documentos precisos y comprensibles es vital para garantizar que todos los colaboradores entiendan y sigan las directrices establecidas. Esto no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también minimiza el riesgo de errores y malentendidos que podrían afectar negativamente la gestión ambiental y el servicio a la comunidad.

### **Inteligencia lógico-matemática**

La inteligencia lógico-matemática, identificada por Howard Gardner en su teoría de las inteligencias múltiples, se refiere a la capacidad de analizar problemas de manera lógica, realizar operaciones matemáticas y comprender principios científicos. Esta forma de inteligencia se manifiesta en habilidades tales como el razonamiento abstracto, la resolución de problemas, la capacidad de pensar en términos de causas y efectos, y la aptitud para trabajar con números y conceptos matemáticos. En el contexto organizacional de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL), la inteligencia lógico-matemática juega un papel fundamental en la optimización de procesos, la toma de decisiones basada en datos y la implementación de soluciones innovadoras para los desafíos ambientales.

Históricamente, la inteligencia lógico-matemática ha sido altamente valorada en diversas culturas y disciplinas. Los matemáticos, científicos e ingenieros han utilizado estas habilidades para realizar descubrimientos importantes y avanzar en el conocimiento humano. En la actualidad, esta inteligencia sigue siendo crucial en campos que requieren precisión, análisis detallado y pensamiento crítico. En una empresa como EPAGAL, la inteligencia lógico-matemática es esencial para diversas funciones, desde la planificación estratégica hasta la gestión operativa y la evaluación de impacto ambiental.

Una de las aplicaciones más directas de la inteligencia lógico-matemática en EPAGAL es el análisis de datos. La empresa recolecta una gran cantidad de información relacionada con la recolección de residuos, el reciclaje, el consumo de recursos y otros indicadores ambientales. Los colaboradores con alta inteligencia lógico-matemática son capaces de procesar y analizar estos datos para identificar tendencias, patrones y áreas de mejora. Por ejemplo, pueden utilizar herramientas estadísticas y modelos matemáticos para predecir la generación de residuos y optimizar las rutas de recolección, lo que mejora la eficiencia y reduce los costos operativos.

Además, la inteligencia lógico-matemática es crucial para la toma de decisiones informadas. En EPAGAL, las decisiones estratégicas deben basarse en evidencia y análisis riguroso para garantizar que los recursos se utilicen de manera eficiente y que las iniciativas ambientales sean efectivas. Los individuos con habilidades en lógica y matemáticas pueden evaluar diferentes opciones, calcular riesgos y beneficios, y seleccionar las estrategias más adecuadas para alcanzar los objetivos de la empresa. Esto incluye la evaluación de nuevas tecnologías, la implementación de prácticas sostenibles y la gestión de proyectos complejos.

La capacidad de resolver problemas de manera efectiva es otra característica clave de la inteligencia lógico-matemática. En el contexto de la gestión ambiental, los problemas pueden ser multifacéticos y requerir soluciones innovadoras. Los colaboradores con esta inteligencia pueden abordar estos desafíos mediante el uso de técnicas de resolución de problemas, como el análisis de causas raíz, la formulación de hipótesis y la aplicación de métodos científicos. Por ejemplo, pueden desarrollar soluciones para reducir la contaminación, mejorar la eficiencia energética o gestionar de manera sostenible los recursos naturales.

La inteligencia lógico-matemática también se relaciona con la capacidad de diseñar y gestionar proyectos de manera efectiva. En EPAGAL, los proyectos de gestión ambiental pueden ser complejos y requerir una planificación meticulosa. Los individuos con habilidades

en esta área pueden elaborar planes de proyecto detallados, establecer cronogramas realistas y asignar recursos de manera eficiente. Además, pueden utilizar herramientas de gestión de proyectos para monitorear el progreso, identificar desviaciones y realizar ajustes necesarios para asegurar el éxito del proyecto.

En el ámbito de la educación y la sensibilización ambiental, la inteligencia lógico-matemática también tiene un papel importante. Los colaboradores con esta inteligencia pueden diseñar programas educativos que incorporen principios científicos y matemáticos para explicar conceptos ambientales de manera clara y comprensible. Por ejemplo, pueden crear modelos y simulaciones que demuestren el impacto del cambio climático, la importancia de la biodiversidad o los beneficios del reciclaje. Estos programas pueden ser utilizados en escuelas, comunidades y eventos públicos para aumentar la conciencia y promover prácticas sostenibles.

La inteligencia lógico-matemática también es esencial para la innovación y el desarrollo tecnológico en EPAGAL. La empresa puede beneficiarse de la adopción de nuevas tecnologías y enfoques innovadores para mejorar sus operaciones y servicios. Los individuos con habilidades en lógica y matemáticas pueden investigar y evaluar tecnologías emergentes, como sistemas de gestión de residuos automatizados, sensores para monitoreo ambiental y plataformas de análisis de datos en tiempo real. Al integrar estas tecnologías, EPAGAL puede mejorar su capacidad para gestionar el medio ambiente de manera más efectiva y sostenible.

La inteligencia lógico-matemática contribuye a la mejora continua y la calidad en EPAGAL. La empresa debe mantener altos estándares de desempeño y buscar constantemente maneras de mejorar sus procesos y servicios. Los colaboradores con esta inteligencia pueden implementar metodologías de mejora continua, como Six Sigma y Lean, para identificar y eliminar desperdicios, optimizar procesos y aumentar la eficiencia. Estas metodologías se

basan en principios matemáticos y estadísticos y requieren un enfoque lógico y sistemático para ser efectivas.

### **Inteligencia espacial**

La inteligencia espacial, una de las inteligencias múltiples propuestas por Howard Gardner, se refiere a la capacidad de pensar en tres dimensiones, visualizar con precisión el espacio físico y manipular imágenes mentales para resolver problemas y crear productos. Esta inteligencia implica habilidades como la percepción de detalles, la orientación espacial, la imaginación visual y la capacidad de transformar y modificar representaciones visuales y espaciales en la mente. En el contexto organizacional de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL), la inteligencia espacial es fundamental para el diseño, la planificación y la implementación de soluciones efectivas en el ámbito de la gestión ambiental y urbana.

Históricamente, la inteligencia espacial ha sido valorada en campos como la arquitectura, la ingeniería, el arte y la navegación. Los individuos con alta inteligencia espacial han demostrado ser capaces de crear diseños innovadores, planificar estructuras complejas y visualizar soluciones efectivas a problemas espaciales. En el ámbito moderno, esta inteligencia sigue siendo crucial en diversas disciplinas que requieren habilidades de visualización y diseño. En una empresa como EPAGAL, la inteligencia espacial es esencial para una variedad de funciones, desde la planificación urbana y el diseño de infraestructura hasta la implementación de campañas visuales y la gestión de residuos.

Una de las aplicaciones más directas de la inteligencia espacial en EPAGAL es la planificación urbana. La empresa es responsable de la gestión del espacio público y la infraestructura relacionada con el aseo y la gestión ambiental. Los colaboradores con alta inteligencia espacial pueden visualizar y planificar la disposición de áreas urbanas, diseñar

rutas eficientes para la recolección de residuos y crear espacios verdes que mejoren la calidad de vida de los ciudadanos. Esta capacidad para pensar en términos de espacio y diseño permite a EPAGAL optimizar el uso del terreno y mejorar la eficiencia operativa.

El diseño de infraestructura también es un área donde la inteligencia espacial es vital. En EPAGAL, esto incluye la construcción y mantenimiento de instalaciones de reciclaje, vertederos, estaciones de transferencia y otros elementos esenciales para la gestión de residuos. Los individuos con habilidades en esta inteligencia pueden desarrollar planos detallados, supervisar la construcción y asegurarse de que las estructuras sean seguras, funcionales y estéticamente agradables. Además, pueden prever problemas potenciales relacionados con el espacio y proponer soluciones innovadoras para evitar o mitigar estos problemas.

La inteligencia espacial también es crucial para la implementación de campañas visuales efectivas. En EPAGAL, las campañas de sensibilización ambiental son una parte fundamental de su misión. Los colaboradores con alta inteligencia espacial pueden diseñar materiales visuales atractivos, como posters, infografías y videos, que capten la atención del público y transmitan mensajes importantes sobre la gestión de residuos y la conservación ambiental. La capacidad de crear imágenes impactantes y comunicar ideas complejas de manera visual es una habilidad valiosa para educar y movilizar a la comunidad en torno a prácticas sostenibles.

La gestión de residuos es otra área donde la inteligencia espacial juega un papel importante. Los colaboradores con habilidades espaciales pueden diseñar sistemas eficientes para la recolección, clasificación y disposición de residuos. Esto incluye la creación de mapas detallados de rutas de recolección, la optimización de la ubicación de contenedores de basura y reciclaje, y la planificación de instalaciones de procesamiento de residuos. La capacidad de

visualizar y organizar el espacio de manera efectiva permite a EPAGAL mejorar la eficiencia y reducir los costos operativos.

Además, la inteligencia espacial es esencial para la evaluación y mitigación de impactos ambientales. Los colaboradores con esta inteligencia pueden utilizar herramientas de geografía y cartografía para analizar el impacto de diversas actividades humanas en el medio ambiente. Esto incluye la creación de mapas de uso del suelo, la identificación de áreas sensibles y la planificación de medidas de conservación. La capacidad de visualizar datos espaciales y comprender las interacciones entre diferentes elementos del entorno es crucial para tomar decisiones informadas y sostenibles.

La inteligencia espacial también se relaciona con la creatividad y la innovación. En EPAGAL, fomentar un ambiente donde se valore y desarrolle esta inteligencia puede conducir a soluciones novedosas para los desafíos ambientales. Los colaboradores con alta inteligencia espacial pueden pensar "fuera de la caja" y proponer ideas originales para mejorar la gestión de residuos, diseñar espacios públicos más atractivos y desarrollar campañas educativas más efectivas. La creatividad visual y espacial puede ser una fuente de inspiración para todo el equipo y contribuir al éxito de la organización.

La capacidad de utilizar herramientas tecnológicas es otra dimensión importante de la inteligencia espacial. En EPAGAL, los colaboradores pueden utilizar software de diseño asistido por computadora (CAD), sistemas de información geográfica (SIG) y otras tecnologías avanzadas para mejorar la planificación y gestión del espacio. Los individuos con habilidades en inteligencia espacial pueden manejar estas herramientas de manera efectiva, produciendo diseños precisos y analizando datos espaciales complejos. El uso de tecnología avanzada permite a EPAGAL mejorar su eficiencia y precisión en la gestión de proyectos y la toma de decisiones.

La inteligencia espacial contribuye a la cohesión del equipo y la colaboración. En EPAGAL, los proyectos de gestión ambiental a menudo requieren la cooperación de múltiples departamentos y disciplinas. Los colaboradores con alta inteligencia espacial pueden facilitar esta colaboración al visualizar y comunicar ideas de manera clara y efectiva. Pueden crear presentaciones visuales, diagramas y maquetas que ayuden a todos los miembros del equipo a comprender y contribuir al proyecto. Esta capacidad para visualizar y compartir ideas promueve un ambiente de trabajo más colaborativo y productivo.

### **Inteligencia musical**

La inteligencia musical, uno de los conceptos centrales en la teoría de las inteligencias múltiples propuesta por Howard Gardner, se refiere a la capacidad de apreciar, crear, interpretar y responder a patrones de sonido y ritmo. Esta forma de inteligencia se manifiesta en habilidades como la sensibilidad a los tonos, la melodía, el ritmo y la armonía, así como en la capacidad de componer y ejecutar piezas musicales. Aunque en primera instancia puede parecer que la inteligencia musical tiene poca relevancia en contextos organizacionales como la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL), su impacto es más profundo y multifacético de lo que podría suponerse.

Históricamente, la música ha sido una parte integral de la cultura humana y ha jugado roles importantes en la comunicación, la expresión emocional y la cohesión social. En diversas culturas y épocas, la música ha servido para narrar historias, transmitir conocimientos y unir comunidades. En el contexto contemporáneo, la inteligencia musical sigue siendo vital no solo en el ámbito artístico, sino también en la educación, la terapia y la gestión organizacional.

En EPAGAL, la inteligencia musical puede tener aplicaciones significativas en varias áreas. En primer lugar, la música puede ser una herramienta poderosa para mejorar el ambiente de trabajo. Las investigaciones han demostrado que la música puede influir en el estado de

ánimo, la motivación y la productividad de las personas. Un entorno laboral en el que se utilice música de fondo adecuada puede ayudar a reducir el estrés, aumentar la concentración y fomentar una atmósfera positiva. Los colaboradores con alta inteligencia musical pueden ayudar a seleccionar y gestionar la música en el lugar de trabajo para maximizar estos beneficios.

Además, la inteligencia musical puede desempeñar un papel importante en la comunicación y la sensibilización comunitaria. EPAGAL tiene la responsabilidad de educar a la comunidad sobre prácticas ambientales sostenibles y la importancia del aseo urbano. Las campañas educativas que incorporan elementos musicales, como canciones, jingles y eventos musicales, pueden ser más efectivas para captar la atención del público y transmitir mensajes clave. Los colaboradores con habilidades musicales pueden crear y ejecutar estas piezas, utilizando la música como un medio atractivo y memorable para la educación ambiental.

La música también puede ser utilizada en programas de capacitación y desarrollo profesional dentro de EPAGAL. Incorporar elementos musicales en las sesiones de formación puede hacer que el aprendizaje sea más dinámico y envolvente. Canciones y ritmos pueden ser utilizados para enseñar conceptos complejos, mejorar la memorización y hacer que las sesiones sean más entretenidas y menos monótonas. Los formadores con alta inteligencia musical pueden diseñar programas de capacitación que utilicen la música de manera innovadora para mejorar la retención y el compromiso de los colaboradores.

La inteligencia musical también tiene un impacto significativo en la cohesión y el trabajo en equipo. La participación en actividades musicales grupales, como coros o bandas, puede fortalecer las relaciones entre los colaboradores, mejorar la comunicación y fomentar un sentido de comunidad. En EPAGAL, organizar eventos musicales y actividades de equipo basadas en la música puede ser una manera efectiva de mejorar la moral y la colaboración entre

los empleados. Estas actividades no solo proporcionan un descanso del trabajo rutinario, sino que también permiten a los colaboradores conectarse en un nivel más personal y emocional.

Otra aplicación relevante de la inteligencia musical en EPAGAL es su uso en la terapia y el bienestar. La musicoterapia es una disciplina que utiliza la música para abordar necesidades físicas, emocionales, cognitivas y sociales de los individuos. En un entorno laboral, la musicoterapia puede ser utilizada para reducir el estrés, mejorar el bienestar emocional y aumentar la resiliencia de los colaboradores. Los empleados con alta inteligencia musical pueden ser entrenados en técnicas básicas de musicoterapia para apoyar a sus colegas y crear un ambiente de trabajo más saludable y equilibrado.

Además, la inteligencia musical puede ser una fuente de innovación y creatividad en la gestión ambiental. Los colaboradores con habilidades musicales pueden aportar nuevas perspectivas y enfoques creativos a los desafíos ambientales. Por ejemplo, pueden desarrollar proyectos que integren música y arte para sensibilizar sobre la importancia del reciclaje y la conservación ambiental. La creatividad musical puede inspirar soluciones originales y efectivas para problemas complejos, contribuyendo al éxito y la sostenibilidad de la organización.

La inteligencia musical también es relevante para la planificación de eventos y actividades comunitarias. EPAGAL, como parte de su misión de gestión ambiental, organiza y participa en numerosos eventos comunitarios. La inclusión de elementos musicales en estos eventos puede aumentar la participación y el compromiso de la comunidad. Los colaboradores con alta inteligencia musical pueden planificar y coordinar conciertos, festivales y talleres musicales que promuevan la conciencia ambiental y fortalezcan la relación entre la empresa y la comunidad. La música puede ser una fuente de inspiración y motivación, ayudando a los empleados a encontrar un equilibrio entre su vida laboral y personal. Los colaboradores que

practican la música como hobby pueden aplicar sus habilidades y creatividad en su trabajo diario, mejorando su desempeño y satisfacción laboral.

### **Inteligencia corporal-kinestésica**

La inteligencia corporal-kinestésica, una de las inteligencias múltiples propuestas por Howard Gardner, se refiere a la capacidad de usar el propio cuerpo para resolver problemas, expresar ideas y emociones, y realizar actividades físicas con destreza. Esta forma de inteligencia implica habilidades como la coordinación, el equilibrio, la fuerza, la flexibilidad y la percepción del propio cuerpo en el espacio. En el contexto organizacional de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL), la inteligencia corporal-kinestésica es fundamental para el desempeño de numerosas tareas operativas y para el bienestar general de los colaboradores.

Históricamente, la inteligencia corporal-kinestésica ha sido reconocida y valorada en diversas culturas y profesiones. Los atletas, bailarines, artesanos y cirujanos son ejemplos claros de personas que poseen un alto grado de esta inteligencia. En el contexto moderno, la inteligencia corporal-kinestésica sigue siendo crucial en una variedad de campos que requieren habilidades físicas y motoras finas. En una empresa como EPAGAL, esta inteligencia es esencial para roles que implican trabajo físico, mantenimiento de infraestructura y la ejecución de tareas diarias que requieren precisión y coordinación.

Una de las aplicaciones más directas de la inteligencia corporal-kinestésica en EPAGAL es en las actividades de recolección y gestión de residuos. Los colaboradores que se dedican a la recolección de basura y reciclaje deben tener una buena coordinación y resistencia física para manejar los residuos de manera eficiente y segura. La capacidad de mover y manipular objetos pesados, operar maquinaria y mantener la estabilidad en diversas condiciones

ambientales es fundamental para garantizar que estas actividades se realicen de manera efectiva y sin incidentes.

Además, la inteligencia corporal-kinestésica es vital para el mantenimiento de la infraestructura relacionada con la gestión ambiental. Esto incluye la reparación y mantenimiento de vehículos de recolección, equipos de reciclaje y otras instalaciones. Los técnicos y trabajadores que poseen habilidades kinestésicas pueden diagnosticar problemas, realizar reparaciones precisas y asegurarse de que todo el equipo funcione correctamente. Su destreza manual y capacidad para trabajar en entornos físicos desafiantes son esenciales para mantener la operatividad y eficiencia de EPAGAL.

La inteligencia corporal-kinestésica también tiene un impacto significativo en la seguridad laboral. En EPAGAL, es crucial que los colaboradores realicen sus tareas de manera segura para prevenir accidentes y lesiones. Aquellos con alta inteligencia corporal-kinestésica son más conscientes de sus movimientos y del entorno, lo que les permite identificar riesgos y tomar medidas preventivas. La capacitación en técnicas de trabajo seguro y ergonomía puede mejorar estas habilidades, reduciendo así la incidencia de accidentes y promoviendo un ambiente de trabajo más seguro.

La gestión de proyectos ambientales también puede beneficiarse de la inteligencia corporal-kinestésica. Los proyectos que involucran la restauración de hábitats, la creación de parques y áreas verdes, y la limpieza de espacios públicos requieren un enfoque práctico y habilidades físicas. Los colaboradores con inteligencia kinestésica pueden liderar estas iniciativas, utilizando su capacidad para planificar y ejecutar tareas físicas de manera efectiva. Su habilidad para trabajar directamente en el terreno y adaptarse a las condiciones cambiantes es crucial para el éxito de estos proyectos.

Además, la inteligencia corporal-kinestésica es relevante para el bienestar y la salud de los colaboradores de EPAGAL. La actividad física regular es fundamental para mantener un buen estado de salud, reducir el estrés y aumentar la productividad. Fomentar la actividad física en el lugar de trabajo, a través de programas de ejercicio, pausas activas y eventos deportivos, puede mejorar el bienestar general de los empleados. Los colaboradores con alta inteligencia kinestésica pueden desempeñar un papel clave en la promoción de estas actividades, inspirando y motivando a sus colegas a participar y adoptar un estilo de vida más activo.

La inteligencia corporal-kinestésica también puede ser utilizada en programas de educación y sensibilización comunitaria. EPAGAL tiene la responsabilidad de educar a la comunidad sobre prácticas ambientales sostenibles y la importancia del aseo urbano. Las actividades prácticas, como talleres de compostaje, reciclaje y jardinería pueden ser más efectivas para transmitir estos conocimientos. Los colaboradores con habilidades kinestésicas pueden liderar estos talleres, demostrando técnicas y guiando a los participantes en actividades prácticas que refuercen los conceptos aprendidos.

Además, la inteligencia corporal-kinestésica contribuye a la innovación y la creatividad en la gestión ambiental. Los colaboradores que poseen esta inteligencia pueden aportar nuevas perspectivas y enfoques prácticos a los desafíos ambientales. Por ejemplo, pueden desarrollar métodos innovadores para la recolección de residuos, diseñar equipos más eficientes o crear programas educativos interactivos. Su capacidad para pensar en términos físicos y prácticos permite a EPAGAL implementar soluciones que son tanto efectivas como sostenibles.

En el ámbito de la colaboración y el trabajo en equipo, la inteligencia corporal-kinestésica también desempeña un papel importante. Las actividades que implican trabajo físico conjunto, como la limpieza de áreas públicas o la instalación de infraestructuras, requieren coordinación y cooperación entre los miembros del equipo. Los colaboradores con

alta inteligencia kinestésica pueden liderar y coordinar estas actividades, asegurando que se realicen de manera eficiente y armoniosa. Su capacidad para comunicar y demostrar técnicas de trabajo físico puede mejorar la cohesión y el rendimiento del equipo. Fomentar un ambiente donde se reconozcan y desarrollen estas habilidades puede aumentar la satisfacción laboral y el compromiso de los empleados. Los programas de capacitación y desarrollo que incluyen actividades físicas y prácticas pueden ayudar a los colaboradores a mejorar sus habilidades kinestésicas y aplicarlas de manera efectiva en su trabajo diario.

### **Inteligencia intrapersonal**

La inteligencia intrapersonal, una de las inteligencias múltiples propuestas por Howard Gardner, se refiere a la capacidad de una persona para comprenderse a sí misma, incluyendo sus emociones, motivaciones, deseos y miedos. Esta forma de inteligencia implica un alto grado de autoconciencia y la habilidad para reflexionar sobre uno mismo. En el contexto organizacional de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL), la inteligencia intrapersonal es fundamental para el desarrollo personal, la gestión de conflictos y la mejora del ambiente laboral.

Históricamente, la inteligencia intrapersonal ha sido reconocida como una característica esencial para líderes, filósofos, escritores y otros individuos que han influido en la sociedad a través de su profundo entendimiento de sí mismos y de los demás. Esta capacidad de introspección y autoanálisis permite a las personas tomar decisiones informadas, mantener la motivación y manejar el estrés de manera efectiva. En el contexto moderno, la inteligencia intrapersonal sigue siendo crucial para el éxito personal y profesional, especialmente en entornos laborales que requieren una fuerte gestión emocional y habilidades interpersonales.

En EPAGAL, la inteligencia intrapersonal puede manifestarse de diversas maneras. En primer lugar, es esencial para la autogestión y la auto-motivación de los colaboradores. Los

empleados con alta inteligencia intrapersonal tienen una comprensión clara de sus fortalezas y debilidades, lo que les permite establecer metas realistas y desarrollar planes para alcanzarlas. Esta autoconciencia también les ayuda a mantenerse motivados, incluso frente a desafíos y obstáculos. Al reconocer y gestionar sus propias emociones, los colaboradores pueden mantener un alto nivel de productividad y eficiencia en su trabajo.

La inteligencia intrapersonal también juega un papel crucial en la gestión del estrés y el bienestar emocional. Los colaboradores que comprenden sus propias emociones son más capaces de identificar las fuentes de estrés y desarrollar estrategias para manejarlas. Esto puede incluir técnicas de relajación, ejercicio físico, tiempo de descanso adecuado y la búsqueda de apoyo social cuando sea necesario. En EPAGAL, fomentar un ambiente de trabajo que apoye el desarrollo de la inteligencia intrapersonal puede ayudar a reducir el estrés y mejorar el bienestar general de los empleados, lo que a su vez puede aumentar la satisfacción laboral y reducir la rotación de personal.

Además, la inteligencia intrapersonal es vital para la resolución de conflictos. En cualquier organización, es inevitable que surjan desacuerdos y tensiones entre los colaboradores. Los individuos con alta inteligencia intrapersonal son capaces de manejar estos conflictos de manera constructiva. Al tener una comprensión profunda de sus propias emociones y reacciones, pueden abordar los conflictos con calma y racionalidad. También son más capaces de empatizar con los demás y comprender sus perspectivas, lo que facilita la búsqueda de soluciones mutuamente aceptables. En EPAGAL, fomentar la inteligencia intrapersonal puede mejorar significativamente la cohesión del equipo y crear un ambiente de trabajo más armonioso.

La toma de decisiones es otra área donde la inteligencia intrapersonal tiene un impacto significativo. Los colaboradores que poseen esta inteligencia pueden tomar decisiones más

informadas y equilibradas. Al comprender sus propios valores, motivaciones y objetivos, pueden alinear sus decisiones con sus principios personales y profesionales. Esto no solo mejora la calidad de las decisiones, sino que también aumenta la coherencia y la integridad en el trabajo. En EPAGAL, la toma de decisiones basada en una sólida comprensión de uno mismo puede contribuir a una gestión más efectiva y ética de la organización.

La inteligencia intrapersonal también es crucial para el desarrollo personal y profesional continuo. Los colaboradores con esta inteligencia están más dispuestos a buscar oportunidades de aprendizaje y crecimiento. Al ser conscientes de sus propias áreas de mejora, pueden identificar las habilidades y conocimientos que necesitan desarrollar. Esto puede incluir la participación en programas de capacitación, la búsqueda de mentoría y la reflexión regular sobre su propio desempeño. En EPAGAL, fomentar una cultura de desarrollo personal y profesional puede mejorar la competencia y la capacidad de adaptación de los empleados, lo que a su vez puede aumentar la innovación y la efectividad organizacional.

Además, la inteligencia intrapersonal contribuye a la formación de líderes efectivos. Los líderes con alta inteligencia intrapersonal son capaces de inspirar y motivar a sus equipos al demostrar un profundo entendimiento de sí mismos y de los demás. Pueden gestionar sus propias emociones y comportamientos de manera que sirvan de ejemplo positivo para sus colaboradores. También son más capaces de comprender y responder a las necesidades y preocupaciones de su equipo, lo que mejora la comunicación y la confianza. En EPAGAL, desarrollar líderes con alta inteligencia intrapersonal puede fortalecer la gestión y mejorar el desempeño organizacional.

La inteligencia intrapersonal también se relaciona con la capacidad de establecer y mantener relaciones interpersonales saludables. Los colaboradores que comprenden y gestionan sus propias emociones son más capaces de construir relaciones basadas en la

confianza y el respeto mutuo. Pueden comunicarse de manera efectiva, resolver malentendidos y colaborar de manera constructiva con sus colegas. En EPAGAL, fomentar la inteligencia intrapersonal puede mejorar la dinámica del equipo y crear un ambiente de trabajo más inclusivo y colaborativo. La capacidad de reflexionar sobre uno mismo y ajustar las propias estrategias y comportamientos en respuesta a las circunstancias cambiantes es fundamental para la resiliencia. En EPAGAL, promover la inteligencia intrapersonal puede ayudar a los empleados a mantenerse flexibles y resilientes frente a los cambios, lo que es crucial para el éxito y la sostenibilidad a largo plazo de la organización.

### **Inteligencia interpersonal**

La inteligencia interpersonal, una de las inteligencias múltiples identificadas por Howard Gardner, se refiere a la capacidad de comprender y manejar eficazmente las relaciones con los demás. Esta inteligencia implica habilidades como la empatía, la comunicación, la capacidad de trabajar en equipo y la gestión de conflictos. En el contexto organizacional de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL), la inteligencia interpersonal es fundamental para fomentar un ambiente de trabajo colaborativo, mejorar la eficiencia operativa y resolver conflictos de manera constructiva.

La inteligencia interpersonal ha sido reconocida y valorada a lo largo de la historia en diversas culturas y profesiones. Los líderes, maestros, terapeutas y mediadores han utilizado esta inteligencia para influir positivamente en las personas y resolver problemas sociales. En el contexto moderno, la inteligencia interpersonal sigue siendo crucial para el éxito personal y profesional, especialmente en entornos laborales que requieren una fuerte interacción social y colaboración.

En EPAGAL, la inteligencia interpersonal puede manifestarse de diversas maneras. En primer lugar, es esencial para la comunicación efectiva entre los colaboradores. Los empleados

con alta inteligencia interpersonal son capaces de expresar sus ideas y sentimientos de manera clara y respetuosa, lo que facilita la comprensión mutua y reduce los malentendidos. Además, son buenos oyentes, lo que les permite captar las preocupaciones y necesidades de sus colegas. Esta capacidad de comunicación bidireccional es vital para la coordinación de tareas, la toma de decisiones y la resolución de problemas en equipo.

La empatía es otra componente clave de la inteligencia interpersonal. Los colaboradores empáticos pueden ponerse en el lugar de los demás y comprender sus perspectivas y emociones. Esta capacidad es especialmente importante en EPAGAL, donde el trabajo en equipo y la cooperación son esenciales para el éxito de la organización. La empatía permite a los empleados construir relaciones de confianza y respeto, lo que mejora la cohesión del equipo y fomenta un ambiente de trabajo positivo. Además, la empatía facilita la gestión de conflictos al permitir a las partes involucradas entender las emociones y necesidades subyacentes, lo que puede conducir a soluciones más equitativas y satisfactorias.

La capacidad de trabajar en equipo es otro aspecto crucial de la inteligencia interpersonal. En EPAGAL, muchos proyectos y tareas requieren la colaboración de múltiples departamentos y disciplinas. Los empleados con alta inteligencia interpersonal son capaces de trabajar eficazmente con otros, aprovechando las fortalezas y habilidades de cada miembro del equipo para alcanzar los objetivos comunes. Pueden coordinar esfuerzos, compartir responsabilidades y apoyar a sus colegas, lo que aumenta la eficiencia y la productividad del grupo. Además, son capaces de motivar e inspirar a los demás, creando un sentido de pertenencia y compromiso con la misión de la organización.

La gestión de conflictos es una habilidad esencial asociada con la inteligencia interpersonal. En cualquier organización, es inevitable que surjan desacuerdos y tensiones entre los colaboradores. Los empleados con alta inteligencia interpersonal pueden manejar estos

conflictos de manera constructiva, utilizando técnicas de mediación y negociación para encontrar soluciones que beneficien a todas las partes involucradas. Son capaces de mantener la calma bajo presión, escuchar activamente a las partes en conflicto y facilitar el diálogo para llegar a un acuerdo. En EPAGAL, fomentar la inteligencia interpersonal puede reducir la incidencia de conflictos destructivos y crear un ambiente de trabajo más armonioso y cooperativo.

La inteligencia interpersonal también es crucial para el liderazgo efectivo. Los líderes con alta inteligencia interpersonal pueden influir positivamente en sus equipos, inspirando confianza y motivación. Son capaces de comunicarse de manera clara y persuasiva, establecer relaciones de confianza y gestionar las dinámicas del equipo de manera efectiva. En EPAGAL, desarrollar líderes con alta inteligencia interpersonal puede fortalecer la gestión y mejorar el desempeño organizacional. Estos líderes pueden guiar a sus equipos a través de desafíos y cambios, asegurando que todos los miembros estén alineados con los objetivos de la organización y comprometidos con su éxito.

Además, la inteligencia interpersonal es vital para la relación con la comunidad y otros actores externos. EPAGAL interactúa regularmente con la comunidad, autoridades gubernamentales, organizaciones no gubernamentales y el público en general. La capacidad de construir y mantener relaciones positivas con estos grupos es esencial para el éxito de la organización. Los colaboradores con alta inteligencia interpersonal pueden representar a EPAGAL de manera efectiva, comunicando su misión y valores, y colaborando en iniciativas conjuntas. Esta capacidad de relación externa no solo mejora la imagen de la organización, sino que también facilita la cooperación y el apoyo de la comunidad en proyectos ambientales.

La inteligencia interpersonal también tiene un impacto significativo en la cultura organizacional. Una cultura que valora y fomenta las habilidades interpersonales puede mejorar

el bienestar y la satisfacción de los empleados. Los colaboradores se sienten más valorados y apoyados cuando pueden comunicarse abiertamente, recibir retroalimentación constructiva y colaborar de manera efectiva. En EPAGAL, promover una cultura de inteligencia interpersonal puede aumentar la moral, reducir la rotación de personal y mejorar la retención de talento. Además, una cultura organizacional basada en la inteligencia interpersonal puede fomentar la innovación y la creatividad, ya que los empleados se sienten seguros para compartir ideas y trabajar juntos en soluciones innovadoras.

Al comprender la importancia de las relaciones interpersonales, pueden desarrollar competencias en áreas como la comunicación, la empatía y la resolución de conflictos, lo que mejora su desempeño y satisfacción en el trabajo. En EPAGAL, fomentar el desarrollo de la inteligencia interpersonal puede crear un entorno de aprendizaje continuo y mejora constante, beneficiando tanto a los empleados como a la organización en su conjunto.

### **Inteligencia naturalista**

La inteligencia naturalista, una de las inteligencias múltiples propuestas por Howard Gardner, se refiere a la capacidad de identificar, clasificar y manipular elementos del entorno natural, incluyendo plantas, animales y fenómenos geográficos. Esta inteligencia implica una sensibilidad aguda hacia el mundo natural y la habilidad para reconocer patrones y conexiones dentro de los ecosistemas. En el contexto organizacional de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL), la inteligencia naturalista es fundamental para la gestión sostenible del medio ambiente, la educación comunitaria y la implementación de prácticas ecológicas.

La inteligencia naturalista ha sido valorada desde tiempos ancestrales, cuando la supervivencia humana dependía de la capacidad para reconocer y utilizar los recursos naturales. Los agricultores, cazadores y curanderos poseían una profunda comprensión de su entorno, lo

que les permitía prosperar en armonía con la naturaleza. En el contexto moderno, esta inteligencia sigue siendo crucial para abordar los desafíos ambientales y promover la sostenibilidad.

En EPAGAL, la inteligencia naturalista se manifiesta en diversas áreas de operación. Una de las aplicaciones más directas es la gestión de residuos y el reciclaje. Los colaboradores con alta inteligencia naturalista son capaces de identificar materiales reciclables y desarrollar sistemas eficientes para su clasificación y procesamiento. Además, pueden diseñar y gestionar programas de compostaje que conviertan los residuos orgánicos en recursos valiosos para la agricultura y la jardinería. Esta capacidad para comprender y aprovechar los ciclos naturales de descomposición y regeneración es esencial para reducir el impacto ambiental de la empresa.

Otra área donde la inteligencia naturalista es crucial es en la planificación y gestión de espacios verdes. EPAGAL tiene la responsabilidad de mantener parques, jardines y otras áreas naturales dentro del Cantón Latacunga. Los colaboradores con habilidades naturalistas pueden diseñar y gestionar estos espacios de manera que promuevan la biodiversidad y proporcionen beneficios ecológicos y sociales. Esto incluye la selección de plantas nativas, la creación de hábitats para la fauna local y la implementación de prácticas de jardinería sostenible. Al entender las necesidades y comportamientos de diferentes especies, los empleados pueden crear entornos equilibrados y saludables.

La inteligencia naturalista también es vital para la educación ambiental y la sensibilización comunitaria. Los colaboradores con esta inteligencia pueden desarrollar y dirigir programas educativos que enseñen a la comunidad sobre la importancia de la conservación y las prácticas sostenibles. Esto puede incluir talleres sobre reciclaje, compostaje, agricultura urbana y conservación de la biodiversidad. Al utilizar su conocimiento del entorno

natural, pueden comunicar conceptos complejos de manera accesible y motivar a las personas a adoptar comportamientos ecológicamente responsables.

Además, la inteligencia naturalista es esencial para la evaluación de impacto ambiental. EPAGAL debe asegurarse de que sus operaciones y proyectos no dañen el medio ambiente. Los colaboradores con alta inteligencia naturalista pueden realizar estudios de impacto ambiental que identifiquen y evalúen los efectos de las actividades de la empresa sobre los ecosistemas locales. Pueden desarrollar planes de mitigación para minimizar los impactos negativos y proponer soluciones sostenibles que beneficien tanto a la comunidad como al medio ambiente. Esta capacidad para comprender y gestionar las interacciones entre las actividades humanas y los sistemas naturales es crucial para el éxito a largo plazo de la organización.

La innovación y la creatividad también se benefician de la inteligencia naturalista. Los colaboradores con esta inteligencia pueden aportar nuevas ideas y enfoques para la gestión ambiental. Por ejemplo, pueden desarrollar tecnologías verdes, como sistemas de reciclaje avanzados, métodos de purificación de agua y técnicas de agricultura sostenible. Su capacidad para observar y aprender de la naturaleza puede inspirar soluciones innovadoras que mejoren la eficiencia y la sostenibilidad de las operaciones de EPAGAL.

La inteligencia naturalista también tiene un impacto significativo en la cultura organizacional. Fomentar una apreciación y comprensión del entorno natural entre los colaboradores puede aumentar su compromiso con la misión ambiental de la empresa. Los empleados que valoran y respetan la naturaleza están más motivados para implementar prácticas sostenibles y participar en iniciativas de conservación. En EPAGAL, promover una cultura que valore la inteligencia naturalista puede mejorar la cohesión del equipo, la moral y la satisfacción laboral, al tiempo que fortalece el compromiso con la sostenibilidad.

Además, la inteligencia naturalista es crucial para la colaboración y las alianzas. EPAGAL trabaja con una variedad de actores externos, incluyendo organizaciones no gubernamentales, instituciones educativas y grupos comunitarios. Los colaboradores con alta inteligencia naturalista pueden facilitar estas colaboraciones, compartiendo su conocimiento y experiencia para apoyar proyectos conjuntos. Pueden actuar como enlaces entre la empresa y las comunidades locales, asegurando que las iniciativas de gestión ambiental sean inclusivas y respeten las necesidades y valores de todos los involucrados.

En el ámbito de la resiliencia y la adaptabilidad, la inteligencia naturalista también juega un papel crucial. Los colaboradores con esta inteligencia son capaces de anticipar y responder a los cambios en el entorno natural, como el cambio climático y la pérdida de biodiversidad. Pueden desarrollar estrategias de adaptación que permitan a EPAGAL continuar sus operaciones de manera sostenible frente a estos desafíos. Su capacidad para observar y aprender de la naturaleza les permite identificar soluciones basadas en la naturaleza que mejoren la resiliencia de la empresa y la comunidad.

La teoría de las inteligencias múltiples también destaca la importancia de reconocer y valorar todas las formas de inteligencia en un entorno laboral. Cada tipo de inteligencia aporta una perspectiva única y valiosa que puede contribuir al éxito de la organización. En EPAGAL, fomentar un ambiente donde se reconozcan y desarrollen diversas inteligencias puede mejorar la innovación, la eficiencia y la satisfacción laboral.

Por ejemplo, al identificar a los empleados con alta inteligencia interpersonal, la empresa puede asignarles roles que requieran habilidades de liderazgo y comunicación. Aquellos con inteligencia lógico-matemática pueden ser ideales para tareas de análisis de datos y planificación estratégica. Reconociendo y aprovechando las diferentes inteligencias,

EPAGAL puede crear equipos balanceados y sinérgicos, capaces de abordar los desafíos ambientales de manera holística y efectiva.

La teoría de las inteligencias múltiples ofrece un marco comprensivo y flexible para entender y valorar las diversas habilidades que los individuos aportan a una organización. En una empresa pública de aseo y gestión ambiental como EPAGAL, esta teoría puede ser instrumental para mejorar la gestión del talento humano, fomentar un ambiente de trabajo inclusivo y potenciar la efectividad en la resolución de problemas y la ejecución de proyectos ambientales.

## **ORIGEN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

La inteligencia emocional, un concepto que ha ganado prominencia en diversas disciplinas, tiene sus raíces en el cruce entre la psicología y la comprensión de las emociones. Su evolución a lo largo del tiempo ha sido fascinante, llevándonos a explorar cómo hemos llegado a comprender y valorar las habilidades emocionales en la esfera humana. Para comprender plenamente la inteligencia emocional, es esencial explorar sus orígenes.

Para García (2020), los inicios del término “inteligencia emocional” fue creado y desarrollado por los doctores en psicología John D. Mayer y Peter Salovey, quienes lo introdujeron por primera vez en un artículo publicado por la Universidad de Yale en 1991. Sin embargo, no fue sino hasta 1995 que este concepto alcanzó una amplia popularidad con la publicación del libro “Inteligencia Emocional” del psicólogo Daniel Goleman. A partir de ese momento, numerosos autores se dedicaron al estudio de este tema, presentando diversas propuestas y estudios que confirmaron la importancia de la inteligencia emocional. Estos trabajos evidenciaron que, indudablemente, poseer un extenso conocimiento teórico, práctico o científico carecería de utilidad si la persona no era capaz de gestionar sus emociones y responder de manera proactiva ante los desafíos laborales y de la vida en general.

Goleman (1996) menciona que, de manera similar a la inteligencia, las emociones tienen su origen en el cerebro. Se plantea que la amígdala, una estructura subcortical ubicada en el cerebro, se especializa en cuestiones emocionales y actualmente se reconoce como parte integral de los procesos de aprendizaje y memoria dentro de la estructura límbica. La desconexión entre la amígdala y el resto del cerebro resulta en una notable incapacidad para interpretar el significado emocional de los eventos, a veces denominada “ceguera afectiva”. En ausencia de cualquier carga emocional, las interacciones interpersonales carecen de sentido. La amígdala funciona como un depósito de la memoria emocional y, por ende, se considera un depósito de significado. Así, una vida sin amígdalas se caracteriza por la falta de todo significado personal.

## **INTELIGENCIA EMOCIONAL**

A principios de los años noventa, los psicólogos Mayer y Salovey (1993) de la Universidad de Hampshire propusieron para la inteligencia interpersonal e intrapersonal el nombre de “inteligencia emocional”, ya en su trabajo sobre las inteligencias múltiples. El concepto de inteligencia ha ido evolucionando a lo largo del tiempo enfocándose desde diferentes perspectivas.

En la segunda mitad del siglo XIX se constata el interés por profundizar en el conocimiento del área de la inteligencia produciéndose ya desde entonces ciertos avances que fueron haciendo posibles los desarrollos posteriores. Según Mayer y Salovey (1993) el concepto de inteligencia emocional puede ser definido en las siguientes competencias. En primer lugar, conocer las propias emociones, es decir, ser consciente del sentimiento que experimentamos.

En segundo lugar, mejorar las emociones, o lo que es lo mismo, controlar los sentimientos para que sean apropiados. En tercer lugar, ordenar la propia emoción al servicio

de un objetivo. En cuarto lugar, reconocer las emociones en los demás, esto es, desarrollar empatía. Y, en quinto lugar, manejar las emociones de los demás. Para comprender el fascinante mundo de la inteligencia emocional, es esencial conocer los diferentes conceptos desde la perspectiva de varios autores, los cuales se presentan en la siguiente tabla.

**Tabla 2**

*Definiciones de inteligencia emocional*

Autor (es)	Año	Definición
<b>Salovey y Mayer</b>	1990	Habilidad para reconocer e interpretar de manera precisa las señales y situaciones emocionales tanto propias como ajenas, procesándolas de manera efectiva para influir de forma adecuada en los pensamientos, comportamientos y direcciones emocionales, alineándolos con metas personales y el entorno.
<b>Baron</b>	1997	Conjunto de conocimientos y destrezas relacionadas con lo emocional y social que impactan en nuestra habilidad general para enfrentar de manera eficaz las exigencias de nuestro entorno. Esta destreza se fundamenta en la capacidad del individuo para ser consciente, comprender, controlar y expresar sus emociones de manera efectiva.
<b>Daniel Goleman</b>	1999	Conjunto de atributos que facilita la resolución de conflictos, entre los cuales se destacan: la

---

capacidad de confiar en uno mismo, el autocontrol, la habilidad para manejar y expresar empatía ante las emociones, la perseverancia frente a las decepciones y la prevención de trastornos que puedan afectar las capacidades cognitivas.

---

**Fuente:** Alarcón (2019).

Weisinger (2001) indica que la inteligencia emocional implica el uso deliberado de las emociones para guiar tanto el pensamiento individual como colectivo con el objetivo de mejorar los resultados. Esta capacidad se aplica tanto a nivel individual como en las relaciones interpersonales. En este contexto, se reconoce que las emociones pueden funcionar como herramientas poderosas que, cuando se emplean de manera eficiente, pueden llevar mejoras significativas en diversas áreas de la vida. Se destaca la intencionalidad en este proceso, indicando que la persona tiene la capacidad de dirigir y aprovechar estratégicamente sus emociones.

Por otra parte, (Otero et al., 2009) mencionaron que la inteligencia emocional se encuentra intrínsecamente vinculada a la “emoción”, que significa “mover hacia”. Este campo de estudio ha sido abordado tanto por la psicología como, más recientemente, por las neurociencias, lo que ha contribuido significativamente a su creciente importancia. Además, la inteligencia emocional capacita para gestionar de manera adecuada las expresiones excesivas de nuestras emociones, destacando la importancia de considerarla como la capacidad para resolver conflictos adaptándose a las circunstancias. En otras palabras, implica la habilidad de moldear el estado de ánimo o sentimiento, superando las preconcepciones que tenemos sobre lo que está ocurriendo.

## ***COMPONENTES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL***

La inteligencia emocional se subdivide en dos grupos: intrapersonal e interpersonal. Para ello Hualcas (2020) señala que la inteligencia intrapersonal consiste en el autoconocimiento que tiene el ser humano de sí mismos, incluyendo tanto sus fortalezas como debilidades, así como sus puntos fuertes y limitaciones. Esta capacidad implica ser consciente de su estado emocional, pensamiento temperamento intenciones motivaciones y deseos más íntimos, además, implica la capacidad de disciplinarse internamente sin depender de presiones externas.

Dentro de esta inteligencia se encuentra la auto regulación, auto conciencia y motivación. Así mismo, la inteligencia interpersonal es la habilidad de una persona para identificar y discernir los estados de ánimo, sentimientos, intenciones y motivaciones de los demás, y expresar empatía hacia este entendimiento, se refiere a la empatía interpersonal. Esta inteligencia implica comprender lo que otra persona comunica a través de gestos, tono de voz y expresiones corporales. Dentro de la inteligencia interpersonal se encuentra la empatía y habilidades sociales.

Por otro lado, en un estudio realizado por Fienco e Itúrburo (2012) mencionan los diversos componentes de la inteligencia emocional, entre ellos están la auto regulación, autoconciencia, motivación, empatía y habilidades sociales. Estos componentes según los autores deben ser valoradas y en constante revisión en la aplicación del talento humano

contratado o que se vaya a contratar en cualquier organización. Para ello se presenta la *Tabla Componentes de la inteligencia emocional*.

**Tabla 3**

*Componentes de la inteligencia emocional*

<b>Componente (s)</b>	<b>Definición</b>
<i>Auto-regulación</i>	Ser capaz de manejar y controlar el propio estado emocional.
<i>Autoconciencia</i>	Conocerse a sí mismo y saber lo que dicen las emociones.
<i>Motivación</i>	Canalizar emociones para alcanzar las metas.
<i>Empatía</i>	Reconocer y leer emociones en los demás.
<i>Habilidades sociales</i>	Relacionarse con los demás e influir en ellos.

**Fuente:** Fienco e Itúrburo (2012).

### ***DIMENSIONES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL***

Chi-Sum Wong y Kenneth S. Law (2002) consideran que para la evaluación de la inteligencia emocional es importante analizar cuatro dimensiones, las cuales son: evaluación de las emociones propias, permitiéndonos obtener un mayor autoconocimiento; valoración de las emociones de los demás, uso de la emoción y regulación de la emoción. Estas dimensiones proporcionan una evaluación completa y holística de la inteligencia emocional, el cual permite una comprensión más profunda de habilidades y competencias emocionales del individuo.

**Tabla 4**

*Dimensiones de inteligencia emocional*

Autor	Dimensiones
	Evaluación de las emociones propias
<b>Chi-Sum Wong &amp; Kenneth</b>	Valoración de las emociones de los demás
<b>S. Law (2002)</b>	Uso de la emoción
	Regulación de la emoción

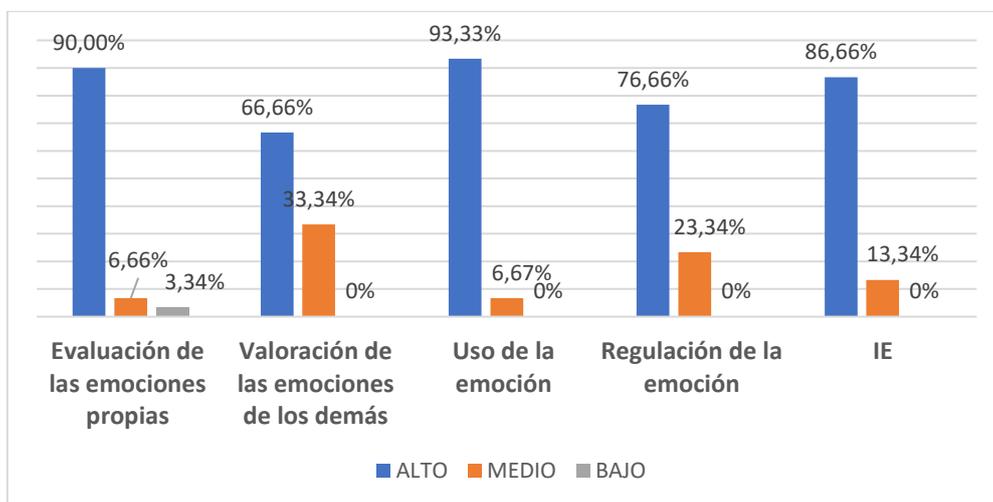
**ESTUDIO DE CASO**

Se utilizó un diseño no experimental, transversal y correlacional. La investigación abarcó a 30 colaboradores del área administrativa de EPAGAL, constituyendo así un censo en lugar de una muestra. Los datos obtenidos se procesaron utilizando el software SPSS, y se aplicaron pruebas de confiabilidad, como el alfa de Cronbach, para asegurar la consistencia interna de los instrumentos.

**Nivel de inteligencia emocional**

**Ilustración 2**

*Nivel de Inteligencia Emocional*



Después de un análisis minucioso, se encontró que dentro de la primera dimensión que es la evaluación de las emociones propias, el nivel de inteligencia emocional es alto en un 90%, medio en un 6,66% y bajo en un 3,34%, en la segunda dimensión de valoración de las emociones de los demás, se obtuvo un nivel de inteligencia emocional alto en un 66,66%, medio en un 33,34% y no se obtuvo un nivel bajo, por otro lado, en la tercera dimensión de uso de la emoción el nivel es alto en un 93,33%, medio en un 6,67% y no se encontró un nivel bajo de inteligencia emocional. Ahora bien, en cuanto a la última dimensión de regulación de la emoción, el nivel de inteligencia emocional es alto en un 76,66% y medio en un 23,34%, lo que nos da un nivel general de inteligencia emocional dentro de la organización alto en un 86,66% y medio en un 13,34%.

## **LAS EMOCIONES**

Las emociones son una parte fundamental de nuestra experiencia humana. Estas nos ayudan a conectar con las personas que nos rodean, a tomar decisiones y a expresarnos de manera creativa. En un estudio realizado por Jimenez (2023) afirma que las emociones nos permiten conectar con los demás de forma profunda y significativa, al ser un lenguaje universal; tomar decisiones conscientes y responsables, ya que al estar conectados con nuestras emociones somos más capaces de evaluar las opciones disponibles y tomar decisiones que mejor se adapten a nuestros valores y necesidades. Y, por último, expresarnos de forma creativa, debido a que las emociones pueden ser fuente de inspiración y creatividad.

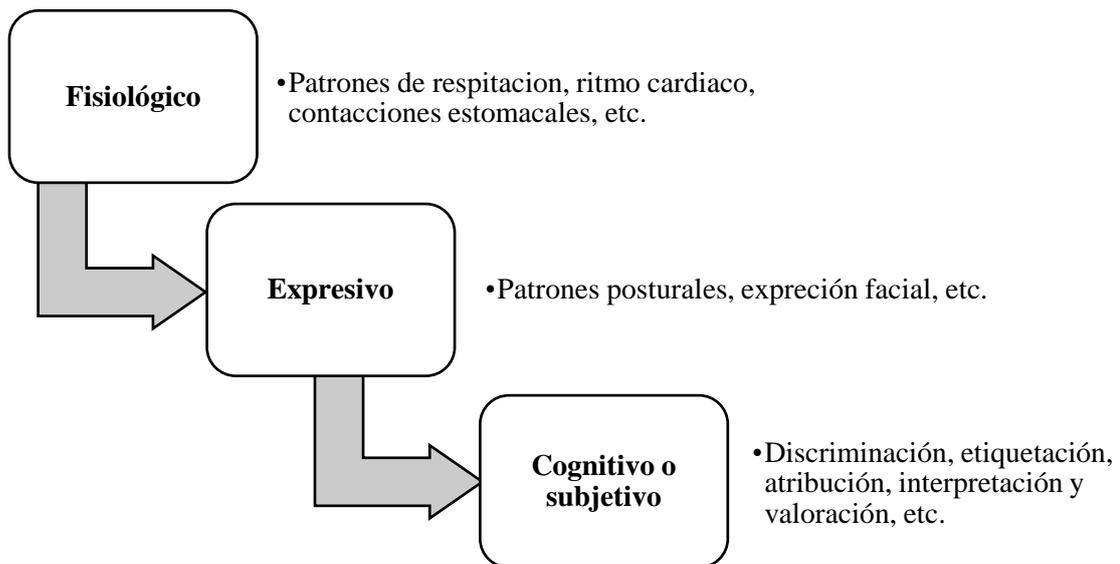
Por su parte, López et., al (2023) afirman que las emociones constituyen respuestas automáticas ante estímulos que se consideran significativos, ya sean estos de origen externo (situaciones, personas, etc.) o interno (imágenes mentales, pensamientos, sensaciones fisiológicas, etc.). En este sentido, subraya la integridad de las emociones en la vida cotidiana,

sugiriendo que estas no solo son reacciones pasivas, sino procesos dinámicos que influyen en las percepciones del mundo y en la toma de decisiones.

Jiménez (2023) menciona que las emociones “son estados funcionales dinámicos del organismo, que implican la activación de grupos particulares de sistemas efectores, visceral, endocrino y muscular y sus correspondientes estados o vivencias subjetivas” (p. 468). Con ello se resalta su naturaleza cambiante de las emociones y su papel activo en el organismo, lo cual sugiere que las emociones no son estáticas, sino procesos en constante evolución que desempeñan un papel funcional en la adaptación y respuesta del individuo al entorno. Con relación a lo anterior, Jiménez propone los siguientes niveles de las emociones:

**Ilustración 3**

*Niveles de las emociones*



**Fuente:** Jiménez (2023).

**CONTROL DE LAS EMOCIONES**

En la vida cotidiana, todas las personas han experimentado diversas emociones, como el miedo, la sorpresa, la aversión, la ira, la tristeza y la alegría. Sin embargo, resulta evidente

que cada individuo responde de manera única ante estas emociones, revelando la diversidad inherente en nuestras reacciones emocionales. (Villavicencio, 2019)

Por ello, de acuerdo a López y Arango (2002, como se citó en Villavicencio, 2019) mencionan que la inteligencia emocional es la capacidad de controlar las emociones y moldear aspectos del carácter, como la autodisciplina, la compasión y el altruismo. Este concepto abarca la capacidad de identificar y comprender las propias emociones, regular las respuestas emocionales, motivarse internamente y cultivar entusiasmo por las metas. Es decir, las personas con inteligencia emocional son más capaces de controlar sus emociones.

## **IMPORTANCIA DE LAS EMOCIONES EN EL LUGAR DE TRABAJO**

Las emociones desempeñan un papel crucial en el lugar de trabajo, influenciando de manera significativa el desempeño, la productividad y el bienestar de los colaboradores. En el contexto de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL), comprender y gestionar las emociones de manera efectiva es esencial para crear un ambiente laboral positivo y productivo. La importancia de las emociones en el entorno laboral se manifiesta en diversos aspectos que van desde la toma de decisiones hasta la resolución de conflictos y la motivación de los empleados.

En primer lugar, las emociones afectan directamente la toma de decisiones. Los colaboradores que son conscientes de sus propias emociones y las de los demás pueden tomar decisiones más equilibradas y racionales. La inteligencia emocional, que incluye la capacidad de reconocer y gestionar las propias emociones, así como de entender las emociones de los demás, permite a los individuos evaluar situaciones con mayor claridad y objetividad. En EPAGAL, donde las decisiones deben ser tomadas con frecuencia en relación a la gestión ambiental y el manejo de residuos, la capacidad de tomar decisiones informadas y emocionalmente equilibradas es crucial para el éxito de la organización.

Además, las emociones influyen en la motivación y el compromiso de los empleados. Las emociones positivas, como la alegría, el entusiasmo y la satisfacción, pueden aumentar la motivación y el compromiso de los colaboradores con su trabajo. Los empleados que se sienten valorados y apoyados en su entorno laboral son más propensos a estar comprometidos con los objetivos de la organización y a esforzarse por alcanzar altos niveles de desempeño. En EPAGAL, fomentar un ambiente de trabajo que promueva emociones positivas puede resultar en una mayor productividad y un menor índice de rotación de personal.

Por otro lado, las emociones negativas, como el estrés, la frustración y la ansiedad, pueden tener efectos perjudiciales en el rendimiento laboral. El estrés crónico, por ejemplo, puede llevar al agotamiento y la disminución de la capacidad cognitiva, afectando la eficiencia y la calidad del trabajo. En EPAGAL, donde los colaboradores a menudo enfrentan desafíos físicos y emocionales en su trabajo diario, es fundamental implementar estrategias para manejar el estrés y reducir sus impactos negativos. Esto puede incluir programas de bienestar, apoyo psicológico y la promoción de un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal.

La gestión de conflictos es otro aspecto en el que las emociones juegan un papel fundamental. Los conflictos en el lugar de trabajo son inevitables, pero la manera en que se manejan puede hacer una gran diferencia en el ambiente laboral. Los colaboradores que son capaces de manejar sus emociones de manera efectiva pueden abordar los conflictos de manera constructiva, buscando soluciones que beneficien a todas las partes involucradas. La inteligencia emocional facilita la empatía y la comunicación asertiva, lo que es esencial para resolver conflictos de manera pacífica y productiva. En EPAGAL, donde la cooperación y el trabajo en equipo son esenciales, la capacidad de gestionar conflictos de manera efectiva es crucial para mantener la cohesión del equipo y garantizar un entorno de trabajo armonioso.

Las emociones también afectan la creatividad y la innovación en el lugar de trabajo. Los estados emocionales positivos pueden fomentar un pensamiento más creativo y una mayor disposición a tomar riesgos y experimentar con nuevas ideas. En un entorno como EPAGAL, donde la innovación puede ser clave para desarrollar soluciones sostenibles y eficientes en la gestión ambiental, fomentar un ambiente que apoye la creatividad y la exploración puede ser altamente beneficioso. Por otro lado, las emociones negativas pueden inhibir la creatividad y hacer que los empleados sean más reacios al cambio y a la experimentación.

La inteligencia emocional es igualmente importante para el liderazgo. Los líderes que poseen una alta inteligencia emocional pueden manejar sus propias emociones y entender las emociones de sus empleados, lo que les permite liderar con empatía y eficacia. Estos líderes pueden motivar a sus equipos, gestionar el estrés y resolver conflictos de manera efectiva. En EPAGAL, desarrollar líderes con alta inteligencia emocional puede mejorar significativamente el desempeño y el bienestar del equipo, así como fortalecer la cultura organizacional.

La cultura organizacional es otro ámbito donde las emociones desempeñan un papel crucial. Una cultura que valora y fomenta la inteligencia emocional puede mejorar la satisfacción y el compromiso de los empleados. En EPAGAL, promover una cultura de respeto, empatía y apoyo mutuo puede crear un ambiente de trabajo más positivo y productivo. Esto no solo mejora la moral de los empleados, sino que también puede atraer y retener talento, lo que es esencial para el crecimiento y la sostenibilidad de la organización.

El estrés y las emociones negativas pueden contribuir a una serie de problemas de salud, incluyendo enfermedades cardiovasculares, trastornos del sueño y problemas de salud mental. Por lo tanto, es crucial que las organizaciones implementen estrategias para apoyar la salud emocional de sus empleados. En EPAGAL, esto puede incluir ofrecer programas de bienestar,

proporcionar acceso a recursos de salud mental y fomentar un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal.

## **EMOCIONES POSITIVAS Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL**

Las emociones positivas juegan un papel fundamental en el desempeño laboral, influenciando diversos aspectos del comportamiento y la actitud de los colaboradores. En la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL), promover un ambiente de trabajo que fomente emociones positivas puede resultar en una mayor productividad, satisfacción laboral y cohesión del equipo. Las emociones positivas como la alegría, el entusiasmo, el optimismo y la gratitud no solo mejoran la experiencia diaria de los empleados, sino que también tienen efectos profundos y duraderos en la efectividad y el éxito organizacional.

La alegría en el lugar de trabajo es una emoción poderosa que puede aumentar significativamente el rendimiento de los empleados. Los colaboradores que experimentan alegría en su entorno laboral tienden a estar más motivados y comprometidos con sus tareas. La alegría puede surgir de diversas fuentes, como el reconocimiento por un trabajo bien hecho, relaciones positivas con los compañeros y un ambiente de trabajo agradable. En EPAGAL, crear un entorno donde los empleados se sientan valorados y apreciados puede generar una atmósfera de alegría que fomente un alto rendimiento y una mayor satisfacción laboral.

El entusiasmo es otra emoción positiva que impacta directamente en el desempeño laboral. Los empleados entusiastas muestran una mayor energía y dedicación hacia sus tareas, lo que a su vez puede mejorar la calidad y eficiencia de su trabajo. El entusiasmo es contagioso; cuando los colaboradores están emocionados por sus proyectos, es probable que inspiren a sus compañeros a mostrar un nivel similar de compromiso y esfuerzo. En EPAGAL, fomentar el

entusiasmo puede implicar ofrecer oportunidades de desarrollo profesional, asignar proyectos desafiantes y reconocer los logros de los empleados de manera regular.

El optimismo también tiene un impacto significativo en el desempeño laboral. Los empleados optimistas tienden a tener una visión positiva del futuro, lo que les permite afrontar los desafíos con una actitud resiliente y proactiva. El optimismo puede ayudar a los colaboradores a superar obstáculos y mantener la motivación incluso en situaciones difíciles. En EPAGAL, promover una cultura de optimismo puede incluir la comunicación de una visión clara y positiva de la organización, celebrando los éxitos y aprendiendo de los fracasos. Esta actitud positiva puede contribuir a un ambiente de trabajo más resiliente y adaptable.

La gratitud es otra emoción positiva que puede mejorar el desempeño laboral. Los empleados que se sienten apreciados y reconocidos por sus contribuciones tienden a estar más satisfechos con su trabajo y a mostrar una mayor lealtad hacia la organización. La gratitud puede manifestarse de diversas maneras, desde el reconocimiento formal y las recompensas hasta simples expresiones de agradecimiento y aprecio. En EPAGAL, fomentar una cultura de gratitud puede incluir programas de reconocimiento, eventos de agradecimiento y la promoción de una comunicación abierta y positiva entre los empleados.

Además de estas emociones individuales, las emociones positivas también tienen un impacto colectivo en la dinámica del equipo. Un ambiente de trabajo positivo puede mejorar la cohesión del equipo, la colaboración y la comunicación. Los equipos que comparten emociones positivas tienden a trabajar mejor juntos, resolver conflictos de manera más efectiva y apoyarse mutuamente en tiempos de necesidad. En EPAGAL, fomentar un ambiente de equipo positivo puede incluir actividades de team building, celebraciones de logros colectivos y la creación de espacios para la interacción social y la colaboración.

Las emociones positivas también influyen en la creatividad y la innovación. Los colaboradores que experimentan emociones positivas son más propensos a pensar de manera creativa y a buscar soluciones innovadoras a los problemas. La alegría, el entusiasmo y el optimismo pueden liberar el potencial creativo de los empleados, permitiéndoles explorar nuevas ideas y enfoques. En EPAGAL, fomentar un ambiente que apoye la creatividad puede incluir la creación de espacios de trabajo inspiradores, ofrecer tiempo y recursos para la exploración creativa y celebrar las ideas innovadoras.

Además, las emociones positivas tienen beneficios significativos para la salud física y mental de los empleados. Las investigaciones han demostrado que las emociones positivas pueden reducir el estrés, mejorar el bienestar general y aumentar la longevidad. Los empleados que se sienten bien en su entorno laboral son menos propensos a sufrir de agotamiento y enfermedades relacionadas con el estrés. En EPAGAL, promover el bienestar emocional puede incluir programas de bienestar, acceso a recursos de salud mental y la promoción de un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal.

La inteligencia emocional es crucial para la gestión de emociones positivas en el lugar de trabajo. Los líderes y empleados con alta inteligencia emocional son capaces de reconocer, comprender y gestionar sus propias emociones y las de los demás. Esto incluye la capacidad de fomentar emociones positivas y manejar las emociones negativas de manera constructiva. En EPAGAL, desarrollar la inteligencia emocional entre los empleados puede mejorar la capacidad de la organización para crear y mantener un ambiente de trabajo positivo y productivo.

## **EMOCIONES NEGATIVAS Y SU GESTIÓN**

Las emociones negativas, como el estrés, la frustración, la ira, el miedo y la tristeza, son inevitables en cualquier entorno laboral. En la Empresa Pública de Aseo y Gestión

Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL), estas emociones pueden afectar significativamente el desempeño, la moral y el bienestar de los colaboradores. Sin embargo, la gestión efectiva de las emociones negativas puede transformar potenciales fuentes de conflicto en oportunidades para el crecimiento y el fortalecimiento del equipo. La clave está en reconocer estas emociones, comprender sus causas y aplicar estrategias para manejarlas de manera constructiva.

El estrés es una de las emociones negativas más comunes en el lugar de trabajo. Puede surgir de una variedad de fuentes, como la sobrecarga de trabajo, los plazos ajustados, la falta de recursos y el desequilibrio entre la vida laboral y personal. El estrés crónico no solo afecta la salud física y mental de los empleados, sino que también puede disminuir la productividad y aumentar la rotación de personal. En EPAGAL, es esencial implementar estrategias para gestionar el estrés, como ofrecer programas de bienestar, promover un ambiente de trabajo flexible y proporcionar recursos adecuados para la realización de tareas.

La frustración es otra emoción negativa frecuente que puede surgir cuando los colaboradores sienten que sus esfuerzos no son reconocidos o que no tienen control sobre su trabajo. La falta de comunicación clara y expectativas poco realistas también pueden contribuir a la frustración. Para gestionar esta emoción, EPAGAL puede fomentar una cultura de reconocimiento y retroalimentación constructiva. Los líderes deben asegurarse de que los empleados comprendan sus roles y expectativas, y proporcionarles el apoyo necesario para alcanzar sus objetivos. Además, es importante crear canales de comunicación abiertos donde los colaboradores puedan expresar sus preocupaciones y sugerencias.

La ira y la irritabilidad pueden surgir en el lugar de trabajo debido a conflictos interpersonales, desacuerdos sobre tareas o decisiones, y situaciones de injusticia percibida. Estas emociones, si no se gestionan adecuadamente, pueden escalar y causar un ambiente

laboral hostil. En EPAGAL, es crucial establecer políticas y procedimientos claros para la resolución de conflictos. Los líderes deben ser capacitados en habilidades de mediación y resolución de conflictos para abordar los problemas de manera justa y efectiva. Además, promover una cultura de respeto y empatía puede ayudar a prevenir la ira y la irritabilidad, creando un ambiente de trabajo más armonioso.

El miedo y la ansiedad son emociones negativas que pueden afectar la confianza y la motivación de los empleados. Estas emociones pueden ser causadas por la inseguridad laboral, el temor al fracaso o la presión por cumplir con expectativas altas. Para gestionar el miedo y la ansiedad, EPAGAL puede ofrecer programas de desarrollo profesional que ayuden a los empleados a adquirir nuevas habilidades y aumentar su confianza en sus capacidades. Además, los líderes deben proporcionar un apoyo constante y asegurarse de que los colaboradores se sientan seguros y valorados en su entorno de trabajo.

La tristeza y el desánimo pueden surgir en el lugar de trabajo debido a factores personales o profesionales, como la pérdida de un ser querido, problemas familiares o fracasos laborales. Estas emociones pueden afectar la moral y la productividad de los empleados. En EPAGAL, es importante ofrecer apoyo emocional a los colaboradores que están pasando por momentos difíciles. Esto puede incluir acceso a servicios de consejería, grupos de apoyo y una cultura de empatía y comprensión. Los líderes deben estar atentos a los signos de tristeza y desánimo y ofrecer el apoyo necesario para ayudar a los empleados a superar estos desafíos.

La inteligencia emocional es una herramienta fundamental para gestionar las emociones negativas en el lugar de trabajo. Los colaboradores con alta inteligencia emocional son capaces de reconocer sus propias emociones y las de los demás, y utilizar esta comprensión para manejar las situaciones de manera constructiva. En EPAGAL, fomentar la inteligencia emocional puede incluir la capacitación en habilidades emocionales, como la auto-conciencia,

la auto-regulación, la empatía y las habilidades sociales. Al desarrollar estas competencias, los empleados pueden mejorar su capacidad para gestionar las emociones negativas y mantener un ambiente de trabajo positivo y productivo.

La creación de un ambiente de apoyo es esencial para la gestión de emociones negativas. En EPAGAL, los líderes deben fomentar una cultura donde los empleados se sientan seguros para expresar sus emociones sin temor a represalias. Esto incluye promover la comunicación abierta, ofrecer retroalimentación constructiva y reconocer los esfuerzos y logros de los colaboradores. Un ambiente de apoyo puede ayudar a los empleados a sentirse valorados y comprendidos, lo que puede reducir el impacto de las emociones negativas y mejorar la moral general.

La promoción del equilibrio entre la vida laboral y personal también es crucial para la gestión de emociones negativas. Los empleados que sienten que tienen un equilibrio adecuado entre sus responsabilidades laborales y personales son menos propensos a experimentar estrés y agotamiento. En EPAGAL, esto puede incluir políticas de trabajo flexible, programas de bienestar que promuevan la salud física y mental, y el fomento de un ambiente donde se respeten los límites entre el trabajo y la vida personal.

Es importante recordar que la gestión de emociones negativas no se trata solo de mitigar sus efectos, sino también de aprovecharlas como oportunidades de crecimiento. Las emociones negativas pueden servir como señales de que algo necesita cambiar, ya sea en términos de procesos, comunicación o apoyo. En EPAGAL, los líderes deben estar dispuestos a escuchar y responder a estas señales, utilizando las emociones negativas como catalizadores para la mejora continua y el desarrollo organizacional.

## TÉCNICAS PARA EL MANEJO DE EMOCIONES EN EL TRABAJO

El manejo efectivo de las emociones en el trabajo es esencial para mantener un ambiente laboral saludable y productivo. En la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL), es crucial que los colaboradores desarrollen habilidades para gestionar sus emociones de manera constructiva. Existen diversas técnicas que pueden ayudar a los empleados a reconocer, comprender y manejar sus emociones, lo que puede resultar en una mayor satisfacción laboral, mejor desempeño y un ambiente de trabajo más armonioso.

Una de las técnicas más fundamentales para el manejo de emociones es la auto-conciencia emocional. La auto-conciencia implica ser consciente de las propias emociones en el momento en que ocurren. Los colaboradores que son auto-conscientes pueden identificar cómo se sienten y comprender las causas subyacentes de sus emociones. Para desarrollar la auto-conciencia, se recomienda llevar un diario emocional, donde los empleados registren sus emociones diarias y reflexionen sobre los eventos que las desencadenaron. Esta práctica puede ayudar a los colaboradores a reconocer patrones emocionales y a desarrollar una mayor comprensión de sí mismos.

Otra técnica efectiva es la auto-regulación emocional, que se refiere a la capacidad de controlar y gestionar las propias emociones de manera adecuada. Esto puede incluir técnicas como la respiración profunda, la meditación y el mindfulness. La respiración profunda, por ejemplo, puede ayudar a reducir el estrés y la ansiedad en momentos de tensión. Al tomar respiraciones lentas y profundas, los empleados pueden calmar su sistema nervioso y recuperar la claridad mental. La meditación y el mindfulness, por otro lado, pueden ayudar a los colaboradores a mantenerse presentes y centrados, lo que les permite manejar mejor sus reacciones emocionales.

El establecimiento de límites también es crucial para el manejo de emociones en el trabajo. Los empleados deben aprender a establecer límites claros entre su vida laboral y

personal para evitar el agotamiento emocional. Esto puede incluir prácticas como no revisar correos electrónicos fuera del horario laboral, tomar descansos regulares durante la jornada de trabajo y asegurarse de tener tiempo para actividades personales y de ocio. En EPAGAL, fomentar un ambiente que respete estos límites puede ayudar a reducir el estrés y mejorar el bienestar general de los empleados.

La empatía es otra técnica importante para manejar las emociones en el trabajo. La empatía implica comprender y compartir los sentimientos de los demás, lo que puede mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales. Los colaboradores que practican la empatía son más capaces de resolver conflictos de manera constructiva y de trabajar en equipo de manera efectiva. Para desarrollar la empatía, se recomienda practicar la escucha activa, donde los empleados prestan plena atención a sus compañeros, hacen preguntas aclaratorias y muestran interés genuino en sus experiencias y emociones.

El desarrollo de habilidades sociales también es fundamental para el manejo de emociones en el trabajo. Esto incluye habilidades como la comunicación efectiva, la resolución de conflictos y la negociación. Los empleados con buenas habilidades sociales son capaces de expresar sus emociones y necesidades de manera asertiva, sin agredir ni ser pasivos. La resolución de conflictos, por ejemplo, implica abordar los desacuerdos de manera abierta y respetuosa, buscando soluciones que beneficien a todas las partes involucradas. La negociación, por otro lado, permite a los empleados llegar a acuerdos mutuamente satisfactorios, lo que puede reducir la tensión y mejorar la cooperación.

El apoyo social es otra técnica valiosa para manejar las emociones en el trabajo. Contar con una red de apoyo, ya sea de compañeros de trabajo, amigos o familiares, puede proporcionar un espacio seguro para expresar emociones y recibir retroalimentación y consejos. En EPAGAL, fomentar un ambiente de trabajo donde los empleados se sientan

apoyados y valorados puede mejorar significativamente su bienestar emocional. Esto puede incluir la creación de grupos de apoyo, la promoción de actividades de team building y el fomento de una cultura de respeto y colaboración.

La gestión del tiempo es otra técnica clave para el manejo de emociones. Los empleados que pueden gestionar su tiempo de manera efectiva son menos propensos a experimentar estrés y agotamiento. Esto implica establecer prioridades, planificar tareas de manera realista y evitar la procrastinación. Herramientas como listas de tareas, calendarios y técnicas de gestión del tiempo, como la técnica Pomodoro, pueden ayudar a los colaboradores a mantener el control de sus responsabilidades y reducir la sensación de estar abrumados.

El reconocimiento y la celebración de logros también son importantes para el manejo de emociones en el trabajo. Celebrar los logros, tanto grandes como pequeños, puede aumentar la moral y la motivación de los empleados. En EPAGAL, los líderes deben reconocer y celebrar los éxitos de los colaboradores, ya sea a través de recompensas formales, agradecimientos públicos o pequeños gestos de reconocimiento. Esto no solo refuerza un comportamiento positivo, sino que también crea un ambiente de trabajo más positivo y alentador.

El desarrollo de la inteligencia emocional es una técnica integral para el manejo de emociones en el trabajo. La inteligencia emocional implica la capacidad de reconocer, comprender y gestionar tanto las propias emociones como las de los demás. Esto incluye habilidades como la auto-conciencia, la auto-regulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales. En EPAGAL, fomentar el desarrollo de la inteligencia emocional a través de programas de capacitación y desarrollo puede mejorar significativamente la capacidad de los empleados para manejar sus emociones de manera efectiva.

## **EL PAPEL DEL LIDERAZGO EN LA GESTIÓN DE EMOCIONES**

El liderazgo desempeña un papel fundamental en la gestión de emociones dentro del entorno laboral. En la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL), los líderes tienen la responsabilidad de crear un ambiente de trabajo que fomente el bienestar emocional y la productividad de los colaboradores. La capacidad de un líder para gestionar sus propias emociones y las de su equipo puede influir significativamente en la moral, el desempeño y la cohesión del equipo. Este apartado conceptual explora cómo el liderazgo efectivo en la gestión de emociones puede transformar el ambiente laboral y contribuir al éxito organizacional.

En primer lugar, los líderes deben desarrollar una alta inteligencia emocional. La inteligencia emocional incluye la capacidad de reconocer, comprender y gestionar las propias emociones y las de los demás. Los líderes con alta inteligencia emocional pueden manejar situaciones de estrés con calma, tomar decisiones equilibradas y comunicarse de manera efectiva. En EPAGAL, es crucial que los líderes sean conscientes de sus propias emociones y cómo estas afectan su comportamiento y decisiones. Esta auto-conciencia permite a los líderes modelar comportamientos positivos y establecer un tono emocional positivo para su equipo.

La auto-regulación emocional es una competencia clave que los líderes deben cultivar. Esto implica la capacidad de controlar y canalizar las emociones de manera constructiva. Los líderes que pueden auto-regular sus emociones son menos propensos a reaccionar de manera impulsiva o inapropiada en situaciones de tensión. En EPAGAL, los líderes que practican la auto-regulación pueden mantener la calma en momentos de crisis, lo que ayuda a estabilizar el equipo y reducir el estrés. Además, la auto-regulación permite a los líderes proporcionar retroalimentación constructiva sin dejarse llevar por la frustración o la ira.

La empatía es otra habilidad esencial para los líderes en la gestión de emociones. La empatía permite a los líderes comprender y compartir los sentimientos de sus colaboradores,

lo que fortalece la relación y la confianza. En EPAGAL, los líderes empáticos pueden identificar cuando un empleado está pasando por un momento difícil y ofrecer el apoyo necesario. La empatía también facilita la resolución de conflictos, ya que los líderes pueden abordar los desacuerdos con una comprensión más profunda de las perspectivas y emociones de las partes involucradas. Esto promueve un ambiente de trabajo más armonioso y colaborativo.

La comunicación efectiva es fundamental para la gestión de emociones en el lugar de trabajo. Los líderes deben ser capaces de comunicar claramente sus expectativas, proporcionar retroalimentación y escuchar activamente a sus colaboradores. Una comunicación abierta y transparente ayuda a prevenir malentendidos y reduce la incertidumbre, lo que puede disminuir el estrés y la ansiedad entre los empleados. En EPAGAL, fomentar una cultura de comunicación abierta puede mejorar la moral y la cohesión del equipo, ya que los colaboradores se sienten más valorados y comprendidos.

El reconocimiento y la apreciación son técnicas poderosas que los líderes pueden utilizar para gestionar las emociones positivas en el lugar de trabajo. Los empleados que se sienten valorados y reconocidos por sus contribuciones tienden a estar más motivados y satisfechos con su trabajo. En EPAGAL, los líderes deben hacer un esfuerzo consciente para reconocer los logros de los empleados, tanto de manera formal como informal. Esto puede incluir elogios públicos, premios, o incluso un simple agradecimiento. El reconocimiento no solo refuerza comportamientos positivos, sino que también fortalece el vínculo emocional entre los líderes y sus equipos.

La gestión del estrés es otra área crucial donde los líderes pueden influir en el bienestar emocional de sus colaboradores. Los líderes deben ser conscientes de los niveles de estrés en su equipo y tomar medidas proactivas para aliviarlo. Esto puede incluir la implementación de

políticas de trabajo flexible, la promoción de un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal, y la provisión de recursos de apoyo, como programas de bienestar y asesoramiento. En EPAGAL, los líderes que se preocupan por el bienestar emocional de sus empleados pueden crear un ambiente de trabajo más saludable y sostenible.

El desarrollo profesional y personal es una forma en que los líderes pueden apoyar el bienestar emocional de sus colaboradores. Los empleados que sienten que están creciendo y desarrollándose en su carrera tienden a estar más comprometidos y satisfechos. En EPAGAL, los líderes deben ofrecer oportunidades de capacitación y desarrollo, mentoría y retroalimentación constructiva. Fomentar un ambiente de aprendizaje continuo no solo mejora las habilidades y competencias de los empleados, sino que también aumenta su autoestima y confianza, lo que contribuye a un ambiente emocionalmente positivo.

La resolución de conflictos es otra competencia esencial para los líderes en la gestión de emociones. Los conflictos interpersonales son inevitables en cualquier organización, pero la manera en que se manejan puede hacer una gran diferencia en el ambiente laboral. Los líderes deben ser capaces de mediar en conflictos de manera justa y efectiva, escuchando todas las partes involucradas y buscando soluciones que beneficien a todos. En EPAGAL, los líderes que manejan los conflictos con empatía y habilidad pueden reducir la tensión y promover un ambiente de colaboración y respeto.

Los líderes deben fomentar una cultura de apoyo y respeto. Un ambiente de trabajo donde los empleados se sienten seguros para expresar sus emociones y opiniones puede mejorar significativamente el bienestar emocional. En EPAGAL, los líderes deben promover valores de inclusión, respeto y apoyo mutuo. Esto puede incluir políticas contra el acoso y la discriminación, así como la promoción de actividades de team building y la creación de espacios para la interacción social. Una cultura de apoyo y respeto no solo mejora la moral y

la cohesión del equipo, sino que también contribuye a un ambiente de trabajo más positivo y productivo.

## **CONFLICTOS INTERPERSONALES Y EMOCIONES**

Los conflictos interpersonales son una parte inevitable de cualquier entorno laboral, y en la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL) no es diferente. Estos conflictos pueden surgir de diversas fuentes, como diferencias de opinión, malentendidos, competencia por recursos limitados y diferencias de personalidad. Las emociones juegan un papel crucial en la dinámica de los conflictos interpersonales, ya que influyen en cómo las personas perciben y responden a estas situaciones. Comprender la relación entre emociones y conflictos interpersonales es esencial para gestionar de manera efectiva el ambiente laboral y promover una cultura organizacional positiva.

Las emociones negativas, como el enojo, la frustración y el resentimiento, suelen ser las más comunes en situaciones de conflicto. Estas emociones pueden intensificar los desacuerdos y dificultar la resolución de problemas. Cuando las personas se sienten enojadas, tienden a enfocarse más en ganar el conflicto que en encontrar una solución mutuamente beneficiosa. En EPAGAL, es fundamental reconocer estos patrones emocionales y desarrollar estrategias para manejarlos. Los líderes y colaboradores deben aprender a identificar las señales de emociones negativas y tomar medidas para desescalar la situación antes de que el conflicto se intensifique.

La inteligencia emocional es una herramienta poderosa para manejar conflictos interpersonales. Esta habilidad implica la capacidad de reconocer y comprender las propias emociones y las de los demás, así como la capacidad de gestionarlas de manera constructiva. En EPAGAL, fomentar la inteligencia emocional entre los colaboradores puede ayudar a reducir la frecuencia y la intensidad de los conflictos. Por ejemplo, un empleado con alta

inteligencia emocional puede notar que está comenzando a sentirse frustrado y tomar un momento para calmarse antes de responder a su colega. Esta pausa puede prevenir una escalada del conflicto y abrir la puerta a una comunicación más efectiva.

La empatía es otro componente clave en la gestión de conflictos interpersonales. La empatía permite a los individuos ponerse en el lugar del otro y comprender sus perspectivas y sentimientos. En EPAGAL, los colaboradores que practican la empatía pueden abordar los conflictos con una actitud más comprensiva y colaborativa. Esto no solo ayuda a resolver los desacuerdos más rápidamente, sino que también fortalece las relaciones interpersonales y crea un ambiente de trabajo más solidario. Fomentar la empatía puede incluir actividades de team building, talleres de comunicación y entrenamiento en habilidades emocionales.

La comunicación efectiva es esencial para resolver conflictos interpersonales de manera constructiva. Una comunicación clara y abierta puede prevenir muchos malentendidos que pueden llevar a conflictos. En EPAGAL, los líderes deben promover una cultura de comunicación abierta donde los empleados se sientan seguros para expresar sus preocupaciones y opiniones. Esto incluye establecer canales de comunicación claros y accesibles, así como fomentar una escucha activa. La escucha activa implica prestar plena atención al interlocutor, mostrar interés genuino y ofrecer respuestas reflexivas. Esta práctica puede ayudar a los colaboradores a sentirse escuchados y comprendidos, lo que puede reducir la tensión y facilitar la resolución de conflictos.

La auto-regulación emocional es otra habilidad crucial en la gestión de conflictos. Esta habilidad implica la capacidad de controlar y canalizar las emociones de manera constructiva. En EPAGAL, los colaboradores que pueden auto-regular sus emociones son capaces de mantener la calma en situaciones de conflicto, lo que les permite abordar los desacuerdos con una mente clara y racional. Las técnicas de auto-regulación pueden incluir la respiración

profunda, la meditación y el mindfulness. Estas prácticas pueden ayudar a los empleados a reducir el estrés y la ansiedad, lo que puede mejorar su capacidad para manejar conflictos de manera efectiva.

El liderazgo desempeña un papel fundamental en la gestión de conflictos interpersonales y emociones en el lugar de trabajo. Los líderes deben ser modelos de comportamiento emocionalmente inteligente y establecer un tono positivo para su equipo. En EPAGAL, los líderes pueden ayudar a gestionar los conflictos proporcionando orientación y apoyo a los colaboradores. Esto incluye ofrecer capacitación en habilidades de resolución de conflictos, mediación y técnicas de comunicación. Los líderes también deben estar disponibles para intervenir en conflictos cuando sea necesario y trabajar con las partes involucradas para encontrar soluciones justas y equitativas.

La cultura organizacional también influye en cómo se gestionan los conflictos interpersonales y las emociones en el trabajo. En EPAGAL, es importante crear una cultura que valore y promueva la inteligencia emocional, la empatía y la comunicación abierta. Esto puede incluir políticas que apoyen el bienestar emocional de los empleados, como programas de bienestar, acceso a recursos de salud mental y la promoción de un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal. Una cultura organizacional positiva puede reducir la frecuencia de conflictos y crear un ambiente de trabajo más armonioso y productivo.

La mediación es una técnica efectiva para resolver conflictos interpersonales en el lugar de trabajo. La mediación implica la intervención de una tercera parte neutral que ayuda a las partes en conflicto a comunicarse de manera efectiva y encontrar una solución mutuamente aceptable. En EPAGAL, los mediadores pueden ser líderes capacitados en habilidades de resolución de conflictos o profesionales externos. La mediación puede ayudar a desescalar conflictos, facilitar la comunicación y promover una resolución justa y equitativa.

Es importante reconocer que los conflictos interpersonales y las emociones negativas también pueden ser oportunidades para el crecimiento y la mejora. Los conflictos pueden revelar problemas subyacentes que necesitan ser abordados, como problemas de comunicación, diferencias de valores o desafíos en la gestión del trabajo. En EPAGAL, los líderes deben ver los conflictos como oportunidades para aprender y mejorar, y trabajar con los colaboradores para implementar cambios positivos. Esto puede incluir revisar y ajustar políticas y procedimientos, ofrecer capacitación adicional y fomentar una cultura de mejora continua.

## **LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LAS EMOCIONES**

La cultura organizacional es un conjunto de valores, creencias y prácticas que define el ambiente de trabajo y guía el comportamiento de los empleados dentro de una organización. En la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL), la cultura organizacional tiene un impacto profundo en cómo se manejan las emociones y en la manera en que los empleados interactúan entre sí. La forma en que una organización aborda la gestión de las emociones puede influir significativamente en la satisfacción laboral, el desempeño y la cohesión del equipo.

Una cultura organizacional positiva que valora y fomenta la inteligencia emocional puede transformar el ambiente de trabajo. En EPAGAL, es fundamental que la cultura organizacional promueva la auto-conciencia emocional, la auto-regulación, la empatía y las habilidades sociales. Cuando los empleados se sienten comprendidos y apoyados en sus esfuerzos por gestionar sus emociones, están más capacitados para manejar el estrés, resolver conflictos y colaborar de manera efectiva.

Uno de los primeros pasos para cultivar una cultura organizacional que apoye la gestión de emociones es fomentar la auto-conciencia emocional. La auto-conciencia implica que los empleados sean capaces de reconocer y comprender sus propias emociones. En EPAGAL, se pueden implementar programas de formación que ayuden a los empleados a desarrollar esta

habilidad, como talleres de inteligencia emocional y sesiones de coaching personal. La auto-conciencia permite a los empleados entender cómo sus emociones afectan su comportamiento y sus relaciones laborales, y les proporciona las herramientas necesarias para gestionar sus respuestas emocionales de manera efectiva.

La auto-regulación emocional es otra competencia clave que debe ser promovida dentro de la cultura organizacional. La auto-regulación permite a los empleados controlar sus impulsos y reacciones emocionales, manteniendo la calma y el profesionalismo en situaciones estresantes. En EPAGAL, se pueden ofrecer recursos y técnicas para la auto-regulación, como la meditación, el mindfulness y la respiración profunda. Estas prácticas ayudan a los empleados a manejar el estrés y la ansiedad, lo que contribuye a un ambiente de trabajo más tranquilo y productivo.

La empatía es un componente esencial de una cultura organizacional saludable. La empatía permite a los empleados comprender y compartir los sentimientos de sus compañeros, lo que fortalece las relaciones interpersonales y mejora la colaboración. En EPAGAL, fomentar la empatía puede incluir actividades de team building, talleres de comunicación efectiva y la promoción de un ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso. Los empleados que practican la empatía son más capaces de resolver conflictos de manera constructiva y de apoyar a sus compañeros en momentos de necesidad.

La comunicación abierta y efectiva es vital para la gestión de emociones en el lugar de trabajo. Una cultura organizacional que valora la comunicación abierta permite a los empleados expresar sus emociones y preocupaciones sin temor a represalias. En EPAGAL, se debe promover una política de puertas abiertas, donde los empleados se sientan seguros para hablar con sus superiores sobre cualquier problema que enfrenten. La comunicación efectiva también

implica escuchar activamente y proporcionar retroalimentación constructiva, lo que ayuda a prevenir malentendidos y reduce la incertidumbre.

El reconocimiento y la apreciación son prácticas importantes para fomentar emociones positivas en el lugar de trabajo. Los empleados que se sienten valorados y reconocidos por sus contribuciones tienden a estar más satisfechos y motivados. En EPAGAL, los líderes deben hacer un esfuerzo consciente para reconocer los logros de los empleados, tanto de manera formal como informal. Esto puede incluir programas de recompensas, agradecimientos públicos y pequeñas muestras de aprecio. El reconocimiento no solo refuerza comportamientos positivos, sino que también crea un ambiente de trabajo más positivo y alentador.

La gestión del estrés es crucial para mantener un ambiente de trabajo saludable. Una cultura organizacional que apoya la gestión del estrés proporciona a los empleados las herramientas y recursos necesarios para manejar sus cargas de trabajo y mantener un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal. En EPAGAL, esto puede incluir políticas de trabajo flexible, programas de bienestar, acceso a recursos de salud mental y la promoción de actividades recreativas y de relajación. Un ambiente de trabajo que reconoce y aborda el estrés de los empleados contribuye al bienestar general y reduce el riesgo de agotamiento.

El desarrollo profesional y personal es otra área clave donde la cultura organizacional puede influir en las emociones de los empleados. Los empleados que tienen oportunidades para crecer y desarrollarse dentro de la organización tienden a estar más comprometidos y satisfechos con su trabajo. En EPAGAL, se deben ofrecer programas de capacitación y desarrollo, mentoría y oportunidades para asumir nuevos desafíos. Fomentar un ambiente de aprendizaje continuo no solo mejora las habilidades y competencias de los empleados, sino que también aumenta su autoestima y confianza, lo que contribuye a un ambiente emocionalmente positivo.

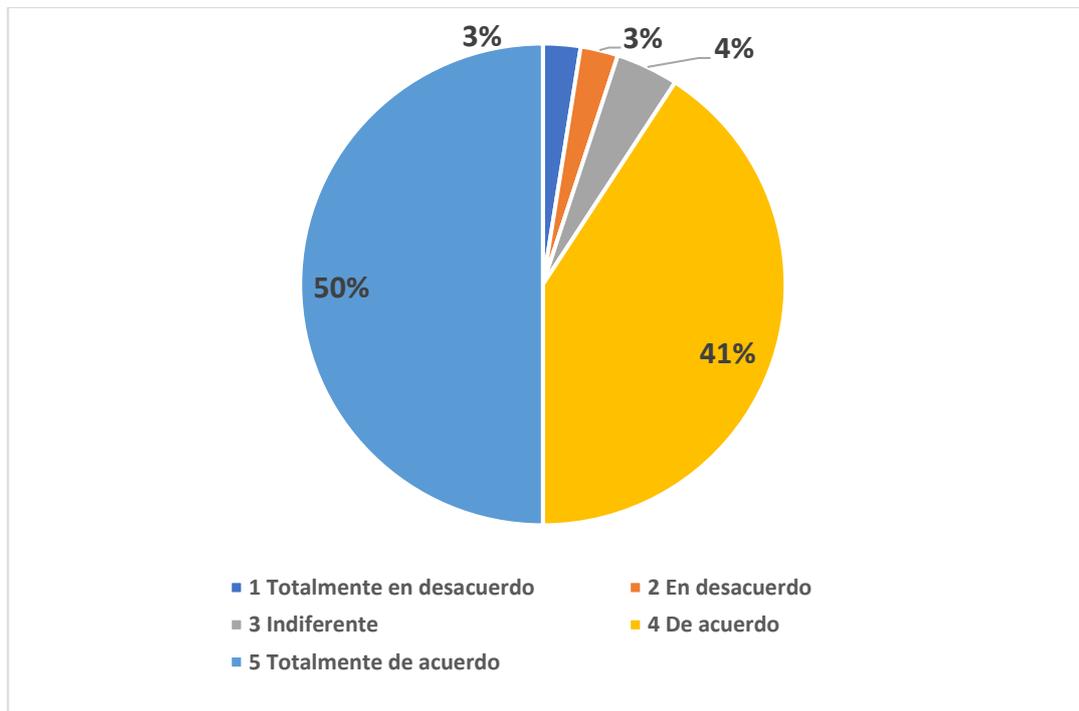
La resolución de conflictos es esencial para mantener un ambiente de trabajo armonioso. Los conflictos interpersonales son inevitables, pero la manera en que se manejan puede hacer una gran diferencia en la cultura organizacional. En EPAGAL, es importante establecer políticas y procedimientos claros para la resolución de conflictos. Esto incluye la formación de líderes en habilidades de mediación y resolución de conflictos, así como la creación de un ambiente donde los empleados se sientan seguros para abordar los desacuerdos de manera abierta y respetuosa. Una resolución de conflictos efectiva reduce la tensión y promueve la cooperación y el respeto mutuo.

La cultura de apoyo y respeto es la base de una gestión emocional efectiva en el lugar de trabajo. En EPAGAL, los líderes deben promover valores de inclusión, respeto y apoyo mutuo. Esto puede incluir políticas contra el acoso y la discriminación, así como la promoción de actividades de team building y la creación de espacios para la interacción social. Una cultura de apoyo y respeto no solo mejora la moral y la cohesión del equipo, sino que también contribuye a un ambiente de trabajo más positivo y productivo.

## **ESTUDIOS DE CASO**

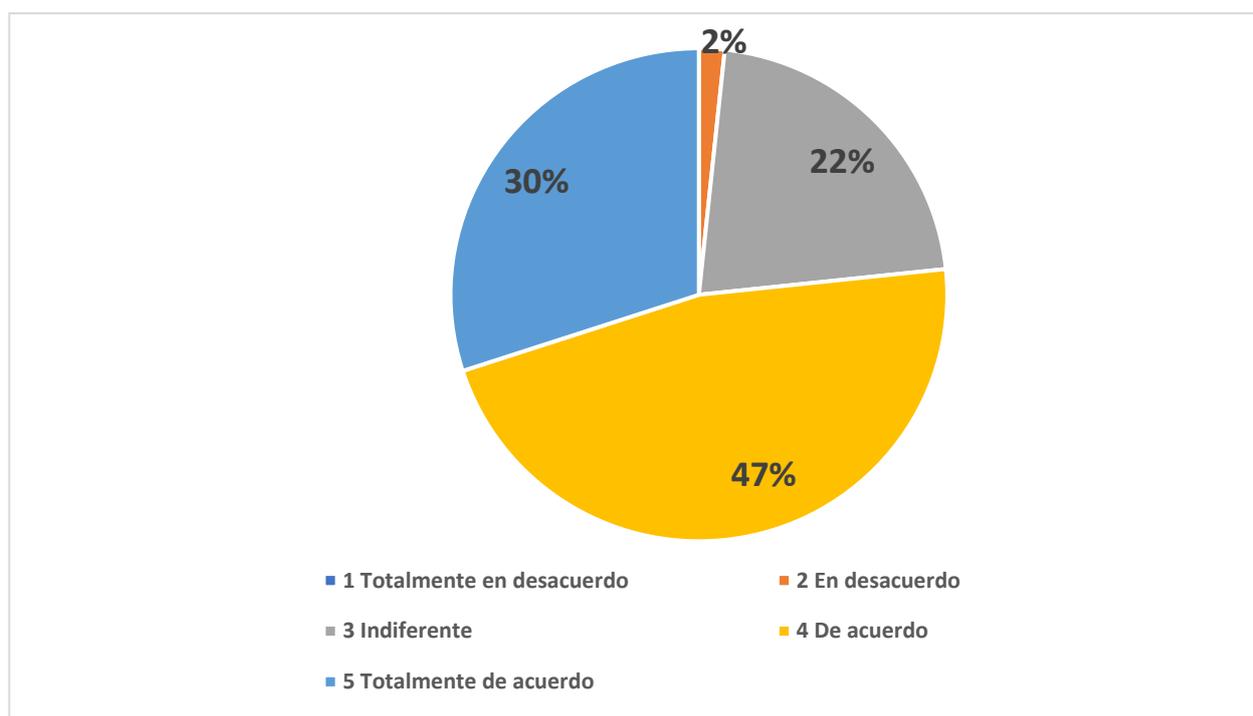
Se empleó un diseño no experimental, transversal y correlacional en la investigación. Se incluyó a los 30 colaboradores del área administrativa de EPAGAL, realizándose un censo en lugar de seleccionar una muestra. Los datos recopilados fueron procesados mediante el software SPSS, y se llevaron a cabo pruebas de confiabilidad, como el alfa de Cronbach, para garantizar la consistencia interna de los instrumentos utilizados.

### *Evaluación de las emociones propias*



Después de analizar los datos obtenidos en la encuesta realizada a los colaboradores del área administrativa de EPAGAL, el 50% afirma estar “Totalmente de acuerdo” lo que se traduce a que los encuestados tienen un sólido conocimiento de sus propias emociones, el 41% muestra estar “De acuerdo” lo cual se relaciona con la anterior escala, el 4% manifiesta estar “Indiferente” lo que podría indicar una falta de seguridad y conocimiento sobre las razones detrás de sus emociones, por otro lado, el 3% muestra estar “En desacuerdo”, y 3% también muestra estar “Totalmente en desacuerdo”, afirmando no conocer sus propias emociones.

### *Valoración de las emociones de los demás*

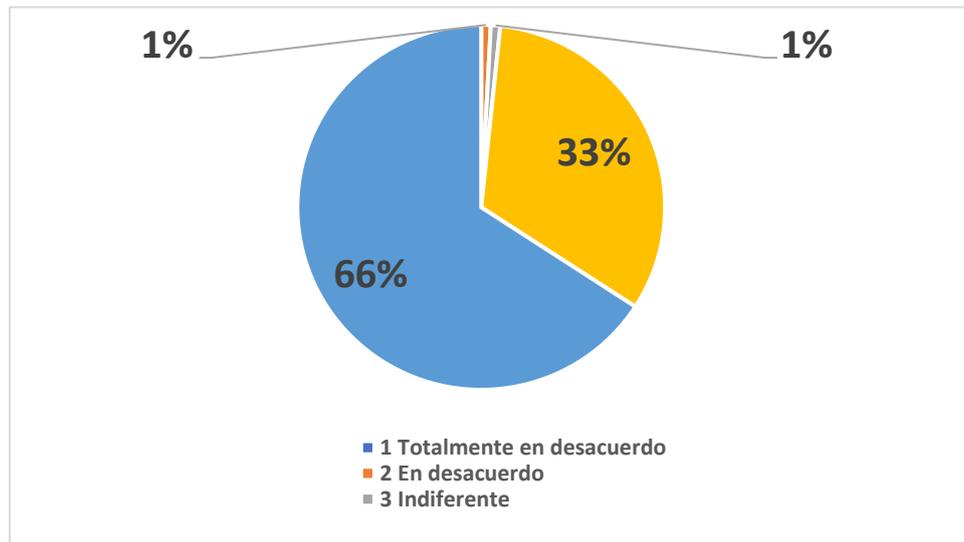


De acuerdo a los resultados obtenidos dentro de esta dimensión, el 30% de los encuestados manifiestan estar “Totalmente de acuerdo” en cuanto a valorar las emociones de los demás, el 47% se ubica dentro de la escala de “De acuerdo” mostrando una postura positiva dentro de esta dimensión, por otro lado, el 22% de los colaboradores encuestados se muestra “Indiferente”, lo cual presentan no tener una posición clara o no están seguros de comprender las emociones de los demás, por último, el 2% presenta estar “En desacuerdo”, aunque es la menor cantidad de encuestado, manifiestan no valorar las emociones de los demás.

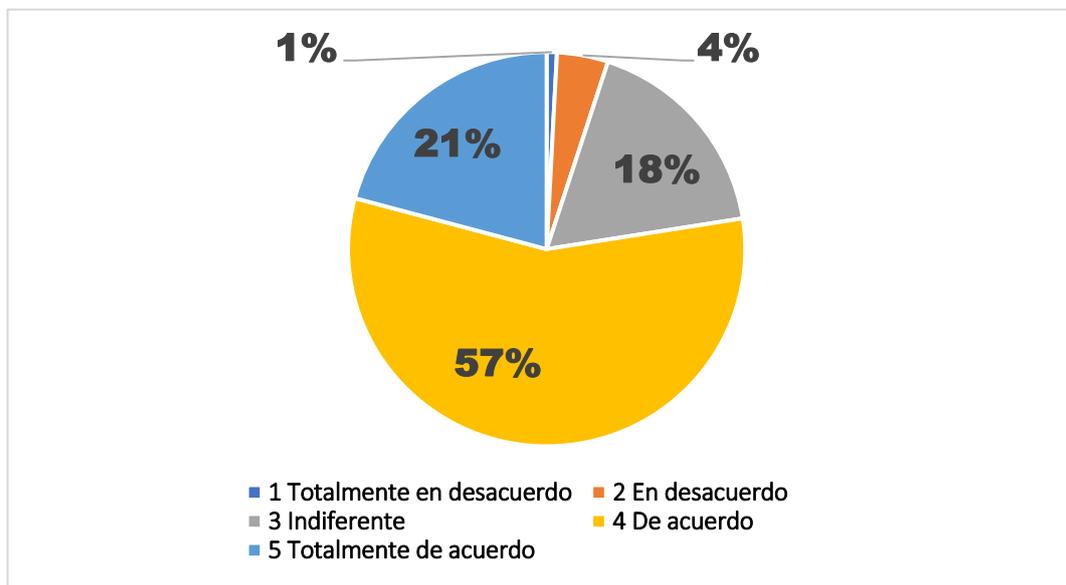
### *Uso de la emoción*

Dentro de esta dimensión se muestra que, el 66% de los encuestados afirman estar “Totalmente de acuerdo” percibiendo que los colaboradores reflexionan sobre su propio dialogo interno y la forma en que se percibe a sí misma en cuanto a su competencia en diversas áreas de la vida, por otro lado, el 33% afirma estar “De acuerdo” asociándose con la escala mencionada anteriormente, así mismo, el 1% muestra estar “En desacuerdo” y por último, el

1% en “Totalmente en desacuerdo” indicando una pequeña porción que no se identifica completamente con dicha dimensión.



### *Regulación de la emoción*



Dentro de esta dimensión se obtuvieron las siguientes percepciones de los colaboradores encuestados, el 21% muestra estar “Totalmente de acuerdo” en la regulación de sus emociones, el 57% afirma estar “De acuerdo” manifestando tener habilidad para gestionar

adecuadamente sus emociones y abordar desafíos de manera racional, lo que se traduce a la capacidad de mantener el control emocional y manejar situaciones difíciles con un enfoque lógico, por otro lado, el 18% muestra una postura “Indiferente” lo que se puede manifestar es que no están seguros o no tienen una posición clara sobre su capacidad para regular adecuadamente sus emociones, el 4% muestra estar “En desacuerdo” y el 1% “Totalmente en desacuerdo”, lo cual muestran no tener esta habilidad para regular sus emociones.

## CONFLICTO

Para poder comprender este tema es necesario establecer un rango de conceptos de que es conflicto. Entonces, la terminología “conflicto” es proveniente de la palabra latina *conflictus* que quiere decir *chocar, afligir, infligir*; en lo que conlleva a un problema o enfrentamiento, implica lucha, pelea o combate. Como noción tradicional, el conflicto es parecido a desgracia o mala suerte; considerado como algo aberrante o patológico, en una situación anímica que se ve desafortunada entre las personas implicadas en el mismo. También este surge cuando varias personas o grupos realizan acciones que son mutuamente inconciliables, en donde la posición de uno es vista por el otro como un obstáculo para realizar de su deseo; entonces el conflicto no se presenta de forma particular por un enfrentamiento por aceptar recursos, sino por un indebido acceso del mismo.

Ahora bien, el conflicto también es definido como un estado emotivo doloroso, dado por una rigidez entre deseos contradictorios y opuestos, ocasionando contrariedades sociales e interpersonales, donde se presenta una resistencia y una interacción reflejada en la mayoría de veces en el estrés. Fuquen (2003)

## FACTORES DE UN CONFLICTO

En acuerdo con Galtung (1998) se identifica tres factores que facilitan la aparición de un conflicto y que, a su vez, pueden proporcionar las condiciones necesarias para su gestión.

Estos factores, son:

- **Factores culturales:** Representan la conformación de mitos, símbolos, valores e ideas que sirven para justificar la violencia o la paz. Este factor causa violencia cultural, que es ejercida por la propia sociedad, para su imposición y mantenimiento.
- **Factores estructurales:** Es aquel obstáculo que fomenta la desigualdad, falta de equidad, explotación, etc., mismas que no permite satisfacer las necesidades básicas de las personas.
- **Factores de comportamiento:** Este factor es producto de los factores culturales y estructurales que se traducen a conductas agresivas ya sea de tipo físico o verbal. Estos factores determinan la violencia directa-física o psicológica- que es la más visible, ya que se manifiesta en conductas y comportamientos.

## CLASIFICACIÓN DE LOS CONFLICTOS

Como ya se mencionó anteriormente, los conflictos son una parte inherente de la experiencia humana, ya sea en el ámbito personal, profesional, social, etc. En este sentido, la clasificación de los conflictos ofrece una herramienta invaluable para categorizar y analizar sus distintas manifestaciones. Al explorar las diferentes formas en que los conflictos pueden presentarse, se pueden obtener una visión más completa de sus dinámicas, lo que facilita el desarrollo de estrategias adecuadas para su abordaje. Para ello, Córdoba (2022) clasifica a los conflictos según su alcance y su contenido, los cuales se presentan en la *Tabla 5*.

**Tabla 5**

*Clasificación de los conflictos*

<b>Clasificación de los conflictos</b>		
<b>Según su alcance o efecto</b>	Pondy (1997)	De relación
		Estratégicos
	Deustch	Constructivos
		Destructivos
<b>Según su contenido</b>	Bilbao y Dauder (2003)	Conflictos de relación entre las personas
		Conflictos de información
		Conflicto de intereses
		Conflictos estructurales
		Conflictos de valores
	Gelabert (2007)	Conflicto de procedimiento
		Conflicto de jerarquía
		Conflicto de conocimiento
		Conflicto de carencia de habilidades directivas

---

Conflictos grupales

---

Conflictos personales

---

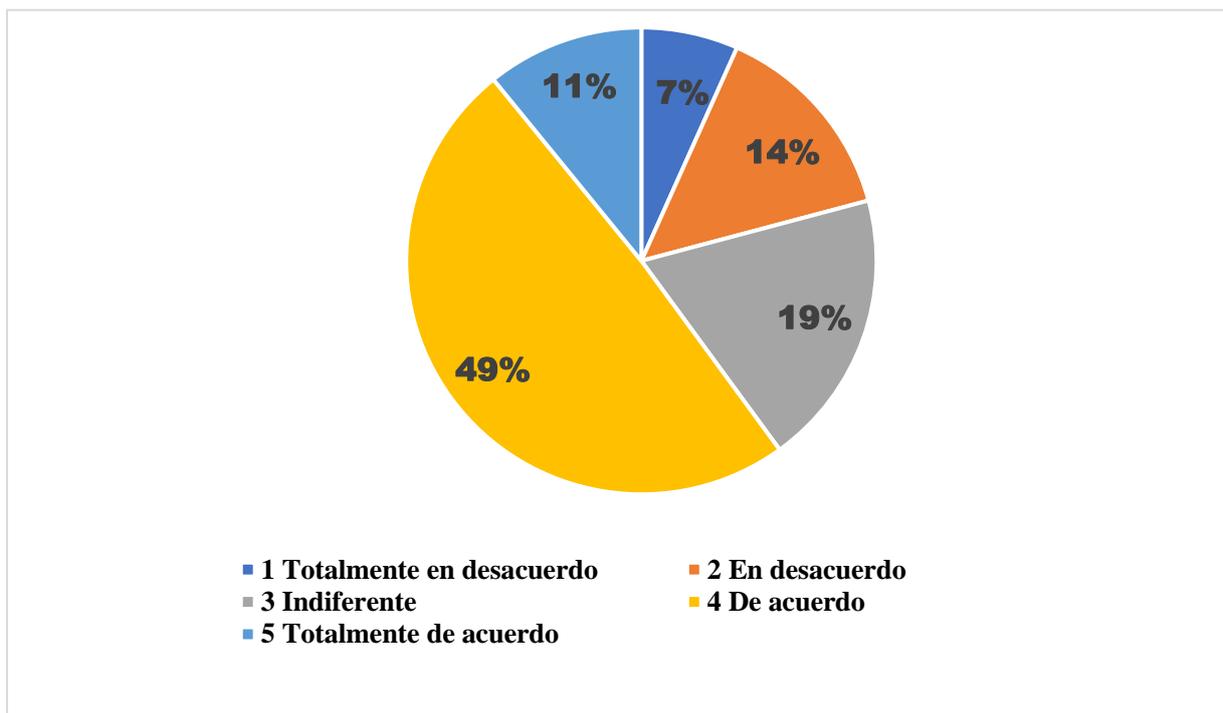
**Fuente:** Cordoba (2022).

## ESTUDIO DE CASO

85

La investigación adoptó un diseño no experimental, transversal y correlacional. Se incluyó a los 30 colaboradores del área administrativa de EPAGAL, realizando un censo en lugar de una muestra. Los datos recolectados fueron analizados utilizando el software SPSS, y se realizaron pruebas de confiabilidad, como el alfa de Cronbach, para asegurar la consistencia interna de los instrumentos empleados.

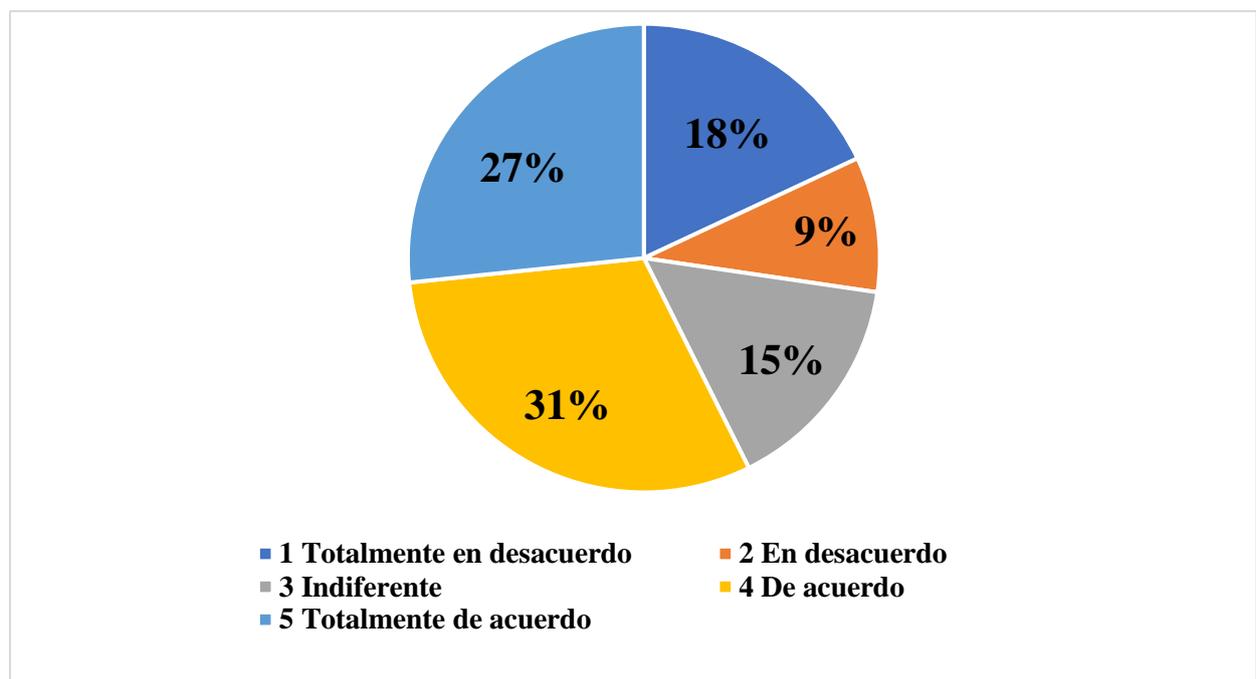
### *Conflictos de tareas*



En este análisis se puede evidenciar los resultados de los conflictos en tareas. Del total de 30 encuestados, casi la mitad de ellos con un porcentaje de 49% se perciben como “De acuerdo” lo que significa que una proporción significativa de los colaboradores no tienen conflictos con las actividades encomendadas, un 19% de los encuestados manifiestan estar

“Indiferente” lo que significa que no sienten ningún desfavorable en la dimensión, también, el 14% de los resultados arrojan que están “En desacuerdo” ya que se interpreta que las tareas no son distribuidas de una manera igualitaria, por consiguiente, un 11% de los encuestados revela que están “Totalmente de acuerdo” en que si se brinda diferentes puntos de vista al realizar una tarea, para concluir, la minoría de los encuestados con un porcentaje de 7% revela que estar en “Totalmente en desacuerdo” por lo que se puede decir que no se ha brindado un buen modo de llevar a cabo cada tarea.

### Conflictos en relaciones laborales



En la gráfica se puede observar los resultados de los conflictos en relaciones laborales, el total de los 30 encuestados, un 31% de los encuestados manifiestan estar “De acuerdo” lo que significa que una porción de los empleados no están conformes con el ambiente que se percibe en su trabajo, por consiguiente, el 27% de los encuestados manifiesta estar “Totalmente de acuerdo” lo que se da entender que existe compañeros que tratan de perjudicar a los demás con diferentes acciones, también, un 18% de los encuestados manifiesta estar “Totalmente en desacuerdo” con respecto al clima que se presenta en el área de trabajo, sin embargo, el 15% de los encuestados evidencia ser “Indiferente” en las murmuraciones que se presentan en el

área de trabajo, por último el 9% de los colaboradores encuestados evidencia estar “En desacuerdo” en que existe conspiraciones latentes dentro de la organización.

## CONFLICTO ORGANIZACIONAL

Para (Gelabert, 2007) describe al conflicto organizacional como un momento o situación en que varios miembros de la organización mantienen posiciones o criterios contrarios entre sí, de tal manera que, podrá ser un resultado indeseable en la eficacia y efectividad de la organización. Por otra parte, el conflicto es positivo y necesario para conseguir la efectividad que se requiere dentro de los grupos. Esta teoría supone que los grupos tranquilos, se estancan y no generan cosas nuevas, no son creativos y pierden la capacidad de responder a los cambios, por lo que se considera importante mantener un nivel mínimo de conflicto, que permita la autocrítica y la creación permanente.

## CLASIFICACIÓN DEL CONFLICTO ORGANIZACIONAL

Por su parte Gonzales (2010) en la clasificación de conflicto organizacional se caracteriza y surge a raíz de cuatro razones principales:

- **Intrapersonal:** Se produce en un individuo en donde la experiencia tiene lugar en la mente de la persona lo que lo convierte en un tipo conflicto que es psicológico que implica los pensamientos, valores, principios y emociones del individuo.
- **Interpersonal:** Se da entre dos individuos dentro de una organización ya que ocurre existen diferentes personalidades ocasionando opiniones contradictorias.
- **Intragrupal:** Esto surge entre los individuos de un equipo grupo de trabajo generando incompatibilidades y malentendidos entre ellos.
- **Intergrupal:** Surge en el momento que existen diferencias entre distintos grupos de la organización debido a la diversidad de objetivos e intereses de los mismos.

## CONFLICTOS INTERPERSONALES

Según Deutsch (1983) relata que un conflicto se presenta cuando se da cualquier tipo de actividad inadecuada a todo comportamiento, generando una interrelación de seres humanos, la cual esta relación tiende a poseer cierto grado de antagonismo resultante de criterios, creencias diferentes o discrepantes acordes al entorno social vivido en ambos lados. También se dice que los conflictos interpersonales son propios de las relaciones de convivencia entre distintas personas, frecuentemente se muestran en diferentes ambientes organizacionales, sin embargo, una mala comunicación puede ser elemento para propagar este tipo de conflicto, ya que, si una persona no tiene clara la realidad, existe un doble pensamiento ocasionando problemas de desconfianza, conexión, credibilidad e interés entre el equipo de trabajo.

De acuerdo a Baron (2006) los conflictos que existen entre dos o más personas son intereses, necesidades, opiniones, y valores son contradictorios; o bien aspectos socio emocionales que llegan a generar conflictos entre estos. Entonces se puede decir que las creencias son la diferencia de valores y tienen efecto en el origen de los conflictos interpersonales, ya que no todas las personas a nuestro alrededor se guían con los mismos principios y en ciertas ocasiones tendemos a sentirnos afectados y no comprendidos si otra persona actúa de diferente manera a la nuestra.

Ahora bien, un conflicto interpersonal no siempre debe ser visto como algo negativo que puede acarrear perjuicio o malestar a la organización y a sus miembros en general, sino optar por tomarlo como una oportunidad o un posible llamado de atención que ayudará hacer mejor las cosas, permitiendo desarrollar métodos y mecanismos de manejo y resolución de aquellos conflictos que se encuentre en la organización.

Adicional a esto Chiavenato (2007), relata que “las personas nunca tienen intereses y objetivos idénticos. Las diferencias personales en cuanto a intereses y objetivos siempre conducen a alguna especie de conflicto. En general, los conflictos personales generan la mayor

parte de los conflictos en las organizaciones.” (Pag. 364). Se resalta una verdad prioritaria sobre la dinámica humana dentro de un contexto organizacional. La variedad de estos intereses y objetivos individuales es propia a la naturaleza humana, y la variabilidad de estas metas puede desencadenar conflictos dentro de la organización. Ahora bien, las diferencias personales son la fuente principal de conflictos porque resalta la importancia de comprender y gestionar las discrepancias entre los miembros del equipo. En última instancia, este enfoque invita a reflexionar sobre la necesidad de estrategias efectivas de resolución de conflictos de la para fomentar un ambiente laboral armonioso y productivo.

Considerando lo dicho por Pruitt (1981) el conflicto es como un episodio en la que una parte tiende a tratar de influir sobre el otro o sobre un elemento del entorno común, mientras que la otra parte se resiste a este cambio ya que puede tener diferentes percepciones o un diferente pensamiento. El adecuado manejo de conflictos interpersonales se debe convertir en una política organizacional y herramienta imprescindible que acompañe a toda gestión de talento humano de cualquier organización sin importar el tamaño, productividad o número de colaboradores.

También se dice que los conflictos interpersonales son propios de las relaciones de convivencia entre las personas, comúnmente se presentan en diversos ambientes organizacionales pero; el educativo no escapa de ello, una mala comunicación es un elemento que propagara este tipo de conflictos, ya que si la persona no tiene clara la realidad, existe un doble discurso o hay carencia en el vocabulario seguramente se generarían problemas de desconfianza, conexión, credibilidad e interés entre el gerente y el equipo de trabajo.

Por consiguiente, Newstron (2007), los conflictos interpersonales son “un problema serio para muchas personas porque afectan profundamente las emociones del individuo. Las personas tienen la necesidad de proteger su auto imagen y autoestima del daño que pueden

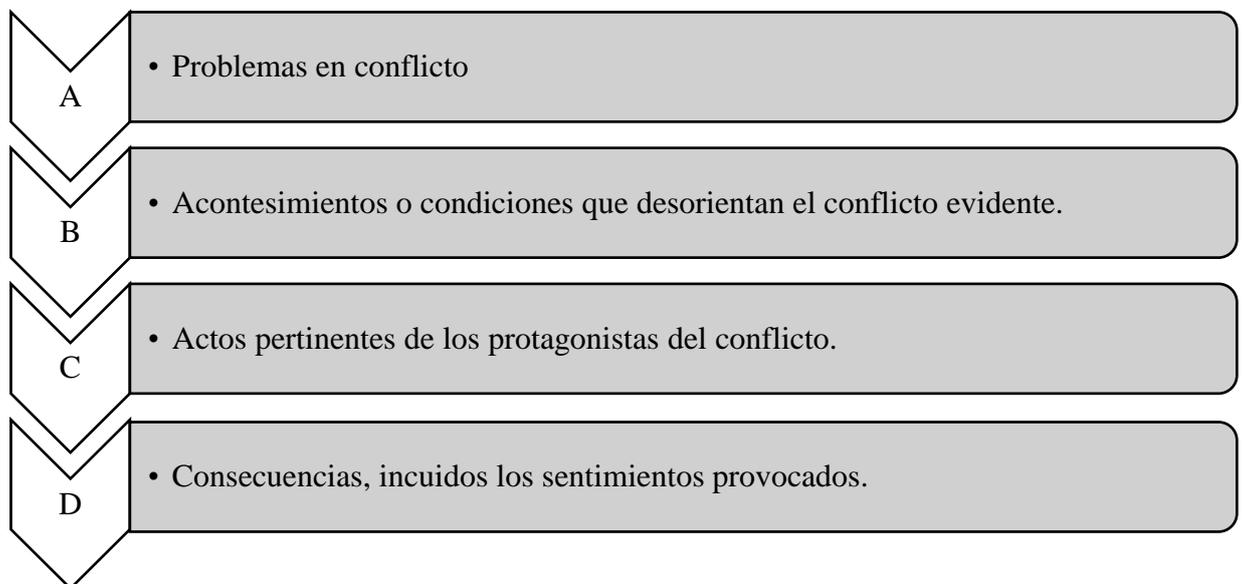
ocasionarles otros” (p. 253). Dicho esto, el autor manifiesta que los conflictos interpersonales llegan a provocar daños significativos en las personas, afectando su crecimiento tanto profesional como personal dando una valoración al trabajo y ocasionando una mala proyección de la imagen hacia su entorno, provocando así conflictos interpersonales.

### DINÁMICA DEL CONFLICTO INTERPERSONAL

Walton (1987) expresa esta dinámica como un papel importante en los acontecimientos o condiciones que desencadenan el conflicto interpersonal, algunos sucesos desencadenarán tácticas que inicien un ciclo de escalamiento y otros desencadenarán esfuerzos encaminados a su solución. Entonces, para un conflicto, los acontecimientos conllevan tácticas claras y a su vez consecuencias determinadas y, otros acontecimientos desencadenan tácticas evidentes que a su vez conllevan distintas consecuencias diferentes a las anteriores, como se presenta en la *Ilustración 3*.

#### *Ilustración 4*

*Dinámica del conflicto interpersonal*



**Fuente:** Walton (1987).

## ***DIMENSIONES DE CONFLICTOS EN TAREAS Y CONFLICTOS EN RELACIONES LABORALES***

La presencia de desacuerdos entre los colaboradores de una organización es una realidad ya que estos generan una diversidad de conocimientos, valores, enfoques, cultura, pensamientos que puedan alterar la convivencia entre los mismos, afectando así su relación laboral y hasta probablemente a la organización.

Basándose en una literatura previa, estas dos variables se relacionan negativamente con respecto a bienestar psicológico de cada uno de los trabajadores, entonces la intensidad de la relación será mayor para el conflicto en relaciones laborales que la del conflicto de tareas. (e.g, Benítez, Medina y Munduate, 2011; Jehn, 1994; 1995; Simons y Peterson, 2000).

***Tabla 6***

*Dimensiones de conflictos interpersonales*

<b>Autor</b>	<b>Dimensiones</b>
<b>Miriam Benítez, José M. León-Pérez</b>	Conflictos en tareas
<b>Jimena Y. Ramírez Marín Francisco</b>	
<b>J. Medina Lourdes Munduate (2012).</b>	Conflictos en relaciones laborales

## **RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CONFLICTOS INTERPERSONALES**

De acuerdo con Ovalle (2018) observó que sí existe una relación positiva entre inteligencia emocional y conflictos interpersonales ya que si los trabajadores tienen mayor inteligencia emocional habrá menos conflictos interpersonales, ya que la inteligencia emocional es un factor determinante que mejora las relaciones interpersonales de cada

individuo, para lo cual se promueve el bienestar y un buen desempeño de sus funciones dentro de una organización.

También por medio de la inteligencia emocional se perciben mejor las emociones propias y ajenas, lo que le permite anticipar situaciones conflictivas y actuar de forma preventiva. Utilizando sus habilidades de comunicación, empatía y autocontrol para mantener la calma, escuchar activamente y buscar soluciones creativas, de esta manera se enfocan más en los intereses de las partes involucradas, buscando soluciones que beneficien a todos y mantener una actitud positiva y proactiva.

## ESTUDIO DE CASO

El estudio utilizó un diseño no experimental, transversal y correlacional. La investigación abarcó a los 30 colaboradores del área administrativa de EPAGAL, llevándose a cabo un censo en lugar de una selección muestral. Los datos recogidos se analizaron con el software SPSS, y se llevaron a cabo pruebas de confiabilidad, como el alfa de Cronbach, para garantizar la consistencia interna de los instrumentos utilizados.

### *Correlación de Pearson de las variables de inteligencia emocional y conflictos interpersonales*

De acuerdo a Fiallos (2021), “mide la naturaleza y fuerza entre dos variables cuantitativas, que permite describir la relación entre dos variables (correlación)” (p. 6). En la Tabla 9 se presenta las características de la correlación de Pearson.

**Tabla 7**

*Características de la correlación de Pearson*

	<b>Características</b>
<b>Correlación de Pearson</b>	Nos indica si dos variables están correlacionadas o no.
	Indica la fuerza de la aparente relación.
	Indica si la aparente relación es positiva o negativa.
	El signo del coeficiente r de Pearson nos indica la naturaleza de la correlación entre las variables.
	Si el signo de correlación es positivo, significa que la relación es directa (Función creciente donde un incremento en una variable está asociado con el incremento de la otra variable, y viceversa).
	Si el signo de la correlación es negativo, significa una relación inversa o indirecta (Función decreciente significando que el incremento de una variable está asociado con una disminución de la otra variable).
	El valor del coeficiente r de Pearson denota la fuerza o intensidad la correlación entre las variables.
	El valor del coeficiente r de Pearson esta entre (-1) y (+1).

**Fuente:** Fiallos (2021).

Dicho esto, en este estudio se utilizó la correlación de Pearson para establecer la relación entre las variables de inteligencia emocional y conflictos interpersonales, permitiendo obtener los resultados que se muestran en la Tabla 10.

**Tabla 8**

*Correlación de Pearson entre inteligencia emocional y conflictos interpersonales*

Correlaciones			
		Inteligencia Emocional	Conflictos Interpersonales
<b>Inteligencia emocional</b>	Correlación de Pearson	1	-.277
	Sig. (bilateral)		.138
	N	30	30
<b>Conflictos Interpersonales</b>	Correlación de Pearson	-.277	
	Sig. (bilateral)	.138	
	N	30	30

**Fuente:** IBM –SPSS.

Después de un análisis minucioso de los resultados obtenidos de la correlación entre las variables “Inteligencia emocional” y “Conflictos interpersonales” se ha calculado un coeficiente de correlación de Pearson de -0,277. De acuerdo a la escala definida en la Tabla 10, este valor muestra una correlación significativa. Basándonos en estos hallazgos podemos llegar a la conclusión que, a medida que la inteligencia emocional aumenta, la tendencia a experimentar conflictos interpersonales tiende a disminuir.

### UNA PROPUESTA DE CAMBIO

En el dinámico contexto empresarial actual, la administración efectiva del Talento Humano, ha adquirido una importancia crítica para el logro exitoso de los objetivos de cualquier organización. De acuerdo al análisis realizado se propondrá las siguientes estrategias,

las cuales se redactaron con relación a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los colaboradores del área administrativa de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL). La presente propuesta tiene como objetivo plantar estrategias de inteligencia emocional que permitan intervenir en los conflictos interpersonales identificados en la organización, es así que se ha propuesto estrategias para cada dimensión de inteligencia emocional: evaluación de las emociones propias, valoración de las emociones de los demás, uso de la emoción, regulación de la emoción y trabajo emocional, y en las dimensiones de conflictos interpersonales: conflicto de tareas y conflicto de relaciones.

**Tabla 9**

*Propuesta de estrategias*

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ESTRATEGIA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>LIMITACIONES</b>	<b>PRESUPUESTO</b>
Evaluación de las emociones propias	Exploración creativa	Utilizar la creatividad como una vía para canalizar y comprender mejor las emociones.	Dedicar tiempo a actividades creativas como pintar, escribir o tocar música para expresar tus emociones.	Jefe de Talento Humano Colaboradores del área administrativa	Falta de autoconocimiento en los colaboradores	\$ 200,00
	Desarrollo de la conciencia emocional	Fomentar la autoevaluación y la conciencia emocional para mejorar el manejo de las emociones personales.	Implementar un diario emocional para los colaboradores registren diariamente sus experiencias emocionales.	Jefe de Talento Humano Colaboradores del área administrativa		\$ 60,00

			Establecer sesiones regulares de feedback entre compañeros para compartir observaciones sobre el comportamiento emocional.			Ninguno
			Ejercicios prácticos para reconocer y etiquetar emociones.			\$ 70,00
Valoración de las emociones de los demás	Desarrollo de empatía en el equipo	Estimular la empatía entre los miembros del equipo fortaleciendo las relaciones y la colaboración	Organizar sesiones de capacitación en empatía para que los miembros del equipo comprendan mejor las emociones de sus colegas.	Jefe de Talento Humano Colaboradores del área administrativa	Falta de integración o habilidades sociales en los colaboradores	Ninguno

			Incorporar juegos de roles que simulen situaciones emocionales diversas			Ninguno
Uso de la emoción	Listado de metas emocionales	Utilizar las emociones como motivación para alcanzar objetivos personales y profesionales.	Enumerar metas emocionales a corto y largo plazo, vinculándolas a experiencias positivas.	Jefe de Talento Humano Colaboradores del área administrativa	Falta de interpretación o decodificación de las emociones	\$ 50,00
			Escribe cartas de agradecimiento expresando tus emociones hacia personas significativas.			\$ 30,00
Regulación de la emoción	Capacitación en resiliencia emocional	Desarrollar la capacidad de recuperarse rápidamente de desafíos	Compartir historias personales de momentos difíciles que hayan superado con resiliencia.	Jefe de Talento Humano Colaboradores del área administrativa	Falta de capacidad o conocimiento de autocontrol	Ninguno

		emocionales, manteniendo un equilibrio emocional saludable.	Escribir una carta a sí mismos destacando sus fortalezas personales y recordándose a sí mismos su capacidad de superar desafíos.			\$ 30,00
Conflictos de tareas	Implementación de programas de mentoría	Analizar la asignación de recursos para ajustar cada asignación según sea necesario y optimizar la eficiencia.	Desarrollar listas de verificación de hitos que sean claves para cada tarea.	Jefe de Talento Humano Colaboradores del área administrativa	Falta de concientización en los colaboradores en la participación de talleres o programas	\$ 50,00
			Utilizar tableros en línea (Kanban) que muestre el estado actual de las tareas y proyectos asignados			\$ 90,00
		Desarrollar habilidades	Crear una planificación	Jefe de Talento Humano		Ninguno

		prácticas para maximizar su productividad	semanal, estableciendo metas y desglosando tareas en pasos manejables	Colaboradores del área administrativa		
	Taller en gestión del tiempo		Role-playing para simular situaciones de interrupción. Los participantes practican respuestas efectivas y estrategias para minimizar distracciones.			Ninguno
Conflictos en relaciones laborales	Comunicación abierta y honesta	Promover un ambiente de comunicación honesta y abierta entre los colaboradores de la organización.	Realizar reuniones periódicas estrictamente dedicadas a retroalimentación y saber sus puntos de vista.	Jefe de Talento Humano Colaboradores del área administrativa	Falta de comunicación bidireccional	\$ 30,00

		Proporcionar sesiones de capacitación en habilidades de comunicación efectiva			\$ 150,00
		Organizar un círculo de discusión sobre temas de trabajo e incluso abordar temas personales.			Ninguno
Desarrollo de habilidades de empatía	Fomentar la empatía entre los miembros del equipo a través de ejercicios que promuevan la comprensión de las perspectivas y experiencias de los demás.	Taller sobre la empatía.	Jefe de Talento Humano Colaboradores del área administrativa		\$ 200,00
		Construcción de equipos de trabajo.			Ninguno
		Compartir una experiencia personal mientras			Ninguno

			el otro escucha de manera activa.			
	Reconocimiento de logros	Fomentar un ambiente positivo al celebrar logros y reconocer contribuciones individuales, reduciendo la tensión y promoviendo la colaboración.	Crear premios personalizados relacionados con las fortalezas y logros individuales de los colaboradores.	Jefe de Talento Humano Colaboradores del área administrativa		\$ 150,00
			Crear una "Muralla de Logros" en un área común donde todos puedan ver y agregar sus tarjetas felicitando a sus compañeros.			\$ 60,00
			Organizar un "Almuerzo de Éxito" mensual o trimestral			\$ 90,00
<b>TOTAL</b>					<b>\$</b>	<b>1.260,00</b>

## A MODO DE CONCLUSIÓN

- Los colaboradores tienen un nivel alto de inteligencia emocional, debido a que en la primera dimensión que es evaluación de las emociones propias, el nivel de inteligencia emocional es alto en un 90%, medio en un 6,66% y bajo en un 3,34%, en la segunda dimensión de valoración de las emociones de los demás, se obtuvo un nivel de inteligencia emocional alto en un 66,66% y medio en un 33,34, por otro lado, en la tercera dimensión de uso de la emoción el nivel es alto en un 93,33% y medio en un 6,67%, ahora bien, en cuanto a la última dimensión de regulación de la emoción, el nivel de inteligencia emocional es alto en un 76,66% y medio en un 23,34%.
- La propuesta de estrategias para fortalecer la Inteligencia Emocional en los colaboradores, emerge como una iniciativa integral y vital para el desarrollo personal y organizacional. Por ello, la comprensión y aplicación de la inteligencia emocional no solo se revelan como un recurso valioso para la gestión efectiva de las emociones individuales, sino también como un medio para fortalecer las relaciones interpersonales.
- Luego de realizar la correlación entre las variables de estudio que son inteligencia emocional y conflictos interpersonales, se llegó a la conclusión que existe una correlación significativa lo que se traduce en que a medida que la inteligencia emocional aumenta, la tendencia a experimentar conflictos interpersonales tiende a disminuir.

## RECOMENDACIONES

- Realizar investigaciones actualizadas para entender mejor cómo la inteligencia emocional incide en la gestión efectiva de conflictos en el entorno laboral, se sugiere explorar específicamente cómo las habilidades emocionales de los líderes y colaboradores influyen en la dinámica laboral. Estas investigaciones podrían proporcionar conocimientos clave para la mejora de la gestión de conflictos, impactando positivamente en la productividad, bienestar de los trabajadores y el éxito general de las organizaciones.
- Se debe tener en cuenta los niveles medio y bajo dentro de las dimensiones, ya que aquellos colaboradores que se encuentran dentro de estas pueden alcanzar el nivel alto de inteligencia emocional con la implementación de las estrategias propuestas.
- Implementar las estrategias propuestas basadas en los hallazgos de esta investigación. Es crucial realizar evaluaciones periódicas para medir el impacto de estas estrategias en la gestión de conflictos y ajustarlas según sea necesario. La implementación efectiva de estas estrategias no solo contribuirá a la mejora de las relaciones laborales, sino que también al éxito organizacional conjuntamente con los colaboradores.
- Tomar en cuenta el 100% de la población de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL), para poder tener una gestión más efectiva.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alarcón, A. (2019). *Inteligencia emocional: Una revisión teórica, 2019*. [Tesis de Tercer Nivel, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6879/Alarc%C3%B3n%20Cubas%20Ana%20Paula.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, F. G. (2012). El proyecto de investigación. Caracas: Editorial Episteme. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/Elproyecto-de-investigaci%C3%B3nF.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., y Arellano, C. (2020). *La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado*. Universidad Internacional del Ecuador. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20CIENT%C3%8DFICA.pdf>
- Benítez, M., Medina, F. J. y Munduate, L. (2012). La gestión de conflictos relacionales en las organizaciones de servicio. *Anales de Psicología*, 28 (1), 139-149.
- Benítez, M., León, J., Ramírez, J., Medina, F., y Munduate, L. (2012). Validación del Cuestionario de Conflicto Interpersonal en el Trabajo (CIT) en empleados españoles. *well-being. Psychologica*, 33 (3), pp. 263-275.
- Córdoba, C. (2022). *El conflicto organizacional y la mediación como alternativa para su resolución*. [Tesis de Maestría, Universidad de Belgrano de Tucumán]. <https://repositorio.ub.edu.ar/bitstream/handle/123456789/10322/TESIS%20DEFINITIVA.%20CAMILA%20CORDOBA.%202022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. Editorial McGraw-Hill, Octava edición. Pág. 59, 63, 64, 360, 361, 362, 363 y 364.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento Humano*. The McGraw-Hill. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
- Deustch, M. (1983). Fitty years of conflict. En L. Festinger, (Ed.): *Retrospections on social*

Psychology. New York: Oxford University Press Fuquen Alvarado, M. E., (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula Rasa*, (1), 265-278. <https://www.redalyc.org/pdf/396/39600114.pdf>

Fienco, G. y Itúrburo, J. (2012) *La inteligencia emocional en el éxito empresarial* [Tesis de Maestría, Universidad Politécnica Salesiana]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6130/1/La%20inteligencia%20emocional%20en%20el%20exito%20empresarial.pdf>

Flores. C. (2016) *Los conflictos interpersonales en el desempeño de las funciones laborales de los colaboradores de la federación deportiva de la Provincia de Pastaza* [Tesis de Tercer Nivel, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23242/1/TESIS%20CHRISTIAN%20FLORES.pdf>

Galtung. J.(1998) .Tras la violencia, 3R: reconstrucción, Reconciliación, Resolución.[Archivo PDF]. <https://www.gernikagoraturuz.org/wpcontent/uploads/2020/05/RG06completo.pdf>

Gelabert, M. P. (2007). *Gestión de Personas. Manual para la Gestión del Capital Humano en las organizaciones*. Editorial ESIC. Madrid, España. <https://repositorio.ub.edu.ar/bitstream/handle/123456789/10322/TESIS%20DEFINITIVA.%20CAMILA%20CORDOBA.%202022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

González. Y. (2010), “El conflicto organizacional:”una solución constructiva”,en *Revista Pensando Psicología*, vol.6, núm.11, pp.11-27. <https://www.centrode mediacionmurcia.com/wpcontent/uploads/2020/08/MEDIACION-LABORAL.pdf>

Goleman, D. (1998). *La práctica de la Inteligencia Emocional*. [archivo PDF] Obtenido de <https://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>

García, C. (2020). La inteligencia emocional en el desarrollo de la trayectoria académica del universitario. *Revista Cubana de Educación Superior*, 39(2). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0257-43142020000200015](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142020000200015)

Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional*. Edit. Kairós, Barcelona. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6289522>

Gil Álvarez, J. L., y Morales Cruz, M. (2019). *Compresión del significado de la inteligencia*.

Diversidad en la capacidad para apropiarse y aplicar conocimientos y experiencias. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 2(3), 75-81.  
<http://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA>

Hualcas, H. (2020) *Inteligencia intrapersonal e interpersonal en estudiantes del quinto grado de secundaria de la Institución Educativa Emblemática Centenaria "Santa Isabel"* [Tesis de Tercer Nivel, Escuela Académico Profesional de Psicología].  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10216/1/IV\\_FHU\\_501\\_TE\\_Hualcas\\_Gala\\_2020.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10216/1/IV_FHU_501_TE_Hualcas_Gala_2020.pdf)

Jara, A. M., Asmat Vega, N. S., Alberca Pintado, N. E., y Medina Guzmán, J. J. (2018).

Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-760.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058775014>

Jiménez Jiménez A. (2023). *Inteligencia emocional*. Congreso de Actualización en Pediatría 2023. Madrid: Lúa Ediciones 3.0. pp. 467-474.

Katz, M., Seid, G., y Abiuso, F. (2019). *Técnicas de encuesta: características y aplicaciones*.  
<http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-t%C3%A9cnica-de-encuesta.pdf>

López, M., San Millán Tejedor, P. y López, J. (2023). *Salud psicoemocional*. *Adolescere*.  
[https://www.adolescere.es/revista/pdf/volumen-XI-n1-2023/2023-n1-6\\_15\\_Tema-de-revision-Salud%20psicoemocional-M.V.%20Lopez-Sanchez.pdf](https://www.adolescere.es/revista/pdf/volumen-XI-n1-2023/2023-n1-6_15_Tema-de-revision-Salud%20psicoemocional-M.V.%20Lopez-Sanchez.pdf)

Medina, J., Bello, Z. y Alfonso, A. (2022). Validación del inventario de competencias emocionales en el ámbito laboral (ICEL). *Revista Universidad y Sociedad*, 14(3), 123-135.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202022000300123&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000300123&lng=es&tlng=es).

Moreno Ochoa, E. (2023) *Inteligencia emocional y desempeño laboral en el Patronato municipal del cantón Latacunga* [Tesis de Tercer Nivel, Universidad Técnica de Cotopaxi].  
<http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/11289>

Mayer, J., y Salovey, P. (1993). *The intelligence of emotional intelligence*. ELSEVIER.

Newstron, J (2007). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México. Duodécima Edición. Mc Graw Hill.

Organización Internacional del Trabajo. (28 de septiembre de 2022). *La OMS y la OIT piden*

*nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo.*  
[https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_856931/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_856931/lang-es/index.htm)

Otero, C., Martín, E., y León, B. (2009). *Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de enseñanza secundaria.* Revista Galego - Portuguesa de Psicología, 275 - 284.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3050366>

Ovalle, M. (2018). "Inteligencia Emocional y las Relaciones Interpersonales de los estudiantes del cuarto grado de primaria de la Institución. Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35198/ovalle\\_zm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35198/ovalle_zm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pruitt, D. (1981). *Negotiation behavior.* New York. Academic press.

Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmerica.* 9 (3).

<file:///C:/Users/Hp/Downloads/Dialnet-LosAlcancesDeUnaInvestigacion-7746475.pdf>

Rodríguez, A., Andino, M., Portilla, O. y Coral, R. (2017). El conflicto interpersonal como oportunidad para aprender a convivir en la escuela. *Revista ANALISIS,* 50(93), 287-315.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7212838.pdf>

Solís Castañeda, A. y Ventura Flores, L. (2019) *Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huariaca – Región Pasco – 2016* [Tesis de Tercer Nivel, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión].  
[http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1634/1/T026\\_72637921\\_T.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1634/1/T026_72637921_T.pdf)

Toro Culcay, C. (2017) *Propuesta para el manejo de conflictos laborales en el área de Mantenimiento de la Universidad Central del Ecuador* [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6151/1/T2581-MDTH-Toro-Propuesta.pdf>

Vallejo Chávez, L. (2016). *Gestión del talento humano.* Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. [http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion\\_publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134\\_gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf](http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion_publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134_gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf)

Villavicencio, J. (2019). Control de emociones: clave para decisiones exitosas. *Review of Global Management,* 5(2), 44-57.

- Weisinger, H. (2001). *La inteligencia emocional en el trabajo*. Adaptación de Mireya Vivas, Segunda y Tercera Parte. [https://nanopdf.com/download/test-para-evaluarla-inteligencia-emocional\\_pdf](https://nanopdf.com/download/test-para-evaluarla-inteligencia-emocional_pdf)
- Walton, R. E. (1987). Conciliación de conflictos. Diálogo interpersonal y consultoría de mediadores. Willmington: Addison-Wesley Iberoamericana, 2ª edición.
- Wong, C. y Law, K, (2002). *The Construct and Criterion Validity of Emotional Intelligence and Its Potential Utility for Management Studies*. Journal of Applied Psychology, Vol. 89, No. 3, pp. 483–496.





**SOLUZIONINNOVATIVE**  
S.A.S.

# **SOLUZIONINNOVATIVE S.A.S.**

# **EDITORIAL**

editorialsoluzioninnovative@gmail.com

<https://soluzioninnovativegroup.com/repositorio/>

## **Anaiz Cristina Suarez García**

Licenciada en Gestión del Talento Humano título obtenido en la Universidad Técnica de Cotopaxi. Participante en el V Torneo ACBSP-CompanyGame en la categoría Administración, obteniendo un certificado de Alto Rendimiento. Actualmente Coordinadora de proyectos en la empresa ITECH.

## **Evelyn Alexandra Tovar Molina**

Docente universitaria con más de 8 años de experiencia en sectores empresariales dentro del área de Gestión de Talento Humano, coordinadora del proyecto formativo "Coaching para el desarrollo y fortalecimiento de competencias en los sectores sociales y empresariales", con título de tercer nivel en Psicología Organizacional obtenido en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, también título de cuarto nivel en Gestión de Talento Humano obtenido en la Universidad Internacional SEK, y una maestría en Coaching y Liderazgo Directivo en la Universidad de Barcelona- España.

## **Angelita Elizabeth Romero Poveda**

Magister en Desarrollo de Talento Humano, Psicóloga Organizacional. Docente Universitaria en la Universidad Técnica de Cotopaxi, Tutor de trabajos de titulación de grado y posgrado. Coordinadora del Proyecto Formativo "Desafíos de la Gestión del Talento Humano en época de pandemia y post pandemia en empresas públicas y privadas". Investigadora principal del grupo de investigación "Desafíos de la Gestión de Talento Humano". Tengo más de 10 años de experiencia en el área de gestión de talento humano de organizaciones públicas y privadas.

## **Gabriela Alejandra Albán Bustillos**

Psicóloga Organizacional, especializada en Dirección de Talento Humano. Lidera esta área más de 10 años y se caracteriza por ser una mujer apasionada en los diferentes subsistemas, dándole énfasis a la cultura organizacional, employer branding y engagement. Su principal misión es lograr tener mayor productividad en las Organizaciones a través de colaboradores felices.

ISBN: 978-9942-7250-2-8

