



DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i2.1789>

Ciencias Técnicas y Aplicadas
Artículo de investigación

*Inteligencia emocional y estilos para el manejo de conflictos sociales en
estudiantes universitarios*

Emotional intelligence and social conflict management styles in college students

*Inteligência emocional e estilos para lidar com conflitos sociais em estudantes
universitários*

Illich Xavier Talavera-Salas ^I
i.talavera@unaj.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0002-4258-9162>

Carmen Eliza Zela-Pacori ^{II}
ce.zela@unaj.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0002-2063-3257>

Enrique Gualberto Parillo-Sosa ^{III}
eparillo@unaj.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0003-0198-987X>

Serapio Cecilio Calcina-Cuevas ^{IV}
sc.calcina@unaj.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0001-5386-7685>

Correspondencia: i.talavera@unaj.edu.pe

***Recibido:** 20 de febrero del 2021 ***Aceptado:** 20 de marzo del 2021 * **Publicado:** 03 de abril del 2021

- I. Universidad Nacional de Juliaca, Perú.
- II. Universidad Nacional de Juliaca, Perú.
- III. Universidad Nacional de Juliaca, Perú.
- IV. Universidad Nacional de Juliaca, Perú.

Resumen

La investigación tuvo como propósito establecer la relación entre la inteligencia emocional y el estilo para el manejo de conflictos sociales en estudiantes universitarios. El estudio es de carácter cuantitativa con alcance relacional. La muestra estuvo compuesta por 123 estudiantes universitarios quienes realizaron una encuesta autoadministrada. Para la recolección de datos se aplicó dos encuestas, el primero fue un cuestionario para medir la inteligencia emocional, compuesto de 30 ítems con alta fiabilidad ($\alpha=0,958$) y el segundo instrumento fue un cuestionario de 30 ítems ($\alpha=0,822$). El nivel de inteligencia emocional fue alto (51,2%), en su mayoría fueron mujeres (29,3%). Respecto a las dimensiones de la inteligencia emocional, los estudiantes resultaron con alto nivel de motivación (65%), autoconciencia (57,7%) y empatía (50,4). El estilo para el manejo de conflictos sociales predominante en los estudiantes universitarios fue el complaciente (32,5%), elusivo (23,6%) y concesivo (22,8%). La mayoría de mujeres muestran un estilo complaciente (17,9%). Se concluye que no existe correlación entre inteligencia emocional y el estilo para el manejo de conflictos sociales en estudiantes universitarios ($p>0.05$).

Palabras clave: Inteligencia emocional; conflictos sociales; negociación; estudiantes, universidad.

Abstract

The purpose of the research was to establish the relationship between emotional intelligence and social conflict management style in university students. The study is quantitative with a relational scope. The sample consisted of 123 university students who completed a self-administered survey. For data collection, two surveys were applied, the first was a questionnaire to measure emotional intelligence, composed of 30 items with high reliability ($\alpha=0.958$) and the second instrument was a 30-item questionnaire ($\alpha=0.822$). The level of emotional intelligence was high (51.2%), mostly women (29.3%). Regarding the dimensions of emotional intelligence, the students resulted with high level of motivation (65%), self-awareness (57.7%) and empathy (50.4). The predominant social conflict management style of university students was complacent (32.5%), elusive (23.6%) and concessive (22.8%). The majority of women showed a complacent style (17.9%). It is concluded that there is no correlation between emotional intelligence and social conflict management style in university students ($p>0.05$).

Keywords: Emotional intelligence; social conflicts; negotiation; students, university.

Resumo

O objetivo desta pesquisa era estabelecer a relação entre a inteligência emocional e o estilo de gestão de conflitos sociais em estudantes universitários. O estudo é um estudo quantitativo com escopo relacional. A amostra consistiu de 123 estudantes universitários que completaram uma pesquisa auto-administrada. Para a coleta de dados, foram aplicadas duas pesquisas, a primeira foi um questionário para medir a inteligência emocional, composto de 30 itens com alta confiabilidade ($\alpha=0,958$) e a segunda foi um questionário de 30 itens ($\alpha=0,822$). O nível de inteligência emocional era alto (51,2%), em sua maioria mulheres (29,3%). Com relação às dimensões da inteligência emocional, verificou-se que os estudantes tinham alto nível de motivação (65%), autoconsciência (57,7%) e empatia (50,4). O estilo predominante de gestão de conflitos sociais dos estudantes universitários foi complacente (32,5%), elusivo (23,6%) e concessivo (22,8%). A maioria das mulheres mostrou um estilo complacente (17,9%). Conclui-se que não há correlação entre inteligência emocional e estilo de gestão de conflitos sociais em estudantes universitários ($p>0,05$).

Palavras-chave: Inteligência emocional; conflitos sociais; negociação; estudantes, universidade.

Introducción

El conflicto social es un proceso complejo en el cual sectores de la sociedad, el Estado y las empresas perciben una oposición de metas, objetivos, intereses, valores o necesidades y ven a la otra parte como una interferencia para satisfacer sus deseos (Defensoría del Pueblo, 2021; Montes et al., 2014). Significa la existencia de ideas, sentimientos, actitudes, intereses antagónicos (Chiavenato, 2009) o incompatibilidad, donde se expresa una insatisfacción o desacuerdo sobre cosas diversas capaces de afectar la actitud y comportamiento de las partes involucradas, que puede derivar en violencia (Núñez et al., 2009).

Este proceso es inevitable y caracteriza la dinámica de las relaciones humanas (Montes et al., 2014). Es parte de nuestra vida e inherente a todo sistema social y forma parte de la naturaleza humana (Chiavenato, 2009; Romero, 2003; Zambrano, 2019). No desaparece, no se disuelven, ni siquiera se resuelven, en todo caso se transforman para el logro de la paz y prevención de la violencia (Zambrano, 2019). Los conflictos sociales aparecen como una constante en la historia de la humanidad, contribuyendo a generar verdaderos cambios en provecho del hombre (planteamiento

Inteligencia emocional y estilos para el manejo de conflictos sociales en estudiantes universitarios

conflictivo), pero en otras, trascendiéndose a sí mismo convirtiéndose la sociedad en caos y desorden (planteamiento consensual) (Calderón, 2009; de Miguel Álvarez, 2004).

En el Perú, la Defensoría del Pueblo (2021) ha reportado 197 conflictos sociales, de los cuales 144 se encuentran activos y 53 latentes, 126 casos presentaron al menos un hecho de violencia desde que iniciaron. Así mismo, 127 son de tipo socioambiental, de estos 83 están vinculados a la minería. Puno se encuentra en el cuarto lugar de los departamentos con mayor conflictividad en el Perú. Siendo diversas las causas que impulsan estos conflictos socioambientales, como: el incumplimiento de compromisos y convenios, la afectación a los recursos hídricos, la contaminación ambiental, el temor a la contaminación de recursos naturales, y el acceso y uso a recursos naturales a favor de empresas mineras (Parillo & Zela, 2020). La población percibe la actividad minera como una amenaza al ambiente, fundamentado en experiencias nefastas que ocurrieron en el pasado y dejaron grandes pasivos ambientales, como el caso de derrame de mercurio en la localidad de Choropampa en Cajamarca (Talavera, 2019).

Dado el constante incremento de la conflictividad social en los últimos 10 años en el Perú, surge la necesidad de la intervención oportuna de los conflictos sociales, para la negociación de las demandas en los espacios de diálogo, como estrategia más adecuada para prevenir etapas de crisis, vinculados a actos de violencia. La negociación es el proceso de interactuar con el objetivo de obtener el acuerdo o el resultado que uno desea (Budjac, 2011). El agente clave para llevar adelante este proceso es el gestor social, que requiere destrezas emocionales para adaptarse a entornos desafiantes (De León, 2012). Es allí, donde la inteligencia emocional se convierte en una herramienta que permite trabajar en el interior de las personas, desarrollando diversas capacidades para la correcta toma de decisiones, sin generar daños a ningún actor (Ramírez, 2018) involucrado en el proceso de negociación.

Goleman (1996) determinó que la condición intelectual no es la única garantía del éxito en un profesional, sino, esta unido a la necesidad emocional. Donde la capacidad para percibir, asimilar, comprender y regular las emociones propias y la de los demás añaden otros componentes adicionales a los rasgos de personalidad o habilidades de tipo social y afectivo (Extremera et al., 2004). Las personas emocionalmente inteligentes serán más capaces de extrapolar sus habilidades para relacionarse con otras personas, así como la habilidad para regular la información emocional individual (Gabel, 2005).

Inteligencia emocional y estilos para el manejo de conflictos sociales en estudiantes universitarios

La capacidad de adaptarse a los cambios y a la diversidad que impera en la sociedad, exige habilidades que anteriormente no se tenían en cuenta (De León, 2012). Sin embargo, en los últimos años se ha observado un creciente interés, tanto en el ámbito académico como en el organizacional, respecto de las características y aplicaciones de la inteligencia emocional. Rico (2002) enfatiza al respecto, “una persona puede ser muy trabajadora y conocer bien un área determinada, pero si carece de un adecuado conocimiento de las relaciones interpersonales, lo más probable es que no dure demasiado en el puesto que exige tratar con otras personas” (p. 21). Siendo una competencia emocional, un elemento adquirido desde la inteligencia emocional que la persona posea, esto a su vez, da lugar a un desempeño laboral sobresaliente y productivo (Carrasco, 2017; Goleman, 1996). Al respecto se realizaron diversos estudios, como Zambrano (2019), quien vincula la inteligencia emocional para el manejo de conflictos en el ámbito educativo. Yacavilca (2017) relaciona la inteligencia emocional y el manejo de conflictos del personal de un centro de salud. Montes et al., (2014) relacionan los estados de ánimo de las personas y la orientación de sus estrategias de manejo de conflictos en estudiantes universitarios. Ramírez (2018) estudio la inteligencia emocional como herramienta de resolución de conflictos en las organizaciones. Núñez et al., (2009) estudiaron sobre la inteligencia emocional e intuición como plataforma en el manejo del conflicto y negociación. Villamediana et al., (2015) estudio los estilos de manejo de conflictos, inteligencia emocional y desarrollo moral en estudiantes de posgrado. Sin embargo, los estudios no han tratado sobre la inteligencia emocional y el estilo para el manejo de conflictos sociales. En ese sentido, la investigación tiene como propósito establecer la relación entre la inteligencia emocional y el estilo para el manejo de conflictos sociales en estudiantes universitarios.

Metodología

Diseño del estudio.- Para probar nuestra hipótesis de investigación, se realizó un estudio cuantitativo, con diseño no experimental, de corte transversal, de alcance relacional (Bernal, 2010; Caricote, 2008; Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, 2014; Vara, 2010). Con estudiantes universitarios de los últimos cuatro semestres académicos.

Población y muestra. - Se eligió a estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca, los mismos que fueron invitados a ser parte del estudio. La muestra fue no probabilística y estuvo compuesto

por 123 estudiantes matriculados en los últimos cuatro semestres académicos y se realizó un muestreo por cuotas. Cada semestre fue considerado como una cuota.

Recolección de datos. - El proceso de reclutamiento de los participantes se coordinó con las instancias correspondiente e incluyó un comunicado para informar sobre el estudio y el inicio de la investigación. Luego, los estudiantes recibieron el instrumento de la investigación para su resolución.

El instrumento tuvo tres secciones: 1) Datos Generales, 2) Cuestionario de inteligencia emocional (Cuestionario de Emily Sterrett) y 3) Cuestionario de Manejo de Conflictos (Cuestionario de Thomas & Kilmann, 2008).

Para procesar los datos se realizó una base de datos de Microsoft Office Excel 2016 (Microsoft, Seattle, WA) y el programa SPSS 25 (IBM, Armonk, New York).

En el cuestionario de Emily Sterrett, compuesto por 30 ítems, cada criterio o factor tuvo 5 opciones de respuesta, se pueden asignar un puntaje en una escala de 1 a 5 puntos, donde 1 denota nunca, 2 denota casi nunca, 3 denota a veces, 4 denota casi siempre y 5 indica siempre, se valoró 6 dimensiones; autoconciencia, empatía, autoconfianza, motivación, autocontrol y competencia social. El puntaje global mínimo es de 30 puntos y el global máximo es de 150 puntos. La consistencia interna se realizó a través del coeficiente Alfa de Cronbach, mediante la varianza de los ítems, obteniendo alta fiabilidad ($\alpha=0.958$).

En el cuestionario de Thomas & Kilmann (2008) compuesto de 30 ítems, cada criterio o factor tuvo 2 opciones de respuesta, se valoró 5 dimensiones: competidor, colaborador, concesivo, elusivo y complaciente. El puntaje de cada dimensión es de 12 puntos y el puntaje global máximo es de 30 puntos. La consistencia interna se realizó a través del coeficiente Alfa de Cronbach, mediante la varianza de los ítems, obteniendo alta fiabilidad ($\alpha=0,822$).

Análisis estadístico. - Para cada variable, se establecieron los diferentes rangos de puntaje. Las variables de inteligencia emocional y estilo de manejo de conflictos sociales fueron analizadas individualmente. Se buscó establecer la relación entre ambas variables a través de un análisis estadístico realizado con el programa SPSS 25; primero, se evaluó la distribución de los datos a través de la prueba de Kolmogorov – Smirnov, segundo se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman para las hipótesis de investigación, usando para ello un nivel de significación de 0.05.

Resultados y Discusión

Los 123 estudiantes que participaron en la investigación pertenecen a los últimos cuatro semestres académicos, la mayoría pertenecía al séptimo y octavo semestre.

Según el sexo, la mayor parte de los encuestados es de sexo femenino (69%). Según grupos etarios, la mayoría (87%) de los estudiantes tenía entre 21 y 25 años, con una media de 22 años ($\sigma=2,13193$).

Inteligencia emocional. – La mayor proporción de los estudiantes universitarios poseen un alto nivel de inteligencia emocional (51,2%), y medio nivel de inteligencia emocional (46,3%).

Se halló, entre los encuestados, que las mujeres presentan un alto nivel de inteligencia emocional (29,3%), seguido de los varones (22%).

Tabla 1: Nivel de inteligencia emocional según sexo de los estudiantes universitarios

	Bajo		Medio		Alto	
	N°	%	N°	%	N°	%
Masculino	0	0	27	22	27	22
Femenino	3	2,4	30	24,4	36	29,3
Total	3	2,4	57	46,3	63	51,2

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes.

Según las dimensiones de la inteligencia emocional, tenemos que, la mayor proporción de estudiantes se encuentran con alta motivación (65%), seguido de autoconciencia (57,7%) y empatía (50,4%).

Tabla 2: Componentes de la inteligencia emocional de los estudiantes universitarios

Inteligencia emocional	Bajo		Medio		Alto	
	N°	%	N°	%	N°	%
Autoconciencia	3	2,4	49	39,8	71	57,7
Empatía	3	2,4	58	47,2	62	50,4
Autoconfianza	3	2,4	61	49,6	59	48
Motivación	3	2,4	40	32,5	80	65
Autocontrol	3	2,4	66	53,7	54	43,9
Competencia social	5	4,1	61	49,6	57	46,3

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes.

Inteligencia emocional y estilos para el manejo de conflictos sociales en estudiantes universitarios

Estilo para el manejo de conflictos sociales. – La mayor proporción de los estudiantes universitarios predomina el estilo complaciente (32,5%), seguido por un grupo con estilo elusivo (23,6%) y concesivo (22,8%).

Se halló, entre los encuestados, que las mujeres prefieren el estilo complaciente (17,3%) y también los varones se inclinan por el estilo complaciente (14,6%). Para ambos grupos de estudiantes, una proporción mínima prefiere el estilo competidor (5,7%).

Tabla 3: Estilos de manejo de conflictos sociales según el sexo de los estudiantes universitarios

Estilos de manejo de conflictos sociales	Masculino		Femenino		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Competidor	4	3,3	3	2,7	7	5,7
Colaborador	7	5,7	12	9,8	19	15,4
Concesivo	13	10,6	15	12,2	28	22,8
Elusivo	12	9,8	17	13,8	29	23,6
Complaciente	18	14,6	22	17,9	40	32,5

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes.

Relación entre inteligencia emocional y estilos de manejo de conflictos sociales. - La prueba de Kolmogorov – Smirnov mostró que los datos presentaban distribución no normal por lo cual, para determinar la relación estadística entre las dos variables, se usaron los coeficientes de correlación de Spearman. Dado que $p=0.486$ es mayor que 0.05, se acepta la hipótesis nula “ H_0 : NO Existe correlación entre la inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflictos sociales”.

Tabla 4: Estadístico de prueba RHO de Spearman entre inteligencia emocional y estilos de manejo de conflictos sociales en estudiantes universitarios

		Estilos de manejo de conflictos sociales
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N
		-,063 ,486 123

Fuente: Análisis estadístico de los datos recolectados con paquete estadístico SPSS

Discusión

Referente a la inteligencia emocional, la mitad de los estudiantes universitarios poseen un nivel alto de inteligencia emocional y de acuerdo con la literatura, se espera que serán más hábiles para percibir, comprender y manejar sus propias emociones, sino también serán más capaces de extrapolar sus habilidades de percepción, comprensión y manejo de las emociones de los demás (Extremera & Fernández-Berrocal, 2004). Para mejorar el nivel de inteligencia emocional de los estudiantes que se encuentran en el nivel “medio”, se puede sugerir un programa de entrenamiento socio-psicológico que facilite el desarrollo de habilidades emocionales. Aguirre (2020), resalta al respecto, que el entrenamiento “es una herramienta que permite conseguir nuevas experiencias de aprendizaje que ayuden a la solución de situaciones específicas con la aplicación de conocimientos, actitudes, valores, destrezas, habilidades y conductas” (p. 102).

Según Lewicki et al., (2011), cuando interactuamos con los demás, experimentamos y expresamos una emoción, y una negociación no es la excepción. Las emociones no conscientes suelen conducir a la persona hacia el fracaso en una situación donde se enfrente a estrés o en situaciones decisivas, cuando no se tenga influencia o control sobre ellas (Abrego et al., 2012). Es por ello, que el éxito de un gestor social en las negociaciones depende de un “entendimiento preciso, la utilización de su tipo de personalidad único, su estilo de interacción, así como de una percepción adecuada y la comprensión de la personalidad y el estilo de la otra persona” (Budjac, 2011, p. 73).

Por otra parte, más de la mitad de estudiantes universitarios, poseen alto nivel de motivación, con esta tendencia, se puede afirmar que poseen la capacidad para autoinducirse emociones y estados de ánimo positivos, como la confianza, el entusiasmo y el optimismo (Abrego et al., 2012). Goleman (1996) señala la predisposición al optimismo o pesimismo puede ser innata, pero que la práctica puede revertir esta situación si la persona es capaz de detectar los pensamientos de derrota y reconsiderar el problema desde un ángulo menos negativo. Así mismo, menos de la mitad de los estudiantes presentan alto nivel de autoconciencia, lo que significa que reflejan sus acciones y asimilan su comportamiento. Como también tienen un alto nivel de empatía, lo que significa, que existe la capacidad para captar los sentimientos, necesidades y preocupaciones de los demás, interesarse por las cosas que les preocupan, ayudando a los demás a desarrollarse (Núñez et al., 2009). Se recomienda, para un camino pleno, el estudio y cultivo de las destrezas emocionales

debería fomentarse en la familia desde el nacimiento hasta la madurez, proporcionando las estrategias adecuadas para afrontar los retos del nuevo milenio (De León, 2012).

En el caso del estilo de manejo de conflictos sociales, las tres cuartas partes de los estudiantes universitarios poseen un estilo complaciente, siendo la mayoría mujeres, con esta tendencia, podríamos afirmar que los futuros gestores sociales de resolución de conflictos dejan de lado sus propios intereses para satisfacer los de la otra persona. En este modo hay un elemento de autosacrificio. El complaciente puede ser generoso o altruista, puede obedecer las órdenes de la otra persona cuando preferiría no hacerlo, o puede someterse al punto de vista de otro individuo (Blake & Mouton, 1994), con alto grado de cooperación. Todo lo contrario de lo que representa el estilo competidor, que es asertivo y no cooperativo, está orientado hacia el poder, procura satisfacer sus propios intereses a expensas de los de la otra persona y emplea cualquier medio que le parezca apropiado para que su postura gane.

Esto tendría un alto impacto a la hora de llevar adelante el proceso de negociación, espacio para visualizar las posibles salidas o alternativas de una solución que busca facilitar la transformación voluntaria de los objetivos iniciales, a realización de la agenda común, la realineación de los intereses y propósitos (Núñez et al., 2009). Es allí, donde el negociador con la capacidad para procesar y entender la percepción de factores emocionales es básica, (Sánchez-Teruel & Robles-Bello, 2018), Por ende, el abordaje, tiene que considerar una diversidad de factores que hay que analizar y ver cómo cambiar: actitudes, contextos, poderes, formas de comunicar, modelos culturales, estructuras de dominio, etc. (Fisas, 2005).

Referente a la relación entre inteligencia emocional y estilo para el manejo de conflictos sociales, el estudio demuestra que no existe correlación entre ambas variables. No obstante, Ramírez (2018) resalta que la inteligencia emocional permite fortalecer la integridad de los seres humanos, generando en ellos la capacidad de manejar, conocer las emociones propias y las de los demás. Se convierte en una herramienta que permite manejar los conflictos sociales, con el correcto uso de las emociones como lo son el autocontrol, la automotivación, la empatía, el autoconocimiento y las habilidades sociales.

Núñez et al., (2009) en su investigación enfatizan dos aspectos, el primero en que cada uno realice un ejercicio de auto evaluación para reconocer sus recursos, habilidades y la confianza en sí mismo (capacidad de autorregularse, manejo de estados internos, emociones, sentimientos, disposiciones,

impulsos y recursos) y, reflexionar sobre la innovación y búsqueda de vías de solución. Por otro lado, teniendo claro el panorama, los negociadores estarán sensibilizados para ubicar si guardan consciente o inconscientemente para afrontar una situación conflictiva.

Budjac (2011) señala que la dinámica del conflicto, la negociación y la persuasión se relaciona con la personalidad, cuyas características no deben verse como buenas o malas, simplemente son diferentes. Estos deben visualizarse como oportunidades para gestionar cambios, para lo cual es primordial que los involucrados dirijan su energía a conocerse y comunicarse (Miranda-Abaunza, 2012), entonces el conflicto puede tener patrones destructivos que pueden ser canalizados hacia una expresión constructiva (Fisas, 2005). utilizando para ello conocimientos y herramientas teórico-prácticas que les permitan aprovechar las situaciones de crisis como oportunidades para el crecimiento grupal.

En el Perú frente a tantos conflictos sociales, es imprescindible implementar medidas de prevención, buscando dar soluciones anticipadas y diseñando políticas públicas que impacten en la problemática subyacente a los conflictos (Zapata, 2016). Así mismo, los programas de formación y entrenamiento en habilidades de manejo de conflictos deberían incorporar una perspectiva socio-afectiva que reconozca, no sólo la importancia de las emociones en la experiencia y el desarrollo del propio conflicto, sino también el papel que éstas tienen en la preferencia por las estrategias de conflicto (Montes et al., 2014).

Conclusión

La mitad de los estudiantes universitarios poseen un nivel alto de inteligencia emocional, se espera que serán más hábiles para percibir, comprender y manejar sus propias emociones, sino también serán más capaces de extrapolar sus habilidades de percepción, comprensión y manejo de las emociones de los demás. Así mismo, presentan alto nivel de motivación, con esta tendencia, se puede afirmar que poseen la capacidad para autoinducirse emociones y estados de ánimo positivos, como la confianza, el entusiasmo y el optimismo.

El estilo de manejo de conflictos sociales predominante en los estudiantes universitarios es el complaciente, resaltando que se evidencio un porcentaje mínimo de competitivos. Finalmente, no hay suficiente evidencia empírica para establecer una relación entre inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflictos sociales.

Referencias

1. Abrego, R., González, K., & Lullo, R. (2012). Elaboración de un diseño instruccional para el desarrollo de habilidades en el manejo de conflictos y negociaciones dirigida al área de mercadeo y ventas en la industria farmacéutica Roka C.A. utilizando la inteligencia emocional [Universidad Central de Venezuela]. <http://saber.ucv.ve/bitstream/123456789/3618/1/T026800003611-0-1RobertoAbrego-000.pdf>
2. Aguirre, C. (2020). Entrenamiento socio-psicológico para manejo de conflictos organizacionales en una empresa de servicios financieros en Ambato [Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <http://mpoc.org.my/malaysian-palm-oil-industry/>
3. Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales (Pearson Educación (ed.); 3ra ed.). <https://doi.org/10.1192/bjp.112.483.211-a>
4. Blake, R., & Mouton, J. (1994). The Managerial Grid. https://eu.themyersbriggs.com/-/media/Files/PDFs/Book-Previews/TKSP0003e_preview.pdf
5. Budjac, B. (2011). Técnicas de negociación y resolución de conflictos Barbara (PEARSON EDUCACIÓN (ed.); 1ra ed.).
6. Calderón, P. (2009). Teoría de conflictos de Johan Galtung. *Revista de Paz y Conflictos*, 2, 60–81. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=205016389005%0A>
7. Caricote, N. (2008). *Cómo investigar sin complicaciones* (1ra ed.). <http://saber.ucv.ve/jspui/handle/123456789/4667>
8. Carrasco, T. (2017). Relación entre inteligencia emocional, autoeficacia general y variables sociodemográficas en pacientes ambulatorios del servicio de psicología de una Clínica de Lima Metropolitana [Universidad Peruana Cayetano Heredia]. http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/984/Relacion_CarrascoTacuri_Jennifer.pdf?sequence=1&isAllowed=y
9. Chiavenato, I. (2009). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones (McGrawHill (ed.); 8ta ed.).

10. De León, N. (2012). Relación entre inteligencia emocional y estrategias de manejo de conflictos en una empresa de la ciudad de Guatemala que brinda servicios de comercio internacional [Universidad Rafael Landívar]. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2011/05/43/De-Leon-Nancy.PDF>
11. de Miguel Álvarez, A. (2004). Nuevos conflictos sociales, nuevas identidades sociales. La lucha por el reconocimiento. *Tabanque*, 18, 11–30. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1138347>
12. Defensoría del Pueblo. (2021). Reporte Mensual de Conflictos Sociales N.º 204 – Febrero 2021. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2021/03/Reporte-Mensual-de-Conflictos-Sociales-Nº-204-febrero-2021.pdf>
13. Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2004). El papel de la inteligencia emocional en el alumnado: evidencias empíricas. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 6(2). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15506205>
14. Extremera, N., Fernández, P., Mestre, J., & Gui, R. (2004). Medidas de evaluación de la inteligencia emocional. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 36(2), 209–228. <http://www.redalyc.org/pdf/805/80536203.pdf>
15. Fisas, V. (2005). Abordar el Conflicto: la negociación y la mediación. *Revista Futuros*, 3(10). [https://www.procuraduria.gov.co/iemp/media/file/img/posesion/Abordar el Conflicto.pdf](https://www.procuraduria.gov.co/iemp/media/file/img/posesion/Abordar%20el%20Conflicto.pdf)
16. Gabel, R. (2005). Inteligencia emocional. Perspectivas y aplicaciones ocupacionales. <https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2009/12/07/DocTrab16.pdf>
17. Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional* (S. A. Editorial: KAIROS (ed.); 1ra ed.).
18. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edic).
19. Lewicki, R., Saunders, D., & Barry, B. (2011). *Fundamentos de negociación* (McGrawHill (ed.); 5ta ed.).
20. Miranda-Abaunza, B. (2012). Negociación y manejo de conflictos. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). <http://repositorio.iica.int/bitstream/11324/6097/1/BVE17109310e.pdf>

21. Montes, C., Rodríguez, D., & Serrano, G. (2014). Estrategias de manejo de conflicto en clave emocional. *Anales de Psicología*, 30(1), 238–246. <https://doi.org/10.6018/analesps.30.1.135171>
22. Núñez, M., Salón, J., Romero, G., & Rosales, V. (2009). Inteligencia emocional e intuición como plataforma en el manejo del conflicto y negociación. *Multiciencias*, 9(3), 259–266. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90412325005>
23. Parillo, E., & Zela, C. (2020). Causas de los conflictos socioambientales en el Perú - 2018. *ÑAWPARISUN - Revista de Investigación Científica*, 3(1), 65–70. <https://doi.org/https://doi.org/10.47190/nric.v3i1.128>
24. Ramírez, K. (2018). La inteligencia emocional como herramienta de resolución de conflictos en las organizaciones [Universidad Militar Nueva Granada]. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/18185/RamirezGomezKellyJhoana2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
25. Rico, C. A. R. (2002). La inteligencia emocional en el trabajo. De Hendrie Weisinger. *Revista de La Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, X(2), 101–104. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90910213>
26. Romero, S. (2003). Teoría del conflicto social. *Negociación Directa y Asistida*, 16. <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2015/10/Teoría-del-conflicto-social-ASOPDES-2003.pdf>
27. Sánchez-Teruel, D., & Robles-Bello, M. A. (2018). Instrumentos de evaluación en inteligencia emocional: una revisión sistemática cuantitativa. *Perspectiva Educativa*, 57(2), 27–50. <https://doi.org/10.4151/07189729-vol.57-iss.2-art.712>
28. Talavera, I. (2019). Condicionantes Asociados al Surgimiento de Conflictos Socioambientales en el Distrito de Antauta - Puno 2017. *ÑAWPARISUN - Revista de Investigación Científica*, 1(2), 73–82. <http://www.unaj.edu.pe/revista/index.php/vpin/article/view/34/18>
29. Thomas, K., & Kilmann, R. (2008). Instrumento Thomas-Kilmann de modos de conflicto: perfil e informe interpretativo. https://www.humandevolutionsolutions.com/views/archives/pdf/TKI_SAMPLE.pdf

30. Vara, A. (2010). Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa Un método efectivo para las ciencias empresariales (Universidad San Martín de Porras (ed.); 1st ed., Issue 451). <https://doi.org/10.1192/bjp.112.483.211-a>
31. Villamediana, J., Donado, A., & Zerpa, C. (2015). Estilos de manejo de conflictos, inteligencia emocional y desarrollo moral. *Revista Dimensión Empresarial*, 13(1), 73–94. <http://dx.doi.org/10.15665/rde.v13i1.339>
32. Yacavilca, N. (2017). Inteligencia emocional y manejo de conflictos en el Hospital Nacional Dos de Mayo [Universidad César Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8867/Yacavilca_RN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
33. Zambrano, N. (2019). Inteligencia emocional para el manejo de conflictos. Una propuesta desde y para los directivos docentes de la localidad 15 de Bogotá [Universidad de la Sabana]. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBET_ANGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
34. Zapata, O. (2016). La gestión de los conflictos sociales que provienen de la explotación de recursos naturales y su impacto en el medio ambiente (Proyecto Conga en Cajamarca - recurso natural: oro) período julio 2011 - julio 2016. Universidad San Martín de Porres.