

Maestría en educación

Trabajo Fin de Maestría

La inteligencia emocional como medio para resolver conflictos y construir relaciones interpersonales: caso estudio CI-Valledupar-EPN-INPEC

AUTOR: Juan Carlos Herrera Londoño

Valledupar, Cesar, Colombia

PROFESOR: Vladimir Valdez Trejo

25 julio de 2024

Resumen

Este documento está encaminado a comprobar la inferencia de la inteligencia emocional como medio para evitar conflictos y fomentar las relaciones interpersonales en un grupo de auxiliares de género masculino que adelanta curso como auxiliares del cuerpo de custodia y vigilancia en el centro de instrucción de la ciudad de Valledupar, Cesar, Colombia, para prestar el servicio militar obligatorio en el Instituto Penitenciario y Carcelario INPEC. Para llevar a cabo la investigación, se efectuó una exploración profunda sobre inteligencia emocional, en busca de entender las diferentes hipótesis que paso a paso han logrado la credibilidad y la fijación de una cultura llamada Inteligencia Emocional, lo que ha llevado a que en diferentes partes del mundo sea utilizada eficazmente para evitar conflictos y fomentar el nacimiento y fortalecimiento de relaciones interpersonales. Los procedimientos que se aplicaron para hacer posible esta investigación cuantitativa fue la utilización del tipo investigación cuasi-experimental, la cual se llevó a cabo bajo los lineamientos del cuestionario Trait-Meta- Mood-Scale–24, evaluándose los tres elementos fundamentales en Inteligencia Emocional, relacionados de la siguiente manera: 1.- Identificación y evaluación de Emociones, 2.- Regulación de Emociones, 3.- Manejo de emociones. Una vez obtenidos los resultados se realizó la valoración de acuerdo a lo determinado en la Escala de Inteligencia Emocional TMMS-24 Salovey & Mayer.

Palabras clave: inteligencia emocional, medio para resolver conflictos, medio para crear relaciones interpersonales.

Abstract

This document is aimed at verifying the inference of emotional intelligence as a means to avoid conflicts and foster interpersonal relationships in a group of male auxiliaries who are taking a course as auxiliaries of the custody and surveillance corps in the training center of the city of Valledupar, Cesar, Colombia, to perform the mandatory military service in the Penitentiary and Prison Institute INPEC. In order to carry out the research, a deep exploration on emotional intelligence was carried out, seeking to understand the different hypotheses that step by step have achieved credibility and the establishment of a culture called Emotional Intelligence, which has led to its effective use in different parts of the world to avoid conflicts and promote the birth and strengthening of interpersonal relationships. The procedures applied to make this quantitative research possible was the use of the quasi-experimental type of research, which was carried out under the guidelines of the Trait-Meta-Mood-Scale-24 questionnaire, evaluating the three fundamental elements in Emotional Intelligence, related as follows: 1.- Identification and evaluation of Emotions, 2.- Emotion Regulation, 3.- Emotion Management. Once the results were obtained, the assessment was carried out according to the Emotional Intelligence Scale TMMS-24 Salovey & Mayer.

Keywords: emotional intelligence, means to resolve conflicts, means to create interpersonal relationships.

Dedicatoria

Ofrendo este trabajo final de maestría:

Primeramente, al Dios de la vida, por darme, la fortaleza, lucidez, conocimiento, inteligencia, y mostrarme el camino para seguir adelante en la construcción de este importante trabajo, y poder culminarlo con éxito.

A mi madre que desde el cielo me acompaña diariamente y me anima a seguir trabajando arduamente por el progreso y mejoramiento educativo de los jóvenes de nuestro amado país.

A mi hermosa y dulce compañera de trabajo, de luchas, madre abnegada, esposa inigualable, que es y será mi amor por siempre y para siempre.

A mis hijos, Jennifer, Juan Diego, Carlos Andrés y Geraldine Paola, porque son ellos la inspiración de mi vida y el sentido que mueve mi ser, gracias a su apoyo, amor y condescendencia.

Al Doctor Vladimir Valdez Trejo, por su desinteresado y abnegado acompañamiento en este camino quien compartió sus conocimientos y puso siempre a mi alcance su sabiduría para guiarme hacia el logro de esta meta.

Agradecimientos

Primeramente, a "Dios" por darme el tiempo, la fuerza, la fortaleza, la actitud de llevar a feliz término esta investigación.

Al Director del centro de instrucción de auxiliares del cuerpo de custodia y vigilancia del Centro de Instrucción en la ciudad de Valledupar, Inspector Manosalva, por su incondicional ayuda y disponibilidad de su Institución Educativa para poder llevar a cabo esta investigación, sin su abnegada e inquebrantable voluntad por el progreso constante de los métodos formativos de su comunidad hubiese sido imposible

A los docentes, quienes desinteresadamente prestaron toda su ayuda y conocimientos para que todas las actividades se llevaran a cabo de manera exitosa

A todos y cada uno de los alumnos, profesores que participaron en esta investigación con entrevistas, encuestas, test y demás herramientas utilizadas muchísimas gracias por contribuir a la investigación para el mejoramiento continuo de la educación en Colombia

A mi hermano del alma Alexander Herrera Londoño, quien, con paciencia, y humildad aporto todo su conocimiento y sacrificó su poco tiempo libre, para ponerlo incondicionalmente a mis consultas constantes durante todo el proceso

A toda mi familia en general por el ánimo constante, gracias por entender y acompañarme en esta nueva meta, gracias por sus sacrificios, por su comprensión, por su amor incondicional

Contenidos

Resumen ii

Abstract iii

Dedicatoria iv

Agradecimientos v

1. Marco introductorio 1

1.1. Realidad del problema a nivel internacional 1

1.2. Nacional 1

1.3. Departamental 2

1.4. Municipal 3

1.5. Local 3

1.6. Antecedentes 3

1.7. Problema de investigación 4

1.8. Justificación 4

1.9. Establecimiento de hipótesis y objetivos 5

2. Marco teórico 6

2.1. Estado del Arte 9

2.2. Categorías de los conflictos 10

2.3. Clases de conflictos 11

2.4. Tipos de conflictos en las empresas en: 11

2.5. Instrumento 14

2.5.1. Objetivo 14

2.5.2. Desarrollo 15

2.5.3. La TMMS-24 15

2.5.4. Tamaño población y muestra 16

2.5.5. Recopilación de datos....16
2.5.6. Medio....16
2.5.7. Objetivo....17
2.5.8. Desarrollo....17
2.5.9. Autenticidad y credibilidad del instrumento....20
3. Marco empírico....22
3.1. Hipótesis....26
3.2. Objetivo general....26
3.3. Objetivos específicos....26
3.4. Modelo y descripción de la investigación....27
3.4.1. Modelo de investigación....27
3.4.2. Diseño de la investigación....29
3.4.3. Población....29
3.4.4. Muestra....30
3.4.5. Resultados....30
4. Conclusiones, discusión de resultados y recomendaciones....63
Conclusiones....63
Discusión....63
Resultados....64
Recomendaciones....65
5. Referencias bibliográficas....68

Lista de tablas y figuras

Figuras

Figura 1. Tabulación ----21

Figura 2: Pregunta 1: Presto mucha atención a los sentimientos ----------31

Figura 3 Pregunta 2: Normalmente me preocupo por lo que siento----------32

Figura 4: Pregunta 3: Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones ----------33

Figura 5: Pregunta 4: Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de animo ----------34

Figura 6: Pregunta 5: Dejo que mis sentimientos afecten mis pensamientos ----------35

Figura 7: Pregunta 6: Pienso en mi estado de ánimo constante----------36

Figura 8: Pregunta 7: A menudo pienso en mis emociones ----------37

Figura 9: Pregunta 8: Presto mucha atención a como me siento----------38

Figura 10: Resultados Dimensión 1: Atención emocional----------39

Figura 11: Pregunta 9: Tengo claros mis sentimientos----------40

Figura 12: Pregunta 10: Frecuentemente puedo definir mis sentimientos----------41

Figura 13: Pregunta 11: Casi siempre se cómo me siento ----------42

Figura 14. Pregunta 12: Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas----------43

Figura 15: Pregunta 13: A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones ----------44

Figura 16: Pregunta 14: Siempre puedo decir cómo me siento ----------45

Figura 17: Pregunta 15: A veces puedo decir cuáles son mis emociones ----------46

Figura 18: Pregunta 16 Puedo llegar a comprender mis sentimientos ----------47

Figura 19: Dimensión 2: Claridad emocional ----------48

Figura 20: Pregunta 17 aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista ----49

Figura 21: Pregunta 18: aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables----------50

Figura 22: Pregunta 19. Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida ----------51

Figura 23: Pregunta 20: Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal----------52

Figura 24: Pregunta 21: Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme----------53

Figura 25: Pregunta 22: Me preocupo por tener un buen estado de animo----------54

Figura 26: Pregunta 23: Tengo mucha energía cuando me siento feliz----------55

Figura 27. Pregunta 24: Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de animo---------56

Figura 28: Dimensión 3: Reparación emocional----------57

Figura 29: Datos numéricos atención emocional ----------58

Figura 30: Datos numéricos Comprensión emocional ----------59

Figura 31: Datos numéricos reparación emocional----------60

Tablas

Tabla 1. Especificaciones del cuestionario de inteligencia emocional----------18

Tabla 2. Componentes de la inteligencia emocional en el test----------18

Tabla 3. Evaluación ----------19

1. Marco introductorio

1.1. Realidad del problema a nivel internacional

El mundo pasa por uno de sus peores momentos por culpa de la mala comunicación y falta de entendimiento de algunos líderes políticos, que buscan afanadamente el control total de territorios estratégicos, la supremacía política y territorial sin importarles los conflictos que puedan presentarse y las vidas que se pierden. El egoísmo, la arrogancia, la imponencia bélica, el poder, deslumbran a estos personajes que con su mezquino interés no dudan en destruir a su oponente dejando a su paso desolación y muerte, los conflictos destruyen naciones enteras y con ellas millones de seres humanos que buscan afanadamente aferrarse a su nacionalidad a sus creencias y pertenencias sin importar perder el bien más preciado que poseen (la vida). Es necesario frenar esta barbarie, la sed de poder que albergan algunos líderes políticos no puede predominar en el mundo, el flagelo del conflicto ha deteriorado las relaciones entre países hermanos convirtiéndolos en fieros enemigos. Estos problemas traen grandes consecuencias para las naciones y pueblos que ven como atacan y destruyen ciudades y naciones enteras, lo que produce pérdidas invaluables de vidas, generando hambrunas por la pérdida de la infraestructura de producción, cultivos agrícolas, maquinaria, etc. Esto desencadena desplazamientos forzados de migrantes hacia otros países buscando la paz y tranquilidad, hoy las comunidades claman porque sus líderes políticos encuentren la manera del entendimiento y la reconciliación. La falta de una comunicación eficaz que permita a las partes un acercamiento a la solución del conflicto los mantendrá indefinidamente en el escenario de guerra.

1.2. Nacional

En Colombia el conflicto reina, la situación interna es muy delicada debido a los conflictos armados sufridos por décadas con grupos subversivos, narcotraficantes, delincuencia

común y organizada, como si esto fuera poco, la corrupción política y gubernamental está en todas las esferas del Estado, todo esto ha ido minando la paciencia de los ciudadanos. Por otro lado, los acontecimientos más recientes, como la pandemia del covid19, las protestas, el vandalismo ocurrido recientemente donde hubo el cierre de vías que ocasionaron la pérdida de toneladas de alimentos, la quema de camiones buses, centros de atención inmediata de la policía, alcaldías y los asesinatos de policías y otros más, han creado un descontento en sus habitantes, polarizando la población entre los que respaldan la gestión del gobierno y el sistema democrático y, por otro lado, una gran cantidad de ciudadanos de la izquierda radical que aseguran estar marginados de oportunidades y con deseos reales de cambio, cansados de la corrupción política, la escasa inversión social y el abandono gubernamental. Se siente por todas partes la preocupación porque en cualquier momento puede crear un conflicto entre uno y otro bando político, en el año 2021 el país vivió un episodio desafortunado de vandalismo de la izquierda radical, toma guerrillera dicen unos, estallido social dicen otros, la verdad es que causó destrucción, desolación, muerte y pérdidas económicas enormes. Lo mejor que podría pasar es la llegada de un verdadero liderazgo unificador que por medio de la buena gestión y una comunicación clara e inclusiva logre unir a todos los colombianos.

1.3. Departamental

El departamento del Cesar ha estado inmerso en la violencia en los últimos cincuenta años con el asentamiento de guerrillas, grupos de autodefensas, delincuencia organizada y delincuencia común, con ello todo lo que este flagelo conlleva, persecución de líderes campesinos, abandono obligado de sus tierras por presión de la delincuencia, generando desplazamientos de familias enteras a las grandes urbes donde se ven golpeados por la pobreza. La estadística regional documenta que en los últimos treinta años los grupos armados delincuenciales en la región cometieron 300.000 desplazamientos, 40.000 asesinatos,

aproximadamente 3.000 secuestros, 2.000 desapariciones forzadas, 750 masacres, 2.200 asesinatos selectivos y violencia sexual a 290 personas. El registro de víctimas dio un reporte del 34% de víctimas de la violencia en departamento del Cesar.

1.4. Municipal

Valledupar, la capital del departamento del Cesar, Colombia, durante años estuvo atormentada por el flagelo del conflicto armado entre guerrillas y autodefensas, su población sufrió los embates de la delincuencia común, delincuencia organizada, grupos de guerrillas, grupos de autodefensa y todo el sufrimiento y desesperanza que conlleva vivir en un territorio de guerra donde reina el poder del más fuerte.

1.5. Local

El Centro de Instrucción de Auxiliares del Cuerpo de Custodia con sede en la ciudad de Valledupar, Cesar, anexa la Escuela Penitenciaria Nacional, es una de los centros regionales de capacitación de jóvenes mayores de 18 años que prestan su servicio militar obligatorio como auxiliares del cuerpo de custodia (ACC), en los diferentes centros penitenciarios de la zona norte de Colombia. Para cumplir con esta misión, el centro de instrucción recluta cada 3 meses jóvenes entre los 18 a 24 años de todos los departamentos aledaños, de diferentes costumbres e idiosincrasias, quienes se reúnen en convivencia mientras reciben la instrucción preliminar que los capacitará en las técnicas y tácticas penitenciarias que se requieren para enfrentar su labor en los diferentes centros carcelarios a los cuales son asignados una vez terminan su preparación. La convivencia en el centro de instrucción, como en los diferentes establecimientos penitenciarios, crea en muchas ocasiones conflictos y falta de comunicación entre los jóvenes aspirantes. Esta es una preocupación del centro de instrucción y busca conseguir las herramientas que le permitan resolver esta problemática.

1.6. Antecedentes

La escuela Penitencia Nacional, por intermedio del centro de instrucción para auxiliares de la ciudad de Valledupar, recluta cada tres meses un número de 50 jóvenes entre 18 y 24 años para que desempeñen las labores propias del cuerpo de custodia y vigilancia, debiendo permanecer durante 12 meses, tiempo que se les valida como prestación del servicio militar, cada uno de estos jóvenes vienen de diferentes extractos sociales, religiones e idiosincrasias. Estas diferencias tan marcadas en algunos casos forman conflictos que acarrean discusiones y peleas que en muchas ocasiones han terminado con resultados lamentables.

1.7. Problema de investigación

Causas que originan conflictos entre compañeros y deterioran las relaciones interpersonales, encontrar las medidas correctivas que se deben aplicar para corregir estos actos que atentan contra la estabilidad y la buena comunicación entre los integrantes de la comunidad institucional.

1.8. Justificación

Dada las diferentes idiosincrasias de los grupos de jóvenes que ingresan a la institución se identifican algunas conductas que vulneran la convivencia pacífica, produciendo episodios de conflictos entre compañeros que afectan la convivencia en grupo, estas rompen las relaciones interpersonales afectando la tranquila convivencia al propiciar un ambiente de intranquilidad, zozobra, miedo e incertidumbre por la trascendencia que los conflictos puedan llegar a escalar.

Es de vital importancia conocer cuáles son las características de comportamientos hostiles más recurrentes y las causas que originan estas disputas para implementar los correctivos que permitan prevenir a futuro los conflictos que puedan presentarse.

La actual investigación surge de la carencia de conocimientos necesarios para resolver conflictos e incrementar las relaciones interpersonales.

Con esta investigación se pretende encontrar información útil para que las directivas del centro de instrucción de Valledupar, adscrito a la escuela penitenciaria nacional, incrementen la experiencia y conocimiento sobre el alcance del problema investigado y la manera de preverlo.

En razón a que no se tienen datos completos de la capacidad de injerencia de este fenómeno en el país, resolver conflictos e incremento de relaciones interpersonales, y las maniobras para prevenirlas, se hace necesario una investigación que permita el logro del conocimiento y las estrategias para controlar conflictos afianzando las relaciones interpersonales.

1.9. Establecimiento de hipótesis y objetivos

Establecer la inteligencia emocional para resolución de conflictos, creando relaciones interpersonales fuertes y duraderas que permitan el afianzamiento y el sentido de pertenencia institucional, teniendo clara la meta a alcanzar con la utilización de la inteligencia emocional en solución de conflictos y fortalecimiento de relaciones interpersonales que propicien la cordialidad, la armonía y el entendimiento de todos los funcionarios.

El logro a alcanzar es el establecimiento de una herramienta que permita evitar conflictos y establecer relaciones interpersonales sólidas que permitan la convivencia tranquila, el comportamiento adecuado entre cada uno de los integrantes de la institución y el entendimiento personal y laboral que conlleven a que todos tengan un mismo objetivo y vayan todos en la misma dirección.

La investigación sobre inteligencia emocional en las organizaciones aporta un conocimiento valioso que puede transformar el entorno laboral. Al implementar la Inteligencia Emocional, las organizaciones pueden crear un clima laboral más positivo, mejorar el rendimiento y la satisfacción laboral, desarrollar líderes efectivos, fomentar la innovación y reducir el estrés. Este conocimiento no solo es teórico, sino que tiene implicaciones prácticas directas que pueden conducir al éxito y la sostenibilidad de las organizaciones en el tiempo.

2. Marco teórico

Edward Thorndike define que la habilidad de comprender y dirigir a los hombres y mujeres, jóvenes y adolescentes, y actuar sabiamente en las relaciones humanas, se denomina inteligencia social. Esta enunciación, que en los tiempos actuales es vigente, tiene una clara referencia en el pensamiento de inteligencia emocional (Edward Thorndike, 1920, citado por Molero, 1998).

Salovey y Mayer (1990 instituyeron el nombre inteligencia emocional para el ámbito del lenguaje psicológico. Sin embargo, este alcanzó su mayor difusión con la circulación del libro emitido por Daniel Goleman en 1995, quien tan solo tres años más tarde (1998) público su segunda obra titulada *La Inteligencia Emocional en la Empresa* (Mayer y Salovey 1990, citados por Mestre, 2008).

Howard Gardner (1983) plantea los siete tipos de inteligencia que nos relacionan con los demás:

1. Inteligencia Lingüística: se refiere a nuestras habilidades verbales, el lenguaje y la palabra.
2. Inteligencia Lógica: puede definirse como la habilidad para ampliar el pensamiento abstracto, ejecución de problemas complejos.
3. Inteligencia Musical: son las habilidades que tiene un individuo para interpretar las notas, ritmos, melodías, tonos, instrumentos, etc.
4. Inteligencia Visual-Espacial: es el sentido súper desarrollado que un individuo maneja para entender la complejidad de los objetos en el espacio, la visión extrasensorial para entender y comprender la complejidad.

5. Inteligencia Kinestésica: habilidades que un individuo maneja para mostrar mediante acciones corporales, ideas, emociones y transformaciones.
6. Inteligencia interpersonal: básicamente es el potencial que tiene un individuo para relacionarse de la mejor manera posible.
7. Inteligencia intrapersonal: habilidades internas que el individuo gestiona para fomentar la autoestima que le dé confianza y autocontrol (Gardner, 1983, citado por Luca, 2019).

Peter Salovey y John Mayer (1990) promulgaron la definición de inteligencia emocional, precisándola como el potencial de reflexionar respecto a la emoción. Emociones para corregir la forma de pensar, lo que nos daría una enorme ventaja sobre la emoción, entrando y generando que la emoción ayude a pensar, entender las emociones y el conocimiento emocional, y para regular reflexivamente las emociones para ayudar a pensar, entender las emociones y el conocimiento emocional, regulando positivamente las emociones con la finalidad de crecer intelectual y emocionalmente (Salovey y Mayer, 1990, citados por Mikulic, 2018).

Mayer y Salovey (1997) establecen un conjunto de cuatro líneas metodológicas para la inteligencia emocional: regulación reflexiva de las emociones, comprensión de las emociones, asimilación de las emociones en el pensamiento y la percepción y expresión de las emociones (Mayer y Salovey, 1997, citados por Mestre, 2008, p.6).

Con la publicación de la obra *Inteligencia emocional* en 1995, Daniel Goleman hizo que el término "Inteligencia emocional" se volviera muy popular (Mirada Consciente, 2024). El argumento principal del libro de Daniel Goleman (2004) es el análisis profundo y el estudio responsable del intelecto humano que supere las fisionomías de atención, percepción y el pensamiento, así como los aspectos intelectuales dando la importancia que requiere al uso de la gestión emocional y el desarrollo inteligente para el manejo social, entendiendo de esta forma el diario vivir de las personas. Podría decirse que la gestión y las habilidades para desarrollar

inteligencia emocional son tan o más importantes que la Inteligencia Académica para el logro del bienestar propio, educativo y laboral. El dictamen público fue muy influenciado por esta noción. La inteligencia emocional, que nos habla de la expresión de nuestros sentimientos, el autoconocimiento y el autocontrol, está ganando popularidad (Goleman, 2005).

El modelo de inteligencia emocional de Daniel Goleman (1998) tiene 5 apartados:

1. **Conciencia de sí mismo:** habilidad para conocerse, conocer sus emociones, fortalezas, debilidades, acciones que afectan a otros y capacidad para decidir
2. **Autorregulación:** capacidad para gestionar emociones, control sobre el entorno, adecuación al cambio.
3. **Habilidades sociales:** habilidad para interactuar y disuadir a otros, permitiendo con ello liderar estrategias y procesos para resolver favorablemente.
4. **Empatía:** es el arte de conocer la problemática de otros con la finalidad de conocer y resolver.
5. **Motivación:** acción de convencerse a sí mismo o convencer a otros a realizar un acto

Goleman cree que las competencias emocionales son capacidades aprendidas en lugar de talentos innatos para incentivar su crecimiento y lograr rendimientos significativos. Según Goleman, los seres humanos son inteligentes emocionalmente y pueden determinar su capacidad, pero tienen una inteligencia emocional general que determina su capacidad para formarse en la experiencia emocional (Daniel Goleman, 1998, citado por Sabater, 2023).

La comunidad científica en muchas ocasiones ha estado en desacuerdo con la inteligencia emocional. El modelo de Daniel Goleman ha tenido muchas críticas en la retórica de la investigación científica y algunos científicos la ven más como “psicología popular". A pesar de ello, una parte importante de científicos cree que la inteligencia emocional es útil, fundamentalmente para las empresas.

2.1. Estado del Arte

Ante la necesidad de establecer el origen, la causa, las clases y tipos de conflictos que se presentan entre los alumnos del centro de instrucción de la ciudad de Valledupar, Cesar, anexa a la escuela penitencia nacional, se estableció la presente investigación científica como herramienta que le permita establecer claramente cuáles son los motivos determinantes para que se presente esta problemática y adoptar los correctivos que sean necesarios e institucionalizarlos para el establecimiento de la convivencia pacífica y la consecución de relaciones sólidas que conlleven al trato amable, respetuoso, la comunicación asertiva y la empatía entre los integrantes del centro de instrucción, logrando con ello un ambiente laboral cordial.

Para realizar este trabajo se iniciaron las investigaciones con 50 jóvenes de sexo masculino entre los 18 y 24 años, de 50 que conforman el 100% de la población total, para conocer las posibles causas y tipos de conflictos y establecer cuáles podrían ser esos determinantes que predominan para que estas conductas se vuelvan repetitivas con cada contingente que ingresa al centro de instrucción cada trimestre, así mismo, se busca encontrar las posibles herramientas adecuadas para dar solución con su implementación a la prevención de esta problemática.

Como parte de la investigación bibliográfica se generan teorías interesantes sobre el tema de investigación, lo que facilita la comprensión y reconocimiento del conflicto. Algunos autores creen que en la existencia de cada ser cohabitan diversas contradicciones, y las personas incluso tienen la capacidad de discutir consigo mismas. Creen que las organizaciones están compuestas por individuos, cada uno de los cuales tiene su propia personalidad, ideas y valores, por lo que se producirá inevitablemente el surgimiento de distintas clases de problemas de convivencia en su entorno. Las disputas en las organizaciones se definen como una diferencia

de conductas**,** apreciaciones, al logro de metas y las emociones entre sujetos y equipos que determinan sus aspiraciones como objetivos opuestos.

Uno de sus jefes admitió que se presentan desacuerdos frecuentes en entornos institucionales, en su organización se habían observado distintos tipos de conflictos, que iban desde despotismo, pugna por ganar preferencias, desconocimiento de la comunicación asertiva, zozobra, roces entre funcionarios, carencia de fondos, diferencias, entre muchos otros problemas. Hoy en día, los líderes organizacionales se dan cuenta de que diferentes tipos de conflictos son inevitables e inherentes a la naturaleza humana.

Ante los conflictos que surgen cada día, las organizaciones deben estar preparadas para responder rápidamente, teniendo a la mano los instrumentos que permitan resolver de manera rápida y efectiva las variadas clases de problemas que puedan surgir. Dado que existen muchos conflictos que presentan disyuntivas que se convierten en dificultades para resolver en una institución, se hace apremiante conocer los conflictos y sus tipos con la finalidad de identificarlos, gestionándolos de manera favorable lo más rápido posible.

2.2. Categorías de los conflictos

Los conflictos pueden clasificarse en tres categorías:

Conflictos de relación.

Conflictos de información.

Conflictos de intereses

Conflictos de relación: emergen de las interacciones entre individuos. Estos conflictos se pueden suscitar por la ausencia de una comunicación eficaz, una interpretación incorrecta o una percepción incorrecta. Por ejemplo, puede aparecer un conflicto en el trabajo debido a la falta de claridad en las metas y obligaciones del equipo.

Conflictos de información: surgen debido a la ausencia de entendimiento o la gestión incorrecta de la información. Estos conflictos se pueden establecer por una interpretación incorrecta de datos, la ausencia de claridad o la alteración de la verdad. Por ejemplo, puede presentarse un conflicto en una compañía debido a la falta de claridad en cuanto a los objetivos y estrategias.

Conflictos de intereses: se producen cuando los participantes poseen metas y requerimientos distintos. Estos conflictos pueden surgir debido a la incapacidad de cumplir con las expectativas de ambos involucrados. Por ejemplo, una disputa en una relación personal puede emerger debido a la discrepancia en torno al modo de vida o los principios (Soto, 2024).

2.3. Clases de conflictos

En función de los individuos o instituciones implicadas:

Intrapersonales: son los problemas que un sujeto tiene consigo mismo y surgen a causa de ellos, por conflictos, baja autoestima o insatisfacciones personales.

Interpersonales: incluyen problemas que surgen entre dos o más personas.

Intragrupales: se dice que se debe a discusiones que surgen dentro de una comunidad de trabajadores o sección de la organización.

Intergrupales: en este caso surgen disputas entre diferentes regiones o divisiones de la empresa.

Organizacionales: los problemas organizacionales nacen entre individuos, equipos de labores o secciones, dadas las situaciones que se desarrollan en el ámbito laboral o discordias procedentes de los diferentes puntos de vista de los integrantes pertenecientes al sistema organizacional y/o a las directivas (Ricardo, 2020).

2.4. Tipos de conflictos en las empresas en:

Correctos: aquellos establecidos en un escenario y observados de manera objetiva.

Falso: no cuenta con un origen objetivo como evidencia.

Contingencia: basado en ciertos factores o circunstancias.

Fuera de lugar: si la discusión sobre el tema no se centra en el tema del conflicto en sí.

Mala asignación: errores que ocurren al identificar a los competidores.

Latente: incluye cosas que no pueden identificarse porque están reprimidas, desplazadas, mal atribuidas o desconocidas

Las tipologías de los conflictos se pueden fraccionar de acuerdo a su contenido (Mesa, 2020).

Según Christopher Moore (1986, p.40) los conflictos se clasifican de la siguiente manera:

Relaciones humanas: resultan de emociones fuertes, percepciones o patrones incorrectos, falta o error en la comunicación interpersonal y comportamientos negativos frecuentes, que a menudo conducen a desacuerdos poco prácticos, inútiles o incorrectos

Información: ocurre como resultado de información incorrecta, falta de comunicación o puntos de vista diferentes sobre lo que es importante.

Intereses relativos: que surgen de la competencia entre necesidades incompatibles o percibidas como tales entre algunas personas o grupos, ya sean sustantivas (dinero, recursos materiales, tiempo, etc.), procesales (resolución de conflictos) o psicológicas (apreciaciones de cordialidad y justicia). anhelo de participar, obediencia, etc.).

Estructura: nace de la distribución organizacional de las relaciones laborales, lo que resulta en conflicto de funciones, autoridad desigual, beneficio incongruente de recursos, restricciones territoriales o administrativas y pésima distribución de turnos.

Valores: se producen conflictos debido a sistemas de creencias incompatibles, ya que algunas personas intentan imponerse con poderío a las demás.

Según su impacto: esta característica planteada por Deutsch valora el reconocimiento de distintas clases de conflictos, diferenciados.

Funcional o constructivo: toma las incompatibilidades que le sean beneficiosas y objetivas, incorpora diferencias que son útiles y positivas para las estrategias y la eficiencia de la organización cuando se tramitan convenientemente.

Este tipo de conflictos son valiosos para incentivar la inventiva, el juicio objetivo e incentivar a todos los individuos que conforman la institución; de otra forma, se estancarán las oportunidades de producir cambios y mejoras significativas que lleven la organización por el camino eficaz, condenándose a permanecer estática, anclada al pasado sin oportunidades.

Disfuncional o destructivo: los enfrentamientos impactan negativamente a la organización impidiéndole cumplir sus metas. Problemas que los líderes deben eliminar porque amenazan a la institución. Los diferentes tipos de conflictos son taxativos en cada organización, de ahí la importancia de que los diferentes mandos realicen una eficaz gestión de conflictos, desarrollando e implementando las herramientas adecuadas para lograr un clima laboral cordial donde reine la camaradería y se fomenten relaciones duraderas y sólidas (Moore, 1986, p. 40).

En la exploración de herramientas efectivas para prevenir conflictos e incentivar las relaciones duraderas y sólidas entre los miembros del centro de instrucción de la ciudad de Valledupar, Cesar, Colombia, anexa la escuela penitenciaria nacional, se hallaron las teorías sobre la inteligencia emocional. Una vez vistos sus bondades y alcances, se decidió la alternativa más relevante, como fue la aplicación de inteligencia emocional como instrumento para resolver las situaciones conflictivas estableciendo relaciones interpersonales duraderas. Como medida preventiva se acordó investigar tres áreas fundamentales para lograr una comunicación asertiva y empática que permita mantener la armonía en los grupos. Basados en la aplicación de la I.E. como herramienta de resolución de conflictos e implementación de relaciones interpersonales

fuertes, dado que la inteligencia emocional plantea sus teorías en los conocimientos, comprensión y gestión de las emociones, la primera pregunta que surgió fue: ¿prestamos atención a nuestras emociones? La segunda pregunta ¿reconocemos nuestros estados emocionales? Y la tercera y última pregunta ¿controlo adecuadamente mis emociones? Para resolver estos interrogantes se eligió como instrumento de investigación el formulario TMMS-2. Tipo escala de Likert por ser el que mejor se asemeja a las necesidades del tema de investigación.

2.5. Instrumento

Para medir el resultado que arroja la presente investigación se eligió un instrumento de medición que nos diera facilidad para ser aplicado, confiabilidad al medir coherentemente lo que se requiere evaluar y validez por estar diseñado específicamente. Esta es la ficha técnica del instrumento elegido en el presente trabajo de investigación.

Hoja Técnica del Test de inteligencia emocional

Nombre: Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24)

Autores: Salovey y Mayer (1990), Extremera y Fernández-Berrocal (2001)

Realización: Individual con tiempo de 15-20 minutos

Clase de respuesta: los ítems son respondidos en una escala de Likert (nada de acuerdo, algo de acuerdo, bastante de acuerdo, muy de acuerdo y totalmente de acuerdo (Fernández-Berrocal, 2004, p.144).

2.5.1. Objetivo

Se pretende establecer plenamente por medio de este instrumento cuales son los conocimientos sobre inteligencia emocional que poseen los auxiliares pertenecientes al cuerpo de custodia del centro de instrucción de Valledupar adscrito a la Escuela Penitenciaria Nacional del Inpec, con la finalidad de obtener los resultados que nos conduzcan a identificar las falencias, fortalezas y necesidades más apremiantes y valorados los resultados iniciar la aplicación de los

correctivos que nos permitan desarrollar de manera eficiente una inteligencia emocional con capacidad de desarticular conflictos y crear relaciones interpersonales duraderas.

2.5.2. Desarrollo

Dentro del presente estudio de investigación se cuenta con un instrumento de medición diseñado para descubrir cuáles son las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades internas y externas, este instrumento tiene una serie de preguntas las cuales evalúan mediante dimensiones el conocimiento del manejo de las emociones.

> Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) cuenta con 24 preguntas en los cuales cada evaluado tiene la opción de responder con cinco opciones de respuesta de acuerdo a cada pregunta planteada: (1) Nada de acuerdo, Algo de acuerdo (2), Bastante de acuerdo (3) Muy de acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5). Asimismo, el encuestado solo puede marcar una alternativa o respuesta. (Fernández-Berrocal, 2004, p.147)

2.5.3. La TMMS-24

Contiene tres dimensiones claves de la IE con 8 ítems cada una de ellas: Atención emocional, Claridad emocional y Reparación emocional.

Los ítems correspondientes conforman 24 preguntas tipo test escala de Likert. Este formulario se ajusta a las necesidades que tiene el centro de instrucción de auxiliares del cuerpo de custodia de la escuela penitenciaria nacional del INPEC sede Valledupar, Cesar, Colombia, para llevar a cabo la investigación.

> La TMMS-24 está basada en Trait Meta-Mood Scale (TMMS) del grupo de investigación de Salovey y Mayer. La escala original es una escala rasgo que evalúa el meta conocimiento de los estados emocionales mediante 48 ítems. En concreto, las destrezas con las que podemos ser conscientes de nuestras propias emociones, así como de nuestra capacidad para regularlas.

Las dimensiones que evalúa este test son las siguientes:

a) Atención a los sentimientos

b) Claridad emocional

c) Reparación de las emociones. (Fernández-Berrocal, 2004, p.147)

2.5.4. Tamaño población y muestra

$$n = \frac{N\ Z2\ S\ 2}{d\ 2\ (N-1) + Z2S\ 2}$$

n= tamaño del universo 50

N=cantidad de muestra 50

Z= nivel de confianza. 95% =1,96

P= probabilidad a favor. 50%=0,5

Q=probabilidad en contra. 50%=0,5

Respuesta: n: = 50 =100%

2.5.5. Recopilación de datos

Los datos recolectados fueron realizados con 50 jóvenes auxiliares de sexo masculino del cuerpo de custodia del Centro de Instrucción de la ciudad de Valledupar adscrito a la Escuela Nacional Penitenciaria del Inpec, los cuales realizaron cada uno el test seleccionado por el investigador como instrumento aplicable para conocer la problemática de los conflictos que se presentan con el personal en el Centro de Instrucción, esperando que este arroje los resultados que le indiquen al investigador las causas y forma apropiada de resolverlos.

2.5.6. Medio

Las encuestas usadas en esta exploración son de uso particular, deben responderse todas las preguntas, con privacidad absoluta. El plazo para responder cada test es de 15 a 20 min, las repuestas deben ser espontaneas, sin análisis de por medio.

La puesta en marcha se llevó a cabo utilizando la herramienta de exploración con 50 jóvenes de sexo masculino entre los 18 y 24 años de edad, a quienes se les entregó el formulario, previa socialización de este, y se les enteró de la importancia de sus resultados, dado que con ellos podríamos evaluar o conseguir la herramienta de prevención que en adelante nos sirva como guía para evitar los conflictos entre el personal y el establecimiento de unas relaciones interpersonales fuertes que permitan que el ambiente laboral sea armonioso, cálido y de camaradería.

2.5.7. Objetivo

Aplicar las herramientas de investigación nos permitirá reconocer las fragilidades, fortalezas, amenazas y ventajas que se encuentren en estas tres importantes áreas del conocimiento de la inteligencia emocional, este importante estudio permitirá al investigador, por medio de la recolección de datos, establecer qué estimula la creación de conflictos e implantar el accionar correctivo para la prevención de conflictos bajo la premisa del incremento de inteligencia emocional en cada miembro del centro de instrucción, restableciendo las relaciones interpersonales entre el grupo para mantener definitivamente alejados los conflictos.

2.5.8. Desarrollo

El instrumentoTrait Meta-Mood Scale (TMMS-24) tiene 24 ítem de preguntas donde cada participante debe responder haciendo uso de las cinco opciones de respuesta planteados de acuerdo a cada pregunta realizada: (1) Nada de acuerdo, (2) Algo de acuerdo (3), Bastante de acuerdo (4) Muy de acuerdo (5), Totalmente de acuerdo. El participante solo debe marcar una de las respuestas.

Este test evalúa las siguientes dimensiones:

1) Atención a los sentimientos

2) Claridad emocional

3) Reparación de las emociones (Fernández-Berrocal, 2004, P. 144-159)

En la tabla 1 se muestran las preguntas que corresponden a cada enunciado y el porcentaje a alcanzar especificados en el cuestionario de inteligencia emocional

Tabla 1

Preguntas que corresponden a cada enunciado y porcentaje a alcanzar especificados en el cuestionario de inteligencia emocional

Dimensiones	**Ítems**	**Total**
Atención a los sentimientos	*1,2,3,4,5,6,7,8*	*33,33%*
Claridad emociona	*9,10,11,12,13,14,15,16*	*33,33%*
Reparación de las emociones	*17,18,19,20,21,22,23,24*	*33,33%*
Total, ítems	**24**	**100.00 %**

Nota. Fuente: Instrumento TMMS-24

En la tabla 2 se muestran los componentes de la inteligencia emocional que se deben evaluar en el test.

Tabla 2

Componentes de la inteligencia emocional que se deben evaluar en el test

Atención	*Soy capaz de atender a los sentimientos de forma adecuada*
Claridad	*Comprendo bien mis estados emocionales*
Reparación	*Soy capaz de regular los estados emocionales de forma adecuada*

Nota. Fuente: Instrumento TMMS-24

En la tabla 3 se muestra la forma de evaluación de acuerdo a la puntuación obtenida por los participantes

Tabla 3

Forma de evaluación de acuerdo a la puntuación obtenida por los participantes

Evaluación	**Puntuaciones**	**Puntuaciones**
	Hombres	**Mujeres**
Atención Claridad Reparación	*Debe mejorar su atención: presta poca atención*	*Debe mejorar su atención: presta poca atención*
	< 21	*< 24*
	Adecuada atención 22 a 32	*Adecuada atención 25 a 35*
	Debe mejorar su atención: presta demasiada atención	*Debe mejorar su atención: presta demasiada atención*
	> 33	*> 36*
	Debe mejorar su comprensión	Debe mejorar su comprensión
	< 25	< 23
	Adecuada comprensión 26 a 35	Adecuada comprensión 24 a 34
	Excelente comprensión	Excelente comprensión
	> 36	> 35
	Puntuaciones	**Puntuaciones**
	Hombres	*Mujeres*
	Debe mejorar su regulación	Debe mejorar su regulación
	< 23	< 23
	Adecuada regulación 24 a 35	Adecuada regulación 24 a 34
	Excelente regulación	Excelente regulación
	> 36	> 35

Nota. Fuente: Instrumento (TMMS-24)

2.5.9. Autenticidad y credibilidad del instrumento

El TMMS-24 es una escala psicométrica diseñada para medir la inteligencia emocional, específicamente la capacidad de una persona para percibir, comprender y regular sus propias emociones y las de los demás. Consta de 24 ítems que evalúan tres dimensiones principales: percepción, comprensión y regulación de las emociones. La validez del contenido se lleva a cabo mediante el análisis de los ítems evaluando si cada pregunta del cuestionario está directamente relacionada con los componentes teóricos de la inteligencia emocional (percepción, comprensión, regulación). Se consulta a expertos en el área para determinar si los ítems son representativos y abarcan todo el espectro del constructo. Se realiza un análisis cualitativo realizando entrevistas o grupos focales para complementar la evaluación y asegurar que los ítems son claros y comprensibles para los participantes. La validez de criterio compara Los resultados del TMMS-24 con otras medidas de inteligencia emocional o con variables relacionadas comparando las puntuaciones del TMMS-24 con las obtenidas en otras escalas que miden la inteligencia emocional o constructos relacionados (empatía, autoconciencia, etc.). Se analizan las relaciones entre las puntuaciones del TMMS-24 y variables como el rendimiento académico, la satisfacción laboral, las relaciones interpersonales, etc. La validez de constructo se logra midiendo si la estructura factorial del instrumento es la esperada y se ajusta a la teoría, para ello se realiza un análisis factorial confirmatorio. Se utiliza este análisis estadístico para evaluar si los datos empíricos respaldan la estructura teórica propuesta para el instrumento (en el caso del TMMS-24, una estructura de tres factores: percepción, comprensión y regulación). Se realiza una comparación con modelos teóricos: Se verifica si la estructura factorial obtenida es coherente con las teorías existentes sobre la inteligencia emocional. La validez es importante porque garantiza que las inferencias realizadas a partir de las puntuaciones obtenidas en el TMMS-24 son correctas y

significativas. Si un instrumento no es válido, los resultados pueden ser engañosos y llevar a conclusiones erróneas.

En resumen, la validez del TMMS-24 se establece a través de un conjunto de evidencias que demuestran que el instrumento mide lo que se propone medir de manera precisa y confiable. Finalmente se concluyó que la escala TMMS-24 utilizada en la evaluación de inteligencia emocional intrapersonal con 50 alumnos del Centro de Instrucción de Valledupar, Cesar, Colombia, anexa a la Escuela Nacional Penitenciaria, demostró validez basada en evidencia, su diseño es intuitivo, su estructura interna por dimensiones de alto nivel y alta confiabilidad.

En la figura 1 se observa la tabla de tabulación de los resultados de cada uno de los participantes evaluados con el Trait Meta-mood-scale-TMMS24 Inteligencia Emocional.

Figura 1

Tabla tabulación resultados

FORMULARIO TMMS-24

La TMMS-24 está basada en Trait Meta-Mood Scale (TMMS) del grupo de investigación de Salovey y Mayer contiene tres dimensiones claves de la IE con 8 ítems cada una de ellas:
Atención emocional, Claridad emocional y Reparación emocional. En la Tabla 1 se muestran los tres componentes

1	2	3	4	5
NADA DE ACUERDO	ALGO DE ACUERDO	TANTE DE ACUER	MUY DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

	ATENCIÓN EMOCIONAL - Soy capaz de atender a los sentimientos de forma adecuad							2. CLARIDAD EMOCIONAL - Comprendo bien mis estados emocionales								3. REPARACION EMOCIONAL - Soy capaz de regular los estados emocionales de forma adecuada											
ENCUESTADOS	p1	p2	p3	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	AE	CE	RE	
1	5	5	3	3	3	4	5	0	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	31	27	33	91
2	5	4	4	1	4	4	5	4	4	5	1	3	2	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	32	26	39	97
3	4	2	2	1	1	1	5	5	5	5	4	2	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	21	35	39	95
4	4	4	3	1	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	3	4	5	4	25	28	34	87
5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	40	40	115
6	5	3	4	1	4	4	3	5	3	4	3	4	3	2		3	5	3	5	5	5	5	5	28	24	36	88
7	2	3	2	2	1	1	2	4	2	3	2	3	1	2	4	2	1	4	1	5	2	3	2	16	21	20	57
8	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	19	17	18	54
9	3	2	2	1	4	2	4	2	2	2	3	3	4	3	3	4	5	4	5	4	2	4	5	21	22	33	76
10	3	3	4	2	3	3	4	3	3	5	2	2	5	4	3	3	5	5	4	2	3	5	3	27	27	30	84
11	2	1	3	1	2	3	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	22	34	40	96
12	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	37	35	35	107
13	5	5	2	2	1	4	4	5	2	2	3	3	1	4	2	5	5	5	4	5	4	5	3	25	22	34	81
14	2	5	3	4	2	2	5	5	2	3	4	5	3		3	4	5	3	2	5	4	2	5	28	25	30	83
15	4	4	4	1	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	29	34	39	102
16	5	4	2	5	1	5	1	1	2	1	1	1	2	3	1	1	1	2	1	3	1	1	1	28	12	11	51
17	4	5	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	5	5	3	4	2	4	32	32	30	94
18	2	1	1	1	2	1	4	5	2	4	1	4	5	1	4	5	5	5	5	2	2	5	4	19	26	33	74
19	2	3	3	1	2	2	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	22	35	33	90
20	5	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	29	25	38	92
21	5	2	3	1	4		5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	22	40	32	94
22	4	3	3	1	4	5	5	5	5	5	4	4	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	30	33	39	102
23	5	3	5	1	3	3	5	5	3	5		2	3	3	5	2	5	4	5	5	5	5	5	30	26	36	92
24	3	5	2	2	1	3	5	5	4	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	26	33	40	99
25	4	3	3	1	4	3	3	5	4	5	3	3	5	4	4	3	2	4	4	4	4	5	4	29	33	30	88
26	2	2	3	1	2	2	1	2	1	2	3	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	4	2	15	19	17	51
27	2	3	3	2	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	2	5	5	3	4	4	2	3	2	26	35	28	89
28	5	5	5	1	5	2	3	5	5	4	2	5	3	3	4	5	5	1	5	3	5	5	5	31	31	34	96
29	5	5	4	2	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	34	38	38	110
30	4	4	5	2	4	5	4	4	5	5	3	3	4	4	4	3	4	5	4	3	5	5	4	33	32	33	98
31	5	2	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	1	5	5	5	33	37	35	105
32	5	5	4	1	5	5	5	5	4	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	35	33	39	107
33	5	3	4	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	31	39	36	106
34	5	2	4	1	5	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	5	29	23	30	82
35	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	3	32	33	28	93
36	4	3	4	1	2	5	4	3	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	5	4	2	5	1	28	26	28	82
37	4	2	5	2	2	2	3	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	2	2	5	2	22	34	28	84
38	5	4	4	1	1	4	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	28	36	40	104
39	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	2	4	2	2	2	3	2	2	2	1	2	9	20	16	45
40	5	3	5	1	4	5	5	5	2	4	4	3	1	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	33	26	38	97
41	5	5	5	1	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5		4	32	36	32	100
42	4	1	1	1	1	1	5	5	3	5	3	4	3	4	5	2	5	4	3	5	1	5	3	19	32	31	82
43	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	30	32	88
44	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	32	32	37	101
45	3	3	4	1	1	1	5	5	5	5	5	5	2	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	22	36	36	94
46	5	5	1	1	5	4	5	3	4	5	2	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	30	31	38	99
47	5	4	2	2	3	2	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	25	35	36	96
48	3	5	1	1	2	3	2	5	5	4	3	4	3	4	2	1	1	1	2	2	5	5	4	20	30	21	71
49	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	23	22	24	69
50	4	3	2	1	2	2	2	4	4	5	3	3	4	3	3	4	4	5	4	5	3	4	5	28	29	26	83
	1,5	1,5	1,6	0,8	1,6	1,8	1,4	1,4	1,3	1,2	1,4	1,0	1,6	1,0	1,0	1,5	1,5	1,3	1,4	1,3	1,8	1,2	1,4	35,6	39,2	46,4	247,2

Nota. Elaboración propia

3. Marco empírico

Las instituciones que emplean personal para la realización de labores del Estado están sujetos a reclutar jóvenes de todas las zonas del país que tienen diferentes costumbres, religiones e idiosincrasias, una vez son reunidos se enfrentan a la convivencia en un ambiente desconocido para ellos, este encuentro brusco de personalidades, carácter y demás cualidades personales, en ocasiones, causan fricción entre el grupo, lo cual genera una convivencia hostil que en poco tiempo desencadena conflictos.

Esta investigación busca establecer las causas más comunes que producen los desacuerdos que originan los conflictos. Las emociones llegan a los seres humanos en todas sus dimensiones, especialmente cuando se abandona el hogar por primera vez y se inicia una vida independiente con personas desconocidas, por consiguiente, las instituciones son áreas consecuentemente emocionales, lo que promueve a que se presenten discrepancias, murallas para lograr los objetivos, sin tener en cuenta que existen individuos renuentes al cambio, que impiden a toda costa todo lo que tenga que ver con nuevos conceptos, nuevas propuestas, pronunciando su inconformismo y, a la vez, creando malestar entre las personas que conforman la institución.

Para alcanzar las metas planteadas se implementó la búsqueda de herramientas que puedan de alguna manera facilitar el cambio de actitud hacia una comunicación que ofrezca las posibilidades del entendimiento y la camaradería, para ello hemos decidido abordar el tema de la inteligencia emocional en busca de las herramientas que permitan a la institución el logro de los objetivos propuestos en esta investigación.

La inteligencia es la capacidad de resolver problemas nuevos mediante la asociación de fenómenos aislados para encontrar un nexo orientado a la solución. Mientras que los actos inteligentes difieren de conductas automáticas e instintivas, los humanos sobresalen gracias a la

capacidad de lenguaje y memoria. La teoría de las inteligencias múltiples de Howard Gardner amplía la definición tradicional de inteligencia para incluir siete dimensiones: lógico-matemática, lingüística, visual-espacial, interpersonal, intrapersonal, físico-cenestésica y musical. Las emociones son respuestas complejas del organismo ante estímulos externos, manifestándose tanto físicamente como conductualmente. Aunque las emociones se han estudiado más intensamente desde mediados del siglo XX, aún existen debates sobre su clasificación y número básico. Sin embargo, son ampliamente reconocidas como un concepto operativo en psicología y fisiología. Inteligencia Emocional Introducida por Peter Salovey y John D. Mayer en 1990, la inteligencia emocional (IE) aboga por una perspectiva más holística de la inteligencia, incorporando cinco competencias clave: conocimiento de las propias emociones, control de las emociones, automotivación, reconocimiento de las emociones de los demás, y control de las relaciones. Daniel Goleman popularizó este concepto en 1995, impulsando su estudio y aplicación en psicología y pedagogía. La inteligencia emocional se considera crucial para entender y manejar las interacciones y problemas psicológicos de manera eficaz (Barceló, 2013, págs. 9-14).

Goleman precisa la inteligencia emocional como el campo de potenciación de las emociones en las personas, permitiéndoles controlar, gestionar y comprender sus propias emociones, así como las de los demás en cinco aspectos: autocontrol, comprensión personal, automotivación, empatía y habilidades sociales. Habilidades que, utilizadas adecuadamente, ayudan a las organizaciones a gestionar y resolver conflictos de manera adecuada (Goleman, 1995, citado por Pradas, 2018).

Dimensiones de la inteligencia emocional

Dice Goleman que la intelección emotiva incluye cinco magnitudes: conocimiento personal, regulación personal, estimulación, conocimiento de los demás y pericias sociales; los cuales deben su creación a voluntades emotivas (Goleman, 1995, citado por Sabater, 2023).

Autoconciencia

Conocimiento que tenemos de nosotros mismos, en otras palabras, la capacidad que tenemos los seres humanos de reconocer nuestro interior y saber con profundidad que nos diferencia de los demás, lo que conlleva a la creación de la identidad. La “fuerte autoestima positiva" son características de las personas conscientes de sí mismas. La gestión del conocimiento personal está fundamentada en la disposición que tiene la persona para sobreponer su yo ante los demás. Claramente, Goleman y Malcolm Gladwell se dieron cuenta que estar conectados a nuestro propio yo, como lo más importante, está por encima de lo que proyecte su imagen, y que el aprovechamiento de todas sus habilidades son mucho más profundas, incidiendo a la hora de toma de decisiones que han de afectar los aspectos más relevantes en el entorno laboral.

Autocontrol

Goleman específicamente dice que es la idoneidad de dirigir las emociones, positivas y negativas, manteniendo una conducta apropiada (Daniel Goleman, 1995, citado por Guerri, 2024).

Motivación

Según Goleman (2005) el principio motivacional representa el deseo de alcanzar: emoción, motivación y aspiración. Sin embargo, Goleman cree que los líderes deben tener pleno potencial y motivación para convertirse en verdaderos líderes. El líder es aquel que visualiza las oportunidades que otros son incapaces de ver y están convencidos que cada obstáculo se puede superar y resolver.

Empatía

Goleman dice que la empatía no se trata de hacer los problemas de los demás nuestros, haciendo lo posible porque todo el mundo esté feliz. Más bien se trata de escuchar, respetar y

comprender. Esto tiene un gran impacto en los demás, quienes verán que son importantes y respetados dentro de la organización (Goleman, 2005, citado por Vargas, 2014).

Habilidad social

Habilidad de utilizar los vínculos para desplegar conceptos a través de solidaridad, confianza y respeto. Las habilidades sociales por estar ligadas a los vínculos positivos, pueden parecer deficientes en el trabajo.

La inteligencia emocional se refiere a la habilidad para identificar, valorar y expresar emociones con exactitud la pericia de asentir y/o propiciar emociones que faciliten la meditación; la habilidad de entender emociones, competencia emocional; técnica para manejar emociones fomentando emotivo e intelectual. Inteligencia emocional es un referente a un ser humano que tiene como objetivo percibir, entender y se refiere a un pensador consciente que percibe, comprende y desarrolla las relaciones interpersonales (Oliveros, 2018).

1) Conciencia emocional.

Las emociones se pueden sentir e identificar si puedes reconocerlas, se pueden expresar y apreciar de muchas maneras diferentes, se expresan a través del lenguaje corporal y el comportamiento intencional.

2) Reducir el pensamiento emocional.

Las emociones tienen un enorme impacto en el sistema cognitivo, dando órdenes al pensamiento.

Se pasa de la euforia a la tristeza con facilidad, del optimismo al pesimismo. Los estados emocionales cambian nuestros acontecimientos diarios.

3) Comprender las emociones.

Interpretar emociones personales y de otros es una destreza que da ventajas significativas a los sujetos para ampliar los talentos sociales desarrollados. Se trata de identificación y dirección

de las emociones, observando y deduciendo las emociones de otros para comprender sus estados de ánimo.

4) Moderar las emociones.

La habilidad de tranquilizar las sensaciones de impotencia y desarrollar sensaciones positivas sin quitar ni exagerar el contenido que lleva cada una de estas emociones.

Según Barceló (2013) “la emoción es la respuesta rápida, inmediata, y a menudo, espontánea e inconsciente del cuerpo. Y el sentimiento es la respuesta del pensamiento, de la razón” (p.28).

3.1. Hipótesis

La carencia de relaciones sólidas y duraderas en el centro de instrucción de auxiliares del cuerpo de custodia de Valledupar de la escuela penitenciaria nacional, son provocados por el desconocimiento de la inteligencia emocional como instrumento de prevención.

3.2. Objetivo general

Beneficiar a todo el personal de auxiliares del cuerpo de custodia y vigilancia del centro de instrucción de Valledupar adscrita a la escuela penitenciaria nacional, con la utilización del instrumento estratégico de prevención de conflictos e implementación de las relaciones interpersonales denominado Inteligencia Emocional.

3.3. Objetivos específicos

- Analizar la causa de los conflictos y la falta de relaciones interpersonales en el centro de instrucción de auxiliares del cuerpo de custodia de Valledupar adscrita a la escuela penitenciaria nacional.
- Reconocer las principales causas para que no existan buenas relaciones interpersonales entre compañeros en el centro de instrucción de Valledupar para auxiliares del cuerpo de custodia adscriptos a la escuela penitencia nacional.

- Utilizar la inteligencia emocional como herramienta estratégica para construir relaciones interpersonales entre compañeros en el centro de instrucción de Valledupar.

3.4. Modelo y descripción de la investigación

3.4.1. Modelo de investigación

Según Méndez (2002), un trabajo investigativo es verdaderamente de naturaleza exploratoria: la investigación exploratoria es la primera medida del conocimiento científico que queremos alcanzar ante una dificultad de investigación, tiene como meta exponer una dificultad que permita realizar investigaciones más precisas, así como sensibilizar al investigador sobre el fenómeno en estudio, aclarar conceptos y establecer prioridades para investigaciones más profundas (p. 145).

Por otro lado, Hernández-Sampieri (2014, p. 91) afirma que "la investigación exploratoria muchas veces se realiza cuando el problema de investigación no se comprende bien y no ha sido resuelto previamente". El trabajo de investigación es de carácter exploratorio, ya que nunca antes se había realizado este tipo de trabajo en la organización en estudio.

Cabe señalar que se explorarán temas importantes como la resolución de conflictos, el liderazgo, las relaciones entre individuos y otros temas tratados. en trabajos anteriores, de otros investigadores, en otras organizaciones.

Según Dankha (1986), la investigación es de carácter descriptivo porque tiene como objetivo describir en detalle características importantes de personas, grupos, comunidad u otro fenómeno que se esté analizando, busca especificar las propiedades importantes del objeto de Investigación midiendo y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. El estudio descriptivo selecciona una serie de aspectos y luego los mide independientemente para así describir lo que se investiga. Pretende responder a preguntas típicas

de la investigación, este tipo de estudios tiene como finalidad medir el grado de relación que existe entre dos o más variables.

De manera similar, para Méndez (2002): “el propósito de la investigación descriptiva es establecer los motivos que dieron origen al problema de la investigación” (p.230). Explica además que “a través de la investigación descriptiva es posible identificar características demográficas, comportamientos y actitudes de las personas”, comportamientos específicos hacia los demás eventos, descubrir y examinar posibles relaciones entre las variables de investigación (p. 230).

De acuerdo con lo anteriormente descrito, este estudio exploratorio es un modelo descriptivo, que pretende describir cualidades, procederes comportamentales y actitudes en la convivencia de jóvenes entre 18 y 24 años frente a los conflictos.

> El método del trabajo de investigación es inductivo. Según Méndez (2002, p. 145) la inducción implica analizar un problema de manera ordenada, secuencial y lógica, tomando como referencias premisas verdaderas, y el autor sostiene que a pesar de que esta premisa verdadera es referencia, aún es posible tirar las tablas. Tiene contenidos más amplios que el terminal. de tal manera que el razonamiento inductivo se basa en la generalización de propiedades comunes a los casos observados.

Teniendo en cuenta la descripción anterior, este estudio exploratorio es inductivo, dado que se proyecta estudiar la manera como la inteligencia emocional ayuda a resolver problemas, fortaleciendo las relaciones interpersonales de los alumnos del curso para auxiliares del cuerpo de custodia y vigilancia del centro de instrucción de la ciudad de Valledupar, Cesar, Colombia, anexa a la EPN-INPEC

El proceso de investigación es de naturaleza híbrida, combinando sistemáticamente métodos cuantitativos y cualitativos en la investigación para obtener un

panorama más completo en la investigación, que permita establecer los motivos de discordias y/o brechas en el aprendizaje; y comparar los resultados del análisis cualitativo de las características, formas de pensar de los diferentes participantes propuestos en el estudio.

Según Hernández (2014) tuvieron un diseño transversal, porque los datos se recopilan en un momento determinado (p. 92).

La población objeto de estudio estuvo compuesta por jóvenes estudiantes de sexo masculino venidos de la zona norte colombiana (Atlántico, Magdalena, Bolívar, Cesar y Guajira) para ingresar como estudiantes del centro de instrucción para auxiliares del cuerpo de custodia y vigilancia de la ciudad de Valledupar EPN-INPEC

3.4.2. Diseño de la investigación

El formulario TMMS-24 se utiliza como herramienta en el trabajo de campo.

La escala TMMS-24 se basa en la Meta-Mood Scale (TMMS) desarrollada por el grupo de investigación de Salovey y Mayer. La escala original es una escala de rasgos que evalúa el conocimiento general de los estados emocionales y consta de 24 ítems. Especialmente aquellas habilidades que nos permiten ser conscientes de nuestras propias emociones, así como la capacidad de regularlas (Salovey y Mayeer, 1990).

Los resultados de la herramienta utilizada permitieron al autor recopilar fuentes primarias, y también se incluyeron fuentes secundarias como puede observarse en las referencias.

3.4.3. **Población**

Se contó con una población de 50 jóvenes del primer contingente de 2022 de sexo masculino entre los 18 y 24 años venidos desde la zona norte de Colombia como son los departamentos de Atlántico, Magdalena, Bolívar, Cesar y Guajira, los cuales conforman el centro de instrucción para auxiliares de custodia y vigilancia adscritos a la Escuela Penitenciaria Nacional ubicada en la ciudad de Valledupar, Cesar, Colombia.

3.4.4. Muestra

Para esta muestra se dispuso de la totalidad de jóvenes ingresados (50), de sexo masculino entre los 18 y 24 años oriundos de los diferentes departamentos aledaños al departamento del Cesar como son: Atlántico, Magdalena, Bolívar, Cesar y Guajira quienes integran el primer contingente de 2024 del centro de instrucción para auxiliares del cuerpo de custodia y vigilancia adscritos a la Escuela Penitenciaria Nacional ubicada en la ciudad de Valledupar, Cesar, Colombia,

3.4.5. **Resultados**

En la figura No. 2 se observan los resultados obtenidos en la pregunta Presto mucha atención a los sentimientos, evidenciando que un 46% de los participantes sí prestan mucha atención a los sentimientos, existiendo un porcentaje del 34% que también están bastante cerca de prestar mucha atención a los sentimientos y existe un porcentaje del 20% que le presta muy poca o nada de atención a los sentimientos.

Figura 2.

Presto mucha atención a los sentimientos

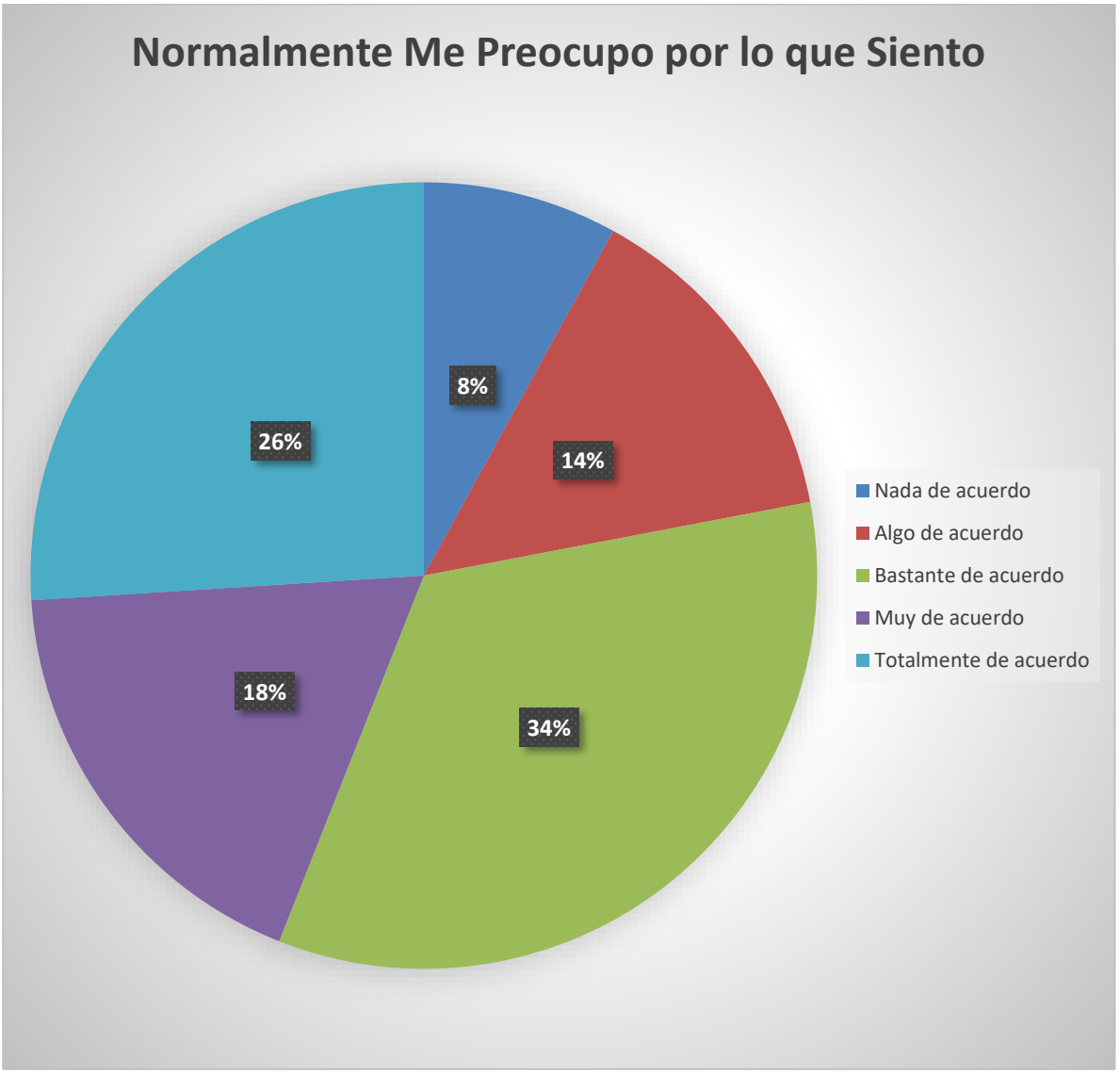


Nota. Elaboración Propia

En la figura No. 3 se observan los resultados obtenidos a esta pregunta, evidenciando que un 26% se preocupan por lo que sienten, un 52% están muy cerca de la total preocupación por lo que sienten y un 22% que se preocupan muy poco o nada por lo que sienten.

Figura 2

Normalmente me preocupo por lo que siento



Nota. Elaboración Propia

En la figura No. 4 se observan los resultados obtenidos en esta pregunta, evidenciando que un 20% dedica tiempo exclusivo para pensar en sus emociones, un 52% está muy cerca de destinarle tiempo exclusivamente para cavilar en sus emociones y un 28% que se preocupa muy poco o nada de su emotividad.

Figura 3

Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones



Nota. Elaboración Propia

En la figura No. 5 se observan los resultados obtenidos en esta pregunta, evidenciando que un 52% asume que es de gran importancia asumir el cuidado que merecen las emociones y los estados de ánimo. Un 38% concuerda en que están muy y bastante de acuerdo que es importante darle la importancia a las emociones y los estados de ánimo un 10% está algo de acuerdo que es verdaderamente importante darle la importancia las emociones y los estados de ánimo.

Figura 4

Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de animo

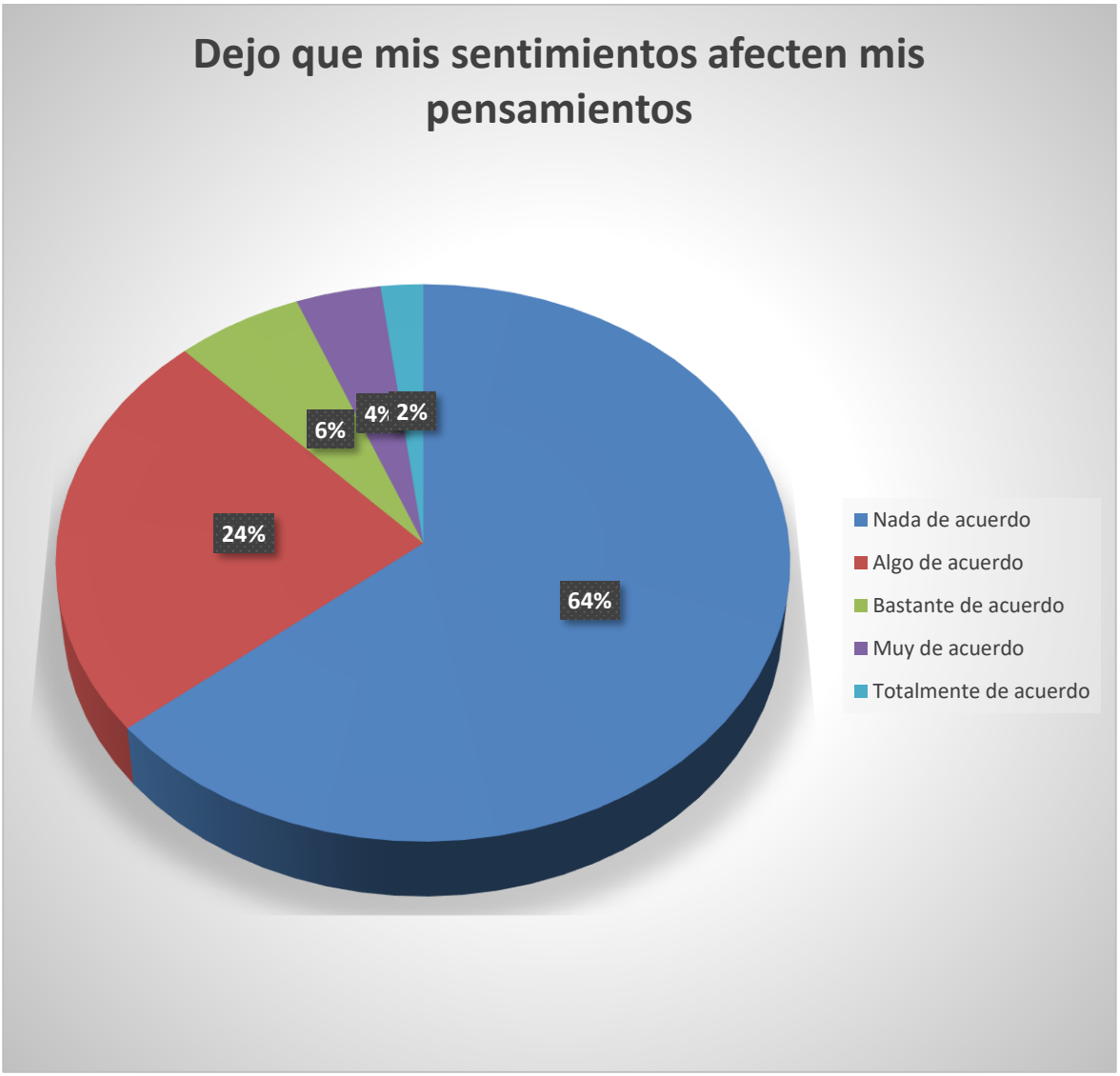


Nota. Elaboración Propia

En la figura No. 6 se observa los resultados obtenidos en esta pregunta, evidenciando que un 64% no permite que sus sentimientos perturben sus pensamientos, un 24% está algo de acuerdo que dejan que sus sentimientos afecten sus pensamientos, y un 12% está bastante, muy y totalmente de acuerdo en que dejan que sus sentimientos afecten sus pensamientos.

Figura 5

Dejo que mis sentimientos afecten mis pensamientos



Nota. Elaboración Propia

En la figura No. 7 se observa los resultados obtenidos en esta pregunta, evidenciando que un 10% piensa constantemente en su estado de ánimo, un 52% está entre muy y bastante de acuerdo en que piensan constantemente en su estado de ánimo y un 38% coincide en que están algo o nada de acuerdo en que piensan constantemente en su estado de ánimo.

Figura 6

Pienso en mi estado de ánimo constantemente



Nota. Elaboración Propia

En la figura No. 8 se observa los resultados obtenidos en esta pregunta, evidenciando que un 24% coincide en que a menudo piensa en sus emociones, el 46% está entre muy y bastante de acuerdo en que a menudo piensa en sus emociones, y un 30% reconoce que están algo o nada de acuerdo en que a menudo piensa en sus emociones.

Figura 7

A menudo pienso en mis emociones



Nota. Elaboración Propia

En la figura No. 9 se observa los resultados obtenidos en esta pregunta, evidenciando que un 40% coincide en que presta mucha atención a como se sienten, el 46% está entre muy y bastante de acuerdo en que prestan mucha atención a como se sienten, y un 14% reconoce en que están algo o nada de acuerdo en que prestan mucha atención a como se sienten.

Figura 8

Presto mucha atención a cómo me siento

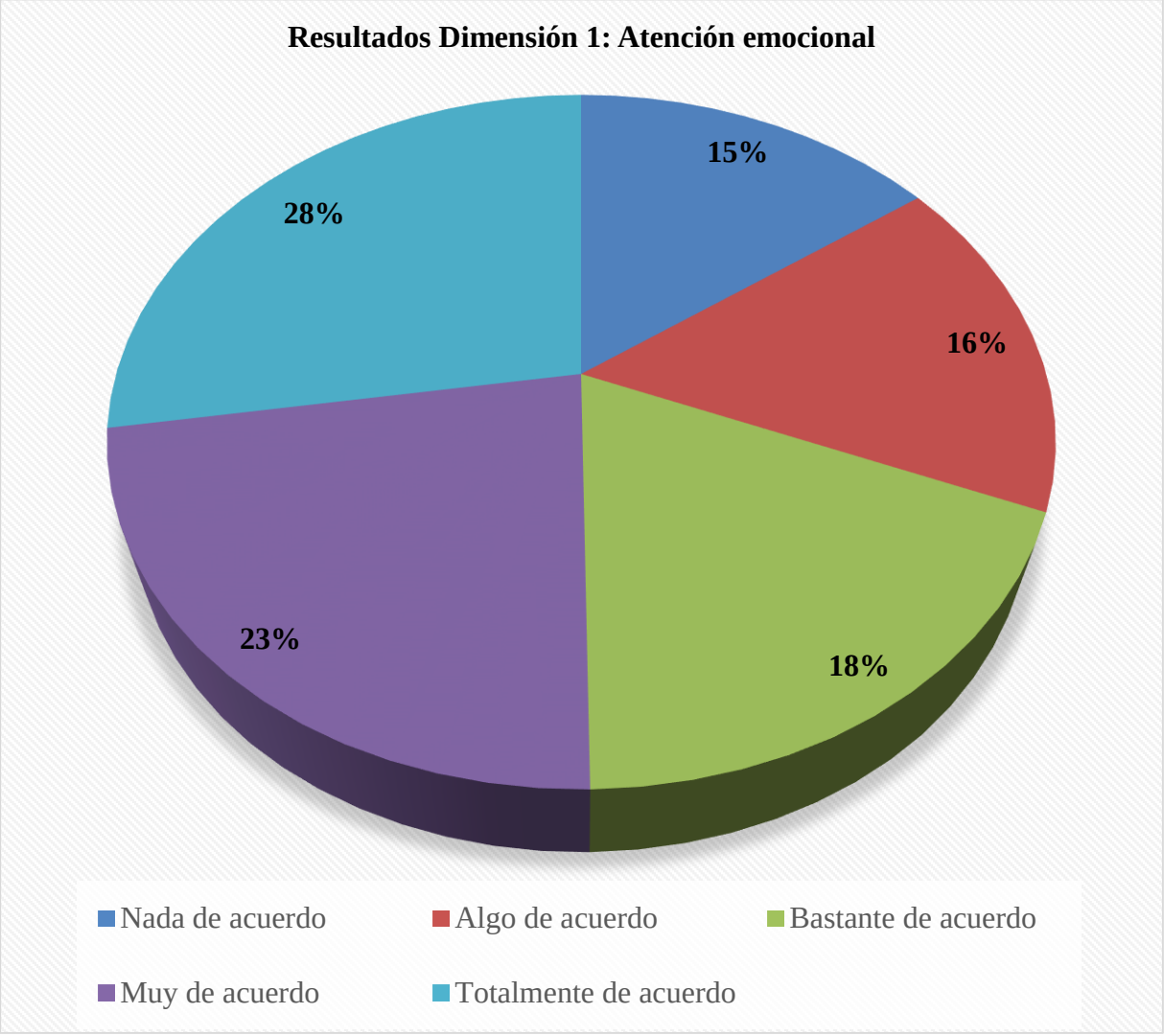


Nota. Elaboración Propia

En la figura No. 10 se observan los resultados arrojados por la dimensión 1. Atención Emocional. El porcentaje alcanzado en esta dimensión evidencia que un 28% están totalmente de acuerdo en atender los sentimientos de forma adecuada, el 41% está entre muy y bastante de acuerdo en obtener la atención emocional que les permita atender los sentimientos de forma adecuada, y un 31% reconoce que están algo o nada de acuerdo con la atención emocional y no podrían atender los sentimientos de forma adecuada.

Figura 9

Resultados dimensión 1: atención emocional

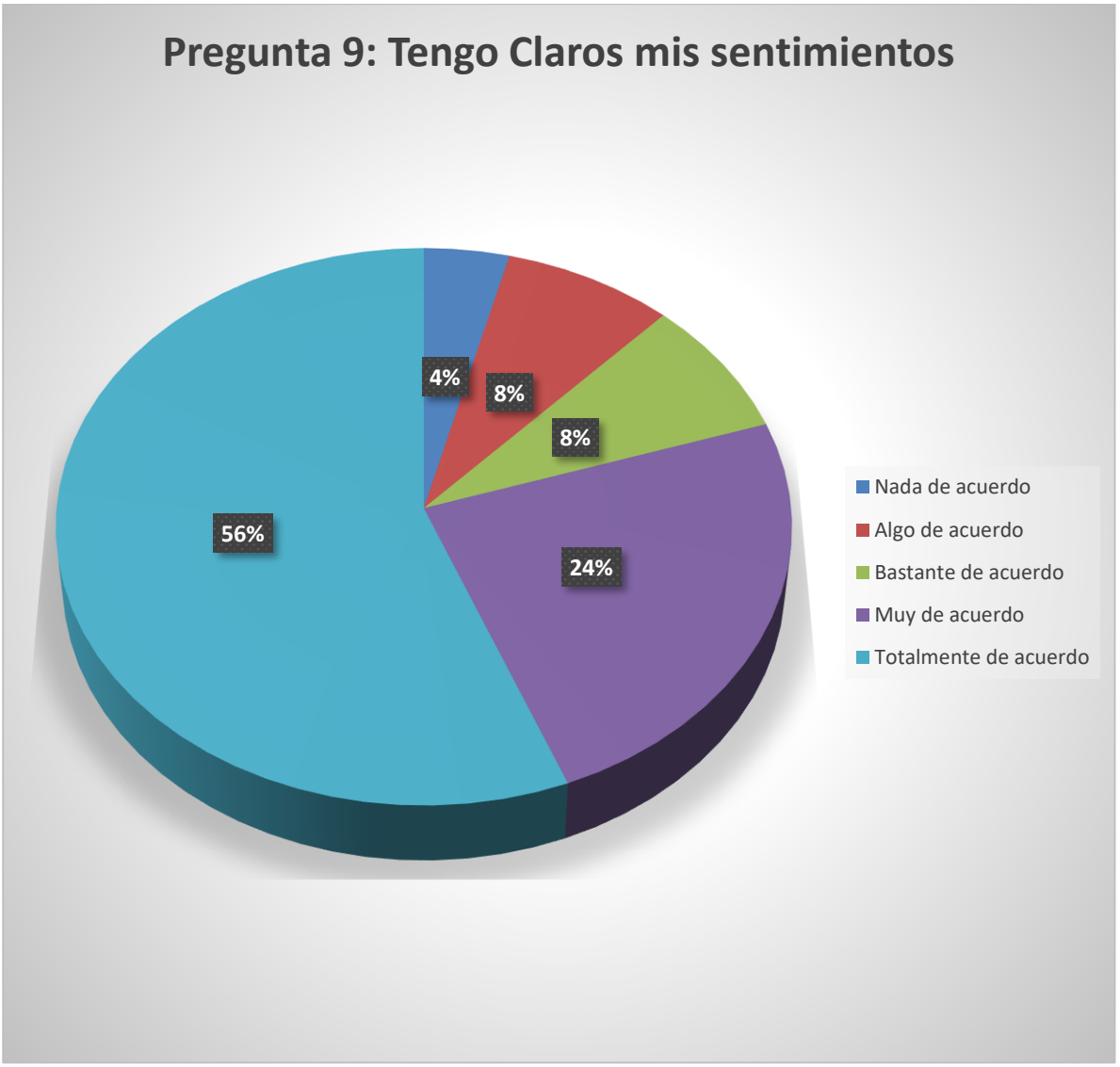


Nota. Elaboración Propia

En la figura No. 11 se observan los resultados obtenidos en esta pregunta, evidenciando que un 56% coincide con la respuesta tengo claros mis sentimientos, el 32% está entre muy y bastante de acuerdo con la respuesta tengo claros mis sentimientos y un 12% reconoce que están algo o nada de acuerdo con tengo claros mis sentimientos.

Figura 10

Tengo claros mis sentimientos

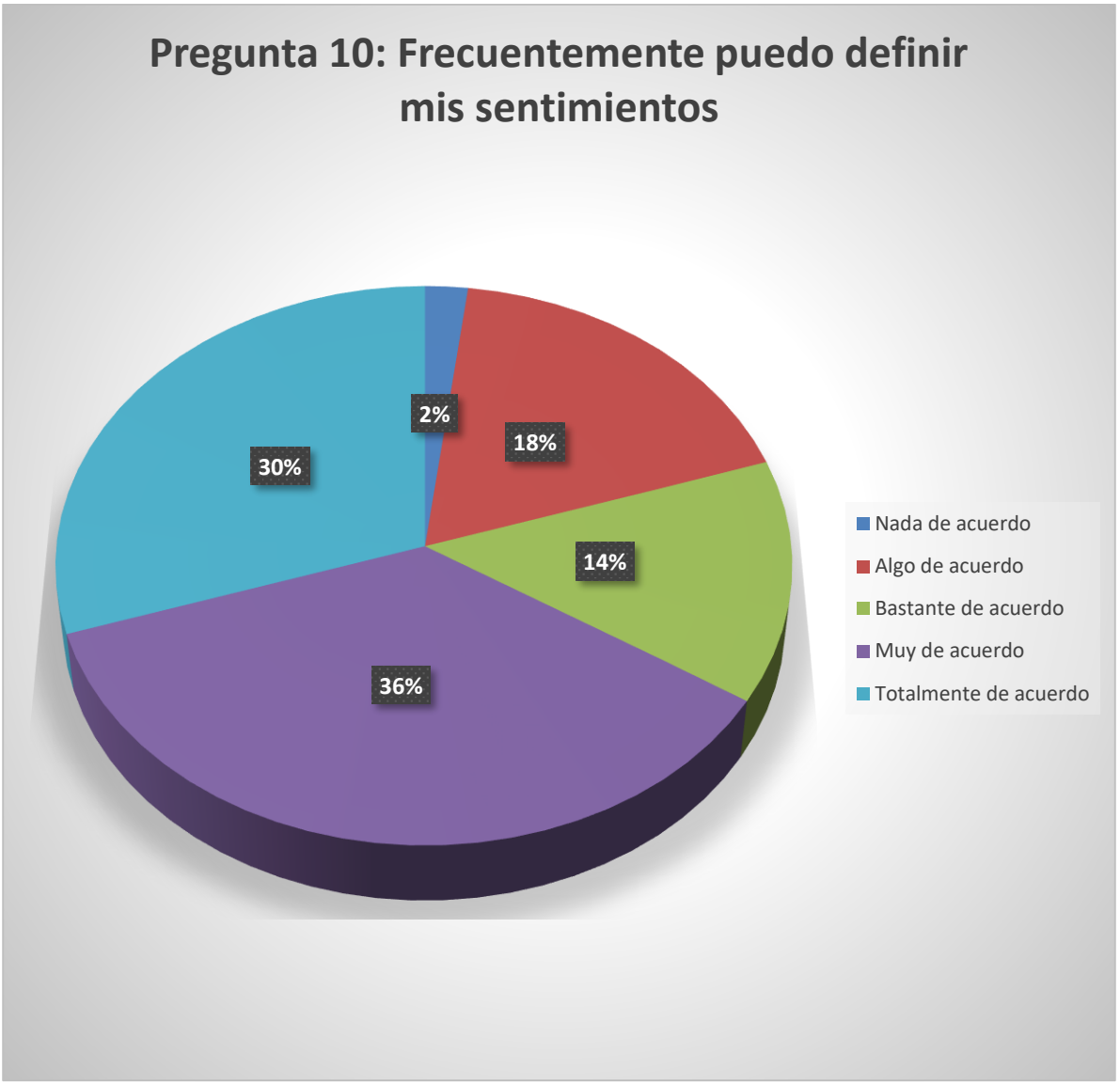


Nota. Elaboración Propia

En la figura No. 12 se observan los resultados obtenidos en esta pregunta, evidenciando que un 30% coincide con la respuesta frecuentemente puedo definir mis sentimientos, el 50% está entre muy y bastante de acuerdo con la respuesta frecuentemente puedo definir mis sentimientos, y un 20% reconoce que están algo o nada de acuerdo con la respuesta frecuentemente puedo definir mis sentimientos.

Figura 11

Frecuentemente puedo definir mis sentimientos



Nota. Elaboración Propia

En la figura No. 13 se observan los resultados obtenidos en esta pregunta, evidenciando que un 48% coincide al responder casi siempre sé cómo me siento, el 38% está entre muy y bastante de acuerdo con la respuesta casi siempre sé cómo me siento y el 14% reconoce que están algo o nada de acuerdo con la respuesta casi siempre sé cómo me siento.

Figura 12

Casi siempre sé cómo me siento



Nota. Elaboración Propia

En la figura No. 14 se observan los resultados obtenidos en esta pregunta, evidenciando que un 22% coincide con la respuesta normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas, el 56% está entre muy y bastante de acuerdo con la respuesta normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas, y un 22% reconoce que están algo o nada de acuerdo con la respuesta normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.

Figura 13

Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas

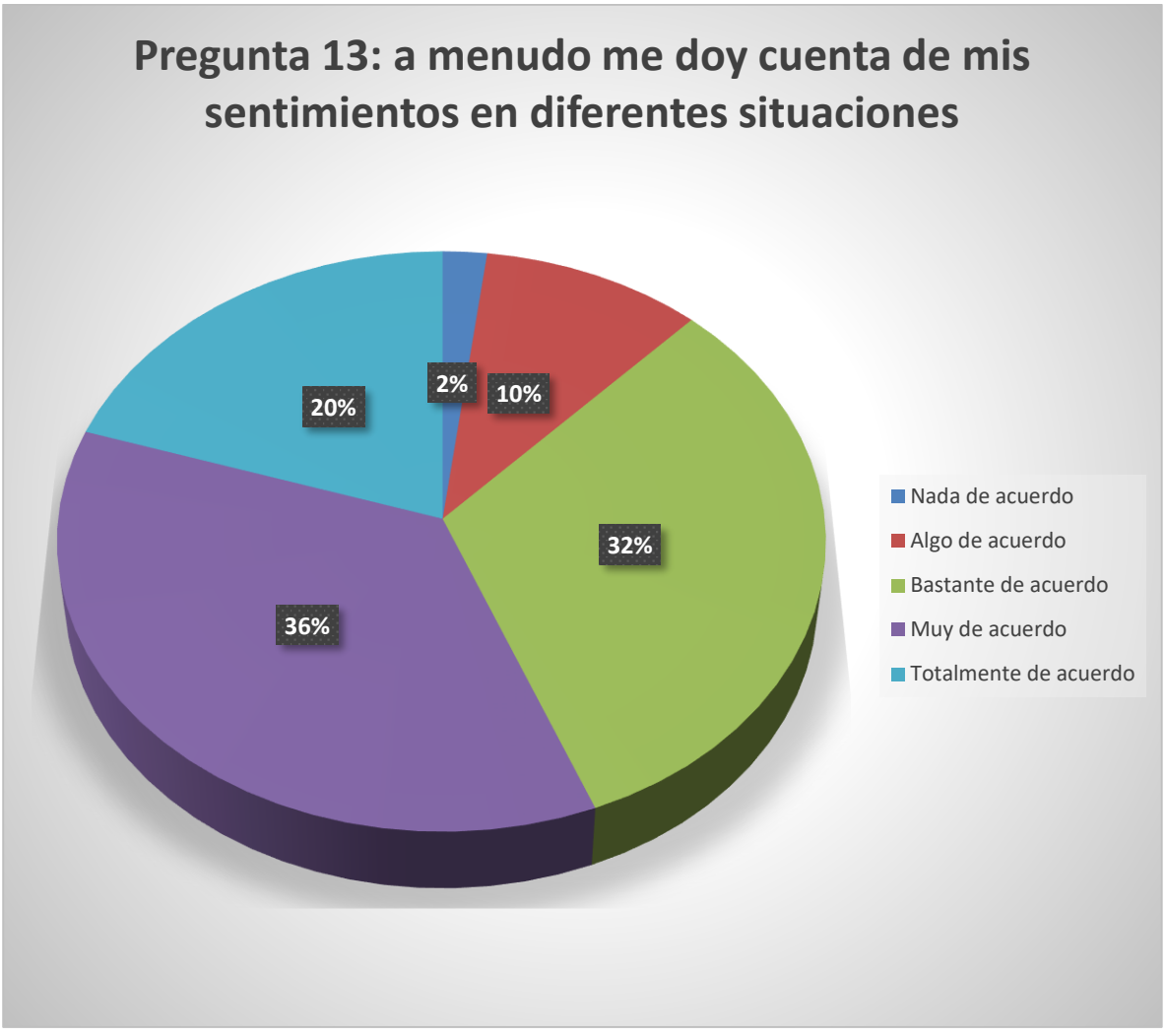


Nota. Elaboración Propia

En la figura No. 15 se observan los resultados obtenidos en esta pregunta, evidenciando que un 20% coincide en responder a menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones, el 68% está entre muy y bastante de acuerdo con la respuesta a menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones y un 12% reconoce que están algo o nada de acuerdo con la respuesta a menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.

Figura 14

A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones

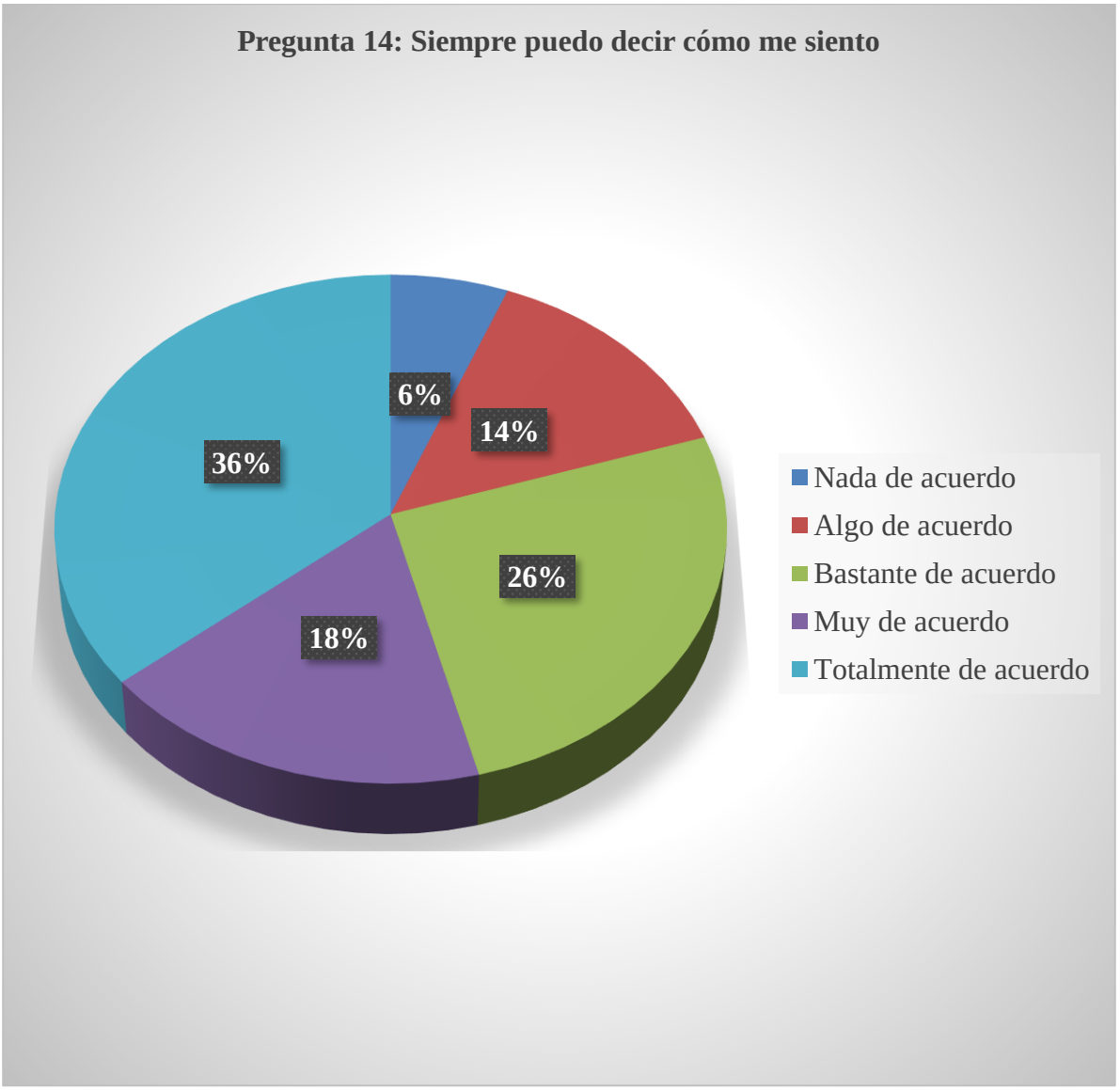


Nota. Elaboración Propia

En la figura No. 16 se observan los resultados obtenidos en esta pregunta, evidenciando que un 36% coincide con la respuesta siempre puedo decir cómo me siento, el 44% está entre muy y bastante de acuerdo con la respuesta siempre puedo decir cómo me siento y un 20% reconoce que están algo o nada de acuerdo con la respuesta siempre puedo decir cómo me siento.

Figura 15

Siempre puedo decir cómo me siento

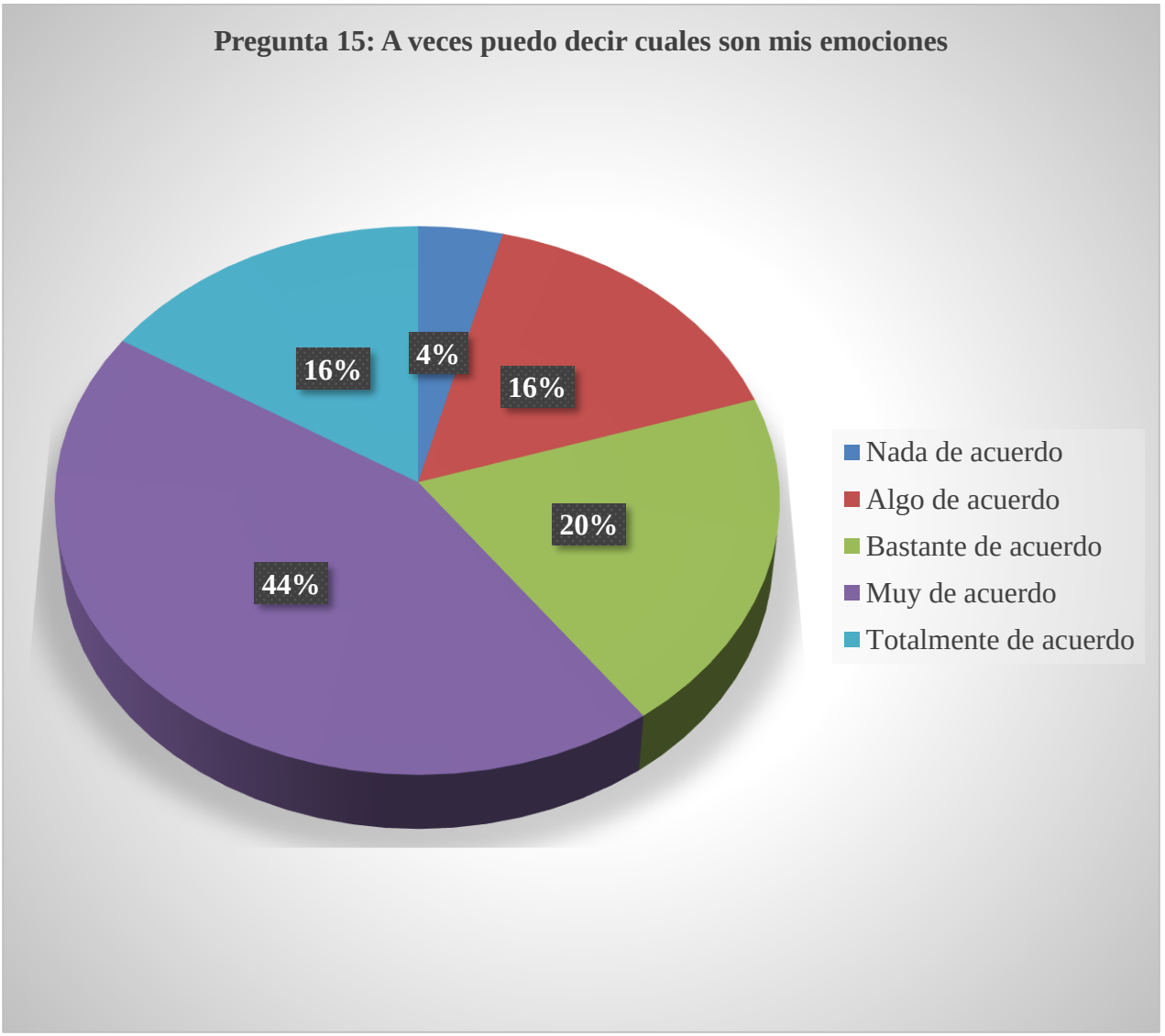


Nota. Elaboración Propia

En la figura No. 17 se observan los resultados obtenidos en esta pregunta, evidenciando que un 16% coincide con la respuesta a veces puedo decir cuáles son mis emociones, el 64% está entre muy y bastante de acuerdo con la respuesta a veces puedo decir cuáles son mis emociones y un 20% reconoce que están algo o nada de acuerdo con la respuesta a veces puedo decir cuáles son mis emociones.

Figura 16

A veces puedo decir cuáles son mis emociones

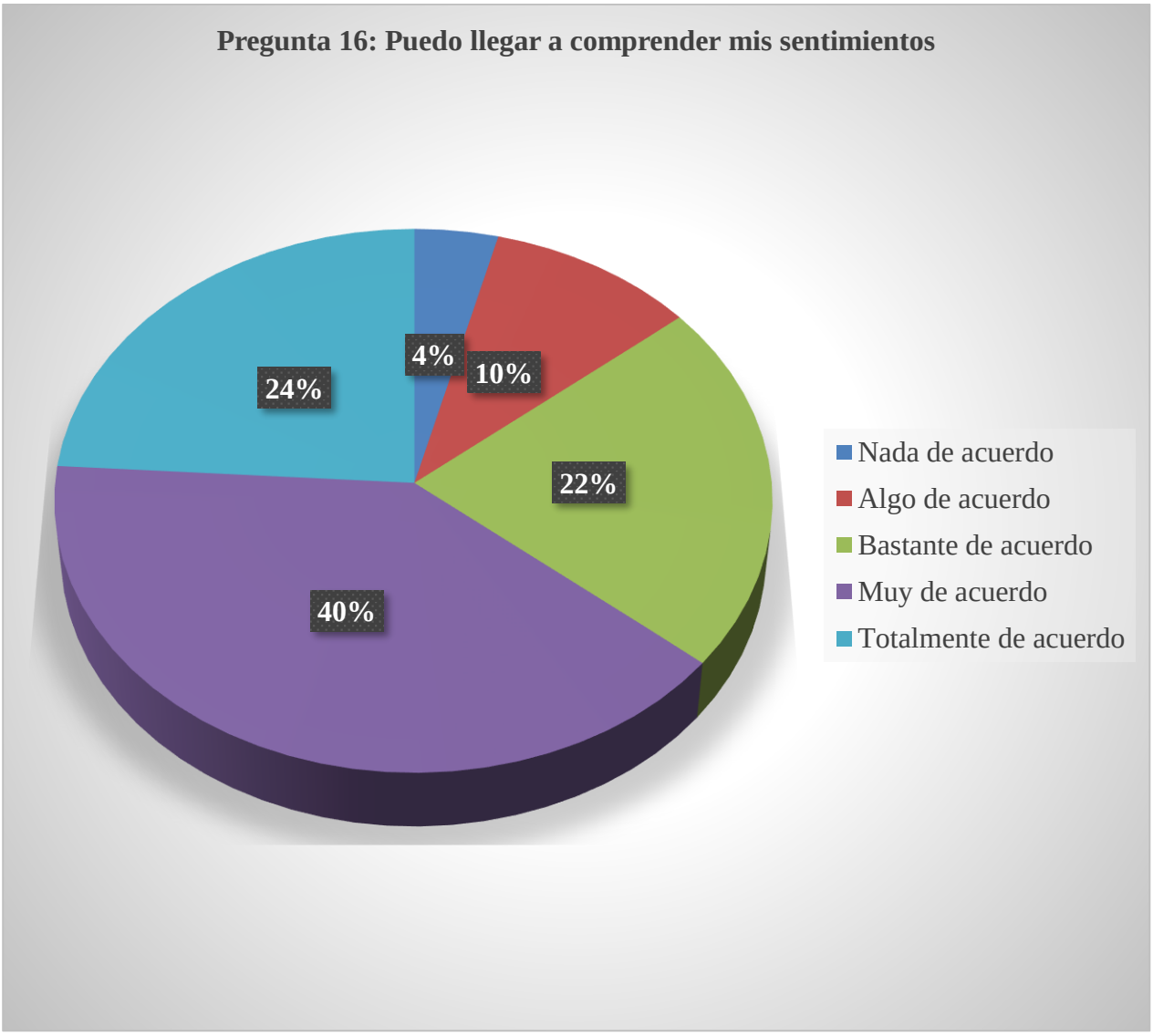


Nota. Elaboración Propia

En la figura No. 18 se observan los resultados obtenidos en esta pregunta, evidenciando que un 24% coincide con la respuesta puedo llegar a comprender mis sentimientos, el 62% está entre muy y bastante de acuerdo con la respuesta puedo llegar a comprender mis sentimientos y un 14% reconoce que están algo o nada de acuerdo con la respuesta puedo llegar a comprender mis sentimientos.

Figura 17

Puedo llegar a comprender mis sentimientos

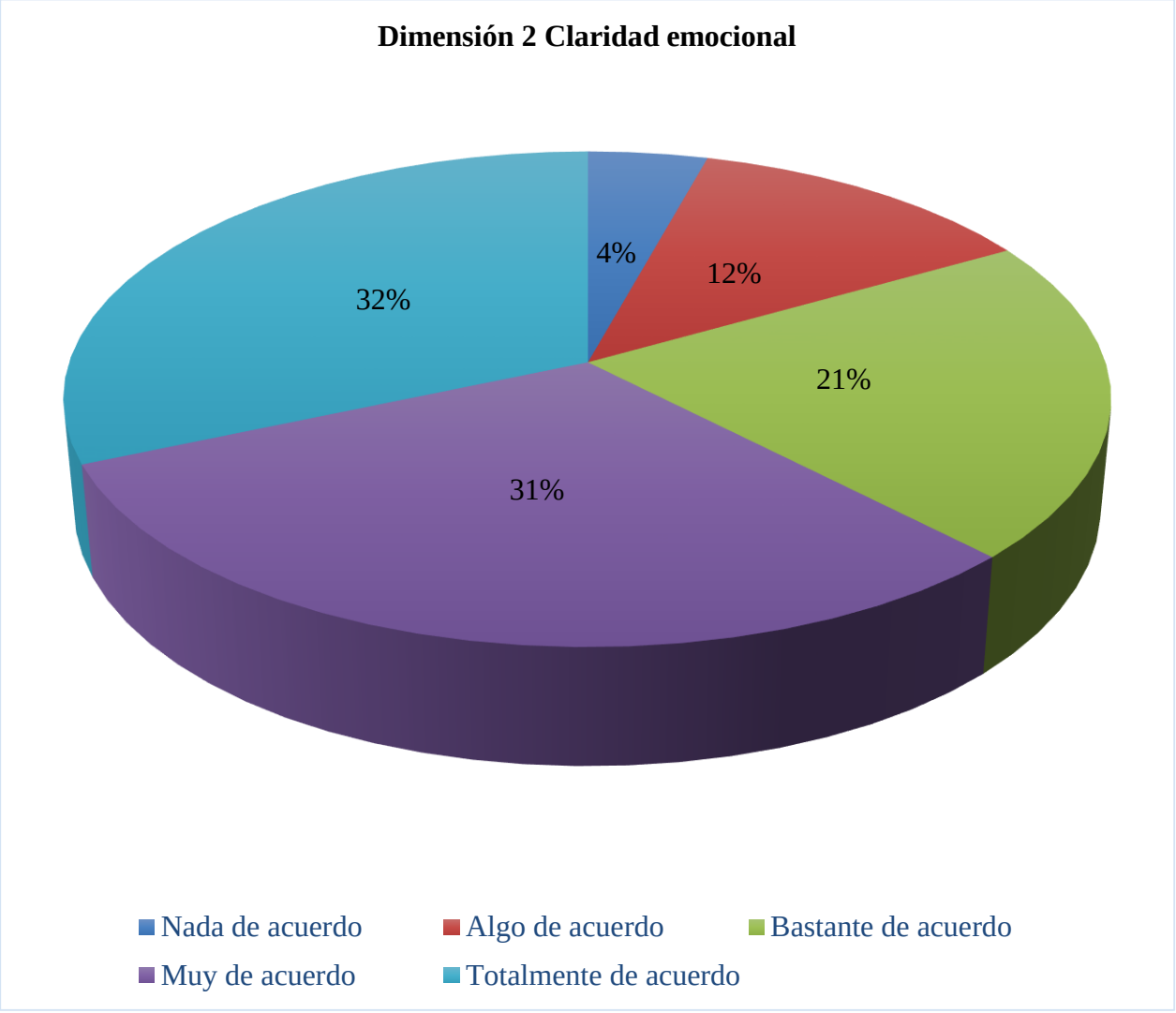


Nota. Elaboración Propia

En la figura No. 19 se observa el resultado obtenido en la dimensión 2, Claridad Emocional. Los resultados evidencian que un 32% tiene claridad emocional, es decir, que comprenden bien sus estados emocionales, el 52% está entre muy y bastante de acuerdo en obtener la claridad emocional que les permita comprender bien sus estados emocionales, y un 16% reconoce que están algo o nada de acuerdo con la claridad emocional y no comprenden bien sus estados emocionales.

Figura 18

Resultados dimensión 2: Claridad emocional

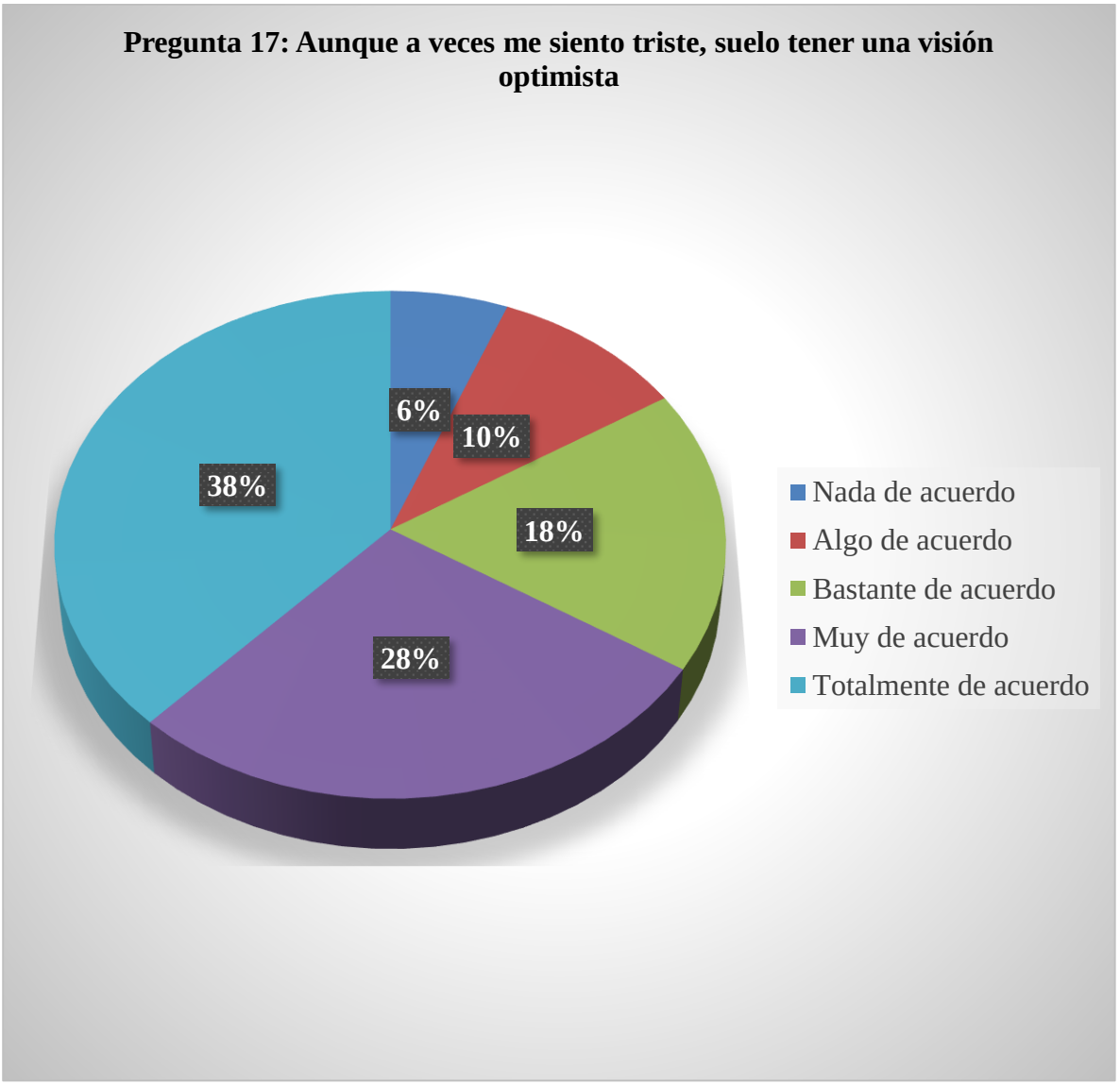


Nota. Elaboración Propia

En la figura No. 20 se observan los resultados obtenidos en esta pregunta, evidenciando que un 38% coincide con la respuesta: aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista, el 56% está entre muy y bastante de acuerdo con la respuesta: aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista, y un 16% reconoce que están algo o nada de acuerdo con la respuesta: aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.

Figura 19

Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista

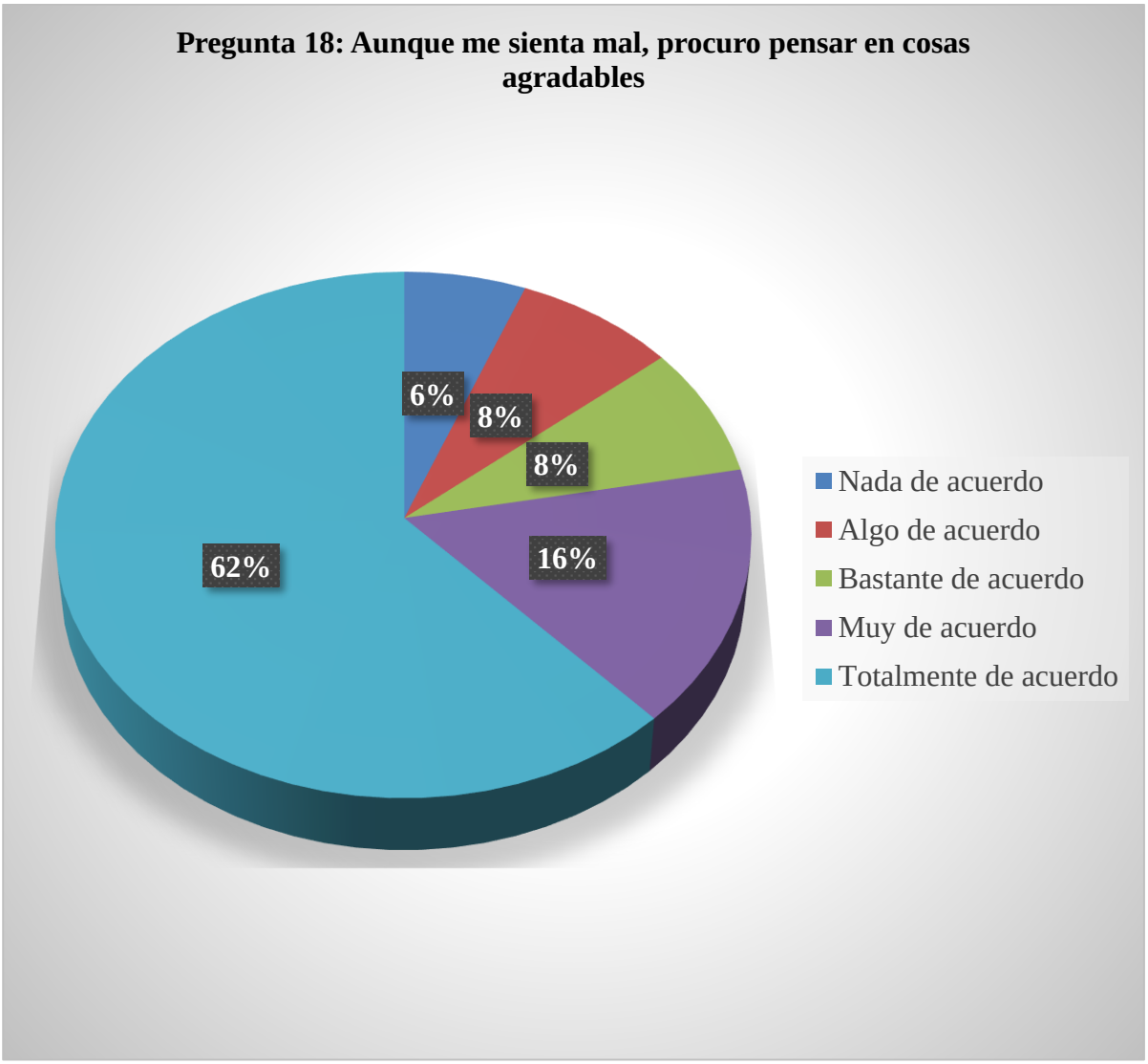


Nota. Elaboración Propia

En la figura No. 21 se observan los resultados obtenidos en esta pregunta, evidenciando que un 62% coincide con la respuesta: aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables, el 24% está entre muy y bastante de acuerdo con la respuesta: aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables, y un 14% reconoce que están algo o nada de acuerdo con la respuesta: aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.

Figura 20

Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables



Nota. Elaboración Propia

En la figura No. 22 se observan los resultados obtenidos en esta pregunta, evidenciando que un 46% coincide con la respuesta: cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida, el 44% está entre muy y bastante de acuerdo con la respuesta: cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida, y un 10% reconoce que están algo o nada de acuerdo con la respuesta: cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.

Figura 21

Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida

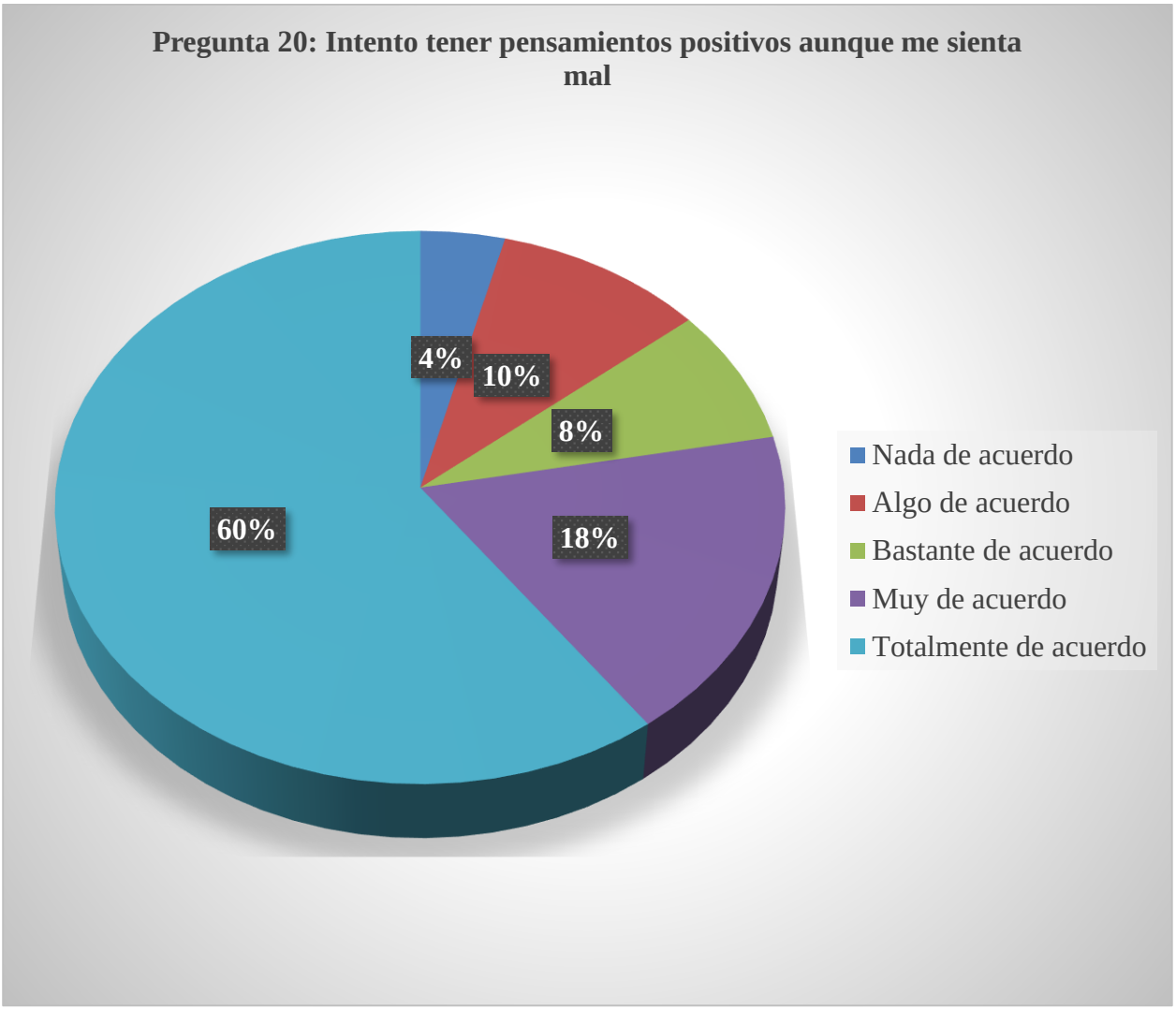


Nota. Elaboración Propia

En la figura No. 23 se observan los resultados obtenidos en esta pregunta, evidenciando que un 60% coincide con la respuesta: intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal, el 26% está entre muy y bastante de acuerdo con la respuesta: intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal, y un 14% reconoce que están algo o nada de acuerdo con la respuesta: intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal.

Figura 22

Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal

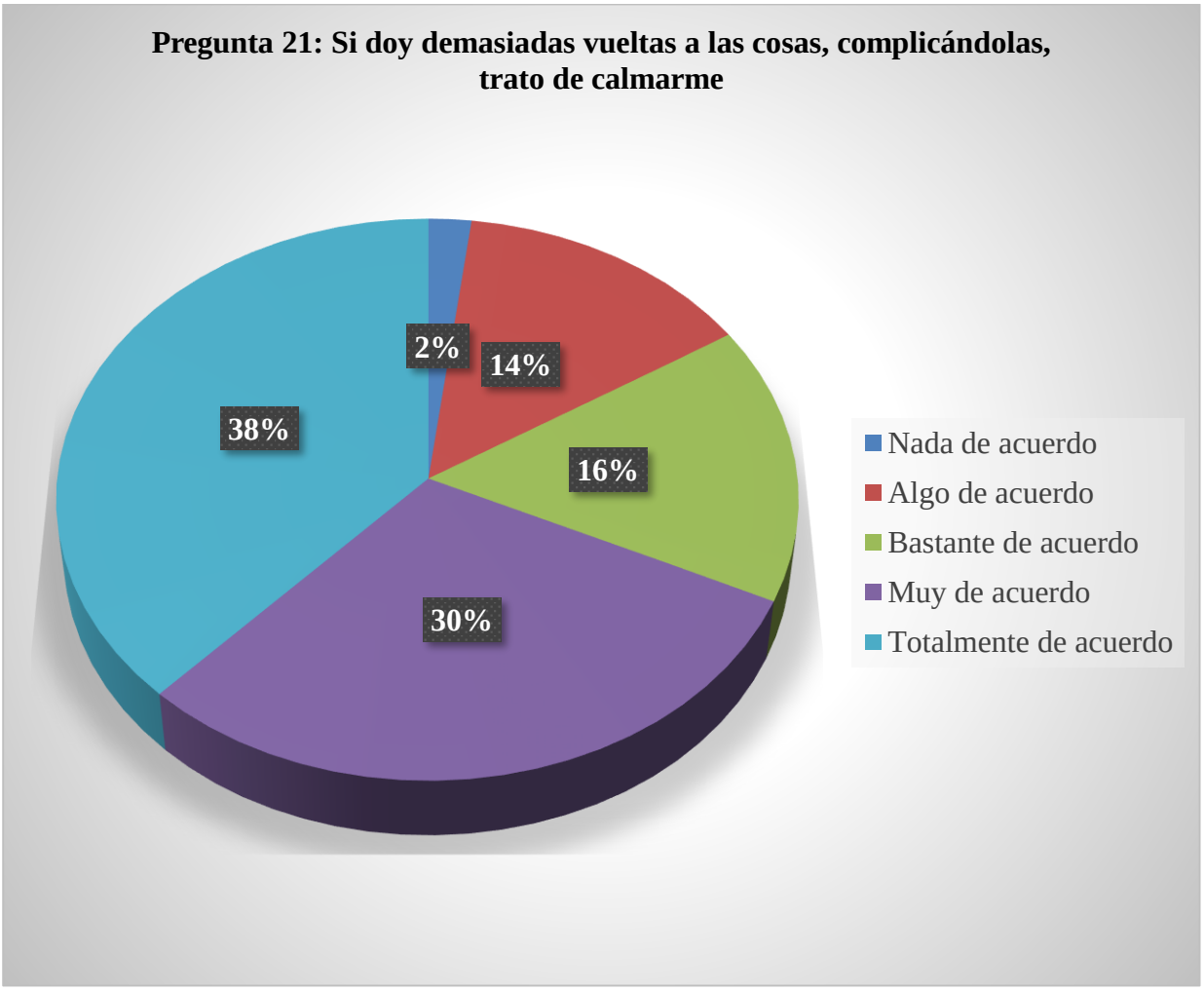


Nota. Elaboración Propia

En la figura No. 24 se observan los resultados obtenidos en esta pregunta, evidenciando que un 38% coincide con la respuesta: si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme; el 46% está entre muy y bastante de acuerdo con la respuesta: si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme; y un 16% reconoce que están algo o nada de acuerdo con la respuesta: si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.

Figura 23

Si doy demasiadas vueltas a las cosas complicándolas, trato de calmarme

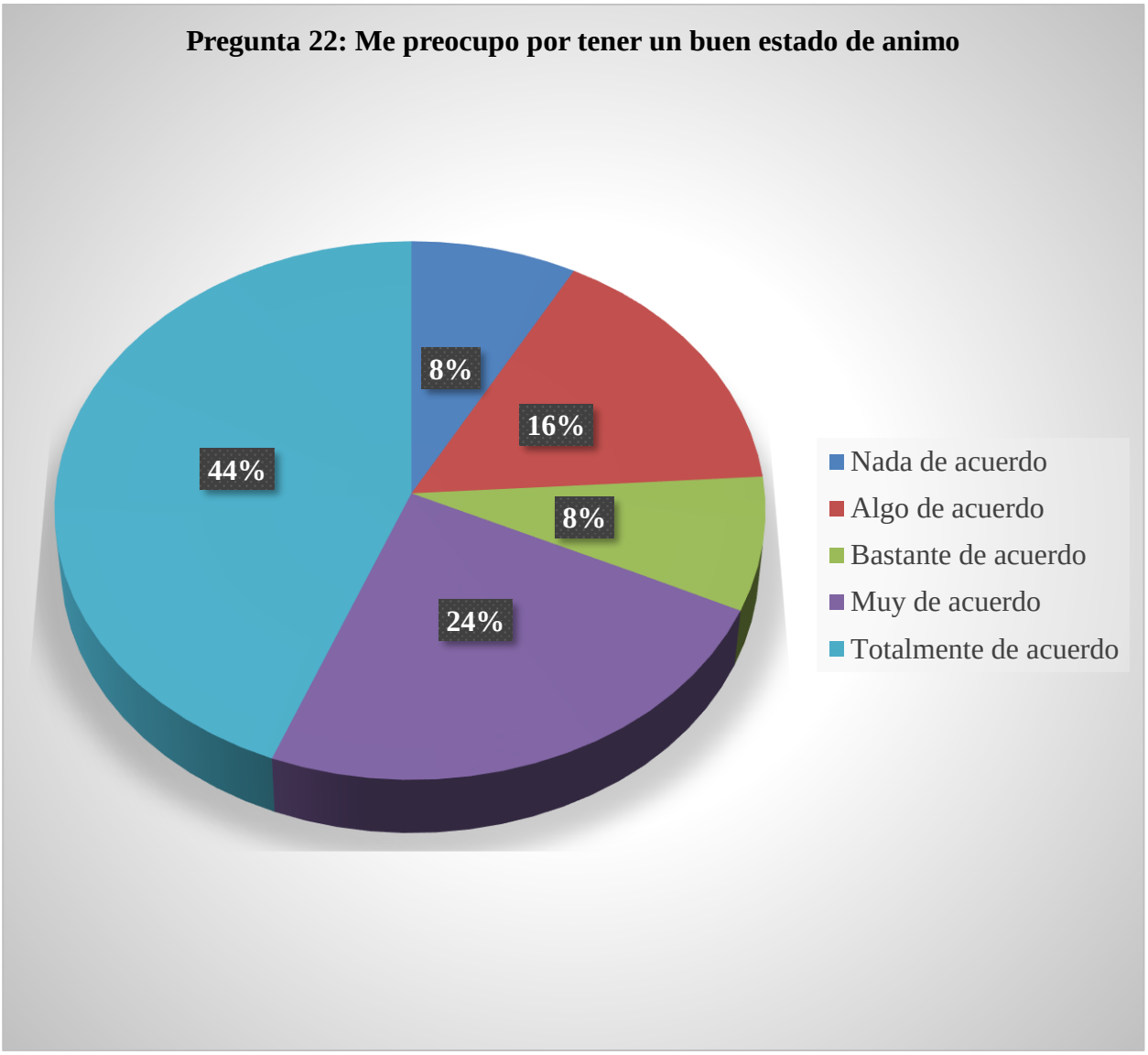


Nota. Elaboración Propia

En la figura No. 25 se observan los resultados obtenidos en esta pregunta, evidenciando que un 44% coincide con la respuesta: me preocupo por tener un buen estado de ánimo, el 32% está entre muy y bastante de acuerdo con la respuesta: me preocupo por tener un buen estado de ánimo, y un 24% reconoce que están algo o nada de acuerdo con la respuesta: me preocupo por tener un buen estado de ánimo.

Figura 24

Me preocupo por tener un buen estado de ánimo

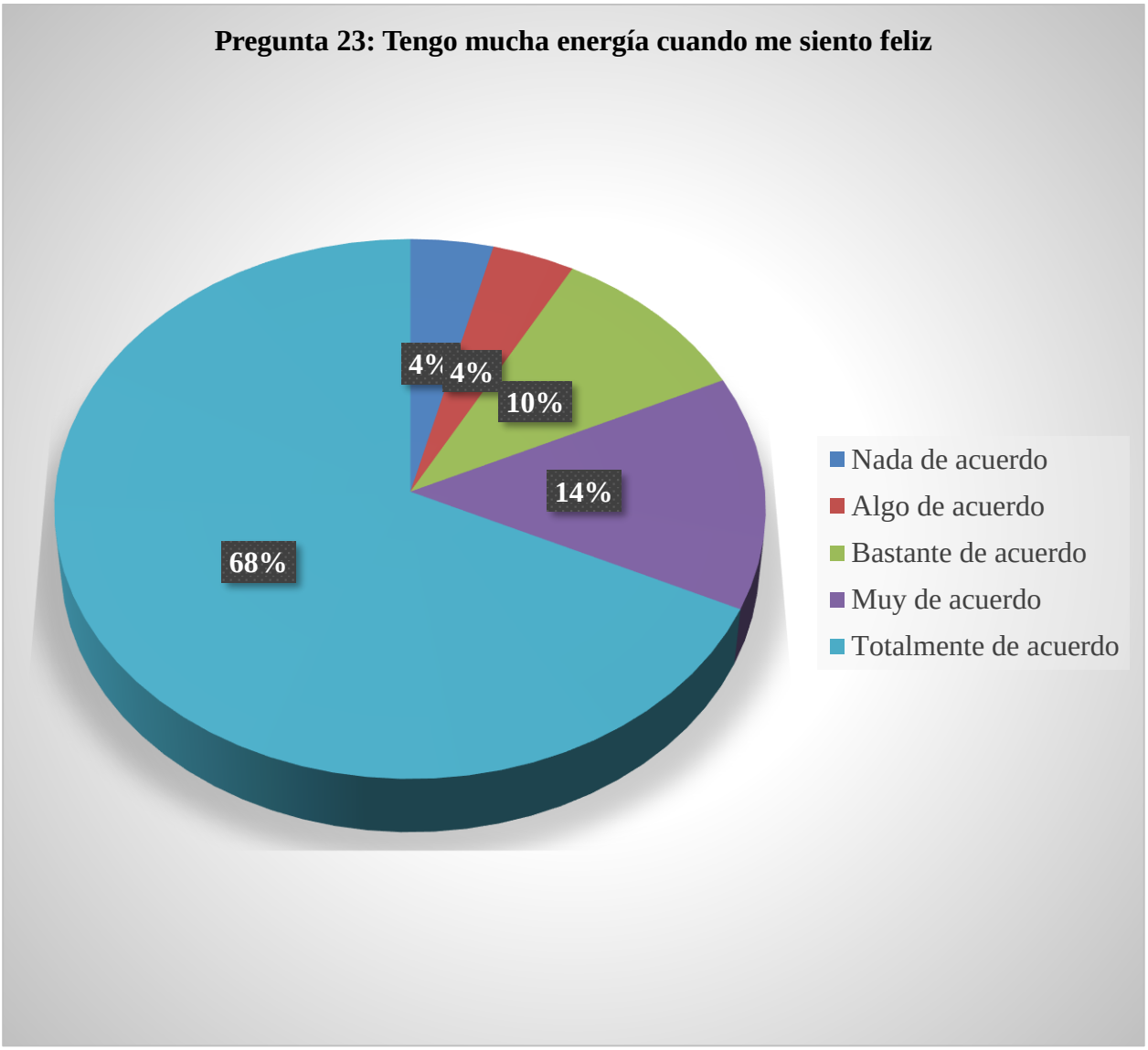


Nota. Elaboración Propia

En la figura No. 26 se observan los resultados obtenidos en esta pregunta, evidenciando que un 68% coincide con la respuesta: tengo mucha energía cuando me siento feliz, el 24% está entre muy y bastante de acuerdo con la respuesta: tengo mucha energía cuando me siento feliz, y un 8% reconoce que están algo o nada de acuerdo con la respuesta: tengo mucha energía cuando me siento feliz.

Figura 25

Tengo mucha energía cuando me siento feliz

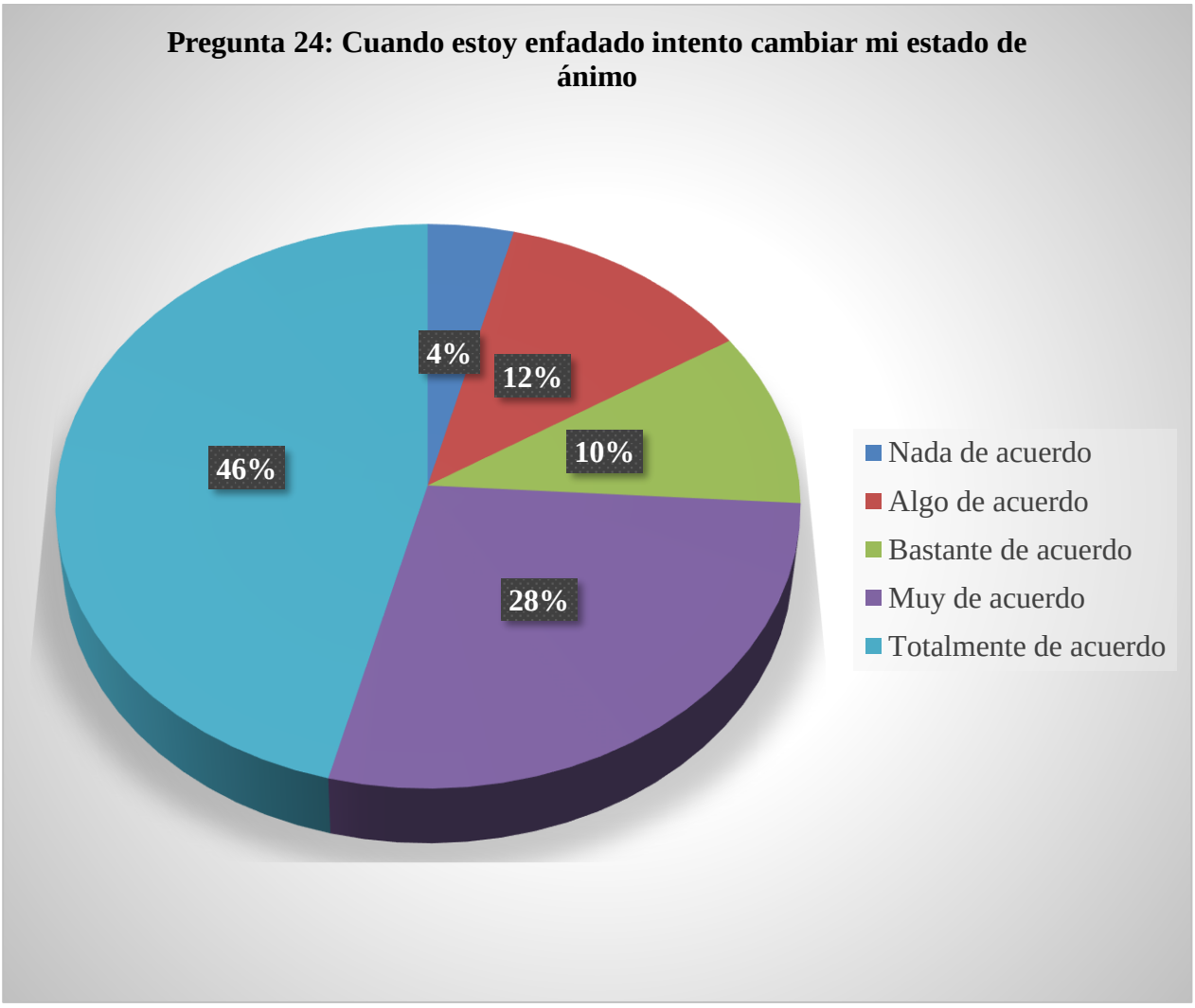


Nota. Elaboración Propia

En la figura 27 se observan los resultados obtenidos en esta pregunta, evidenciando que un 46% coincide con la respuesta: cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo, el 38% está entre muy y bastante de acuerdo con la respuesta: cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo, y un 16% reconoce que están algo o nada de acuerdo con la respuesta: cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.

Figura 26

Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo

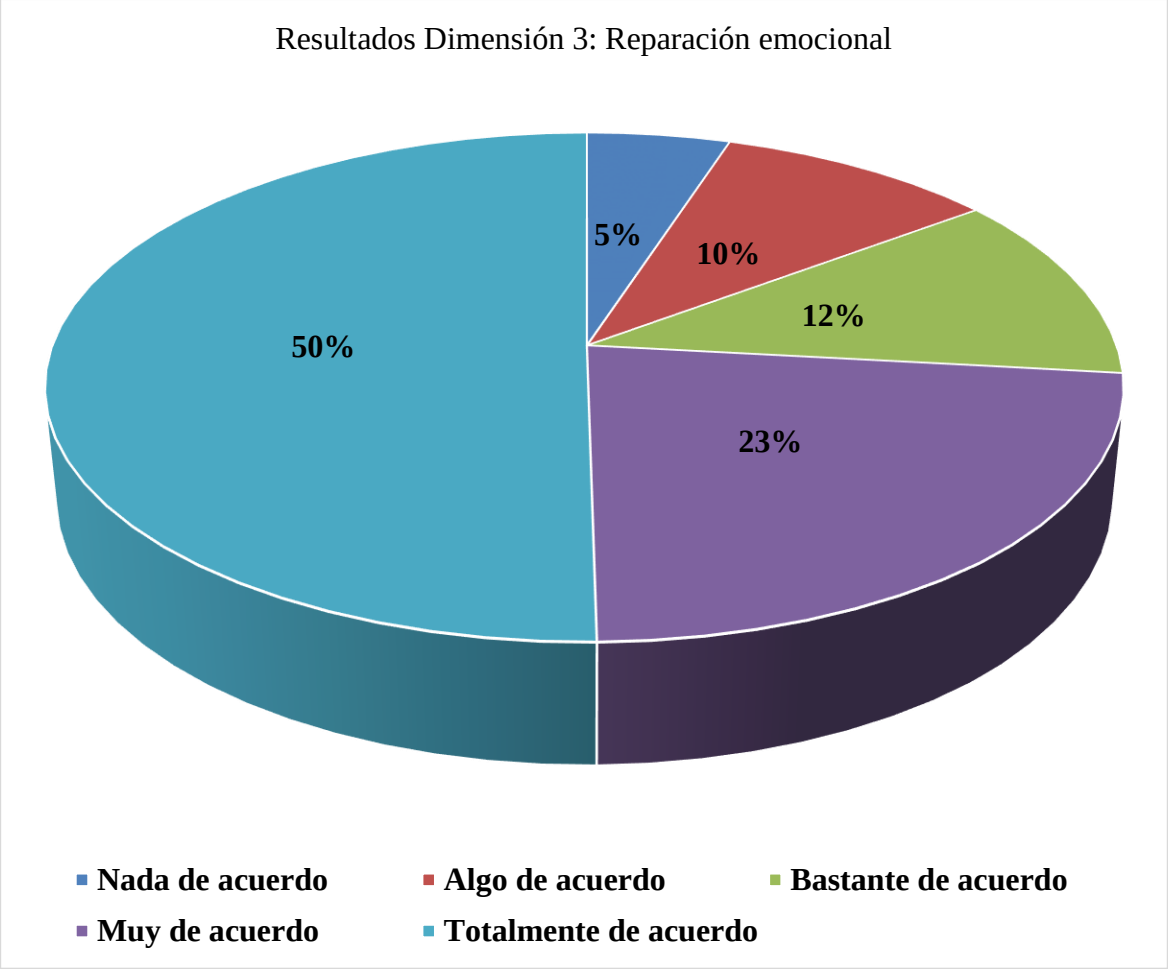


Nota. Elaboración Propia

En la figura No. 28 se observa los resultados de la Dimensión 3, Reparación emocional. Los resultados obtenidos en esta dimensión evidencian que un 50% de los encuestados tiene reparación emocional, es decir, que tienen competencia para controlar las etapas emotivas de forma adecuada, el 35% está entre muy y bastante de acuerdo en obtener la reparación emocional que les permita controlar las etapas emotivas de forma idónea, y un 15% reconoce que están algo o nada de acuerdo con la reparación emocional y aún no regulan los estados emocionales de manera adecuada.

Figura 27

Resultados dimensión 3: Reparación emocional

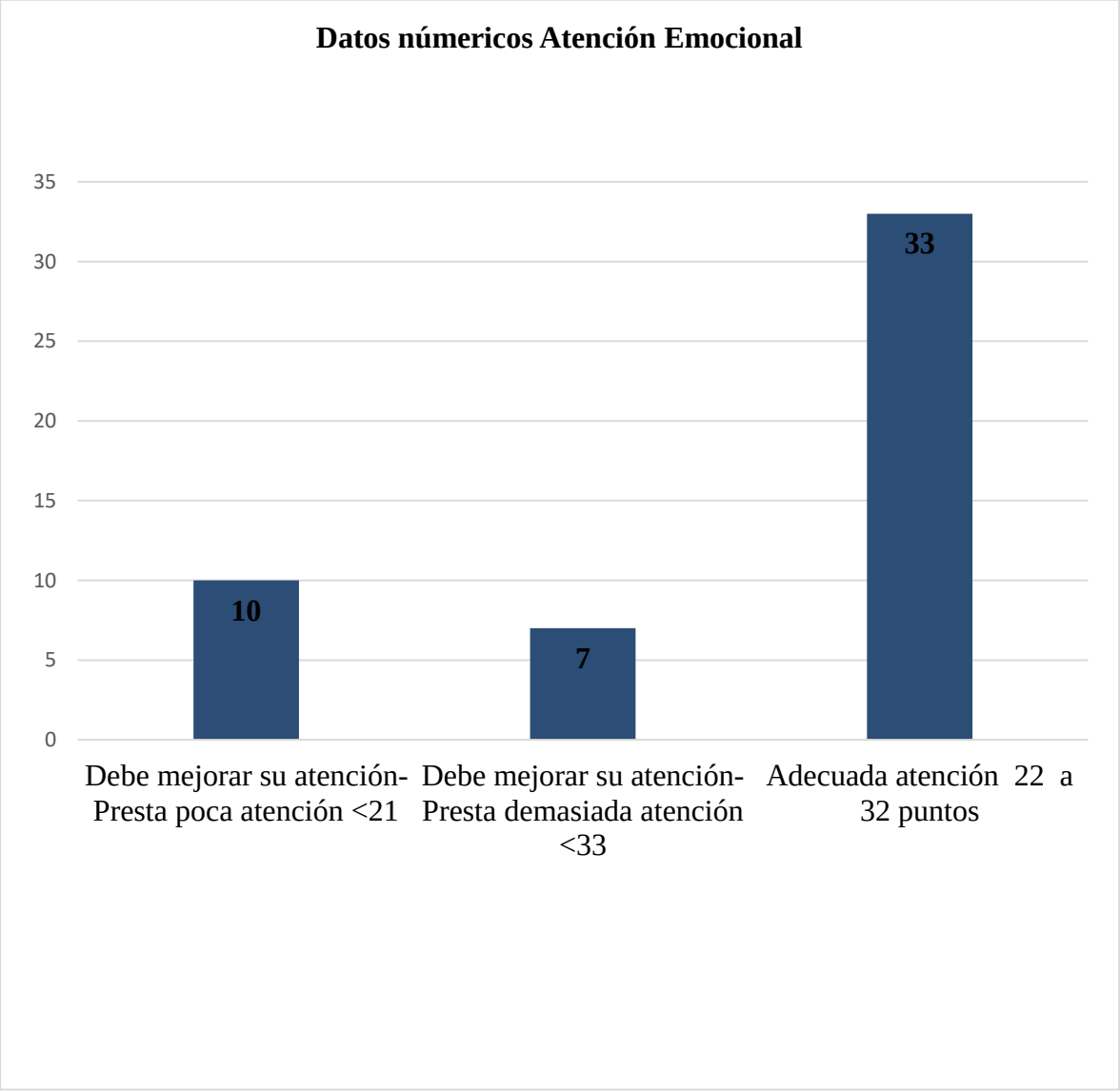


Nota. Elaboración Propia

En la figura No. 29 se observan los datos numéricos de la dimensión 1, Atención Emocional. Los resultados obtenidos evidencian un 66% de encuestados con una adecuada atención emocional, un 20% de encuestados que presta poca atención emocional y debe mejorar su atención y conocimiento de las emociones, un 14% de participantes en la encuesta que presta demasiada atención emocional y debe aprender a regular el manejo de las emociones.

Figura 28

Datos numéricos atención emocional

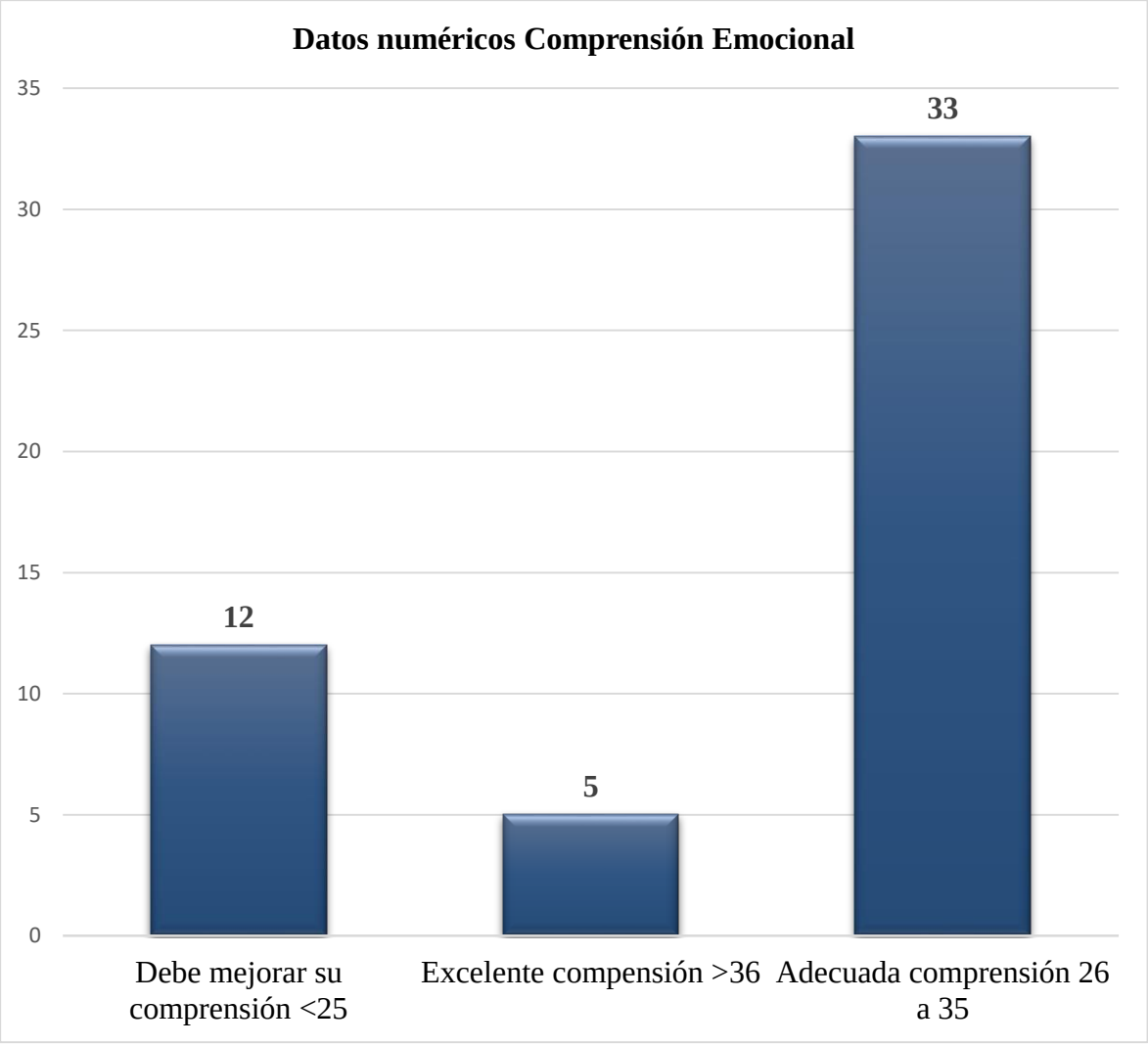


Nota. Elaboración Propia

En la figura 30 se observan los resultados obtenidos en la dimensión 2 Comprensión Emocional, evidenciando un 10% de encuestados con una excelente comprensión emocional, un 66% de encuestados con una adecuada comprensión emocional y un 24% de encuestados que debe mejorar su comprensión emocional.

Figura 29

Datos numéricos comprensión emocional

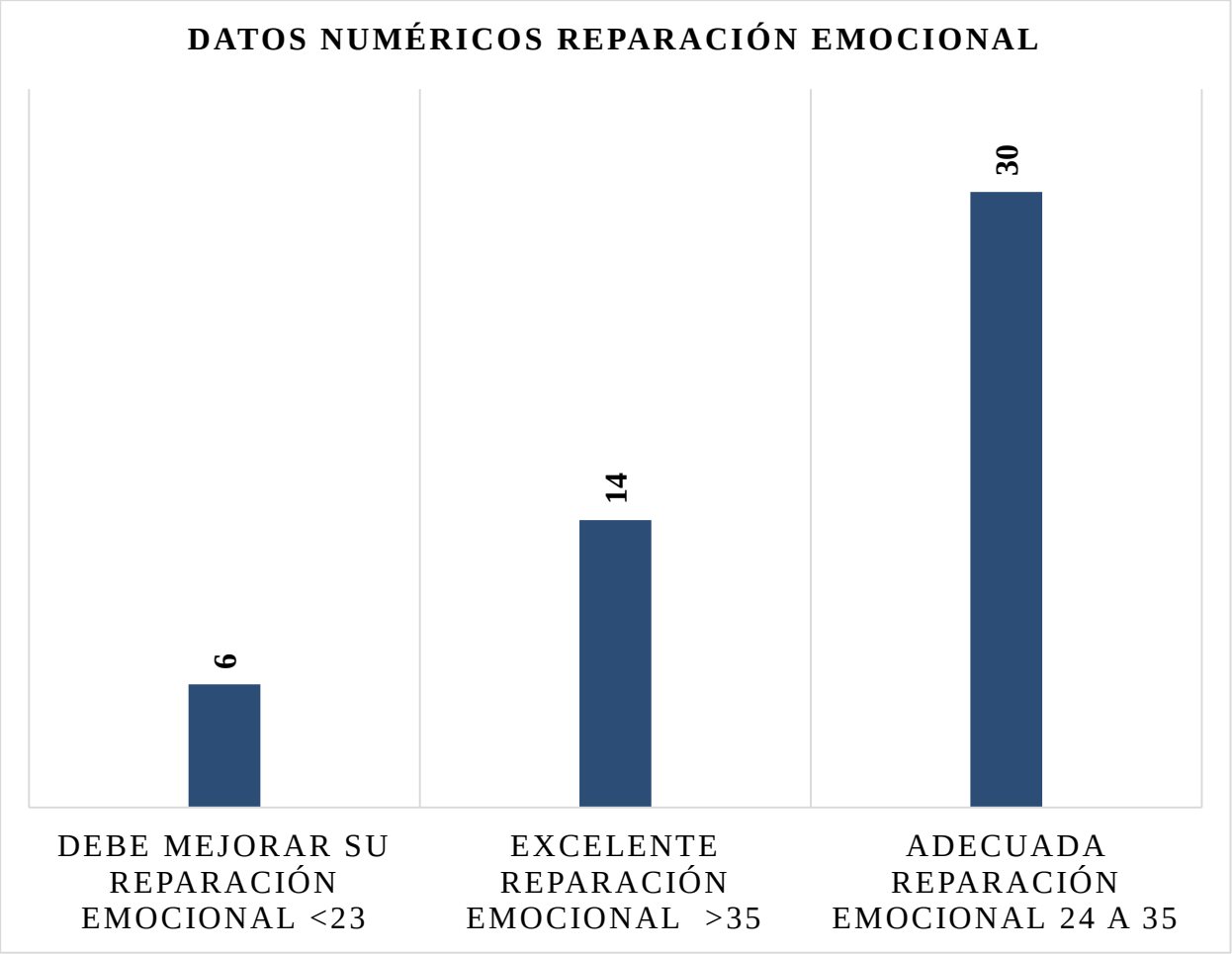


Nota. Elaboración Propia

En la figura No. 31 se observan los Datos numéricos arrojados en la dimensión 3 Reparación Emocional. Los resultados obtenidos evidencian un 28% de encuestados con una excelente reparación emocional, un 60% de encuestados con una adecuada reparación emocional y un 12% de encuestados que debe mejorar su reparación emocional.

Figura 30

Datos numéricos reparación emocional



Nota. Elaboración Propia

Consideraciones de resultados

Se pueden evidenciar grandes fortalezas en cada una de las de las tres dimensiones: atención, comprensión y reparación, sin embargo, existen falencias que deben ser tenidas en cuenta, dado que precisamente son aquellas pequeñas fisuras dentro del conocimiento de las emociones las que provocan conflictos y destruyen las relaciones interpersonales dentro de las organizaciones.

- **Atención emocional**

Existen 33 de los encuestados, que equivalen a un 66%, que prestan una adecuada atención emocional, 10 de los encuestados, que equivalen al 20% de la muestra, que prestan poca atención a las emociones y 7 de los encuestados, que equivalen a un 14%, que prestan demasiada atención a las emociones. Como puede evidenciarse, un 34% de los encuestados que prestan poca y/o mucha atención a las emociones no cumplen con las condiciones requeridas para que haya armonía, estas situaciones deben ser corregidas por medio de la implementación inmediata de Inteligencia Emocional para evitar conflictos y mejorar las relaciones interpersonales. El porcentaje arrojado representan una cantidad importante de la población encuestada que requiere conocer sus emociones de manera adecuada a fin de evitar conflictos.

- **Comprensión emocional**

Los resultados para esta dimensión muestran que 5 de los encuestados, que equivalen a un 10%, tienen excelente comprensión emocional, 33 de los encuestados, que equivalen a un 66%, tiene, adecuada comprensión emocional y 12 de los encuestados, que equivalen a un 24% de los encuestados, deben mejorar su comprensión emocional, esta dimensión muestra claramente una elevada e importante falta de comprensión emocional, ratificando la necesidad urgente de

implementar inteligencia emocional para prevención de conflictos y mejoramiento de las relaciones interpersonales.

- **Reparación emocional**

Esta dimensión nos da como resultado 14 de los encuestados, que equivalen al 28%, con excelente reparación emocional, 30 de los encuestados, que equivalen a un 60%, que tienen una adecuada reparación emocional y 6 de los encuestados, que equivalen a un 12%, que debe mejorar su reparación emocional, aunque se tiene un gran número de encuestados que saben realizar la reparación emocional, cabe anotar que ese 12% de los encuestados que deben mejorar su reparación emocional podría lograrlo con la implementación de la inteligencia emocional como herramienta de prevención de conflictos y mejoramiento de las relaciones interpersonales.

4. Conclusiones, discusión de resultados y recomendaciones

Conclusiones

Se pudo establecer con la utilización de la herramienta de comprobación TMMS-24 donde se origina de la inoperancia de las relaciones interpersonales dentro de la comunidad estudiada y que claramente conllevan a la aparición de los conflictos. Cada una de las tres dimensiones de la inteligencia emocional nos presentó las falencias que afectan la obtención de una convivencia pacífica. Una vez concluidos los estudios y obtenido los logros de la investigación podemos entonces concluir que se tienen falencias en el entendimiento y conducción positiva de eventos emocionales, que podrían superarse adecuadamente implementando la inteligencia emocional como herramienta de prevención de conflictos y mejoramiento de las relaciones interpersonales.

Cada una de las dimensiones analizó la causa de los conflictos y la falta de relaciones interpersonales, reconociendo las principales causas por las que se fracturan las relaciones y se generan conflictos, con lo cual se ratificó la necesidad de implementar la inteligencia emocional como la herramienta estratégica para evitar conflictos y construir relaciones interpersonales.

Discusión

El objetivo principal de la presente investigación es evaluar la relación entre la inteligencia emocional, la resolución de conflictos y el establecimiento de relaciones interpersonales en el contexto organizacional. Para ello, se llevó a cabo la investigación con 50 jóvenes bachilleres de los departamentos cercanos, Atlántico, Bolívar, Cesar y Guajira en el centro de instrucción para auxiliares del cuerpo de custodia y vigilancia de la escuela penitenciaria nacional del INPEC. Una vez realizadas las encuestas a cada uno de los participantes en la investigación se realizó la tabulación para la obtención de resultados.

La inteligencia emocional es la capacidad de reconocer, entender y manejar nuestras propias emociones, así como las de los demás. Desempeña un papel crucial en muchas áreas de la vida diaria. **En la autoconciencia** percibimos la comprensión de emociones, permitiendo identificar qué emociones estamos sintiendo y por qué, mejorando de esta forma la toma de decisiones, al entender nuestras emociones tomamos decisiones más racionales y menos impulsivas.

Con la autorregulación podemos lograr un control emocional que nos ayuda a mantener la calma y el control en situaciones estresantes, la adaptabilidad fomenta en el ser humano la capacidad de adaptarse a los cambios y enfrentar desafíos de manera efectiva.

La motivación da el impulso interno que facilita la automotivación y la resiliencia, ayudando a fijar y alcanzar metas, fortalecer la capacidad de recuperarse de los fracasos y seguir adelante, sin lugar a dudas es también una necesidad conjugar **la empatía**, que es la comprensión de los demás, es decir, ponerse en el lugar del otro y entender sus emociones y perspectivas, para mejorar las relaciones, fomentar la creación de vínculos más fuertes y significativos.

Las habilidades sociales proporcionan la oportunidad de lograr una comunicación efectiva facilitando la clara y efectiva expresión de nuestras ideas y emociones, lo cual redunda en la resolución de conflictos, mejorando la capacidad de manejar y resolver conflictos de forma constructiva

En resumen, la inteligencia emocional es una habilidad esencial que nos ayuda a navegar las complejidades de nuestras interacciones diarias, mejorando tanto nuestro bienestar personal como nuestras relaciones con los demás.

Resultados

Atención emocional: un porcentaje significativo (34%) de los participantes no presta la atención adecuada a sus emociones. Esto sugiere que podrían tener dificultades para identificar y

comprender sus propias necesidades y las de los demás, lo cual es fundamental para la resolución de conflictos.

Comprensión emocional: aunque la mayoría muestra una comprensión adecuada de las emociones, un porcentaje considerable (24%) necesita mejorar en este aspecto. Una comprensión limitada de las emociones puede dificultar la empatía y la comunicación efectiva, elementos clave en las relaciones interpersonales.

Reparación emocional: si bien los resultados son más positivos en esta dimensión, aún hay un grupo del 12% que necesita mejorar sus habilidades para reparar las relaciones dañadas por los conflictos.

Recomendaciones

Se recomienda abrir nuevas líneas de investigación para ampliar y profundizar las investigaciones realizadas, como explorar la relación entre la inteligencia emocional y otros interrogantes organizacionales para obtener resultados importantes en la institución y que están a la orden del día, como son la satisfacción laboral, rendimiento laboral, el acoso laboral, la distribución de tareas, el liderazgo organizacional, etc., también podría darse investigaciones que comparen las labores de los diferentes grupos jerárquicos de funcionarios empleados.

Establecer Programas de Formación en Inteligencia Emocional, donde se desarrollen eventos de formación que incluyan talleres y sesiones prácticas sobre autoconciencia, autorregulación, empatía, habilidades sociales e incorporar evaluaciones periódicas para medir el progreso y ajustar el contenido del programa de acuerdo a las necesidades.

Instituir políticas de bienestar emocional con la creación de estrategias que promuevan un ambiente de trabajo saludable, incluyendo programas de apoyo emocional y asesoramiento, fomentando una cultura organizacional que valore la inteligencia emocional y el bienestar de los funcionarios.

Crear estrategias de comunicación, implementando canales de información abiertos y efectivos que permitan al personal expresar sus emociones y resolver conflictos de manera constructiva, promoviendo la escucha activa y la empatía en todas las interacciones laborales.

Se recomienda para las evaluaciones indicadores de rendimiento claves que reflejen la mejora en la gestión de conflictos y la calidad de las relaciones interpersonales, realizando encuestas periódicas para evaluar la percepción de los empleados sobre el clima laboral y las relaciones interpersonales.

Se debe tener en cuenta los casos de éxito, documentando y analizando los casos en los que la inteligencia emocional haya jugado un papel importante en la resolución de conflictos o en el fortalecimiento de relaciones laborales, utilizando estos casos como ejemplos en la formación y motivación de otros funcionarios.

Se recomienda para las futuras investigaciones estudios longitudinales a largo plazo para evaluar el impacto sostenido de la inteligencia emocional en la organización. Investigar si los cambios en la inteligencia emocional de los funcionarios afectan la productividad y el clima organizacional. Comparar entre las diferentes áreas de la organización, operacional y administrativa, la efectividad de los programas de inteligencia emocional en estos frentes o áreas de la organización, identificando qué enfoques específicos funcionan mejor en distintos contextos**.**

Por último, establecer un compromiso institucional de la alta dirección, asegurando el deber y la participación activa de todos los funcionarios en la promoción y desarrollo de la inteligencia emocional en la organización, integrando la inteligencia emocional en los valores, la misión institucional y facilitando las herramientas prácticas para que cada uno de los funcionarios desarrollen y mejoren su inteligencia emocional gracias al acceso a materiales educativos, aplicaciones y programas requeridos.

Se espera que estas recomendaciones sean útiles para estructurar la inteligencia emocional como herramienta para la resolución de conflictos y que el establecimiento de relaciones interpersonales logre la convivencia pacífica, el entendimiento, la empatía, la autorregulación, la comunicación asertiva, la camaradería y el buen entendimiento para conseguir la cordialidad entre los funcionarios de la familia pixelada.

5. Referencias

Barceló, M. G. (2013). *¿Tengo Inteligencia Emocional?* Paidós.

De Luca, A. (2019, 28 de abril). Los 7 tipos de inteligencia mas alla del cociente intelectual. *Mentes Liberadas*. https://www.mentesliberadas.com/2019/04/28/tipos-de-inteligencia/

Fernández-Berrocal, P. E. (2004). *Escala para la evaluación de la expresión, manejo y reconocimiento de emociones.* En A. S. Oliva Delgado Alfredo, *Instrumentos para la evaluación de la salud mental y el desarrollo positivo adolecente y los activos que lo promueven* (pág. 292). andalucia: OBEMEDIA

Goleman, D. (2005). *Inteligencia emocional en el trabajo.* Kairós.

Guerri, M. (2024, 17 de octubre). La inteligencia emocional. *Psicoactiva*. https://www.psicoactiva.com/blog/la-inteligencia-emocional/

Hernandez, F. B. (2014). *Metodología de la investigación.* McGraw Hill Education.

Mesa, J. (2020, 21 de mayo). 5 tipos de conflictos laborales en una empresa. *Grupo PYA*. https://grupo-pya.com/conoce-los-tipos-de-conflictos-laborales-y-adelantate-a-ellos

Mestre, G. B. (2008). *Inteligencia emocional definiciones, evaluación y aplicaciones.* https://extension.uned.es/archivos_publicos/webex _actividades /5413/inteligenciaemocionaldefinicionevaluacionyaplicaciones.pdf

Mikulic, C. C. (2018). Construcción de un inventario de inteligencia emocional percibida para adultos. *Ciencias Psicológicas, 12*(1). http://www.scielo.edu.uy/scielo.php? pid=S1688-42212018000100121&script=sci_arttext

Mirada Consciente. (2024). Daniel Goleman y la inteligencia emocional. *Mirada Consciente*. https://coachingmiradaconsciente.com/emociones/daniel-goleman/

Molero, S. Y. (1998). Revisión histórica del concepto de inteligencia: una aproximación a la inteligencia emocional. *Revista Latinoamericana de Psicología, 30*(1), 11-30. https://www.redalyc.org/pdf/805/80530101.pdf

Moore, C. (1986). *Proceso de Mediación.* Granica S.A.

Oliveros, P. (2018). Inteligencia emocional desde la perspectiva de Rafael Bisguerra. *Revista de investigación, 42*(93). https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=376157736006

Pradas, G. C. (2018, 19 de junio). Teoria de la inteligencia emocional de Daniel Goleman. *Psicología en Línea*. https://www.psicologia-online.com/teoria-de-la-inteligencia-emocional-de-daniel-goleman-resumen-y-test-3905.html

Ricardo, R. (2020, 14 de noviembre). Conflicto definicion fuentes, tipos. *Estudyando*. https://estudyando.com/conflicto-definicion-fuentes-y-tipos/

Sabater, V. (2023, 18 de agosto). Daniel Goleman teoria de la inteligencia emocional. *La Mente es Maravillosa*. https://lamenteesmaravillosa.com/daniel-goleman-teoria-la-inteligencia-emocional/

Sabater, V. (2023, 6 de agosto). Componentes de la inteligencia emocional. *La Mente es Maravillosa.* https://lamenteesmaravillosa.com/componentes-de-la-inteligencia-emocional/

Soto, B. (s.f.). Resolución de conflictos: estrategias y consejos para solucionar problemas. *Liderazgo Empresarial*. https://liderazgoempresarial.info/cuales-son-las-tecnicas-de-resolucion-de-conflictos/#tipos_de_conflictos

Vargas, B. (2024, 13 de febrero). *La definición de empatía según Daniel Goleman: Un análisis detallado y esclarecedor.* Bironvargas.com. https://www.byronvargas.com/web/como-se-define-goleman-a-la-empatia/

Barceló, M. G. (2013). *¿tengo Inteligencia Emocional?* Barcelona España: paidós.

Daniel Goleman, C. C. (2005). *Inteligencia emocional en el trabajo.* Barcelona: Kairós.

Fernández-Berrocal, P. E. (2004). *Escala para la evaluación de la expresión, manejo y reconocimiento de emociones.* En A. S. Oliva Delgado Alfredo, *Instrumentos para la evaluación de la salud mental y el desarrollo positivo adolecente y los activos que lo promueven* (pág. 292). andalucia: OBEMEDIA S.C.

G.C, p. (19 de junio de 2018). *www.Psicologia-enlinea.com*. Obtenido de Teoria de la inteligencia emocional de Daniel Goleman: https://www.psicologia-online.com/teoria-de-la-inteligencia-emocional-de-daniel-goleman-resumen-y-test-3905.html

Guerri, M. (17 de octubre de 2024). *psicoactiva.com*. Obtenido de PsicoActiva: https://www.psicoactiva.com/blog/la-inteligencia-emocional/

Hernandez, F. B. (2014). *Metodología de la investigación.* Mexico: Mc Graw Hill Education.

luca, A. d. (abril de 2019). *Mentesliberadas.com*. Obtenido de Mentesliberadas.com: https://www.mentesliberadas.com/2019/04/28/tipos-de-inteligencia/

Mesa, J. (21 de mayo de 2020). *www.grupo-pya.com*. Obtenido de p&a group: https://grupo-pya.com/conoce-los-tipos-de-conflictos-laborales-y-adelantate-a-ellos/#:~:text=Por%20su%20parte%2C%20el%20experto%20Morton%20Deutsch%2C%20en,hora%20de%20identificar%20a%20los%20contendientes.%20M%C3%A1s%20elementos

Mestre, G. B. (s.f. de s.f. de 2008). *extensión uned.es.* Obtenido de INTELIGENCIA EMOCIONAL: DEFINICIÓN, EVALUACIÓN Y APLICACIONES: https://extension.uned.es/archivos_publicos/webex_actividades/5413/inteligenciaemocionaldefinicionevaluacionyaplicaciones.pdf

Mikulic, C. C. (mayo de 2018). *Scielo.edu.uy*. Obtenido de Scielo Uruguay: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-42212018000100121&script=sci_arttext

Mirada Consciente. (s.f de 2024). *Mirada Consciente*. Obtenido de Mirada Consciente: https://coachingmiradaconsciente.com/emociones/daniel-goleman/

Molero, S. y. (1998). *Fundación Universitaria Komrad Lorenz.* Obtenido de Revista Latinoamericana de Spicologia: https://www.redalyc.org/pdf/805/80530101.pdf

MoleroMC, S. E. (1998). *Revista latino americana de psicologia.* Obtenido de Fundación universitaria Konrad Lorenz: https://www.redalyc.org/pdf/805/80530101.pdf

Moore, C. (1986). *Proceso de Mediación.* san Francisco California: Granica S.A.

Oliveros P, V. B. (2018). Inteligencia emocional desde la perspectiva de Rafael Bisguerra. *Revista de investigación, 93*, 42. Obtenido de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=376157736006

Ricardo, R. (14 de noviembre de 2020). *www.estudyando.com*. Obtenido de Recursos humanos: https://estudyando.com/conflicto-definicion-fuentes-y-tipos/

Sabater, V. (18 de agosto de 2023). *WWW.lamente es maravillosa*. Obtenido de Lamente es Maravillosa: https://lamenteesmaravillosa.com/daniel-goleman-teoria-la-inteligencia-emocional/

Sabater, V. (6 de agosto de 2023). *www.lamenteesmaravillosa.com*. Obtenido de la mente es maravillosa: https://lamenteesmaravillosa.com/componentes-de-la-inteligencia-emocional/

Salovey y mayeer 1990, E. y. (2001). *www.drive.google.com.* Obtenido de trait Meta-Mood Scale (TMMS-24): https://drive.google.com/file/d/0B-4o1S3APwXvdVZZRUR4YnN4SWs/view?resourcekey=0-EYj6mGTBV_cryh6dyhV3xQ

Soto, B. (2024). *www.liderazgoempresarial*. Obtenido de lideragoempresarial: https://liderazgoempresarial.info/cuales-son-las-tecnicas-de-resolucion-de-conflictos/#tipos_de_conflictos

Soto, B. (s.f.). *Liderazgoempresarial*. Obtenido de Liderazgo Empresarial: https://liderazgoempresarial.info/cuales-son-las-tecnicas-de-resolucion-de-conflictos/#tipos_de_conflictos

Vargas, B. (13 de febrero de 2014). *Bironvargas.com*. Obtenido de Byron Vargas: https://www.byronvargas.com/web/como-se-define-goleman-a-la-empatia/