



**LA RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL, LOS CONFLICTOS
INTERPERSONALES Y LA INTENCIÓN DE ABANDONAR LA
ORGANIZACIÓN, SEGÚN DISTINTAS VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS.**

DIRECTOR DE TESIS:

Mg. PABLO PEREZ VILAR

TESISTA:

JOSÉ ÁNGEL RAMÓN JIMÉNEZ RUÍZ

TITULO A OBTENER: MAGISTER EN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

FACULTAD DE PSICOLOGIA

JULIO, 2014

RESUMEN

Actualmente, las organizaciones se encuentran constantemente en la búsqueda de la excelencia con el objetivo de volverse más competitivas para tener la posibilidad de ser sostenibles en el largo plazo. En medio de esta búsqueda, se ha vuelto esencial el capital humano, su desarrollo y permanencia dentro de las organizaciones.

Por estos motivos, se realizó un estudio descriptivo y transversal con el objetivo de conocer la relación entre la inteligencia emocional, los conflictos interpersonales y la intención de abandono en empleados de dos organizaciones de capital privado. Se partió de la hipótesis de que, a mayor inteligencia emocional (percepción, comprensión, y regulación) menor es el nivel de conflictos interpersonales y, en consecuencia, menor la intención de abandono.

Para ponerla a prueba se administraron a una muestra no probabilística intencional de 95 empleados, todos con nivel terciario o universitario completo los siguientes instrumentos: a) TMMS 24, adaptación de Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos (2004) del test TMMS-48 de Salovey y Mayer (1990), b) El inventario de conflictos interpersonales de Azzollini (2009) adaptado para la presente investigación y, un cuestionario elaborado Ad-Hoc sobre la intención de abandono de la organización. Los datos fueron analizados estadísticamente con el soporte técnico del software Spss 19.0, versión castellana.

Asimismo, los resultados confirman la hipótesis de la que se partió: las tres dimensiones de la inteligencia emocional explican el nivel de conflictos interpersonales, cuanto mayor son aquéllas menor es dicho nivel. Además, se encontró que las citadas dimensiones de la inteligencia emocional y un alto nivel de conflictos también explican la intención de abandono.

Estos hallazgos amplían la idea de que por medio de políticas efectivas orientadas al desarrollo de la inteligencia emocional, es posible desarrollar habilidades personales que impacten de forma positiva en la organización ayudando a la disminución de conflictos interpersonales y la intención de abandonar la organización, brindando mayor competitividad a la empresa enfocándose en el desarrollo del capital humano.

Palabras claves: Inteligencia emocional, intención de abandono, conflictos interpersonales.

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	5
PROBLEMA, OBJETIVOS E HIPÒTESIS.....	8
BASES TEÓRICAS.....	9
Inteligencia emocional.....	9
Conflictos interpersonales.....	12
Intención de Abandono.....	16
METODOLOGÍA.....	20
Tipo de investigación.....	20
Población y muestra.....	20
Unidad de análisis.....	20
Instrumentos.....	20
Plan de análisis de datos.....	21
PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE DATOS.....	22
CONCLUSIONES.....	45
DISCUSIÓN.....	49
BIBLIOGRAFÍA.....	51
ANEXOS.....	56

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla 1. Edad de los encuestados.....	22
Tabla 2. Sexo de los encuestados.....	22
Tabla 3. Antigüedad de los encuestados.....	23
Tabla 4. Nivel de estudios de los encuestados.....	23
Tabla 5. Nivel jerárquico de los encuestados.....	24
Tabla 6. Nivel de percepción de los encuestados.....	25
Tabla 7. Nivel de Comprensión de los encuestados.....	26
Tabla 8. Nivel de Regulación de los encuestados.....	27
Tabla 9. Nivel de conflictos interpersonales.....	28
Tabla 10. Nivel de conflictos interpersonales.....	29
Tabla 11. Nivel de Intención de Abandono.....	30
Tabla 12. Resultados del análisis de correlación entre los conflictos interpersonales y la intención de abandono.....	31
Tabla 13. Resultados del análisis de varianza (Anova) de los conflictos interpersonales según la percepción (Inteligencia Emocional).....	31
Tabla 14. Resultados del análisis de varianza (Anova) de los conflictos interpersonales según la comprensión (Inteligencia Emocional).....	33
Tabla 15. Resultados del análisis de varianza (Anova) de los conflictos interpersonales según la regulación (Inteligencia Emocional).....	34
Tabla 16. Resultados del análisis de varianza (Anova) de la intención de abandono según la Percepción (Inteligencia Emocional).....	36
Tabla 17. Resultados del análisis de varianza (Anova) de la intención de abandono según la Comprensión (Inteligencia Emocional).....	37
Tabla 18. Resultados del análisis de varianza (Anova) de la intención de abandono según la Regulación (Inteligencia Emocional).....	39
Tabla 19. Resultados del análisis de Chi cuadrado entre el sexo y la comprensión emocional.....	41

Tabla 20. Resultados del análisis de Chi cuadrado entre el sexo y la regulacion emocional.....	42
Tabla 21. Resultados del análisis de Chi cuadrado entre la Percepcion Emocional y el Nivel de estudio.....	43
Tabla 22. Resultados del análisis de Chi cuadrado entre la Compresión Emocional y el Nivel de estudio.....	44

ÍNDICE DE FIGURAS Y GRÁFICOS

Gráfico 1. Sexo de los encuestados.....	22
Gráfico 2. Nivel de estudios de los encuestados.....	23
Gráfico 3. Nivel jerárquico de los encuestados.....	24
Gráfico 4. Nivel de percepción de los encuestados.....	25
Gráfico 5. Nivel de comprensión de los encuestados.....	26
Gráfico 6. Nivel de Regulación de los encuestados.....	27

INTRODUCCIÓN

Durante muchos años, las definiciones y la evaluación de la inteligencia no consideraron la posibilidad de definir y medir la inteligencia social (Cronbach, 1960; Riggio, Messamer & Throckmorton, 1991, citados en Mayer, Salovey & Caruso, 2002). A partir de la década de 1980 los investigadores tomaron una nueva dirección acerca del estudio del constructo inteligencia.

Fundamentalmente, se replanteó la capacidad de predicción de las pruebas de inteligencia más allá del rendimiento académico, considerando aspectos emocionales que pueden facilitar el uso de las capacidades puramente intelectuales. Esto trajo aparejada una nueva visión más integradora entre razón y emoción (Goleman, 1996; Salovey & Mayer, 1990).

Dentro de este marco, Salovey y Mayer (1990) desarrollaron una nueva conceptualización de la inteligencia, la *inteligencia emocional*, definida como un grupo de habilidades asociadas principalmente con la capacidad para entender y manejar las emociones. Se basa fundamentalmente en el reconocimiento de que las emociones y la inteligencia proveen información recíproca, que puede ser procesada y utilizada de manera adaptativa (Salovey, Mayer, Goldman, Turvey & Palfai, 1995). El constructo tiene sus raíces en un grupo de constructos relacionados que incluyen la inteligencia social, la inteligencia práctica, la inteligencia personal, destrezas de percepción no verbal y creatividad emocional (Buck, 1984, citado en Mayer, Salovey & Caruso et al., 2002a; Gardner, 1995; Sternberg, 1999).

En la actualidad, la inteligencia emocional (Goleman, 1998) se ha convertido en un aspecto fundamental a considerar en las organizaciones, como una herramienta potencial e indiscutible para el desarrollo de su capacidad de adaptabilidad y productividad, capacidades esenciales en un mercado caracterizado por el cambio constante y altos niveles de competitividad. En este sentido, Robbins (1999) señala: “*En el mundo moderno, con la nueva manera de hacer negocios, elementos como la inteligencia emocional cobran una importancia crucial. (...) las organizaciones se desenvuelven en mercados más competitivos y dinámicos*” (p. 245).

Las organizaciones se encuentran compuestas por individuos que están en constante interacción con la finalidad de cumplir con un objetivo común que es el de desarrollar la visión y misión de la organización. Dentro de esta interacción constante, la inteligencia

emocional (en adelante IE) es el factor principal que puede definir la calidad y efectividad de las relaciones, circunstancia que ha contribuido a la extensión del estudio de la inteligencia emocional en el ámbito laboral. En este contexto, distintos autores señalan que los planteamientos se han ido ampliando intentando conocer cuáles son las habilidades de IE que repercuten en el desarrollo y mantenimiento de estados de ánimo positivos relacionados con la ocupación profesional (Landa, Berrios Martos, López Zafra, 2006; Fernández Berrocal & Extremera, 2004; López, Acosta, García & Fumero, 2006; Sánchez, Guillén & León, 2006; Salovey, Mayer & Woolery, 2001).

No obstante, cabe señalar que Sternberg (1999) manifestó que si bien existen diferentes componentes que están relacionados indirectamente con la inteligencia emocional, no deberían ser considerados como componentes del constructo; ya que acuerdan con otros investigadores acerca de la existencia de otros recursos más allá de la inteligencia que predicen el éxito y se oponen a que las habilidades, los rasgos y constructos emocionales y no emocionales sean considerados como componentes de la IE.

En este sentido, son más fuertes las evidencias de que el nivel de inteligencia emocional que posean los integrantes de una organización podría definir la calidad de las relaciones interpersonales, factor determinante en el éxito organizacional. Un estudio realizado en la Universidad de Granada por González (2009) expresa:

“El éxito de las organizaciones no está en las personas que tienen más capacidades y ni siquiera las que tienen más méritos y eficacia real, sino en las que tienen habilidades para tratar de forma conveniente a las personas, demuestran inteligencia emocional, son efectivas al manejar emociones, al evaluar lo que otros les dicen mediante palabras o lenguaje corporal (expresiones), son sensibles a la manera en que el mundo los afecta y tienen un conocimiento sólido de sus propias fortalezas y debilidades.” (p. 63)

De allí que se haga necesario dentro de las organizaciones considerar los niveles de inteligencia emocional, al ésta tener un impacto directo en las relaciones interpersonales, su adecuado desarrollo contribuirá al crecimiento y enriquecimiento constante de las mismas dentro de la organización, mientras que su ausencia parece conducir a conflictos interpersonales que paulatinamente deterioran las relaciones dentro de la organización (Roberts, 2005 en Benítez, Medina & Munduate, 2011). Además, es importante considerar que según este autor, las relaciones conflictivas en el trabajo y su gestión ineficaz constituyen uno de los estresores de carácter psicosocial más importantes para la calidad de vida laboral y la productividad organizacional.

De hecho, dichos conflictos pueden convertirse en un importante motivo de intención de abandono de la organización, la cual es considerada cuando un empleado tiene la intención o voluntad de dejar su trabajo actual (Huang & Cheng, 2012).

En consideración con lo anteriormente expuesto, las organizaciones invierten cada día más en mejorar las condiciones laborales con la finalidad de incrementar la retención de personal y disminuir los niveles de abandono, las cuales son consideradas en la mayoría de las ocasiones costosas tanto a nivel económico, como operativo y cultural (Netemeyer et al. 2004 por Huang & Cheng, 2012).

Asimismo, se han expuesto en distintos estudios los posibles motivos por los cuales un trabajador presenta la intención de abandonar su actual trabajo. La mayoría de los autores han considerado motivos relacionados a la empresa, vinculados con el clima y el nivel de satisfacción laboral (Jaros 1997; Irving, Coleman and Cooper por Chow & Gong, 2012).

Aun así, las empresas continúan invirtiendo en indagar sobre los motivos de las renunciaciones ante la gran cantidad de interrogantes que aún se mantienen sobre el tema, principalmente por el planteamiento de distintas empresas que aun manteniendo excelentes condiciones de contratación, continúan con niveles de abandono importantes. Por ello, Salazar Gómora (2010) realizó un estudio descriptivo en una empresa mexicana, donde encontró que el 45% de la población que abandonaba la organización lo hacía por conflictos interpersonales con familiares, el 38% por conflictos interpersonales laborales y solo un 17% por otras causas. Estos datos ponen de manifiesto aspectos personales, históricamente ignorados por la organización debido a la gran cantidad de factores que pueden llegar a incidir en la presencia de conflictos interpersonales, ya sean de origen familiar o laboral.

Es importante tener presente que estas investigaciones parecen orientadas al comportamiento de abandono de la organización; no obstante, el modelo tricomponente de las actitudes (Fishbein & Ajzen, 1975) considera que es la intención lo que precede a la conducta, por lo que debería resultar interesante para cualquier organización poder comprender este componente previo con el fin de predecir el abandono y actuar sobre la retención del empleado, si fuera necesario.

Es decir, si bien se han realizado estudios donde se analizaron las relaciones entre inteligencia emocional y conflictos interpersonales y entre éstos y la intención de abandono, no se ha detectado ninguno que vincule las tres variables.

PROBLEMA, OBJETIVOS E HIPÓTESIS

Por lo antes planteado, se considera necesario realizar una investigación con la finalidad de determinar ¿Cuál es la relación de la inteligencia emocional y los conflictos interpersonales en la intención de abandono según distintas variables socio demográficas?

Objetivos de la Investigación:

Objetivo General:

- Conocer la relación de la inteligencia emocional, los conflictos interpersonales y la intención de abandono de la organización, según distintas variables sociodemográficas.

Objetivos Específicos:

- Identificar las dimensiones de la inteligencia emocional (percepción, comprensión y regulación) de la muestra objeto de estudio.
- Identificar los conflictos interpersonales y la intención de abandono de los empleados.
- Comparar la intención de abandono, según los conflictos interpersonales.
- Comparar los conflictos interpersonales, según el nivel de Inteligencia Emocional
- Comparar el nivel de intención de abandono, según el nivel de inteligencia emocional.
- Comparar los resultados según sexo, edad, antigüedad, y categoría laboral de los empleados.

Sistema de Hipótesis

Hipótesis Alternativa: Existe relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional (percepción, comprensión, regulación) los conflictos interpersonales y la intención de abandonar la organización. Más específicamente, a mayor inteligencia emocional, menor es el nivel de conflictos interpersonales y menor también la intención de abandonar la organización, y viceversa.

Hipótesis Nula: No existe relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional (percepción, comprensión, regulación) los conflictos interpersonales y la intención de abandonar la organización.

BASES TEÓRICAS

Inteligencia Emocional:

La IE es un término relativamente novedoso dentro de la psicología, aun así desde su aparición ha tenido un gran impulso y difusión siendo hoy en día prácticamente conocida por todos. No obstante, cada día se expanden más sus aplicaciones y rango de estudios. Desde sus orígenes, fue definida como la habilidad para manejar los sentimientos y emociones, discernir entre ellos y tener la capacidad de ver la utilidad de estos conocimientos para orientar los pensamientos y acciones (Salovey & Mayer, 1990). En este sentido, contradice la idea clásica de las emociones anteriormente vistas como devastadoras de la razón y, por el contrario, plantea la utilidad y funcionalidad de éstas como guías en la acción incluyendo las emociones negativas.

En definitiva, el concepto mayormente aceptado es el planteado por Mayer y Salovey (1997) considera a la IE de la siguiente manera: *“la inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual”* (p.155).

Por otra parte, Goleman (1996) define a la inteligencia emocional como la capacidad de hacer conscientes las emociones a través del reconocimiento de los sentimientos propios y ajenos, y de poder automotivarse para desarrollar de forma positiva las emociones internas y las relaciones con los demás.

En este sentido, ambos autores incluyen la conciencia como factor fundamental para describir la inteligencia emocional. Aun así, desde una perspectiva teórica existen ciertas divergencias en los planteamientos, lo que ha dado lugar –básicamente- a dos modelos sobre la inteligencia emocional.

En concreto existen dos grandes modelos: el modelo mixto y el modelo de habilidad. El modelo mixto mezcla aspectos de la personalidad con habilidades emocionales (Goleman, 1996) mientras que el modelo de habilidad que la circunscribe a este tipo de fenómenos psicológicos (Mayer & Salovey, 1997).

El modelo centrado en la habilidad plantea principalmente la IE como una inteligencia auténtica que permite obtener información emocional que facilita la adaptación al ambiente y la resolución de conflictos, planteando de esta forma una base principalmente cognitiva.

Este modelo, iniciado por Salovey y Mayer, postula la evaluación de la IE por medio de tareas de habilidad emocional. En cambio, Goleman y Bar On establecen para el modelo mixto la medición de la IE por medio de rasgos de comportamiento estables y variables de la personalidad, centrando la metodología de la evaluación en cuestionarios, escalas e índices auto-percibidos.

No obstante, Goleman (1998) establece una distinción más específica de tres modelos, que distingue: I) el modelo de Salovey y Mayer como un modelo de habilidad mental; II) la formulación de Bar-On como un modelo dentro del contexto de personalidad, específicamente como un "modelo del bienestar" y, por último, III) su propio modelo conceptualizado como una "teoría de ejecución" de competencias emocionales aplicado al mundo laboral y empresarial.

I) Mayer, Caruso y Salovey (1999) proponen la siguiente definición ampliada: IE se refiere a una habilidad para reconocer el significado de las emociones y sus relaciones, para razonar y resolver problemas basados en ellas. Para estos autores, inteligencia emocional implica la capacidad de percibir emociones, asimilar los sentimientos relacionados con ellas, comprender la información emocional y manejarla.

Así, Salovey y Mayer (1997) establecen las habilidades implicadas en la IE:

- a) Percepción, evaluación y expresión emocional, que incluye las siguientes habilidades:
 - Identificar los propios estados físicos y psicológicos.
 - Identificar la emoción en los demás.
 - Expresar las emociones de forma precisa y expresar las necesidades relacionadas con esas emociones.
 - Discriminar entre las manifestaciones emocionales apropiadas o inapropiadas, honestas o deshonestas.
- b) La emoción como facilitadora del pensamiento: las emociones dirigen nuestra atención a la información relevante, determinan tanto la manera en la cual nos enfrentamos a los problemas como la forma en la cual procesamos la información. Incluye las siguientes habilidades:
 - Enfocar y priorizar los propios pensamientos basados en los sentimientos asociados a objetos, eventos o personas.
 - Generar y emular emociones intensas para facilitar juicios y recuerdos relacionados con emociones.

- Sacar provecho de los cambios de humor para adoptar diversos puntos de vista y lograr ampliar nuestras perspectivas desde los diferentes estados de ánimo.
- c) Utilización del conocimiento emocional: etiquetado correcto de las emociones, comprensión del significado emocional, no sólo en emociones sencillas sino en otras más complejas, incluye también comprender la evolución de unos estados emocionales a otros. Incluye saber:
 - Comprender cómo están relacionadas las diferentes emociones.
 - Percibir sus causas y sus consecuencias.
 - Interpretar emociones complejas tales como emociones combinadas o contradictorias.
 - Predecir las posibles transiciones entre emociones.
- d) Regulación de las emociones: Consiste en la capacidad de emitir conductas que impliquen las emociones que se desean. Mantener los estados de ánimo deseados o utilizar estrategias de reparación emocional. Implica:
 - Estar abierto a la experiencia emocional (agradable y desagradable).
 - Controlar y reflexionar sobre las emociones.
 - Implicarse, prolongar y/o distanciarse de los estados emocionales.
 - Manejar las propias emociones y las de los demás.

II) Bar-On (1997) define la IE como una serie de habilidades no-cognitivas, emocionales, personales y sociales que influyen en la capacidad individual para afrontar con eficacia las presiones y requerimientos del entorno.

Bar-On (1997) propone cinco grandes grupos de factores relacionados con su modelo:

- a) Capacidad intrapersonal: autoconciencia, asertividad, auto percepción, auto actualización e independencia.
- b) Capacidad interpersonal: empatía, relaciones interpersonales, responsabilidad social.
- c) Afrontamiento del estrés: tolerancia al estrés, control de los impulsos.
- d) Adaptabilidad: habilidades de resolución de problemas, flexibilidad y verificación de la realidad (reality testing).
- e) Estado de ánimo y motivación: felicidad y optimismo.

III) Por su parte, Goleman (1996), define a la IE como la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las

relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos. Esta capacidad engloba cinco subcapacidades:

- a) Autoconocimiento: Conciencia de uno mismo y de nuestros estados internos, recursos e intuiciones. Conciencia emocional, que es la capacidad de reconocer las propias emociones y sus efectos. Comprender los vínculos entre nuestras emociones y nuestro comportamiento. Tener conocimiento consciente de nuestros valores y nuestros objetivos.
- b) Autocontrol, Autorregulación: control de nuestros estados, impulsos y recursos internos. Este aspecto implica tener integridad, adaptabilidad y capacidad de innovación.
- c) Auto motivación: Manejo de las tendencias emocionales que guían y facilitan el logro de nuestros objetivos. Motivación de logro: esforzarse por mejorar y crecer interiormente. Compromiso. Optimismo.
- d) Empatía: Conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas. Implica darse cuenta de las necesidades de desarrollo de los demás.
- e) Habilidades sociales: Capacidad para inducir respuestas deseables en los otros. Saber dar y recibir información, afectiva y efectivamente. Capacidad de colaboración y cooperación. Sinergia. Liderazgo.

En este sentido, y considerando los distintos modelos, para la presente investigación se utilizará el modelo propuesto por Mayer y Salovey enfocado en la IE como habilidad relacionada con procesos cognitivos, es decir, la inteligencia emocional implica de forma constante la mezcla entre la cognición y la emoción.

Conflictos Interpersonales:

En toda organización existe el conflicto y la cultura de la organización determina de forma exclusiva la forma en que éste se resuelve. Dentro de una organización, pueden existir distintos tipos de conflictos los cuales pueden ser clasificados como Intra personales, Interpersonales, Intergrupales y intragrupal (Rahim, 1986).

La palabra conflicto inmediatamente hace referencia a una gran variedad de conceptos y particularidades que se mezclan con paradigmas culturales que pasan a formar parte del individuo. No obstante, en el ámbito organizacional es un área de estudio relativamente reciente y ha dado origen a distintos términos que intentan definirlo.

En este sentido, el conflicto significa la presencia de ideas, sentimientos, actitudes,

intereses contrarios que pueden llegar a chocar y crear de esta forma discordia entre las partes (Chiavenato, 2000). Asimismo, Robbins (2004) realiza inicialmente una definición bastante genérica planteando el conflicto como: *“un proceso que comienza cuando una parte percibe que otra parte la ha afectado en forma negativa, o está por afectarla en forma negativa, en algo que la primera parte estima”* (p.342).

Otro concepto a considerar es el de Thomas (1992) quien plantea el conflicto como: *“el proceso que comienza cuando una parte percibe que la otra afecta negativamente o está próxima a afectar negativamente a algo que le concierne”* (p. 130).

Considerando esto, se evidencia cierta similitud en los conceptos planteados haciendo énfasis en el conflicto como la presencia de diferencias entre las partes involucradas.

Asimismo, Robbins (1999) ha planteado que dentro de las organizaciones se observan principalmente tres formas de percibir los conflictos: a) la forma tradicional que se refiere a la percepción del conflicto como una situación negativa cuyos resultados siempre resultan dañinos y debe evitarse totalmente dentro de las organizaciones y, en caso de manifestarse, la atención debe de estar dirigida exclusivamente a la causa del conflicto para erradicarse de inmediato; b) el punto de vista de las relaciones humanas, el cual propone la percepción del conflicto como un hecho inevitable y natural en todos los grupos y organizaciones, promoviendo la aceptación del conflicto como un elemento enriquecedor para el desempeño de los grupos, ya que según este modelo resulta imposible erradicarlo de forma permanente y; c) el modelo interaccionista, según el cual es necesario enfatizar y promover la existencia constante de un nivel mínimo de conflicto partiendo de la base de que esto permite a los grupos dentro de las organizaciones mantener un nivel de respuesta adecuado ante las situaciones de cambio e innovación.

Considerando lo anteriormente expuesto, dentro del enfoque interaccionista existen dos tipos de conflictos los funcionales y los disfuncionales. Los funcionales se refieren a todos aquéllos que fomentan el desempeño y el cumplimiento de las metas mientras que los disfuncionales son todos los que interfieren con los objetivos (Robbins, 2004).

No obstante, existen gran variedad de teorías y modelos que plantean cada una, distintas clasificaciones de los conflictos. Las clasificaciones de mayor validez han sido básicamente según el alcance del conflicto o sus efectos, su contenido y su naturaleza.

En cuanto a la clasificación según el alcance o sus efectos es necesario mencionar la realizada por Pondy (1967) quien plantea que existen los conflictos de relación y los conflictos estratégicos, los primeros están definidos por no alterar la estructura de la

organización, ni los recursos funcionales sino únicamente afectar la fluidez y la eficacia en las relaciones, mientras que los conflictos estratégicos están caracterizados por afectar directamente la estructura organizacional con el fin de generar modificaciones en la distribución de la autoridad, responsabilidades y/o beneficios.

Una segunda clasificación por alcance corresponde a Deutsch (1973) quien propuso la existencia de los conflictos constructivos y destructivos. Los constructivos son todos aquellos conflictos que aportan beneficios para todas las partes al momento de su resolución, mientras que los destructivos son aquéllos cuya resolución solo aporta beneficios a una de la partes, por lo cual tienden a ser de difícil resolución.

En la clasificación según el contenido, Moore (1994) desarrolló cinco tipos: 1) el conflicto de relación, que se refiere a las emociones, falsas percepciones, comunicación disfuncional (en ocasiones se han denominado conflictos falsos por carecer de fundamentos objetivos); 2) el conflicto por información, que son todos los originados por información falsa, diferencia en los puntos de vista planteados o interpretaciones divergentes sobre la realidad; 3) el conflicto de intereses, relacionado con la competición por necesidades distintas o percibidas como contrarias; 4) el conflicto estructural, que tienen como origen los roles, la desigualdad en el poder, y la desigualdad en los recursos (estos conflictos están caracterizados por estructuras opresivas de las relaciones humanas); y 5) los conflictos de valores, que son originados por creencias distintas, y no solo por esto, sino que debe existir también la intención de algunas de las partes de modificar o no tolerar las diferencias predominantes.

Otra clasificación por contenido es la propuesta por Thomas (1992) quien estableció tres tipos de conflictos: 1) los definidos por los objetivos o intereses, en los cuales los resultados que buscan las partes son percibidos como incompatibles por lo cual la búsqueda del otro representa una amenaza para los objetivos propios; 2) los conflictos de juicio u opinión también denominados conflictos cognitivos, que se caracterizan por diferencias sobre temas o sucesos objetivos en las cuales se llegan a conclusiones distintas; y 3) los conflictos normativos o de valores centrados en la evaluación de una parte sobre la conducta de la otra, esta evaluación enfocada en las expectativas sobre el comportamiento del otro.

Por último, encontramos la clasificación por contenidos de Deutsch (1973) quien menciona que existen los conflictos por control de recursos (dinero, poder, espacio), por preferencias personales incompatibles con las de los otros, por intereses deseos o valores contrarios o simplemente diferentes, por información o creencias distintas.

Este mismo autor también realiza una clasificación de los conflictos según su naturaleza determinando la existencia de los siguientes tipos:

- Verídico: es objetivo y claramente percibido.
- Contingente: fundamentado en una estructuración de los elementos o circunstancias.
- Desplazado: El objeto del conflicto no es real.
- Mal atribuido: Está definida de forma incorrecta la otra parte y/o el objeto del conflicto.
- Latente: Al no ser percibido o encontrarse reprimido no ocurre.
- Falso: No posee base objetiva.

Asimismo, es necesario resaltar la validez de todas las clasificaciones y teorías, aun así, la adaptación de algún modelo en particular llevaría inevitablemente a reducir la perspectiva sobre la existencia de los conflictos.

En este sentido, es destacable como independientemente del enfoque que pueda manejar la organización, el conflicto debe reconocerse y en función de esto tomar las acciones pertinentes. Acciones que son conocidas actualmente como la gestión de conflictos (Dominguez & Dauer, 2003).

Según lo mencionado, dentro de la investigación se hará énfasis en los conflictos interpersonales. Resaltando el hecho de que las cualidades de las interacciones entre las personas son las que marcan la diferencia entre una organización y otra (Sánchez, 2002).

En este orden de ideas, el autor Don Hellriegel (2002) define el conflicto interpersonal en las organizaciones como: “El hecho cuando dos o más personas perciben que sus actitudes, conductas o metas preferidas se contraponen” (p.45). Este autor plantea que gran parte del origen de los conflictos interpersonales corresponde a algún tipo de conflicto o confusión con los roles.

Inicialmente, define los roles como el conjunto de actividades y tareas que se esperan que sean desempeñadas por una persona, dentro de este modelo se propone la existencia de un emisor del rol y una persona focal. En el cual, los emisores de los roles son personas con expectativas concretas sobre las acciones que debe realizar la persona focal (Don Hellriegel, 2002).

Los conflictos interpersonales pueden tener distintos orígenes dentro de las organizaciones, pueden ser causas profesionales o personales entre miembros de una organización con distintas posiciones jerárquicas o similares. Lo que identifica este tipo de

conflictos es que son estrictamente de carácter individual, al poseer estas características pueden ser motivados por gran cantidad de factores como diferencias en la personalidad, escala de valores, relaciones afectivas, divergencia de ideas, y procesos de comunicación disfuncionales como afirma Rahim (2001).

Este tipo de conflictos en la mayoría de las ocasiones surgen a partir de pequeñas situaciones no abordadas entre las partes, lo que paulatinamente genera enfrentamientos observables o no, que disminuyen la calidad y eficacia de las relaciones. (Deutsch, 1973).

Es evidente que toda clasificación de los conflictos depende de los elementos seleccionados para su análisis, existiendo el riesgo de excluir factores relevantes. Las clasificaciones de los conflictos resultan una forma académica de presentar el tema, ya que cada conflicto es producto de otros menores que se desarrollan ya sea entre individuos o grupos, en una institución o sociedad, pues al ser extremadamente complejos y al existir gran cantidad de factores influyentes las clasificaciones corresponden estrictamente a las circunstancias y al contexto en el cual se originan.

Intención de abandonar la organización:

La intención de abandono (en adelante, IA) puede definirse como la voluntad consciente y activa de dejar la organización actual, normalmente es medida en un rango de tiempo específico que ronda los próximos seis meses, así como también se intenta identificar desde cuando se posee la intención, la cual viene precedida de un conjunto de pensamientos constantes que pueden originar que el empleado se plantee el abandono (Mobley, Horner & Hollingsworth, 1978). La intención de abandono es un predictor del retiro definitivo del trabajo y por lo tanto, un factor relevante a considerarse dentro de la organización. (Griffeth, Hom & Gaertner, 2000; Krausz, Koslowsky, Shalom & Elyakim, 1995; Kristensen & Westergård- Nielsen, 2004)

Aun así, otros estudios han arrojado que la presencia de la intención de abandono no necesariamente refiere a la consumación del acto de abandonar la empresa (Maertz, Jr. & Campion, 1998), sino que también puede venir acompañado de comportamientos negativos como disminución del desempeño, ausentismo, es decir, un desinterés general por el trabajo y por continuar en la organización (Hulin, 1991).

Por otra parte, desde el área de estudio de la socialización laboral se ha intentado comprender las acciones del empleado para facilitar su adaptación al empleo, planteando que el trabajador puede responder de forma activa o pasiva a su entorno estimulando la creación

de un entorno laboral más acorde a sus necesidades (Bauer et al., 1998; Fryer & Payne, 1984). En función de este marco teórico el autor (Pinazo, 2006) planteó que podían existir respuestas proactivas ante la intención de abandono y que, ante las circunstancias, una de las acciones posibles es recurrir a la proactividad con la intención de adaptarse al medio y no necesariamente optar por el abandono de la organización.

En la literatura existen distintos modelos que han intentado explicar las causas de la intención de abandonar la organización. Uno de los primeros fue el planteado por March y Simon (1958), en este modelo se considera que el abandono voluntario de la organización es el resultado de la decisión de no ser parte de la empresa, establece que los motivos influyentes para esta decisión son la satisfacción laboral y el nivel de expectativa sobre la posibilidad de un cambio interno. En este sentido, la marcha del empleado estará determinada por la poca satisfacción laboral, las bajas posibilidades percibidas por el individuo de un cambio interno, y una tercera variable que sería la consideración de las posibilidades de encontrar otro trabajo fuera de la organización actual.

Un segundo modelo fue el propuesto por Mobley (1977), quien en su teoría otorgo mayor valor a las actitudes previas a la intención y decisión de abandono, teniendo un enfoque procesal de las causas. Estas causas inician con un incremento gradual de la insatisfacción laboral al cual el empleado puede accionar de dos formas, la primera tener pensamientos sobre abandonar la organización y la segunda incrementar el nivel de ausentismo, pasividad y/o disminución del desempeño laboral. Si el trabajador incurre en la primera opción, realizará una evaluación de los costos y beneficios del abandono, según esta resolución iniciará la consideración de otras alternativas e incluso la búsqueda activa de otra organización, finalmente la comparación entre las distintas alternativas y el trabajo impulsara la decisión de permanecer o abandonar la organización.

Este modelo ha presentado distintas variables como la propuesta por Mobley, Horner y Hollingsworth (1978), en la cual agregan la intención de buscar alternativas como paso precedente a la intención de abandono, esto debido a que la consideración de alternativas es lo que va a determinar lo conveniente o no de tomar la decisión de abandonar la organización.

Otra variante de este modelo es la planteada por Miller, Katerberg y Hulin (1979), la cual consiste en cuatro etapas, el comportamiento de abandono, las cogniciones de abandono, la intención de buscar alternativas y la intención de abandonar la organización. Un factor que agrega como interviniente este modelo es el de movilidad de carrera, el cual refiere a la posibilidad de encontrar otro trabajo fuera de la organización el cual según los autores es la

primera instancia -a diferencia del modelo original- determinada igualmente por el nivel de insatisfacción laboral.

Un tercer modelo sería el propuesto por Steers y Mowday (1981), este modelo está conformado por tres estadios claramente definidos y secuenciales. El primero refiere a las actitudes de los empleados sobre la organización, entendiendo que al momento de ingresar se empiezan a generar ideales y concepciones sobre el significado de la empresa en relación a las expectativas, aquí indirectamente mencionan lo que se conoce como el contrato psicológico (Davis & Newstrom, 1991). El resultado del contraste de estas expectativas y la realidad organizacional, así como el nivel de rendimiento del trabajador en su puesto determinará en esta primera fase el grado de compromiso que pueda tener con la organización.

Posteriormente, el segundo estadio refiere -al igual que en los modelos anteriores- al nivel de insatisfacción que presenta el trabajador, lo que nuevamente arrojará como resultado la decisión entre abandonar o permanecer en la empresa, así mismo el trabajador puede intentar modificar las situaciones negativas antes de abandonar la organización.

El último estadio de este modelo, intenta explicar la posibilidad de respuestas del trabajador una vez que posee la intención de abandonar la empresa, planteando dos posibilidades. En primer lugar el trabajador puede abandonar la empresa sin tener en consideración ningún tipo de búsqueda de alternativas de empleo. Mientras que la otra posibilidad implica la búsqueda de alternativas laborales que, de ser positiva reforzará la intención de abandono, y de ser negativa incentivará una nueva valoración de las circunstancias en la cual el trabajador puede optar por conductas negativas en el entorno laboral (aumento de ausentismo, bajo desempeño etc.) o decidir permanecer en el trabajo para evitar la ansiedad que pueden generar estos comportamientos.

Otro modelo más reciente es el elaborado por Lee y Mitchell (1994), los cuales desarrollaron un planteamiento fundamentado básicamente en cuatro decisiones determinantes para el proceso de abandono de la organización. El primer requisito que debe existir según este modelo es la existencia de una situación impactante o shock que iniciaría el proceso de decisión de abandono del trabajo, esta situación daría origen a un proceso cognitivo de ubicar situaciones pasadas similares y posibles respuestas, con una evaluación de las consecuencias y alternativas de acción. En caso de no existir una plan preconcebido de acción, pero si una situación impactante, el empleado inmediatamente consideraría la opción de permanecer o no en la organización. Como resultado de esta evaluación el

empleado valorará si la situación impactante es lo suficientemente trasgresora de sus valores, deseos y comportamientos o si por el contrario resulta tolerable, y en función de esto determinará su decisión.

Un tercer proceso explicativo es en el cual el trabajador, luego de vivenciar una situación impactante, nuevamente evaluará la relación de la trasgresión con sus valores y comportamiento y, según el resultado iniciaría la consideración de otras alternativas laborales y su posible adhesión a otra organización o tomaría la decisión de quedarse en la organización; acá ingresa como variable la existencia de alternativas laborales.

El último de los procesos explicativos de este modelo consiste en que no necesariamente debe existir una situación impactante o shock, si no que se realiza una evaluación gradual de las condiciones laborales en función de los propios valores, deseos y comportamientos, y si el resultado es positivo daría un nivel de satisfacción positivo, por el contrario si el resultado de esta evaluación es negativo se alcanzaría un nivel de insatisfacción intolerable para el empleado por lo cual iniciaría el proceso de abandono de la organización de los modelos anteriores.

En síntesis, se evidencia cómo cada modelo ha intentado indagar en las posibles causas que originan la intención de abandono de la organización. Sin embargo, la perspectiva que aborda esta investigación está excluida de la mayoría de los modelos, pues las propuestas revisadas están relacionadas con los niveles de satisfacción laboral, sin especificar las variables o constructos psicológicos que influyen y motivan la decisión de abandonar la organización. Lo que sí puede afirmarse es que independientemente del modelo, todos coinciden en que el proceso por el cual se desarrolla la intención de abandono posee distintas exigencias cognitivas y emocionales para el individuo.

METODOLOGÍA

Tipo de investigación:

Se realizará un estudio de campo, descriptivo y transversal con un diseño no experimental.

Población y Muestra:

La población estuvo constituida por los empleados de dos empresas de capital privado, la primera posee un total de 180 empleados, la segunda posee un total de 95 empleados; estas empresas están ubicadas en la ciudad de Valencia, Venezuela. Las cuales se dedican al rubro del entretenimiento y el rubro de sistemas respectivamente. Luego de aplicar los criterios de inclusión y exclusión la muestra quedó conformada por un total de 95 participantes de ambas empresas por medio de un muestreo no probabilístico intencional.

Unidad de análisis:

Cada uno de los empleados de las empresas seleccionadas cumplió con los siguientes criterios:

Criterios de inclusión:

- Personas que desean participar en la investigación.
- Que forme parte de la nómina permanente.

Criterios de exclusión:

- Que tenga un cargo de nivel operativo.
- Que posea menos de 2 (dos) años de antigüedad.

Instrumentos:

- El Trait Meta Mood Scale-24 (Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos, 2004) es una adaptación del TMMS-48 desarrollado por Mayer y Salovey en 1990. La escala se compone de 24 ítems agrupados en 3 dimensiones: *Percepción* a los sentimientos, entendida como el grado en que las personas creen prestar atención a sus emociones y sentimientos (8 ítems; i.e., “A menudo pienso en mis sentimientos”); *Comprensión* emocional o cómo las personas creen percibir sus emociones (8 ítems; i.e., “Puedo llegar a comprender mis emociones”) y *Regulación* de las emociones, definida como la creencia del sujeto en su capacidad para interrumpir y regular estados emocionales negativos y prolongar los positivos (8 ítems; i.e., “Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal”). Este instrumento presenta adecuadas características psicométricas de validez y confiabilidad (alfa de Cronbach: .81) y

posee un baremo categórico para establecer como resultado los niveles Bajo, Adecuado y Alto para cada dimensión de la inteligencia emocional.

- El inventario de conflictos interpersonales en el trabajo (Azzollini, 2009) adaptado para la presente tesis para distintas áreas laborales. Las dimensiones del instrumento son: conflictos con los colegas, conflictos con el jefe inmediato, conflictos con los equipos de trabajo, presentando adecuadas validez y confiabilidad psicométricas (alfa de Cronbach: .82).
- Cuestionario de intención de abandono de la organización El cual se diseñó para esta investigación como instrumento ad-hoc que consta de cuatro preguntas para determinar la presencia e intensidad de la intención de abandono.

Plan de análisis de los datos:

Los datos fueron analizados estadísticamente con el software SPSS 17.0 versión castellano. Se realizaron análisis descriptivos (frecuencia, media, mediana, desvío estándar) y bivariados (chi cuadrado, correlación, anova, discriminante), según el nivel de medición de las variables. Se aceptará un error α menor al 5% ($p < 0.05$).

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

Caracterización de la Muestra

Datos Socio Demográficos

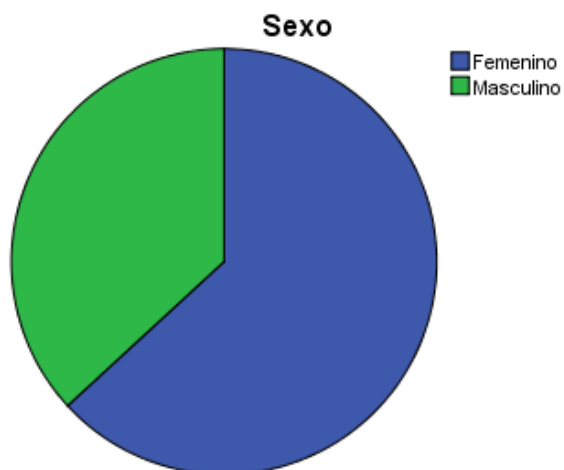
Tabla 1. Edad de los encuestados

	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Edad	24,00	41,00	32,8316	3,62806

Tabla 2. Sexo de los encuestados

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Femenino	60	63,2
	Masculino	35	36,8
	Total	95	100,0

Gráfico 1. Sexo de los encuestados



La encuesta fue desarrollada por 95 personas, empleados de dos empresas ubicadas en la ciudad de Valencia, Venezuela. La población se encontraba en un rango de edad comprendido entre los 24 y 41 años con un promedio general de 33 años. La mayoría de las personas tenían entre 28 años y 36 años ($M=32 + DE = 3,6$), el 63 % eran mujeres.

Tabla 3. Antigüedad de los encuestados

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Antigüedad en la Empresa	95	3,00	13,00	7,1368	2,28133

Tabla 4. Nivel de estudios de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel de Terciario/Universitario	80	84,2
Estudios Completo		
Post grado	15	15,8
Total	95	100,0

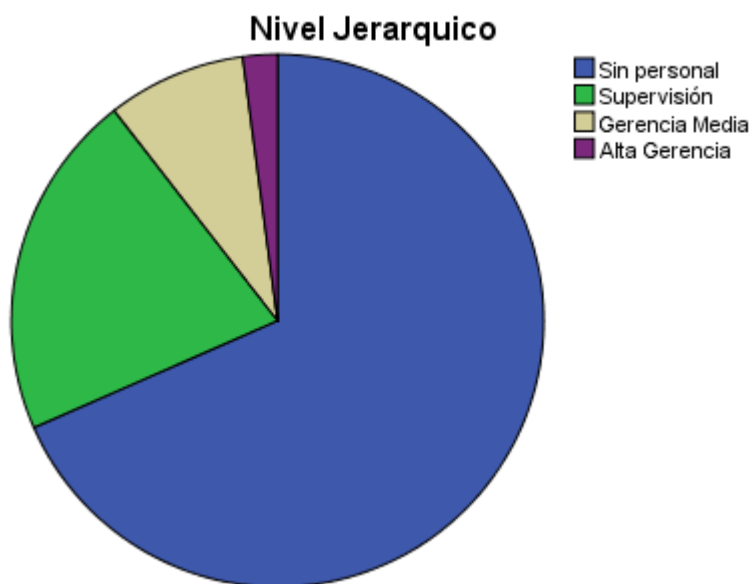
Gráfico 2. Nivel de estudios de los encuestados



Tabla 5. Nivel jerárquico de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje
Sin personal a cargo	65	68,4
Supervisión	20	21,1
Gerencia Media	8	8,4
Alta Gerencia	2	2,1
Total	95	100,0

Gráfico 3. Nivel jerárquico de los encuestados



Con respecto a la antigüedad se observa que el mínimo de permanencia es de 3 años y el máximo es de 13 años, con un promedio de 7 años. Así mismo, se puede observar que el 84 % de la muestra posee estudios Terciarios/Universitarios y el 16 % posee estudios de post-gradó. En relación al nivel jerárquico el 68 % no posee personal a cargo, un 21% desempeña cargos de supervisión, el 8 % ocupa puestos de gerencia media y el 2 % restante cargos de alta gerencia.

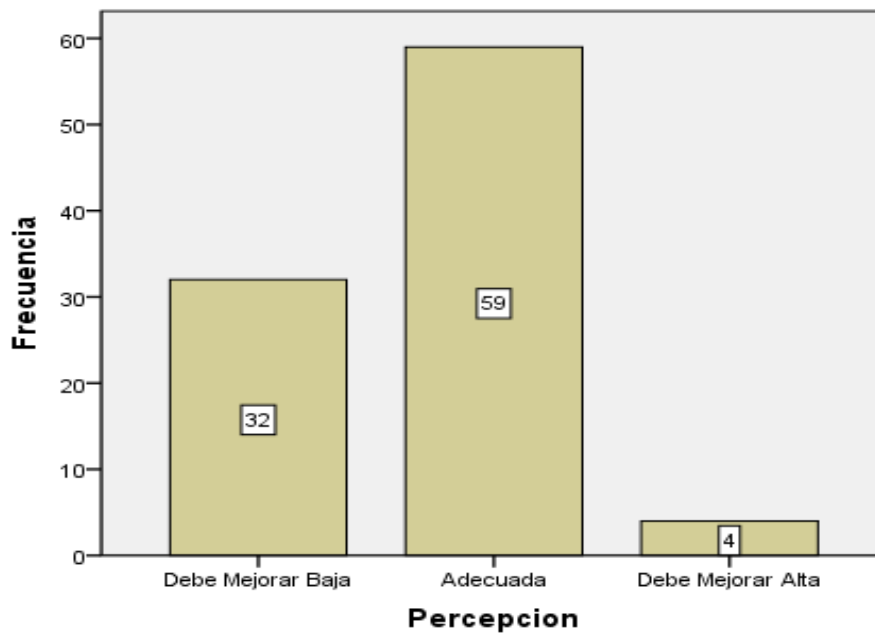
Descripción de las Variables

Variable 1: Inteligencia Emocional

Tabla 6. Nivel de percepción de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje
Debe Mejorar Baja	32	33,7
Adecuada	59	62,1
Debe Mejorar Alta	4	4,2
Total	95	100,0

Gráfico 4. Nivel de percepción de los encuestados

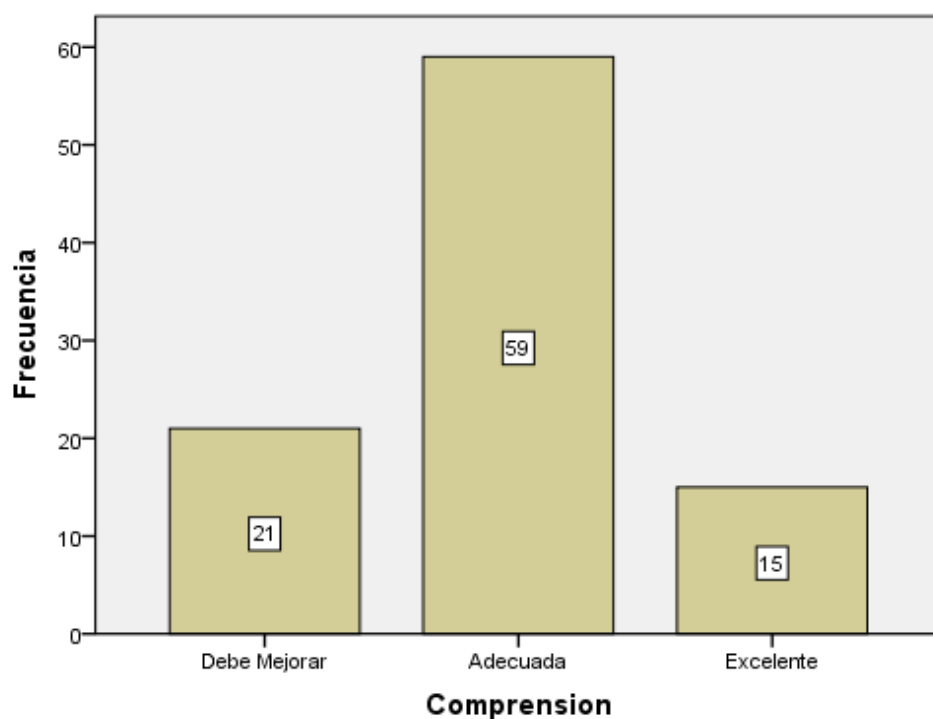


En relación a la dimensión percepción de la inteligencia emocional se puede observar como el 33 % se ubica en la categoría baja debe mejorar, un 62 % posee un nivel de percepción adecuada mientras que el 4% debe mejorar por tener un nivel de percepción excesivo.

Tabla 7. Nivel de Comprensión de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje
Debe Mejorar	21	22,1
Adecuada	59	62,1
Excelente	15	15,8
Total	95	100,0

Gráfico 5. Nivel de comprensión de los encuestados

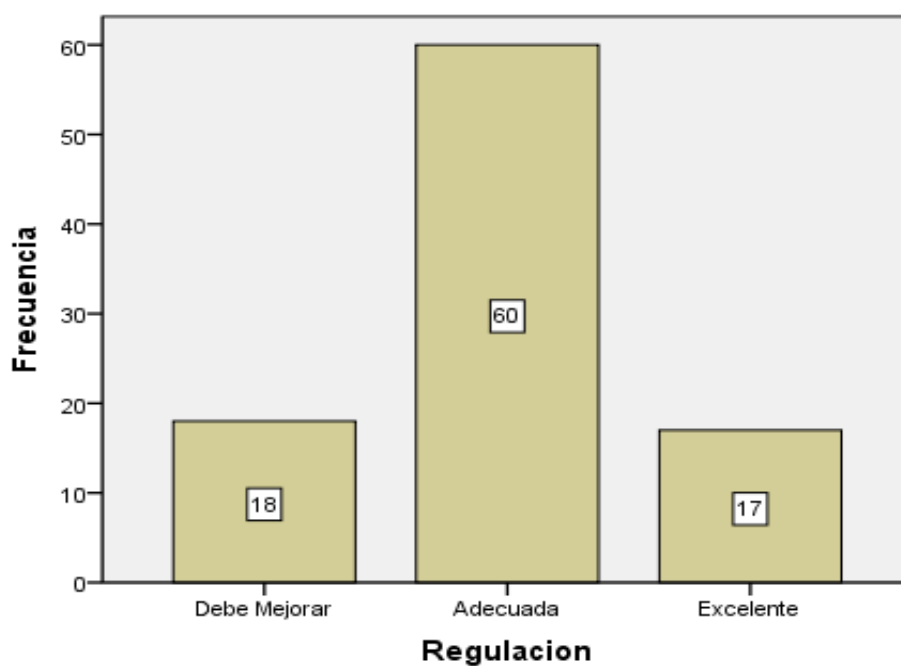


Se evidencia que el 22 % de los encuestados Debe Mejorar su nivel de comprensión, mientras que el 62% posee un nivel adecuada y el 15 % restante refleja un nivel excelente de comprensión.

Tabla 8. Nivel de Regulación de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje
Debe Mejorar	18	18,9
Adecuada	60	63,2
Excelente	17	17,9
Total	95	100,0

Gráfico 6. Nivel de Regulación de los encuestados



Se observa que el 18 % de los encuestados Debe Mejorar su nivel de regulación, el 63% de los encuestados posee un nivel adecuado de regulación y el 17% un excelente nivel.

Variable 2: Conflictos Interpersonales

Tabla 9. Nivel de conflictos interpersonales

Conflictos Interpersonales	Siempre		Frecuentemente		Ocasionalmente		Rara Vez		Nunca	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Con los Colegas										
. Se lleva bien con sus colegas	4	4,2%	54	56,8%	24	25,3%	11	11,6%	2	2,1%
Se siente apoyado en las situaciones difíciles por sus compañeros	9	9,5%	43	45,3%	19	20,0%	21	22,1%	3	3,2%
Hay mucha competencia entre compañeros	6	6,3%	27	28,4%	22	23,2%	37	38,9%	3	3,2%
Con su Jefe										
El jefe inmediato tiene un estilo autoritario y/o arbitrario	6	6,3%	16	16,8%	22	23,2%	42	44,2%	9	9,5%
El jefe cumple adecuadamente sus tareas	23	24,2%	50	52,6%	13	13,7%	8	8,4%	1	1,1%
. El jefe se deja llevar por amiguismos	9	9,5%	17	17,9%	16	16,8%	39	41,1%	14	14,7%
Con personas de otras áreas de la organización										
Las personas de otras áreas respetan la tarea que usted realiza.	14	14,7%	51	53,7%	21	22,1%	6	6,3%	3	3,2%
Las personas de otras áreas tienen en cuenta la opinión de su sector	22	23,2%	33	34,7%	18	18,9%	19	20,0%	3	3,2%
Las personas de otras áreas actúan como si la propia área fuera la única importante.	25	26,3%	26	27,4%	18	18,9%	24	25,3%	2	2,1%

Se puede observar que un 61 % (4.2+56.8) expresa llevarse bien con los compañeros siempre o frecuentemente, sin embargo, un 39 % (25.3+11.6+2.1) de los encuestados expresa llevarse bien con sus colegas ocasionalmente, rara vez o nunca. En relación a esto es destacable que el 54,8 % (9.5+45.3) se sienta apoyado por sus colegas en las situaciones

difíciles siempre o frecuentemente. Así mismo, la gran mayoría, un 65,3 % (23.2+38.9+3.2) expreso que la competencia entre compañeros sucede ocasionalmente, rara vez o nunca.

En las relaciones con el jefe un alto porcentaje 76.9% (16.8+23.2+44.2) expresa que el jefe tiene un estilo autoritario ocasionalmente, rara vez o nunca, así como también afirman que cumple con sus tareas siempre o frecuentemente un 76,8 % (24.2+52.6). Teniendo en cuenta que solo un 27.4 % (9.5+17.9) manifiesta que el jefe se deja llevar por amiguismos.

Sobre las relaciones con otros equipos un 31.6 % (22.1+6.3+3.2) afirma que las personas de otras áreas solo respetan la tarea que realizan ocasionalmente, rara vez o nunca, mientras que un 68,4 % (14.7+53.7) indica que sí. Sin embargo es representativo que el 53.7 % (26.3+27.4) afirme que las personas de otras áreas actúan como si la propia área fuera la única importante siempre o frecuentemente y un total de 42,1 % (18.9+20+3.2) afirma que las personas de otras áreas solo tienen en cuenta la opinión de su sector ocasionalmente, rara vez o nunca.

Tabla 10. Nivel de conflictos interpersonales

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Conflictos Con los Colegas	95	1,00	10,00	5,1053	2,38110
Conflictos con el Jefe	95	,00	11,00	4,4211	2,52468
Conflicto equipo	95	2,00	11,00	5,2526	2,14361
Conflictos interpersonales	95	6,00	30,00	14,7789	5,96832
N válido (según lista)	95				

Por los datos que refleja la tabla anterior es posible afirmar que existe un nivel medio de conflicto en las tres dimensiones, considerando el puntaje máximo de 12 para cada una. Asimismo, los valores de las medias están entre 5.25 y 4.42. Es destacable el hecho de la dimensión conflicto con colegas y conflicto con el jefe tengan un mínimo de 1 y 0 respectivamente, no obstante las tres dimensiones poseen un máximo igual o superior a 10.

Variable 3: Intención de Abandono

Tabla 11. Nivel de Intención de Abandono

Intención de abandono de la organización	Nunca		Una Vez		Dos o tres veces		Cuatro veces o mas	
	F	%	F	%	F	%	F	%
He pensado en abandonar la organización en los últimos 3 meses	53	55,8%	16	16,8%	17	17,9%	9	9,5%
He sentido la convicción de que debo abandonar la organización en los últimos 3 meses	65	68,4%	18	18,9%	8	8,4%	4	4,2%
He enviado CV´s a otras organizaciones en los últimos 3 meses.	67	70,5%	2	2,1%	12	12,6%	14	14,7%
He asistido a entrevistas laborales en otras organizaciones en los últimos 3 meses.	72	75,8%	13	13,7%	6	6,3%	4	4,2%

Si bien la mas de la mitad dijo que nunca ha pensado en abandonar la organización en los últimos 3 meses (55,8%), la mayoría señalo que tampoco ha sentido la convicción de abandonar la organización (68.4%), que nunca ha enviado Cv´s a otras organizaciones (70.5%) y que nunca ha asistido a entrevistas laborales (75.8%).

No obstante, existe un 27,4% que manifestó que más de dos veces (17,9+ 9,5) ha pensado en abandonar la organización, y un 31.5% (18.9+8.4 +4.2) sintió la convicción de hacerlo por lo menos una vez. Asimismo, el 27.3% (12.6+14.7) ha enviado Cv´s a otras organizaciones en los últimos tres meses mientras que solo un 10,5% (6.3+4.2) ha asistido a dos entrevistas o más.

Cruce de variables principales

Tabla 12. Resultados del análisis de correlación entre los conflictos interpersonales y la intención de abandono.

		Intención de abandono
Conflictos interpersonales	Correlación de Pearson	,793**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	95

Se observa una correlación directa, positiva y significativa entre el nivel de conflictos interpersonales y la intención de abandono de los participantes encuestados ($r = .79$ y $p < 0.001$). Lo que evidencia que mientras mayor es el nivel de conflictos interpersonales mayor es la intención de abandono.

Tabla 13. Resultados del análisis de varianza (Anova) de los conflictos interpersonales según la percepción (Inteligencia Emocional)

Informe			
Percepción	Media	N	Desv. típ.
Debe Mejorar Baja	20,2813	32	5,13831
Adecuada	11,9831	59	4,10001
Debe Mejorar Alta	12,0000	4	5,59762
Total	14,7789	95	5,96832

Tabla de ANOVA

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Conflictos interpersonales Percepción	Inter-grupos (Combinadas)	1460,906	2	730,453	35,604	,000
	Intra-grupos	1887,452	92	20,516		
	Total	3348,358	94			

Medidas de asociación

	Eta	Eta cuadrado
Conflictos interpersonales Percepción	,661	,436

Quienes tenían una percepción emocional baja presentaron una media de conflictos interpersonales de 20,28; en cambio, quienes tenían una adecuada evidenciaron una media de 11,98 y los de una percepción alta una de 12. Estas diferencias son estadísticamente muy significativas ($F(2,92) = 35,6$ y $p < 0.001$) por lo que puede inferirse que a mayor percepción emocional, menores son los conflictos interpersonales en el trabajo. La variable percepción explica un 43,6% de la variabilidad de los conflictos.

Dado que las medias entre el nivel adecuado y alto de percepción emocional son muy similares se realizó una prueba post hoc Scheffe para determinar la significación de las diferencias entre los tres grupos, ya que al ser un test de comparaciones múltiples permitirá contrastar la igualdad de las medias entre los grupos.

Comparaciones múltiples						
(I)Percepción	(J)Percepción	Diferencia de medias (I-J)	Error típ.	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
					Límite inferior	Límite superior
Debe Mejorar Baja	Adecuada	8,30 [*]	,994	,000	5,82	10,77
	Debe Mejorar Alta	8,28 [*]	2,402	,004	2,30	14,26
Adecuada	Debe Mejorar Baja	-8,30 [*]	,994	,000	-10,77	-5,82
	Debe Mejorar Alta	-,02	2,340	1,000	-5,84	5,81
Debe Mejorar Alta	Debe Mejorar Baja	-8,28 [*]	2,402	,004	-14,26	-2,30
	Adecuada	,02	2,340	1,000	-5,81	5,84

Basadas en las medias observadas.

El término de error es la media cuadrática (Error) = 20,516.

La diferencia de medias es significativa al nivel 0,05.

Efectivamente, tal como se podía presumir las diferencias entre el grupo que presentó una percepción adecuada y el grupo que presentó un alto nivel poseen diferencias considerables, por lo que se concluye que una percepción baja empeora los conflictos interpersonales en tanto que una percepción adecuada o alta los disminuye.

Tabla 14. Resultados del análisis de varianza (Anova) de los conflictos interpersonales según la comprensión (Inteligencia Emocional).

Informe			
Comprensión	Media	N	Desv. típ.
Debe Mejorar	20,7619	21	5,06858
Adecuada	13,5593	59	5,28913
Excelente	11,2000	15	3,58967
Total	14,7789	95	5,96832

Tabla de ANOVA							
			Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Conflictos interpersonales	Inter-grupos	(Combinadas)	1031,606	2	515,803	20,483	,000
	Intra-grupos		2316,752	92	25,182		
	Comprensión	Total	3348,358	94			

Medidas de asociación		
	Eta	Eta cuadrado
Conflictos interpersonales	,555	,308
Comprensión		

Se puede afirmar por los datos obtenidos que a medida que aumenta el nivel de comprensión disminuyen los conflictos interpersonales. Esto se evidencia en que quienes poseían un nivel de comprensión bajo puntuaron una media de 20,76 en los conflictos interpersonales, los que expresaron un nivel de comprensión adecuado evidenciaron una media de 13,55, y los de alta comprensión obtuvieron una media de 11,20 en conflictos interpersonales. Estas diferencias son estadísticamente muy significativas ($F(2,92) = 20,48$ y $p < 0.001$) comprobando la afirmación inicial de que a mayor nivel de comprensión menores son los conflictos. La variable comprensión explica un 30,8 % la variabilidad de los conflictos.

Dado que las medias entre el nivel adecuado y excelente de comprensión emocional poseen son muy cercanas se realizó una prueba post hoc Scheffe para determinar la significación de las diferencias entre los tres grupos.

Comparaciones múltiples

(I)Comprensión	(J)Comprensión	Diferencia de medias (I-J)	Error típ.	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
					Límite inferior	Límite superior
Debe Mejorar	Adecuada	7,20*	1,275	,000	4,03	10,38
	Excelente	9,56*	1,696	,000	5,34	13,78
Adecuada	Debe Mejorar	-7,20*	1,275	,000	-10,38	-4,03
	Excelente	2,36	1,451	,272	-1,25	5,97
Excelente	Debe Mejorar	-9,56*	1,696	,000	-13,78	-5,34
	Adecuada	-2,36	1,451	,272	-5,97	1,25

Basadas en las medias observadas.

El término de error es la media cuadrática (Error) = 25,182.

*. La diferencia de medias es significativa al nivel 0,05.

Es posible observar que las discrepancias significativas se dan entre el grupo de baja comprensión emocional con el de adecuada y excelente, no existiendo diferencias importantes entre los grupos con Adecuada o Excelente comprensión. Estos datos muestran que también respecto a la comprensión es el bajo nivel el que se relaciona con un mayor nivel de conflictos interpersonales y los niveles adecuado y excelente con uno menor.

Tabla 15. Resultados del análisis de varianza (Anova) de los conflictos interpersonales según la regulación (Inteligencia Emocional)

Informe

Regulación	Media	N	Desv. típ.
Debe Mejorar	21,9444	18	4,97609
Adecuada	14,0333	60	5,06890
Excelente	9,8235	17	1,50977
Total	14,7789	95	5,96832

Tabla de ANOVA

			Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Conflictos interpersonales Regulación	Inter-grupos	(Combinadas)	1375,010	2	687,505	32,052	,000
	Intra-grupos		1973,348	92	21,449		
	Total		3348,358	94			

Medidas de asociación

	Eta	Eta cuadrado
Conflictos interpersonales	,641	,411
Regulación		

Quienes poseían un nivel bajo de regulación presentaron una media de conflictos interpersonales de 21,94, en cambio, quienes tenían una adecuada regulación poseían una media de 14,03, mientras que los de excelente regulación poseían una media de 9,82. Estos datos son estadísticamente significativos ($F(2,92) = 32,052$ y $p < 0.001$), lo que permite inferir que a mayor nivel de regulación menor es la presencia de conflictos interpersonales. La variable regulación explica un 41,1 % la variabilidad de los conflictos.

Nuevamente, se realizó una prueba post hoc Scheffe para determinar la significación de las diferencias entre los tres grupos.

Comparaciones múltiples

(I)Regulación	(J)Regulación	Diferencia de medias (I-J)	Error típ.	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
					Límite inferior	Límite superior
Debe Mejorar	Adecuada	7,91*	1,245	,000	4,81	11,01
	Excelente	12,12*	1,566	,000	8,22	16,02
Adecuada	Debe Mejorar	-7,91*	1,245	,000	-11,01	-4,81
	Excelente	4,21*	1,272	,006	1,04	7,38
Excelente	Debe Mejorar	-12,12*	1,566	,000	-16,02	-8,22
	Adecuada	-4,21*	1,272	,006	-7,38	-1,04

Basadas en las medias observadas.

El término de error es la media cuadrática(Error) = 21,449.

*. La diferencia de medias es significativa al nivel 0,05.

En la tabla es posible observar que existen diferencias significativas entre las tres categorías, lo que permite afirmar que a mayor nivel de regulación menor es la presencia de conflictos interpersonales.

Tabla 16. Resultados del análisis de varianza (Anova) de la intención de abandono según la Percepción (Inteligencia Emocional)

Informe			
Percepción	Media	N	Desv. típ.
Debe Mejorar Baja	5,2500	32	3,60108
Adecuada	1,0169	59	2,35980
Debe Mejorar Alta	,0000	4	,00000
Total	2,4000	95	3,45303

Tabla de ANOVA

			Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Intención de abandono Percepción	Inter-grupos	(Combinadas)	395,817	2	197,908	25,114	,000
	Intra-grupos		724,983	92	7,880		
	Total		1120,800	94			

Medidas de asociación

	Eta	Eta cuadrado
Intención de abandono Percepción	,594	,353

Se evidencia en los datos que quienes tenían una baja percepción presentaban una media de 5,25 en la intención de abandono, mientras que los que poseían una adecuada percepción presentaron una media de 1,01 y los que tenían una alta percepción la media fue de 0. Estos valores son estadísticamente significativos ($F(2,92) = 25,11$ y $p < 0.001$). Reflejando que a mayor nivel de percepción menor es la intención de abandono de la organización. La variable percepción explica en un 35,3 % la variabilidad de la intención de abandono.

Se realizó una prueba post hoc Scheffe para detallar las diferencias entre las medias de los tres grupos.

Comparaciones múltiples

(I) Percepción	(J) Percepción	Diferencia de medias (I-J)	Error típ.	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
					Límite inferior	Límite superior
Debe Mejorar Baja	Adecuada	4,23 [*]	,616	,000	2,70	5,77
	Debe Mejorar Alta	5,25 [*]	1,489	,003	1,55	8,95
Adecuada	Debe Mejorar Baja	-4,23 [*]	,616	,000	-5,77	-2,70
	Debe Mejorar Alta	1,02	1,450	,783	-2,59	4,63
Debe Mejorar Alta	Debe Mejorar Baja	-5,25 [*]	1,489	,003	-8,95	-1,55
	Adecuada	-1,02	1,450	,783	-4,63	2,59

Basadas en las medias observadas.

El término de error es la media cuadrática(Error) = 7,880.

*. La diferencia de medias es significativa al nivel 0,05.

Ciertamente, se observa en la tabla que las diferencias significativas son entre el grupo de baja percepción emocional y los otros dos (en los cuales las diferencias no son significativas). Esto permite afirmar que a las personas con una baja percepción emocional tienen mayor probabilidad de querer abandonar el trabajo que quienes presentan una adecuada o alta percepción.

Tabla 17. Resultados del análisis de varianza (Anova) de la intención de abandono según la Comprensión (Inteligencia Emocional)

Informe

Comprensión	Media	N	Desv. típ.
Debe Mejorar	5,9048	21	3,85882
Adecuada	1,6610	59	2,75187
Excelente	,4000	15	1,54919
Total	2,4000	95	3,45303

Tabla de ANOVA

			Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Intención de abandono Comprensión	Inter-grupos	(Combinadas)	350,170	2	175,085	20,902	,000
	Intra-grupos		770,630	92	8,376		
	Total		1120,800	94			

Medidas de asociación

	Eta	Eta cuadrado
Intención de abandono *	,594	,353
Percepción		

Quienes tenían una comprensión emocional baja presentaron una media en la intención de abandono de 5,9 en cambio, quienes tenían una adecuada obtuvieron una media de 1,6 y los de un nivel excelente de comprensión emocional la media fue de 0,4. Evidenciando de esta manera que a mayor nivel de comprensión emocional menor es la intención de abandonar la organización. Por los estadísticos obtenidos ($F(2,92) = 20,9$ y $p < 0.001$) es posible afirmar que son significativos los resultados. La variable comprensión explica en un 35,3 % la variabilidad de la intención de abandono.

Dado que las medias entre el nivel adecuado y alto de comprensión son muy similares se realizó una prueba post hoc Scheffé para determinar la significación de las diferencias entre los tres grupos.

Comparaciones múltiples

(I)Comprensión	(J)Comprensión	Diferencia de medias (I-J)	Error típ.	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
					Límite inferior	Límite superior
Debe Mejorar	Adecuada	4,24 [*]	,735	,000	2,41	6,07
	Excelente	5,50 [*]	,978	,000	3,07	7,94
Adecuada	Debe Mejorar	-4,24 [*]	,735	,000	-6,07	-2,41
	Excelente	1,26	,837	,326	-,82	3,34
Excelente	Debe Mejorar	-5,50 [*]	,978	,000	-7,94	-3,07
	Adecuada	-1,26	,837	,326	-3,34	,82

Basadas en las medias observadas.

El término de error es la media cuadrática (Error) = 8,376.

*. La diferencia de medias es significativa al nivel 0,05.

Se evidencia en la tabla cómo las diferencias significativas se encuentran entre el grupo de bajo nivel de comprensión existiendo diferencias no significativas entre los otros dos grupos (adecuada, excelente); comprobándose que las personas que presentan un nivel de comprensión menor es la intención de abandono de la organización.

Tabla 18. Resultados del análisis de varianza (Anova) de la intención de abandono según la Regulación (Inteligencia Emocional).

Informe

Regulación	Media	N	Desv. típ.
Debe Mejorar	6,7222	18	3,67512
Adecuada	1,6833	60	2,66485
Excelente	,3529	17	1,45521
Total	2,4000	95	3,45303

Tabla de ANOVA

			Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Intención de abandono Regulación	Inter-grupos	(Combinadas)	438,323	2	219,162	29,544	,000
	Intra-grupos		682,477	92	7,418		
	Total		1120,800	94			

Medidas de asociación

	Eta	Eta cuadrado
Intención de abandono * Comprensión	,559	,312

Los datos obtenidos reflejan que quienes poseían un nivel bajo de regulación tenían una media de 6,7 en la intención de abandono, mientras que quienes poseían un nivel de regulación adecuada la media fue de 1,68 y los de un nivel excelente una media de 0,35. Estas diferencias son estadísticamente significativas ($F(2,92) = 35,6$ y $p < 0.001$) por lo que puede inferirse que a menor nivel de regulación mayor es la intención de abandono y viceversa. La variable Regulación explica en un 31,2 % la variabilidad de la intención de abandono.

Para determinar el nivel de significación de las diferencias entre los tres grupos se realizó una prueba post hoc Scheffé.

Comparaciones múltiples

(I)Regulacion	(J)Regulacion	Diferencia de medias (I-J)	Error típ.	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
					Límite inferior	Límite superior
Debe Mejorar	Adecuada	5,04 [*]	,732	,000	3,22	6,86
	Excelente	6,37 [*]	,921	,000	4,08	8,66
Adecuada	Debe Mejorar	-5,04 [*]	,732	,000	-6,86	-3,22
	Excelente	1,33	,748	,211	-,53	3,19
Excelente	Debe Mejorar	-6,37 [*]	,921	,000	-8,66	-4,08
	Adecuada	-1,33	,748	,211	-3,19	,53

Basadas en las medias observadas.

El término de error es la media cuadrática (Error) = 7,418.

*. La diferencia de medias es significativa al nivel 0,05.

Es posible observar que las discrepancias significativas se dan entre el grupo de baja regulación emocional con el de adecuada y excelente, existiendo menor diferencia entre la Adecuada y Excelente. En este sentido, quienes poseen una adecuada o alta regulación tienen menos probabilidades de presentar intención de abandono que lo que poseen una baja regulación.

Cruces con variables sociodemográficas

Si bien se realizaron todos los cruces de cada variable principal con cada variable sociodemográfica, a continuación se presentan sólo los resultados que presentaron significación estadística.

Tabla 19. Resultados del análisis de Chi cuadrado entre el sexo y la comprensión emocional.

Tabla de contingencia Comprensión * Sexo					
			Sexo		Total
			Femenino	Masculino	
Comprensión	Debe Mejorar	Recuento	15	6	21
		% dentro de Sexo	25,0%	17,1%	22,1%
	Adecuada	Recuento	32	27	59
		% dentro de Sexo	53,3%	77,1%	62,1%
	Excelente	Recuento	13	2	15
		% dentro de Sexo	21,7%	5,7%	15,8%
Total	Recuento	60	35	95	
	% dentro de Sexo	100,0%	100,0%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,198 ^a	2	,045
Razón de verosimilitudes	6,766	2	,034
Asociación lineal por lineal	,382	1	,536
N de casos válidos	95		

a. 0 casillas (,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 5,53.

Un 21,7% de las mujeres presentaron un nivel excelente de comprensión emocional, en tanto que sólo un 5,7% de los hombres lo evidenciaron. No obstante, un 53,3% de las mujeres presentaron un nivel adecuado y un 77,1% de los hombres también. Estas diferencias son estadísticamente significativas ($X^2 = 6,198; gl=2$ y $p < 0.001$), por lo cual

puede afirmarse que el sexo y la comprensión emocional están asociadas: las mujeres de esta muestra tienen una mayor que los hombres.

Tabla 20. Resultados del análisis de Chi cuadrado entre el sexo y la regulación emocional.

Tabla de contingencia Regulación * Sexo					
			Sexo		Total
			Femenino	Masculino	
Regulación	Debe Mejorar	Recuento	14	4	18
		% dentro de Sexo	23,3%	11,4%	18,9%
	Adecuada	Recuento	33	27	60
		% dentro de Sexo	55,0%	77,1%	63,2%
	Excelente	Recuento	13	4	17
		% dentro de Sexo	21,7%	11,4%	17,9%
Total	Recuento	60	35	95	
	% dentro de Sexo	100,0%	100,0%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,664 ^a	2	,097
Razón de verosimilitudes	4,845	2	,089
Asociación lineal por lineal	,016	1	,898
N de casos válidos	95		

a. 0 casillas (,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 6,26.

De manera similar, un 21,7% de las mujeres presentó una excelente regulación, en tanto que sólo un 11,4% de los hombres evidenció este nivel. Sin embargo, estas diferencias no alcanzan significación estadística ($p=0.097$) pero el bajo nivel de error permite inferir una tendencia al respecto.

Tabla 21. Resultados del análisis de Chi cuadrado entre la Percepcion Emocional y el Nivel de estudio.

Tabla de contingencia Percepción * Nivel de Estudio					
			Nivel de Estudio		Total
			Terceario/Univer sitario Completo	Post grado	
Percepción	Debe Mejorar Baja	Recuento	32	0	32
		% dentro de Nivel de Estudio	40,0%	,0%	33,7%
	Adecuada	Recuento	45	14	59
		% dentro de Nivel de Estudio	56,3%	93,3%	62,1%
	Debe Mejorar Alta	Recuento	3	1	4
		% dentro de Nivel de Estudio	3,8%	6,7%	4,2%
Total	Recuento	80	15	95	
	% dentro de Nivel de Estudio	100,0%	100,0%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,052 ^a	2	,011
Razón de verosimilitudes	13,716	2	,001
Asociación lineal por lineal	7,882	1	,005
N de casos válidos	95		

a. 2 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,63.

Se observa cómo un 40% de las personas con terciario o universitario completo presentaron una baja regulación emocional, en tanto que el 93,3% de los que tenían estudios de posgrado mostraron una adecuada. Estas diferencias son estadísticamente significativas ($X^2 = 9,052$; $gl=2$ y $p<0.05$), lo que permite afirmar que el nivel de estudios está asociado en esta muestra con el nivel de percepción emocional: las personas con un nivel de posgrado presentan una percepción emocional mayor que las que tienen un nivel terciario o universitario.

Tabla 22. Resultados del análisis de Chi cuadrado entre la Compresión Emocional y el Nivel de estudio.

Tabla de contingencia Comprensión * Nivel de Estudio					
			Nivel de Estudio		Total
			Terceario/Universitario Completo	Post grado	
Comprensión	Debe Mejorar	Recuento	21	0	21
		% dentro de Nivel de Estudio	26,3%	,0%	22,1%
	Adecuada	Recuento	46	13	59
		% dentro de Nivel de Estudio	57,5%	86,7%	62,1%
	Excelente	Recuento	13	2	15
		% dentro de Nivel de Estudio	16,3%	13,3%	15,8%
Total	Recuento	80	15	95	
	% dentro de Nivel de Estudio	100,0%	100,0%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,736 ^a	2	,057
Razón de verosimilitudes	8,865	2	,012
Asociación lineal por lineal	1,815	1	,178
N de casos válidos	95		

a. 2 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2,37.

Al limite de la significación estadística también

Asimismo, respecto a la comprensión emocional, se observa que un 26,3% de quienes tenían estudios terciarios o universitarios presentaron un bajo nivel en tanto que un 86,7% de los que poseían estudios de posgrado tenían un nivel adecuado. Estos resultados, si bien no alcanzan significación estadística ($p > 0.05$), el bajo nivel de error ($p = 0.057$) permite deducir la existencia de una tendencia al respecto.

CONCLUSIONES

Se realizó un estudio descriptivo y transversal con el objetivo de conocer la relación entre la inteligencia emocional, los conflictos interpersonales y la intención de abandonar la organización, según distintas variables sociodemográficas.

Se tomó una muestra de hombres y mujeres, en la cual la mayoría de los encuestados fueron mujeres, la totalidad de la muestra trabajaba en relación de dependencia en dos empresas medianas de capital privado seleccionadas para el estudio. Su rango de edad estaba comprendido entre 24 y 41 años, con un promedio general de 33 años. Con respecto a la formación académica la mayoría poseía estudios completos terciarios o universitarios y sólo la cuarta parte había realizado estudios de post-grado. Asimismo, una amplia mayoría se ubicaba en el nivel jerárquico técnico- profesional sin personal a cargo, casi la cuarta parte ocupaba un cargo de supervisión- encargado de línea, y la décima parte, puestos de media y alta gerencia. Así, puede inferirse que la mayoría de los participantes se encontraban en la construcción y proyección de una carrera laboral ascendente.

Respecto a la inteligencia emocional, se observó que la mayoría de los empleados encuestados poseen un nivel adecuado en las tres dimensiones de la inteligencia emocional. De hecho, en el nivel de percepción emocional una amplia mayoría evidenció un nivel adecuado, lo que indica la presencia de habilidades que permiten la identificación de las emociones propias y ajenas, una expresión asertiva, una correcta discriminación entre los valores éticos y la claridad necesaria para procesar los estados emocionales agradables o desagradables (Salovey & Mayer, 1997). No obstante, algo más de un tercio de los encuestados se encontraba en la categoría “debe mejorar” por poseer un bajo nivel de percepción señalando la ausencia del desarrollo suficiente en las habilidades mencionadas ocasionando dificultades; en tanto que un menor porcentaje se ubicaba en la categoría “debe mejorar” por tener un alto nivel de percepción emocional lo que expresaría que a las personas que poseen un exceso de información de este tipo se les dificulta percibir de forma acertada el flujo emocional interno y externo. Con respecto al nivel de comprensión emocional más de la mitad poseía un nivel adecuado lo que implica la presencia de habilidades de distinguir el significado de cada emoción, de assimilarlas y procesarlas de una forma que permita generar acciones satisfactorias en función de lo deseado, así como también la habilidad de diferenciar las emociones en el tiempo, sus cambios y resultados. Menos del 20% mostró un nivel excelente de estas habilidades, mientras que casi la cuarta parte se ubicó en la categoría “debe mejorar”, por poseer un bajo nivel de comprensión que resultaría inadecuado para las

exigencias cotidianas existiendo la posibilidad de causar disfuncionalidad en las relaciones y confusiones internas producto de la imposibilidad de significar los estados emocionales propios y ajenos (Salovey, 2001). En los resultados del nivel de regulación emocional, si bien la mayoría reflejó un nivel adecuado y casi un 20% uno excelente, lo que significa que poseen la habilidad de conducir y expresar las emociones, de generar una vinculación o desvinculación con los estados emocionales, establecer la direccionalidad de las emociones propias y ajenas, así como la canalización de conductas que implican las emociones, estando asociada con el bienestar (Conner & Benvenuto, 2001); también se observó que casi el 20% de los encuestados deben mejorar esta habilidad..

En relación con los conflictos interpersonales, se pudo constatar que la mayoría de las personas manifestó poseer relaciones positivas con los compañeros, sentirse apoyados y percibir un bajo nivel de competencia entre ellos, asimismo, en cuanto a las relaciones con el jefe la mayoría de los encuestados mostraron un bajo nivel de conflictos, Es importante destacar la relevancia de estos resultados ya que la mayoría de la muestra no posee personal a cargo lo cual indica que existen relaciones positivas entre los jefes inmediatos, situación que refleja que las diferencias que puedan surgir son abordadas de manera adecuada, favoreciendo la calidad y eficacia en las relaciones (Deutsch, 1973).

No obstante, es necesario señalar que la quinta parte de los encuestados expresó que el jefe siempre o frecuentemente tiene un estilo autoritario, lo que podría favorecer la presencia de potenciales conflictos, teniendo en cuenta que las diferencias jerárquicas son uno de los motivos por los cuales éstos se originan en las organizaciones (Rahim, 2001). En este sentido, es destacable que casi un tercio de los encuestados exprese que el jefe se deja llevar por amiguismos, dado que la sensación de injusticia laboral es otro de los motivos de origen de los conflictos interpersonales (Don Hellriegel, 2002).

Asimismo, es destacable que a pesar de que la mayoría consideró que las otras áreas de la organización siempre o frecuentemente respetan las tareas que realiza, más de la mitad afirmó que las personas de otras áreas actúan como si la propia área fuera la única, datos que evidencian limitaciones en la comunicación con el resto de los equipos y falta de consideración entre las distintas áreas.

En cuanto a la intención de abandonar la organización, la mayoría de los encuestados no ha manifestado indicadores positivos. No obstante, es destacable el hecho de que casi un tercio ha pensado en abandonarla más de dos veces en los últimos tres meses, pudiendo estar estas manifestaciones acompañadas de una disminución del desempeño, apatía y un marcado

desinterés por el trabajo y la organización (Maertz & Campion, 1998). Asimismo, más de la cuarta parte dijo haber enviado su currículum vitae a otras organizaciones lo que indica que ya existe una evaluación de otras alternativas laborales, acción que ha sido considerada como un indicador previo al abandono de la organización (Mobley, Horner & Hollingsworth (1978)). La evaluación constante del individuo sobre las posibilidades existentes implica la presencia de factores cognitivos que refuerzan la intención de abandonar la organización y movilizan la conducta (Miller, Katerberg, Hulin, 1979). Sin embargo, la presencia de estos factores no necesariamente lleva al abandono, pero la falta de respuestas positivas del contexto podría obligar al individuo a adaptarse a las condiciones de la organización a costa de un bajo rendimiento o una actitud negativa hacia el trabajo.

Respecto a la relación entre la inteligencia emocional, en sus tres dimensiones, y los conflictos interpersonales, se observó que los empleados con mayor inteligencia emocional tenían menos conflictos dentro de la organización. Estos resultados son congruentes con los hallazgos de Fernández Berrocal y Extremera (2004) quienes encontraron que la inteligencia emocional es un factor determinante para mejorar las relaciones interpersonales de los individuos, las cuales promueven el bienestar y el adecuado desempeño de su rol dentro de la organización.

Esto pone de manifiesto la relevancia que posee la inteligencia emocional dentro de las organizaciones para promover la disminución y la resolución efectiva de los conflictos interpersonales, los cuales son considerados como estresores de carácter psicosocial que inciden sobre la calidad de vida laboral y la productividad organizacional (Esson, 2004).

Por otra parte, los resultados del presente estudio permitieron también identificar que existe una relación entre la presencia de los conflictos interpersonales y la intención de abandonar la organización; lo cual resulta coincidente con los hallazgos de Huang y Cheng (2012) quienes encontraron que los conflictos interpersonales pueden ser el principal impulsor del abandono de la organización, y concluyen que esto refleja la necesidad imperante de aplicar acciones que permitan gestionar estas situaciones de forma efectiva.

Adicionalmente, y acorde con otros estudios (Perez & Castejón, 2005), se detectó que las mujeres tenían un mayor nivel de comprensión y regulación (tendencia) emocional que los hombres y que quienes poseían un nivel de posgrado mostraban mayores índices de percepción y comprensión (tendencia) emocional que quienes tenían estudios terciarios o universitarios. Se podría postular ad hoc la hipótesis de que los estudios de posgrado ofrecen

una visión más integral e interdisciplinaria de las disciplinas que podría derivar en resultados tal como el descrito. No obstante, serían necesarios nuevos estudios para corroborarlo.

La mayoría de las propuestas planteadas hasta ahora han estado orientadas a explicar la intención de abandono desde elementos externos al individuo y no subjetivos (Chow & Gong, 1997). Por ejemplo, Netemeyer (2004) ha mencionado los aspectos económicos, operativos y culturales como los más relevantes para comprender esta conducta. En este sentido, los aportes realizados en la presente tesis están en línea con la reorientación de los paradigmas hacia aspectos subjetivos, lo cual es motivado, según Salazar Gómora (2010), por los avances científicos y la inclusión progresiva de los descubrimientos psicológicos al ámbito organizacional.

A modo de síntesis de los resultados, se puede afirmar que la presencia de altos niveles en las dimensiones de la inteligencia emocional disminuye la presencia de conflictos interpersonales y, a su vez, las posibilidades de la intención de abandono del empleado; confirmándose la hipótesis de la que se partió.

DISCUSIÓN

En la presente tesis se ha demostrado que la presencia de altos niveles en las dimensiones de la inteligencia emocional (percepción, comprensión y regulación) permite a los encuestados percibir e identificar las emociones por medio de un procesamiento cognitivo adecuado teniendo una fuerte claridad sobre el bienestar o malestar de las mismas, así como la posibilidad de asimilar, comprender y brindar el soporte necesario para la correcta lectura de los propios sentimientos y los de otros para gestionarlas de forma positiva a nivel personal y social. Esta habilidad facilita las relaciones con las personas que forman el entorno laboral generando un manejo adecuado de los conflictos interpersonales y disminuyendo la intención de abandono; lo cual evidencia el rol esencial de la inteligencia emocional y los conflictos interpersonales en la permanencia y bienestar de los trabajadores en la organización.

No obstante, es indispensable tener en consideración las limitaciones del presente estudio: los instrumentos utilizados al ser medidas de auto-informe pueden presentar el problema de la deseabilidad social, que puede hacer que los encuestados expresen sus respuestas con el objetivo de dar una imagen distorsionada, ya sea positiva o negativa, o la existencia de sesgos perceptivos y de memoria provocados por la evaluación subjetiva del propio empleado sobre su capacidad para manejar las emociones (Fernández-Barrocal & Extremera Ramos, 2004), para gestionar los conflictos en su ámbito laboral y para permanecer o abandonar la organización. Por esto sería interesante en futuras investigaciones utilizar otro tipo de medidas como un test de habilidad emocional, un sociograma laboral y datos objetivos respecto a la búsqueda de otro empleo que permitan contrastar los resultados obtenidos.

Por otra parte, otra limitación a mencionar es la exclusión de los puestos operativos. Si bien existe la tendencia a que estos puestos posean mayor nivel de rotación (Esson, 2004) y, por ende, mayor intención de abandono, sería interesante realizar la misma investigación en este tipo de puestos para determinar si se confirman o no los resultados obtenidos en este estudio.

A pesar de ello, los resultados expuestos muestran la necesidad de aumentar dentro de las organizaciones las acciones orientadas a factores subjetivos, al menos en los niveles técnicos sin personal a cargo y supervisores. Esto implica un rediseño de los procesos de selección de personal, capacitaciones y diagnóstico organizacional por medio de prácticas y

acciones que estimulen la importancia de los aspectos emocionales y relacionales dentro las organizaciones.

En este sentido, resulta esperable que las organizaciones que tengan en cuenta dichos aspectos obtengan un impacto positivo al promover el bienestar, la comunicación, y la retención de personal valioso. Asimismo, hay estudios que señalan que el bienestar laboral asociado a la disminución de conflictos, está relacionado con el bienestar familiar y social (Shankar & Bhatnagar, 2010), por lo que probablemente este tipo de acciones mejoraría también la calidad de vida de los empleados.

BIBLIOGRAFÍA

- Bar-On, R. (2000). *Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory (EQ-i)*. En R. Bar-On y J.D.A. Parker (Eds.). The handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace. San Francisco, CA: Jossey-Bass Inc.
- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A test of emotional intelligence*. Toronto: Multi-Health Systems
- Benítez, Medina, y Munduate. (2011). Efectos positivos de la activación del conflicto de tareas sobre el clima de los equipos de trabajo. *Revista de Psicología Social*, 19, 3-15.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración Teoría, Proceso y Práctica* (3era ed.). Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill.
- Conner C. y Benvenuto M. (2001). Knowing what you're feeling and knowing what to do about it: Mapping the relation between emotion differentiation and emotion regulation. *Cognition and Emotion*, 15, 713-724.
- Chow y Gong (2012) Risk-taking and relational perspective on turnover intentions. *Human Resource Management*. 23 (4), 779-792.
- Cronbach, L.J. (1960). *Essentials of pshychological testing*. New York.Harper & Row.
- Davis, K. y Newstron, J. (1991). *Comportamiento Humano en el trabajo, Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Deutsch, M. (1973). *The resolution of conflict: Constructive and destructive processes* (1era ed.).New Haven, CT: Yale University Press.
- Don Herrigel (2002). *Comportamiento Organizacional*. (2da ed.) Bogotá, Colombia: Editorial Cegage.
- Dominguenz R. Dauder S. (2003). *Introducción a la teoría del conflicto en las organizaciones*. (1era ed.) Madrid, España: Universidad Rey Juan Carlos Servicio de Publicaciones.
- Esson P (2004). *Consequences of work- family conflict: Testing a new model of work-related, non-work related and stress-related outcomes*. Tesis de Maestría no publicada, Virginia Polytechnic Institute, Virginia, EEUU.

- Fernández-Berrocal,P.-Extremera,N.-Ramos,N.(2004): Validity and reliability of theb Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. *Psychological Reports*, 94, 751-755.
- Fishbein, M., y Ajzen, I. (1975). Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research. *Psychological Bulletin*,84,888-918.
- Fryer, D. Payne, R. (1984). Proactive Behaviour in unemployment: Findings and implications. *Leisure studies*, 3,273-295.
- Gardner, H. (1995). *Inteligencias Múltiples*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Paidós.
- Goleman, D. (1996). Inteligencia Emocional. *Por qué es más importante que el cociente intelectual*. (1era ed.) Buenos Aires, Argentina: Javier Vergara Editor.
- Goleman, D. (1998). Working with emotional intelligence. Nueva York: Bantam Books.
- Gonzalez. A. (2009). La inteligencia emocional en las organizaciones, *Revista interuniversitaria de la Universidad de Granada*, 38,323-331.
- Griffeth, R.W., Hom, P.W. & Gaertner, S. (2000). A Meta-Analysis of Antecedents and Correlates of Employee Turnover: Update, Moderator Tests, and Research Implications for the Next Millennium. *Journal of Management*, 26,463-470.
- Hom, P y Griffeth, R. (2000), Structural Equations Modeling Test of Turnover Theory: Cross Sectional and Longitudinal Analysis, *Journal Applied Psychology*, 76, 350-366.
- Hulin, C.L. 1991. *Adaption, persistence and commitment in organizations*. In M.dunnette & L. Hough, *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (2nd edn). Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Huang M. y Cheng Z. (2012), The effects of inter-role conflicts on turnover intention among frontline service providers: does gender matter? *The Service Industries Journal*, 32 (3), 5-6.
- Jaros, S.J.; Jermier, J.M.; Koehler, J.W. y Sincich, T. (1993). Effects of continuance, affective, and moral commitment on the withdrawal process: An evaluation of eight structural equations models. *Academy of Management Journal*, 36, 951-995.
- Kenneth, T. (1992). Conflict and conflict management: Reflections and update , *Journal of Organizational Behavior*,13 (3), 265.

- Krausz, M, Koslowsky, M, Shalom, N, & Elyakim, N, (1995), Predictors of intentions to leave the ward, the hospital, and the nursing profession: A longitudinal study, *Journal of Organizational Behavior*, 16, 277-288.
- Kristensen, N. y Westergård-Nielsen, N. (2004). Does Low Job Satisfaction Lead to Job Mobility? *Discussion Paper* No. 1026.
- Lee, T y Mitchell, T. (1994), An Alternative Approach: The Unfolding Model of Employee Turnover, *Academy of Management Review*, 19 (1), 51-89.
- López, C., Acosta, I., García, L. y Fumero, A. (2006). Inteligencia emocional en policías locales. *Ansiedad y Estrés*, 12,463-477.
- March, J.G. y H.A Simon (1958). *"Organizations"*, John Wiley and Sons, Nueva York.
- Maertz, C.P.,Jr. y Campion, M.A. 1998. 25 years of voluntary turnover research: a review and critique. In C.L. Cooper and I.T. Roberston,*International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 13,49-81.
- Mayer, J.D. y Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence? Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators*, Nueva York, USA: Basic Books:
- Mayer, J. D., Salovey, P., y Caruso, D. R. (2002). *Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT)*. Item Booklet. Toronto, Canada: MHS Publishers.
- Miller, H. E., Katerberg,R., and Hulin, C (1979) Evaluation of the Mobley, Horner, and Hollingsworth model of employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 63, 408-414.
- Mobley, W. (1977), Intermediate Linkages in the Relationship between Job Satisfaction and Employee Turnover, *Journal of Applied Psychology*,62,237-240.
- Mobley, W; Horner,S y Hollingsworth (1978), An Evaluation of Precursors of Hospital Employee Turnover, *Journal of Applied Psychology*, 63,408-414.
- Moore, C.W. (1994). *Negociación y mediación* (4ta ed.) México: Gernika: Gernika Gogoratz.
- Netemeyer, R. G. (2004). A cross-national model of job related outcomes of work-role and family role variables: A retail sales context. *Journal the Academy of Marketing Science*, 32, 49-60.
- Pinazo, D. (2006). Conducta proactiva en situaciones de incertidumbre cultural y situacional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22,133-149

- Pondy , Louis (1967). Organizational Conflict: Concepts and Models. *Administrative Science Quarterly*, 12, 2.
- Robbins, Stephen P. (1999). *Comportamiento Organizacional*. (8va ed.). México: Editorial Prentice Hall.
- Robbins, Stephen P (2004). *Comportamiento Organizacional, Teoría y Práctica* (8ª Ed.) México: Prentice Hall. Hispanoamérica.
- Rahim, M. (1986). Referent Role and styles of handling interpersonal conflict. Publishers Division of Greenwood Press. *The Journal of Social Psychology*.
- Rahim (2001). *Toward a theory of managing organizational conflict*. *The International Journal of conflict management*, 13,206.
- Ryer, D. y Payne, R. 1984. Proactive behavior in unemployment: findings and implications. *Leisure Studies*,3, 273-295.
- Sánchez, J. (2002). Psicología de los grupos. Teorías, procesos y aplicaciones. Madrid: McGrawhill
- Salazar Gómora S. (2010). Psychological causes of labor quit, Mexico Journal of multidisciplinary sciences, 42,93-99.
- Salovey, P. y Mayer, J.D. (1990). *Emotional intelligence. Imagination, Cognition, and Personality*. Toronto, Canada: MHS Publishers.
- Salovey, P., Woolery, A., y Mayer, J. (2001) *Emotional intelligence: Conceptualization and measurement*. Malden, MA: Blackwell Publishers.
- Salovey, P., Mayer, J., Goldman, S. L., Turvey, y C., Palfai, T. P. (1995). *Emotional attention, clarity and perception*. Malden, MA: Blackwell Publishers.
- Salovey, P., Mayer, J. (1997).Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence, *Journal Applied Psychology*, 27, 267-298.
- Salovey, P., Mayer, J. (1997). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence, *Journal Applied Psychology*, 27,267-298.
- Sánchez,S. Guillén,C. León. (2006) La autoeficacia percibida en el afrontamiento de riesgos laborales psicosociales como variable moduladora del burnout. *Ansiedad y Estrés*, 12,495-504.
- Shankar, T. y Bhatnagar, J. (2010). Work life balance, employee engagement, emotional consonance/dissonance and turnover intention. *The Indian Journal of Industrial Relations*,46,74-88

- Sternberg, R. (1999). The theory of successful intelligence. *Review of General Psychology*, 3,292-316.
- Steers, R y R. Mowday (1981), Employee Turnover and postdecision Accomodation Processes. *Cummings and Organizational Behavior*, 3.65-79.
- Thomas K. (1992), *Conflict and Negotiation Processes in Organizations*, in M. D. Dunnette & L. M. Hough (2da ed.), Palo Alto, CA: Handbook of Industrial & Consulting Psychologists Press.
- Zafra, E., Martos, M., Martos,P, y Landa,A. (2012) Psychometric properties of the Spanish version of the Work Group Emotional Intelligence Profile-Short version, *Psicothema*, 24, 495-502.

ANEXOS

Instrumentos para la recolección de los datos:

TMMS-24:

1	2	3	4	5
Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

1. Presto mucha atención a los sentimientos.	1	2	3	4	5
2. Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.	1	2	3	4	5
3. Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	1	2	3	4	5
4. Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	1	2	3	4	5
5. Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	1	2	3	4	5
6. Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	1	2	3	4	5
7. A menudo pienso en mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8. Presto mucha atención a cómo me siento.	1	2	3	4	5
9. Tengo claros mis sentimientos.	1	2	3	4	5
10. Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	1	2	3	4	5
11. Casi siempre sé cómo me siento.	1	2	3	4	5
12. Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	1	2	3	4	5
13. A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	1	2	3	4	5
14. Siempre puedo decir cómo me siento.	1	2	3	4	5
15. A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	1	2	3	4	5
16. Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	1	2	3	4	5
17. Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.	1	2	3	4	5

18. Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	1	2	3	4	5
19. Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	1	2	3	4	5
20. Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.	1	2	3	4	5
21. Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	1	2	3	4	5
22. Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	1	2	3	4	5
23. Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	1	2	3	4	5
24. Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	1	2	3	4	5

Baremo:

Percepción (Hombres)

DEBE MEJORAR SU PERCEPCIÓN: PRESTA POCA ATENCIÓN < 21
ADECUADA PERCEPCIÓN 22 A 32
DEBE MEJORAR SU PERCEPCIÓN: PRESTA DEMASIADA ATENCIÓN > 33

Percepción (Mujeres)

DEBE MEJORAR SU PERCEPCIÓN: PRESTA POCA ATENCIÓN < 24
ADECUADA PERCEPCIÓN 25 A 35
DEBE MEJORAR SU PERCEPCIÓN: PRESTA DEMASIADA ATENCIÓN > 36

Comprensión (Hombres)

DEBE MEJORAR SU COMPRENSIÓN < 25
ADECUADA COMPRENSIÓN 26 A 35
EXCELENTE COMPRENSIÓN > 36

Comprensión (Mujeres)

DEBE MEJORAR SU COMPRENSIÓN < 23
ADECUADA COMPRENSIÓN 24 A 34
EXCELENTE COMPRENSIÓN > 35

Regulación (Hombres)

DEBE MEJORAR SU REGULACIÓN < 23
ADECUADA REGULACIÓN 24 A 35
EXCELENTE REGULACIÓN > 36

Regulación (Mujeres)

DEBE MEJORAR SU REGULACIÓN < 23
ADECUADA REGULACIÓN 24 A 34
EXCELENTE REGULACIÓN > 35

El inventario de conflictos interpersonales en el trabajo:

RELACIONES INTERPERSONALES	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre
<i>Con los colegas</i>					
1. Se lleva bien con sus colegas	0	1	2	3	4
2. Se siente apoyado en las situaciones difíciles por sus compañeros	0	1	2	3	4
3. Hay mucha competencia entre compañeros	4	3	2	1	0
<i>Con su jefe</i>					
4. El jefe inmediato tiene un estilo autoritario y/o arbitrario	4	3	2	1	0
5. El jefe cumple adecuadamente sus tareas	0	1	2	3	4
6. El jefe se deja llevar por amiguismos	4	3	2	1	0
<i>Con personas de otras áreas de la organización</i>					
7. Las personas de otras áreas respetan la tarea que usted realiza.	0	1	2	3	4
8. Las personas de otras áreas tienen en cuenta la opinión de su sector	0	1	2	3	4
9. Las personas de otras áreas actúan como si la propia área fuera la única importante.	4	3	2	1	0

Cuestionario de intención de abandono de la organización:

Intención de Abandono	Nunca	Una Vez	Dos o tres Veces	Cuatro o más Veces
1. He pensado en abandonar la organización en los últimos 3 meses				
2. He sentido la convicción de que debo abandonar la organización en los últimos 3 meses.				
2. He enviado CV's a otras organizaciones en los últimos 3 meses.				
3. He asistido a entrevistas laborales en otras organizaciones en los últimos 3 meses.				