



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
EMPRESARIALES**

CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA GESTION DE CONFLICTOS
LABORALES: ESTUDIO DE CASO**
**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTOR: KEVIN IVAN GOMEZ GALVEZ

DIRECTOR: XAVIER AUGUSTO MANTILLA CRESPO, MBA.

AZOGUES - ECUADOR

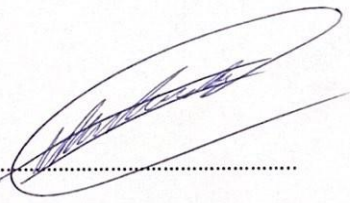
2024

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO

Declaratoria de Autoría y Responsabilidad

Kevin Iván Gómez Gálvez portador(a) de la cédula de ciudadanía N° **3050215098**. Declaro ser el autor de la obra: **“La inteligencia emocional en la gestión de conflictos laborales: estudio de caso”**, sobre la cual me hago responsable sobre las opiniones, versiones e ideas expresadas. Declaro que la misma ha sido elaborada respetando los derechos de propiedad intelectual de terceros y eximo a la Universidad Católica de Cuenca sobre cualquier reclamación que pudiera existir al respecto. Declaro finalmente que mi obra ha sido realizada cumpliendo con todos los requisitos legales, éticos y bioéticos de investigación, que la misma no incumple con la normativa nacional e internacional en el área específica de investigación, sobre la que también me responsabilizo y eximo a la Universidad Católica de Cuenca de toda reclamación al respecto.

Azogues, **24 de septiembre de 2024**

F: 

Kevin Iván Gómez Gálvez

C.I. 3050215098

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

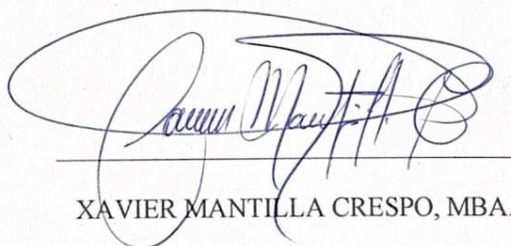
Ing. Xavier Mantilla Crespo, MBA.

DOCENTE DE LA CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

De mi consideración:

Certifico que el presente trabajo de titulación denominado: "**La inteligencia emocional en la gestión de conflictos laborales: estudio de caso**", realizado por: **Kevin Iván Gómez Gálvez**, con documentos de identidad: **3050215098**, previo a la obtención del título de **Licenciado en Administración de Empresas** ha sido asesorado, orientado, revisado y supervisado durante su ejecución, bajo mi tutoría en todo el proceso, por lo que certifico que el presente documento, fue desarrollado siguiendo los parámetros del método científico, se sujeta a las normas éticas de investigación que exige la Universidad Católica de Cuenca, por lo que está expedito para su presentación y sustentación ante el respectivo tribunal.

Azogues, 24 de septiembre 2024



XAVIER MANTILLA CRESPO, MBA.

CÉDULA : 0301252748

DIRECTOR

Agradecimiento

A mi querido padre,

Gracias por estar siempre a mi lado, acompañándome en cada paso de mi camino, sin importar la adversidad. Has sido mi refugio, mi apoyo incondicional incluso en los momentos en que tu propio cansancio superaba al mío. Gracias por tu esfuerzo incansable y por cada uno de los sacrificios que has hecho para que yo pudiera perseguir mis sueños.

Cada logro que he alcanzado y cada paso que he dado, lo he hecho gracias a ti. Porque tu amor y tu dedicación han sido mi mayor inspiración y mi impulso constante. No importa cuán alto llegue o cuán lejos vaya, siempre te llevaré conmigo en mi corazón, porque tú eres mi héroe, mi maestro y mi mayor bendición.

A mi amada madre,

Gracias por ser esa luz constante que me ha guiado incluso en los momentos más oscuros. Gracias por siempre creer en mí, incluso cuando yo mismo dudaba o cometía errores. Nunca me dejaste caer, y cada vez que tropecé, fuiste tú quien me levantó y me impulsó a seguir adelante, recordándome que no hay obstáculo que no pueda superar.

Eres la mejor madre que Dios y la vida pudieron darme, y cada instante contigo es un regalo invaluable. No sé qué futuro me espera, pero de algo estoy completamente seguro: en esta y en mil vidas más, te volvería a elegir sin dudarlo un segundo. Porque no hay amor más puro, más fuerte y más verdadero que el tuyo.

Kevin Iván Gómez Gálvez

La inteligencia emocional en la gestión de conflictos laborales: estudio de caso

Kevin Iván Gómez Gálvez, Xavier Mantilla Crespo

Universidad Católica de Cuenca, kevin.gomez.98@est.ucacue.edu.ec

RESUMEN

Este estudio aborda el vacío de conocimiento en el campo de la inteligencia emocional relacionada en el campo de la gestión de conflictos en las Mipymes comerciales de Ecuador. Los métodos utilizados incluyeron a Kolmogorov-Smirnov para determinar la naturaleza no paramétrica de los datos y la prueba de correlación de Spearman para analizar la relación entre variables. Mediante una recolección y análisis cuantitativo se aplicó un cuestionario de escala Likert, aplicado a una muestra de 216 trabajadores seleccionados aleatoriamente. Se encontró una correlación positiva y significativa ($r = 0.604$) entre la inteligencia emocional y la gestión de conflictos. Las conclusiones destacan la importancia de integrar programas de desarrollo de inteligencia emocional en las Mipymes comerciales como un método que promueva la resolución de conflictos, y además se sugieren nuevas líneas de investigación, incluyendo estudios longitudinales y evaluaciones en contextos diversos, esto permitirá obtener una visión más amplia sobre los beneficios a largo plazo.

Palabras clave: Gestión de conflictos, inteligencia, inteligencia emocional, trabajo.

Emotional Intelligence in Managing Workplace Conflicts: A Case Study

Kevin Iván Gómez Gálvez, Xavier Mantilla Crespo

Catholic University of Cuenca, kevin.gomez.98@est.ucacue.edu.ec

ABSTRACT

This study addresses the knowledge gap in emotional intelligence related to conflict management in Ecuador's commercial micro, small, and medium-sized enterprises (MSMEs). The methods used included the Kolmogorov-Smirnov test to determine the non-parametric nature of the data and Spearman's correlation test to analyze the relationship between variables. A Likert-scale questionnaire was applied to a randomly selected sample of 216 workers through quantitative data collection and analysis. A positive and significant correlation ($r = 0.604$) was found between emotional intelligence and conflict management. The conclusions highlight the importance of integrating emotional intelligence development programs into commercial MSMEs as a method to promote conflict resolution. Additionally, new lines of research are suggested, including longitudinal studies and evaluations in diverse contexts, which will provide a broader understanding of the long-term benefits.

Keywords: Conflict management, intelligence, emotional intelligence, work.



INDICE

Declaratoria de Autoría y Responsabilidad	I
Certificación del director de tesis.....	II
Resumen	IV
Abstract	V
Introducción	1
Marco teórico	3
<i>Inteligencia emocional</i>	3
<i>Modelos alternativos de inteligencia emocional</i>	6
<i>Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral y la productividad</i>	8
Estado del arte	10
Metodología	11
Resultados	16
<i>Prueba de Parametría</i>	16
Histograma de frecuencias	16
<i>Correlaciones no paramétricas</i>	17
Discusión de resultados	18
Conclusiones	19

Introducción

Algunos estudios en diversas áreas han explorado la relación entre la inteligencia emocional (IE) y los conflictos laborales (CL), encontrando una conexión positiva entre ambas: los empleados con índices altos de IE suelen manifestar también mejores niveles de satisfacción laboral, esto se daría como consecuencia de un mejor manejo, evaluación y regulación de sus emociones. En contraste, aquellos con menor IE suelen tener una menor conciencia de sus emociones y enfrentan dificultades para gestionarlas en situaciones cotidianas, lo que incrementa sus niveles de estrés y reduce su satisfacción laboral (Delgado-Bello et al., 2021). Estudios realizados a nivel mundial estiman el 71% de los empresarios valora más la IE que las aptitudes técnicas a la hora de evaluar a los candidatos y el 61% de los empresarios son más propensos a promocionar a trabajadores con un alto nivel de IE que a candidatos con un alto coeficiente intelectual (Landry, 2019).

El estudio realizado en la región destaca la significativa relación entre la IE y el manejo de situaciones adversas, como lo evidencian las repercusiones socioemocionales de la pandemia de COVID-19 en América Latina. Según la UNESCO, en 2020, un 19% de los niños y un 22% de las niñas reportaron niveles significativos de angustia y depresión, un reflejo de las dificultades emocionales que también se manifiestan en entornos laborales. Esta información resalta la importancia de integrar el desarrollo de la IE en los programas de formación y gestión del personal, subrayando que una adecuada IE es crucial para la resolución efectiva de CL. Este enfoque no solo fomenta un ambiente de trabajo más saludable y productivo, sino que brinda las herramientas necesarias para encarar los desafíos emocionales en el mundo laboral, minimizando así las

repercusiones negativas en el desempeño y la dinámica organizacional (Valdiviezo-Loayza y Rivera-Muñoz, 2022).

Los conflictos en el trabajo son un problema importante en Ecuador, sobre todo en industrias de alta rotación como la manufactura y la construcción. Los datos actuales indican que casi el 85% de los trabajadores experimentan conflictos en el trabajo, que pueden dar lugar al diagnóstico de estrés, ansiedad o depresión en el 56% de los casos. Además, el 40% de los empleados afectados indican una disminución de la motivación (Ibarra et al., 2020). Estos conflictos no sólo dañan la salud mental de los empleados, sino que también tienen un efecto perjudicial sobre la productividad de la organización y la satisfacción laboral. En contextos particulares como Azogues, el país podría inferir que los problemas son similares dado que la estructura económica y demográfica es similar a otras regiones. En esta ciudad, estudios como el de Mantilla y Solís (2022) analizan cómo las habilidades gerenciales y la planificación estratégica influyen en la competitividad de las Mipymes en Azogues, Ecuador. Utilizando un enfoque cuantitativo y una muestra de 112 Mipymes, se encontró que tanto las habilidades gerenciales como la planificación estratégica se correlaciona con la competitividad. Y por ello, los resultados sugieren que mejorar estas competencias puede incrementar la competitividad de las Mipymes en el contexto comercial.

Las razones que subyacen a los CL pueden atribuirse a diversos factores estructurales y situacionales. Las tensiones son comúnmente causadas por discrepancias en los estilos de trabajo, malentendidos comunicacionales y diferencias en las metas y prioridades. A nivel organizativo, los cambios estructurales como las fusiones y las reorganizaciones exacerbaban la resistencia

y la inseguridad de los empleados. Las elevadas tasas de rotación y el descenso de la moral son el resultado de estos conflictos, que tienen efectos muy negativos tanto en la productividad de la organización como en el bienestar emocional de los empleados. A largo plazo, estos problemas pueden causar daños a la reputación de una organización, dificultades para retener el talento y elevados costes por litigios y rotación de personal (Tang et al., 2018).

En este contexto, el énfasis del presente estudio es determinar los elementos particulares de la IE que inciden en la gestión de CL en las Mipymes comerciales. Al centrarse en este ámbito específico del entorno empresarial, se pretende comprender mejor cómo afectan los aspectos de la IE a la resolución de conflictos en las organizaciones de menor tamaño. Esta investigación pretende proporcionar a los líderes y trabajadores de las Mipymes conocimientos prácticos y orientaciones útiles, que les permitan desarrollar estrategias eficaces de gestión de conflictos que aprovechen el potencial de la IE para fomentar una cultura laboral positiva y productiva.

Así, esta investigación se centrará en explorar cómo las distintas dimensiones de la IE afectan las habilidades de los empleados para manejar y resolver conflictos en entornos laborales específicos, con el fin de proporcionar estrategias prácticas que mejoren la dinámica laboral y la productividad en las Mipymes comerciales. Se buscará responder a la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo influyen los niveles individuales de IE en la gestión de CL? Y así responder también al objetivo de estudio: Identificar los factores de la IE que influyen en la gestión de CL en las Mipymes comerciales.

Marco teórico

Inteligencia emocional

La definición de IE fue expuesta por los profesores Mayer y Salovey (1993) en su artículo científico denominado “inteligencia emocional” y la definieron como la capacidad de sentir, comprender y regular las emociones propias y ajenas. De esta manera, a su vez conceptualizaron IE como la capacidad para manejar de manera efectiva las emociones para facilitar el pensamiento y el comportamiento adaptativo (Delgado, 2020).

Asimismo, la IE, tal y como la define Serrat (2017), consiste en una habilidad compleja que permite a un individuo reconocer, comprender y gestionar además de sus emociones también las de los demás. Esta capacidad forma parte del espectro más amplio de la inteligencia social, que Mayer y Salovey (1993) describen como la observación y aplicación de las percepciones emocionales para influir en los procesos cognitivos y las acciones propias. El constructo de la IE se caracteriza por su naturaleza polifacética, ya que incorpora una habilidades emocionales y cognitivas que facilitan la comunicación interpersonal y la resolución de problemas en situaciones de gran carga emocional.

La importancia de la IE en el ámbito laboral radica en su capacidad para mejorar el desempeño en el trabajo, la satisfacción y la eficacia organizacional. Al comprender y regular las emociones, los trabajadores pueden enfrentar los desafíos laborales con mayor resiliencia y eficacia, lo que se traduce en un mejor rendimiento individual y colectivo. En este sentido, la IE no solo beneficia a los empleados, sino también a las organizaciones al promover un ambiente de trabajo saludable y productivo (Delgado, 2020).

En este sentido, las aplicaciones prácticas de la IE, especialmente en entornos profesionales, han sido reconocidas por su contribución a la mejora de

la dinámica del lugar de trabajo y el rendimiento individual. Según Desti y Shanthi (2015), poseer un alto nivel de IE puede mejorar significativamente las prácticas de gestión, la colaboración en equipo y las relaciones con los clientes, lo que en última instancia conduce a un mejor rendimiento y productividad en el trabajo. En contextos en los que la regulación emocional eficaz y el compromiso empático son cruciales, la capacidad de gestionar las propias emociones y comprender las de los demás es un activo esencial.

Dicha capacidad facilita la comunicación efectiva y la colaboración entre colegas, lo que a su vez contribuye al bienestar propio y el común en el lugar de trabajo. Además, la regulación emocional permite a los trabajadores manejar situaciones difíciles con calma y adaptar sus respuestas emocionales según las demandas del entorno laboral (Ordóñez, 2021).

A pesar de los beneficios reconocidos de la IE , Roberts et al., (2003) destacan los continuos debates y desafíos en el ámbito académico con respecto a la definición y medición precisas de la IE como constructo psicológico. La comunidad científica continúa explorando la validez y fiabilidad de los diferentes modelos de IE , cuestionando cómo estos modelos pueden ser efectivamente operacionalizados en la investigación psicológica y en las intervenciones prácticas. Este escrutinio es crítico, ya que informa el desarrollo de herramientas de evaluación y estrategias de intervención que pretenden aprovechar los beneficios de la IE en diversos sectores.

Además, la exploración del papel de la IE en el desarrollo personal y profesional subraya su potencial para influir en una serie de resultados, desde la eficacia del liderazgo hasta la salud mental. La integración de la formación en IE en entornos educativos y profesionales podría fomentar entornos que mejoren el

bienestar emocional y las interacciones cooperativas. Sin embargo, la implementación de dichos programas requiere una sólida comprensión de los mecanismos y efectos de la IE, lo que exige una mayor investigación empírica para captar plenamente su impacto y aplicaciones en escenarios del mundo real.

Modelos alternativos de inteligencia emocional

Como parte de la investigación académica sobre la IE, los académicos han desarrollado varios marcos para conceptualizar este atributo, incluidos modelos de capacidad, modelos de mezcla y modelos de rasgos. Estos marcos, detallados por Kanasan y Fauzan (2019), brindan diversas perspectivas sobre la IE y cómo comprender, gestionar y utilizar las emociones dentro de uno mismo y en las interacciones con los demás. Somos uniformemente conscientes de nuestras habilidades. En particular, los modelos de capacidad se caracterizan por ser particularmente completos. Este modelo conceptualiza la IE como una forma distinta de inteligencia y enfatiza la gestión estratégica de las emociones para facilitar las actividades cognitivas y las interacciones interpersonales.

La profundidad del modelo de habilidad al centrarse en la gestión emocional como una función cognitiva lo distingue, posicionándolo como una herramienta crítica tanto en el ámbito personal como en el profesional. Se postula que este modelo ofrece un marco sólido para comprender cómo los individuos pueden aprovechar su conciencia y regulación emocional para navegar eficazmente por las complejidades sociales y los procesos de toma de decisiones. Sin embargo, a pesar de sus fortalezas teóricas, la aplicación práctica del modelo de habilidad en la medición y el desarrollo de la IE presenta desafíos significativos, principalmente debido a la falta de herramientas de

evaluación estandarizadas que capturen con precisión los matices de la IE (Kanesan y Fauzan, 2019).

Al abordar estos desafíos de medición, Sternberg (2000) hace hincapié en la necesidad de métricas más refinadas en el campo de la IE, en particular las que pueden evaluar la frecuencia y el impacto de los secuestros emocionales, es decir, las situaciones en las que las emociones dominan el pensamiento racional. El desarrollo de tales métricas es crucial para avanzar en la comprensión científica de la IE y mejorar la validez de los resultados de la investigación. La crítica de Odukoya et al.,(2020) subraya la necesidad constante de alinear los modelos teóricos de la IE con métodos de evaluación prácticos, fiables y sensibles que puedan cuantificar eficazmente este complejo constructo.

De manera similar, el modelo de Goleman (2012) afirma que existe un cociente emocional que complementa, en lugar de oponerse, al cociente de inteligencia física. Según Goleman, los componentes de la IE son: autoconciencia (intuición), autocontrol (control de impulsos), motivación (tendencias emocionales que guían el logro de metas), empatía (reconocimiento de las emociones de los demás) y habilidades sociales (controlar a los demás).

Por otro lado, el modelo de IE propuesto por Mayer y Salovey (1997) se centra en la capacidad de percibir, comprender y regular tanto las emociones propias como las de los demás. Este enfoque se diferencia de los otros modelos mencionados porque enfatiza la importancia de las habilidades emocionales en la resolución de problemas, la toma de decisiones y la adaptación al entorno laboral. Según Mayer y Salovey (1997), la IE consta de cuatro componentes principales: percepción de las emociones, facilitación de las emociones, comprensión de las emociones y regulación de las emociones (Ordóñez, 2021).

A medida que el campo sigue evolucionando, la integración de modelos integrales como el modelo de habilidad con enfoques de medición innovadores podría enriquecer significativamente el discurso académico sobre la IE. Este avance no sólo reforzaría la solidez empírica de la IE como constructo psicológico, sino que también aumentaría su aplicabilidad en el diseño de estrategias educativas y organizativas destinadas a mejorar las competencias emocionales. Así, mientras que el modelo de habilidad sirve como pilar fundacional en el estudio de la IE, su desarrollo futuro depende de la resolución de los retos existentes asociados con la medición precisa y práctica de la dinámica emocional.

Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral y la productividad

La relación entre la IE y los resultados en el lugar de trabajo ha recibido considerable atención en la investigación organizacional, lo que confirma el importante papel de la IE en la mejora del desempeño y la productividad en el lugar de trabajo. Los resultados de Sahdat et al., (2011) se suman al creciente conjunto de evidencia que muestra una fuerte relación positiva entre la IE y la satisfacción laboral. La investigación de Sahadat se centra en la dinámica dentro de las jerarquías organizacionales y descubre que los altos niveles de IE en posiciones de liderazgo fomentan mejores interacciones entre la gerencia y los empleados, mejorando así la moral y el lugar de trabajo en general. Se pone énfasis en aumentar la eficacia.

No es de extrañar, entonces, que este tema haya sido objeto de numerosos estudios en el campo de la psicología organizacional y del trabajo.

Se ha demostrado que la capacidad emocional de un individuo tiene un impacto significativo en el desempeño laboral y la productividad organizacional general. La IE está directamente relacionada con la capacidad de gestionar adecuadamente las emociones en un entorno laboral, lo que incluye la capacidad de reconocer y comprender las emociones propias y ajenas. Las personas con altos niveles de IE tienden a ser capaces de afrontar el estrés, resolver conflictos de forma eficaz, trabajar en equipo y adaptarse a los cambios en su entorno laboral (Castro-Paniagua et al., 2022).

Esta capacidad de gestionar eficazmente las emociones conduce a un mejor desempeño laboral en una variedad de áreas. Por ejemplo, las personas con una IE alta tienden a comunicarse mejor de manera efectiva, lo que les permite desarrollar relaciones más sólidas y colaborativas en el trabajo. Además, tienden a mantener una actitud positiva ante los desafíos profesionales y buscar soluciones constructivas a los problemas (Ortiz y Ysla, 2022).

Por otro lado, en lo que respecta a la productividad, se ha demostrado que los empleados con niveles más altos de IE tienden a completar las tareas de manera más eficiente y efectiva. Esto se debe a que puede administrar mejor su tiempo y energía, concentrarse en sus objetivos y tomar decisiones informadas basadas en sus emociones y la evaluación del impacto en su desempeño (Saavedra-Paima, 2022).

El trabajo de Naqvi y Siddiqui (2023) amplía estas ideas al definir componentes específicos de la IE -autoconciencia y autorregulación- como impulsores fundamentales del rendimiento laboral. El estudio postula que la satisfacción laboral actúa como factor mediador en esta relación, sugiriendo que los beneficios de la IE se manifiestan significativamente cuando los empleados

se sienten satisfechos y valorados en sus funciones. Esta mediación indica que, aunque la IE influye directamente en las relaciones interpersonales y la toma de decisiones, su impacto en el rendimiento laboral también se filtra parcialmente a través del bienestar subjetivo de los empleados.

Dhani et al., (2016) refuerzan estas conclusiones al demostrar una asociación directa entre la IE y la productividad laboral. Las implicaciones de este hallazgo son cruciales para la gestión organizativa y las estrategias de desarrollo, ya que recomiendan que la inversión en el desarrollo de la IE en todos los niveles de una organización podría producir beneficios sustanciales en términos de productividad. Al dotar a los empleados de mejores herramientas para gestionar y utilizar sus emociones de forma eficaz, las organizaciones pueden mejorar aspectos críticos del rendimiento y la calidad del trabajo.

Estado del arte

El papel de la IE en la gestión de conflictos en el lugar de trabajo se ha estudiado en varios contextos y se ha demostrado que tiene un impacto significativo en la resolución de conflictos y el desempeño de los empleados. Según Latsou et al., (2022) , un estudio centrado en profesionales de la salud encontró que las puntuaciones más altas de IE se correlacionaban significativamente con una mejor gestión de conflictos y una mayor satisfacción laboral. Este hallazgo resalta la importancia crítica de la IE en la atención médica no solo como una habilidad interpersonal sino también como una herramienta fundamental para mitigar los problemas organizacionales.

Del mismo modo, en el sector de los servicios financieros, un estudio demostró que la IE mejora el rendimiento y la profesionalidad de los empleados,

lo que sugiere que la formación en IE puede mejorar la prestación de servicios y la satisfacción del cliente (Shakeel y Khan, 2023).

En otra línea de estudios, la investigación de Savio (2022) se enfocó en estudiar a diversos grupos de edad dentro de una empresa, evidenciando que los empleados de más edad con mayor IE gestionan los conflictos más eficazmente, mostrando un patrón de estilos de gestión de conflictos que evoluciona con la edad (Savio, 2022). En las pyme, se observó que la IE moderaba la relación entre los estilos de gestión de conflictos y el rendimiento de los empleados, lo que indica que la formación en IE puede ayudar a mantener la estabilidad y mejorar el rendimiento en entornos competitivos (Wardana et al., 2023).

Metodología

El tipo de investigación fue de carácter correlacional porque se buscó describir detalladamente los factores de la IE presentes en la gestión de CL y se exploró la relación entre dichos factores y el manejo efectivo de los conflictos en las Mipymes comerciales (Jiménez y Di, 2021). Se basó también, en un paradigma positivista, ya que se definió a partir de la recopilación y análisis de datos cuantitativos y objetivos para identificar relaciones causales entre variables específicas. Y también porque se empleó el método científico para formular y probar hipótesis de manera empírica, buscando resultados replicables y generalizables (Ramos, 2015).

Se recopiló y analizó información cuantitativa para identificar patrones y correlaciones significativos. Fue de alcance descriptivo, ya que tenía como objetivo identificar las características, rasgos y características importantes del fenómeno que se analiza. Además, este tipo de estudios describe tendencias en

grupos o poblaciones (Hernández Sampieri et al., 2014). En cuanto a la temporalidad, como afirman Rodríguez y Mendivelso (2018), los datos se midieron en momentos específicos en el tiempo y por tanto fueron transversales.

Las interacciones variables y el enfoque no fueron de naturaleza experimental ya que no hubo manipulación deliberada de las variables involucradas. En lugar de cambiar las condiciones o introducir cambios controlados, se observaron y analizaron las variables tal como ocurren en su entorno natural (Cruz del Castillo et al., 2014).

Para la aplicación del cuestionario se realizó muestreo probabilístico aleatorio simple (Parra, 2017) y se tomó como universo al total de las Mipymes comerciales ubicadas en la ciudad de Azogues las cuales según la información obtenida del portal web del Servicio de Rentas Internas (SRI), tras proceder a filtrar las activas y ubicadas en la ciudad de Azogues expuso un resultado de 818 empresas. A partir de este dato, se realiza el cálculo de la muestra a través del muestreo probabilístico simple el cual según lo expuesto por Arias y Covinos (2021) es aquel en el cual todos los miembros de la población tienen la misma posibilidad de ser seleccionados. Posterior a ello para el cálculo de la muestra basado en lo expuesto por Gallego (2004) se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

Z= valor estadístico

E= error máximo

N= Tamaño de la población

P= Probabilidad de ocurrencia

Q= Probabilidad de fracaso

$n=1,962*0,5*0,5*8180,052*252-1+1,962*0,5*0,5$

n=216

Al calcular la muestra se encontró que la encuesta se aplicó de manera aleatoria a 216 trabajadores de la Mipyme de la ciudad de Azogues, dependiendo de la disponibilidad y accesibilidad de los participantes. Los datos recopilados se analizan utilizando métodos estadísticos para proporcionar comentarios y conclusiones significativos.

Los datos recopilados se analizan utilizando métodos estadísticos para proporcionar comentarios y conclusiones significativos. El cuestionario utilizado fue desarrollado utilizando la escala Likert con el objetivo de medir los factores de IE y su impacto en la gestión de CL en Mipymes comerciales. El Cuestionario Likert es una herramienta desarrollada por Rensis Likert en 1932 y fue desarrollado originalmente como una herramienta psicométrica para evaluar actitudes y opiniones. Se basa en una serie de afirmaciones sobre un tema en particular, a las que responden los encuestados, indicando normalmente su nivel de acuerdo o desacuerdo en una escala ordinal que va desde "muy en desacuerdo" hasta "muy de acuerdo" (Likert, 1932). Este formato permite la cuantificación de actitudes subjetivas, facilita el análisis estadístico de los datos recopilados y proporciona una comprensión detallada de las percepciones y sentimientos de los participantes (Joshi et al., 2015).

Para diseñar el cuestionario Likert se consultaron las fuentes de Araujo y Leal (2007) y Pelekais et al. (2006), quienes ofrecen directrices esenciales y recomendaciones metodológicas para la elaboración de instrumentos de medición de actitudes y opiniones. Araujo y Leal (2007) destacan la importancia

de la formulación clara y precisa de las afirmaciones, asegurando que sean relevantes y comprensibles para los encuestados, mientras que Pelekais et al., (2006) ponen el énfasis en la necesidad de validar el cuestionario mediante pruebas piloto y análisis estadísticos para garantizar su fiabilidad y validez.

Inicialmente, el cuestionario se sometió a un proceso de validación por parte de tres expertos en el campo los cuales efectuaron un análisis exhaustivo de cada una de las preguntas, evaluando su pertinencia, claridad y relevancia para el fenómeno de investigación. A partir de sus evaluaciones y retroalimentación, se hicieron ajustes y se seleccionaron las preguntas más significativas y adecuadas para quedar en el cuestionario final, garantizando así la validez del contenido del instrumento.

Posteriormente, se realizó una prueba piloto con 30 sujetos para evaluar la fiabilidad del cuestionario mediante el cálculo del Alfa de Cronbach en el programa SPSS en su versión 26. La fiabilidad del Alfa de Cronbach se toma a partir de la investigación de Trizano-Hermosilla y Alvarado (2016). Esta prueba permitió identificar la consistencia interna del instrumento y asegurar que las preguntas seleccionadas evalúen de manera coherente los factores de la IE relacionados con la gestión de CL. Los resultados de esta prueba piloto proporcionaron una base sólida para medir la confiabilidad del cuestionario antes de su aplicación definitiva en el estudio (Vaske et al., 2017). Fue así como a partir de los resultados de la prueba del Alfa de Cronbach en una segunda instancia se hicieron los ajustes necesarios para eliminar ítems con menor puntaje y así asegurar completamente la confiabilidad del instrumento.

Tabla 1.*Resultado Alfa de Cronbach por variable*

	Ítems prueba piloto	Alpha Cronbach Final
Variables Independientes		
X1 = Inteligencia Emocional	11	0,952
Variable Dependiente		
Y1 = Gestión de Conflictos	10	0,939
Alpha de Cronbach de la escala general		
	21	0,949

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la tabla anterior, para la primera variable IE: este conjunto de 11 ítems tiene un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,952. Es bastante alto y sugiere una buena consistencia interna entre estos ítems. De acuerdo con Hussey et al., (2023), los valores altos del alfa de Cronbach (normalmente por encima de 0,70) proponen una buena coherencia interna, lo que significa que los ítems de una prueba miden el mismo constructo subyacente. Así también sucede con la segunda variable: Y1 = Gestión de Conflictos, aquí tenemos 10 ítems relacionados con la gestión de conflictos que tiene un Alfa de Cronbach de 0,939, lo cual también indica una buena coherencia interna. La consistencia interna es crucial para garantizar la calidad de las escalas en entornos clínicos y educativos (Alkhadim, 2022). La escala general, que combina todos los ítems (tanto los de IE como los de gestión de conflictos), tiene un total de 21 ítems, el coeficiente Alfa de Cronbach para esta escala es 0,949, esto sugiere que la escala en su conjunto también es internamente consistente. Sobre esta base se ha asegurado que los valores de Alfa de Cronbach del instrumento creado son altos, lo que es positivo. Es decir que

confirma que los ítems de las escalas propuestas están relacionados de manera coherente y miden las características que deseas evaluar.

Resultados

A continuación, se presentan los resultados de la investigación aplicada alrededor del fenómeno de investigación gestión de conflictos.

Prueba de Parametría

En primer lugar, para conocer la naturaleza de la distribución de los datos se procedió a realizar una prueba de Parametría. El total de las observaciones fue de 216 que son mayores a 50. Por lo tanto, se aplicó el test de Kolmogorov-Smirnov encontrado que la distribución de los datos es no paramétrica por cuanto la prueba estadística de Sig. Bilateral es menor al p-valor de 0,05 tal como se puede ver en la siguiente tabla:

Tabla 2.

Resultados prueba de par ametría: Kolmogorov-Smirnov

	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de conflictos	0.075	216	0.005
Inteligencia Emocional	0.086	216	0.001

Fuente: Elaboración propia

En consecuencia a estos resultados, al no seguir una distribución normal, se aplicó la correlación de Spearman según sugieren en su investigación Solis-Muñoz et al., (2024).

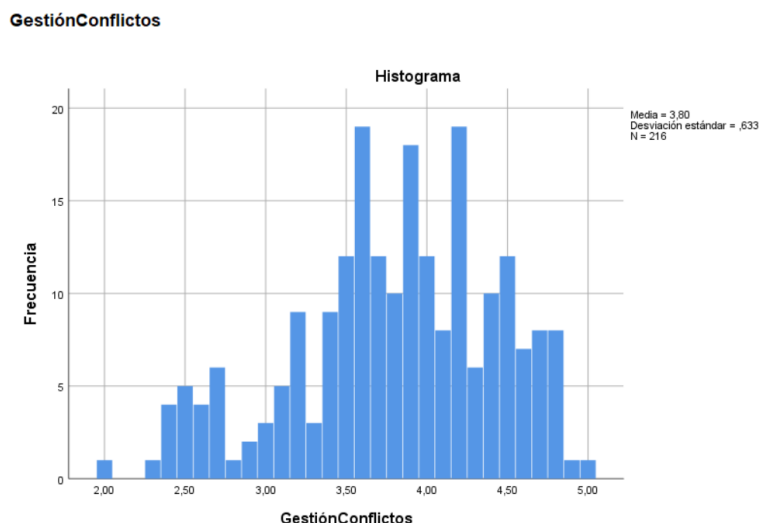
Histograma de frecuencias

En segundo lugar, con los datos se realizó un histograma de frecuencias, el cual muestra que el promedio de los datos es 3,80 con una desviación estándar de 0,633. Es decir, los datos están alojados mayormente con relación

al promedio entre 3,167 y 4,433. Por tanto, el área bajo la curva se muestra sesgada hacia la derecha o con sesgo positivo (Solis-Muñoz et al., 2024).

Figura 1

Histograma de frecuencias



Fuente: Elaboración propia

Correlaciones no paramétricas

La correlación es una relación bilateral entre la variable independiente IE y la variable dependiente gestión de conflictos. Matemáticamente, la correlación está entre -1 y +1. En este caso, la correlación positiva es 0,604**, lo que significa que existe una correlación positiva moderada, como se muestra en la siguiente tabla. Además, la prueba estadística 0,000 es menor que el valor p 0,05 , por lo que es estadísticamente significativo (Solis-Muñoz et al., 2024).

Tabla 3

Resultados correlaciones no Paramétricas

		Gestión conflictos	de Inteligencia Emocional
Gestión conflictos	de	1	0.604**
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	0
	N	216	216
Inteligencia Emocional	de	0.604**	1
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	0	.

**La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)
Fuente: Elaboración propia

Esto significa que, cualquier comportamiento en la variable IE repercutirá directamente en la gestión de conflictos. La alta gerencia debe tomar en cuenta sus planes, programas y proyectos sobre la IE si se quiere incidir en la gestión de conflictos.

Discusión de resultados

Los resultados obtenidos en este estudio revelan importantes conocimientos sobre la relación entre la IE y la gestión de conflictos en el contexto de las Mipymes comerciales. Las tendencias positivas observadas en los histogramas de frecuencia sugieren que las percepciones sobre la IE y la gestión de conflictos tienden a ser mayores. Esta tendencia puede indicar un reconocimiento creciente de la importancia de la IE en el entorno laboral. Dado que los datos se centran en valores superiores al promedio, es probable que las organizaciones que ya han invertido en el desarrollo de habilidades emocionales logren una mejor gestión de los conflictos internos.

Investigaciones similares también indican una correlación positiva significativa entre la IE y las estrategias constructivas de gestión de conflictos, como colaborar, comprometerse y acomodarse, mientras que se observan correlaciones negativas con estrategias como evitar y competir (Fitrianingsih et al., 2024). Además, estudios como el de Mutongi et al., (2024) encontraron que la IE mejora el autoconocimiento, la autorregulación, la empatía, la motivación y las habilidades sociales, lo que conduce a una resolución eficaz de los conflictos y a la consolidación de la paz. Estudios como el de Hopkins y Yonker (2015) que también enfatizan en factores como la resolución de

problemas y la responsabilidad social son las habilidades de IE más importantes utilizadas con múltiples estilos de gestión de conflictos. Así, una persona que demuestra este aspecto de la IE toma una decisión sobre la solución óptima basándose en la evaluación de los pros y los contras de cada resultado posible. Esta habilidad indica que la persona persigue simultáneamente tanto sus propias preocupaciones como las de los demás en el conflicto y es flexible a la hora de resolver problemas para alcanzar la solución más razonable

Conclusiones

El presente estudio logró responder de manera clara y efectiva a la pregunta científica original, ya que los resultados muestran que existe una relación positiva y significativa entre la IE y la gestión de conflictos en el contexto de las Mipymes comerciales. Esta relación sugiere que el nivel de IE de un individuo influye directamente en cómo los empleados manejan y resuelven los conflictos en el lugar de trabajo.

Además, este estudio logró el objetivo general de la investigación al identificar los factores de IE que influyen en la gestión de CL. Los resultados muestran que las habilidades emocionales como la autoconciencia, la autorregulación, la empatía, la motivación y las habilidades sociales son importantes para una gestión eficaz de los conflictos. Estos factores facilitan la adopción de estrategias constructivas de gestión de conflictos, como la cooperación, el compromiso y la adaptabilidad, al tiempo que reducen la probabilidad de recurrir a estrategias destructivas como la evasión y la competencia. Investigaciones anteriores respaldan estos resultados, mostrando que la IE no es sólo la capacidad de resolver problemas y tomar decisiones sopesando los beneficios y los inconvenientes, sino también de considerar las

preocupaciones propias y las de otros involucrados en el conflicto. También se ha demostrado que mejora la capacidad de considerar simultáneamente las preocupaciones de las personas.

En conclusión, los niveles individuales de IE desempeñan un papel crucial en la gestión de CL en las Mipymes comerciales. Fomentar y desarrollar estas habilidades emocionales entre los empleados no solo mejora la capacidad para manejar conflictos de manera eficaz, sino que también promueve un ambiente de trabajo más positivo y productivo. Estos hallazgos proporcionan una base sólida para que las organizaciones implementen programas de desarrollo emocional como parte integral de sus estrategias de gestión del talento humano.

Finalmente, este estudio amplía el marco teórico existente al demostrar la correlación positiva entre la IE y la gestión de conflictos en las Mipymes comerciales, validando la importancia de habilidades emocionales específicas como el autoconocimiento, la autorregulación, la empatía, la motivación y las habilidades sociales. Además, abre nuevas líneas de investigación al sugerir estudios longitudinales sobre el desarrollo de la IE , evaluaciones de intervenciones formativas, exploraciones en diversos contextos culturales y sectoriales, y la interacción de la IE con otros factores organizacionales. Es particularmente significativo en el contexto ecuatoriano, donde no se han realizado estudios enfocados específicamente Mipymes, llenando un vacío crítico en la literatura local.

Referencias

- Alkhadim, G. S. (2022). Cronbach's Alpha and Semantic Overlap Between Items: A Proposed Correction and Tests of Significance. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.815490>
- Araujo, M. C., y Leal Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 4(2), 132-147.
- Arias, J., y Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. *Enfoques consulting EIRL*, 67.
- Castro-Paniagua, W., Chávez-Epiquén, A., y Arévalo-Quijano, J. C. (2022). Inteligencia emocional: Asociación con las emociones negativas y desempeño laboral en personal docente universitario. *Revista Electrónica Educare*, 27(1), 1-17. <https://doi.org/10.15359/ree.27-1.14391>
- Cruz del Castillo, C., Olivares, S., y González, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Delgado, R. A. (2020). *Inteligencia emocional en los docentes de la unidad educativa "Carlos Rigoberto Vintimilla", 2018-2019*. <https://dspace.ucacue.edu.ec/handle/ucacue/11171>
- Delgado-Bello, C. A., Veas-González, I. A., Avalos-Tejeda, M. R., Gahona-Flores, O. F., Delgado-Bello, C. A., Veas-González, I. A., Avalos-Tejeda, M. R., y Gahona-Flores, O. F. (2021). El rol de la inteligencia emocional y del conflicto trabajo-familia en la satisfacción laboral, el desempeño percibido y la intención de abandono de los docentes. *Información*

tecnológica, 32(1), 169-178. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642021000100169>

Desti, K., y Shanthi, R. (2015). A study on emotional intelligence at work place.

European Journal of Business and Management, 7, 147-154.

Dhani, P., Sehwat, A., y Sharma, T. (2016). Relationship between Emotional

Intelligence and Job Performance: A Study in Indian Context. *Indian*

Journal of Science and Technology, 9.

<https://doi.org/10.17485/ijst/2015/v8i1/103064>

Fitrianingsih, A., Ridwan, H., y Sutresna, I. (2024). The Relationship Between

Emotional Intelligence Level and Conflict Management Strategies for

Female Practicing Nurses with Dual Roles in the Inpatient Room of RSUD

Sumedang. *JURNAL KEPERAWATAN DAN FISIOTERAPI (JKF)*, 6(2),

Article 2. <https://doi.org/10.35451/jkf.v6i2.2043>

Gallego, C. F. (2004). *Cálculo del tamaño de la muestra*. 5.

Goleman, D. (2012). *Inteligencia emocional*. Editorial Kairós.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014).

Metodología de la Investigación. McGraw Hill.

Hopkins, M. M., y Yonker, R. D. (2015). Managing conflict with emotional

intelligence: Abilities that make a difference. *Journal of Management*

Development, 34(2), 226-244. <https://doi.org/10.1108/JMD-04-2013-0051>

Hussey, I., Alsalti, T., Bosco, F., Elson, M., y Arslan, R. C. (2023). *An aberrant*

abundance of Cronbach's alpha values at .70. OSF.

<https://doi.org/10.31234/osf.io/dm8xn>

Ibarra, M. D. C., Vallejo, M. D. P., y Arias González, I. P. (2020). Conflictos

laborales en las empresas comerciales e industriales en el Ecuador.

- ConcienciaDigital*, 3(1.1), 78-102.
<https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v3i1.1.1133>
- Jiménez, I. P., y Di, C. G. (2021). La construcción de inferencias en la comprensión lectora: Una investigación correlacional. *Educatio Siglo XXI*, 39(1), Article 1. <https://doi.org/10.6018/educatio.451971>
- Joshi, A., Kale, S., Chandel, S., y Pal, D. K. (2015). Likert Scale: Explored and Explained. *British Journal of Applied Science & Technology*, 7(4), Article 4. <https://doi.org/10.9734/BJAST/2015/14975>
- Kanesan, P., y Fauzan, N. (2019). Models of emotional intelligence: A review. *e-BANGI Journal*, 16(7). <http://journalarticle.ukm.my/20058/1/34511-107724-1-SM.pdf>
- Landry, L. (2019, abril 3). *Emotional Intelligence in Leadership: Why It's Important*. Business Insights Blog. <https://online.hbs.edu/blog/post/emotional-intelligence-in-leadership>
- Latsou, D., Saridi, M., Toska, A., Mastrogiannis, D., Albani, E., Diamantopoulos, V., y Geitona, M. (2022). Role of health professionals' emotional intelligence in conflict management in a public hospital. *Magna Scientia Advanced Research and Reviews*, 6(1), 068-077. <https://doi.org/10.30574/msarr.2022.6.1.0069>
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 22 140, 55-55.
- Mantilla, X. A., y Solís, J. B. (2022). Habilidades gerenciales y planeación estratégica factores de competitividad en mipymes comerciales: Azogues – Ecuador. *ConcienciaDigital*, 5(3.2), Article 3.2. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v5i3.2.2324>

- Mayer, J. D., y Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, 17(4), 433-442. [https://doi.org/10.1016/0160-2896\(93\)90010-3](https://doi.org/10.1016/0160-2896(93)90010-3)
- Mayer, J. D., y Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? En *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3-34). Basic Books.
- Mutongi, C., Muchuri, T., Tinotenda, M., y Kandufa, P. (2024). The Role of Emotional Intelligence in Conflict Management. *International Journal of Research and Scientific Innovation (IJRSI)*, 178-187. <https://doi.org/10.51244/IJRSI.2024.1105011>
- Naqvi, S. T. A., y Siddiqui, A. N. (2023). The Impact of Emotional Intelligence on Job Performance with a Mediating Role of Job Satisfaction. *Market Forces*, 18(1). <https://doi.org/10.51153/mf.v18i1.606>
- Odukoya, J., Ojo Omonijo, D., y Oratue, H. (2020). REVIEW OF NOTABLE THEORIES OF EMOTIONAL INTELLIGENCE. *European Journal of Molecular & Clinical Medicine*, 7(02), 3779-3789.
- Ordóñez, M. T. (2021). *Análisis bibliográfico sobre la relación entre la inteligencia emocional, los trastornos del estado de ánimo y su impacto sobre el ajuste psicosocial*. <https://dspace.ucacue.edu.ec/handle/ucacue/11611>
- Ortiz, E. M. D., y Ysla, P. del R. C. (2022). Inteligencia emocional como herramienta eficaz para la mejora del desempeño laboral en funcionarios públicos: Una revisión. *Apuntes Universitarios*, 12(2), Article 2. <https://doi.org/10.17162/au.v12i2.1035>
- Parra, L. (2017). *Muestreo probabilístico y no probabilístico*.

- Pelekais, C. de, Nava, A., y Tirado, L. M. (2006). Inteligencia emocional y su influencia en el clima organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 8(2), 266-288.
- Ramos, C. A. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. *Avances en Psicología*, 23(1), Article 1. <https://doi.org/10.33539/avpsicol.2015.v23n1.167>
- Roberts, R. D., Matthews, G., Zeidner, M., y American Psychological Association. (2003). *Emotional Intelligence: Science and Myth* [Dataset]. <https://doi.org/10.1037/e316362004-001>
- Rodríguez, M., y Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), Article 3.
- Saavedra-Paima, M. (2022). Desempeño laboral: Un método de eficiencia organizacional en las empresas en tiempos de distanciamiento social. *UNAAACIENCIA-PERÚ*, 1(1), Article 1. <https://doi.org/10.56926/unaaaciencia.v1i1.4>
- Sahdat, M., Sajjad, S. I., y Farooq, M. U. (2011). *Emotional Intelligence and Organizational Productivity: A Conceptual Study*.
- Savio, D. (2022). Emotional Intelligence and Modes of Conflict Management of Employees of Different Age Groups. *Studies in Media and Communication*, 10(2), Article 2. <https://doi.org/10.11114/smc.v10i2.5723>
- Serrat, O. (2017). Understanding and Developing Emotional Intelligence. En *Knowledge Solutions: Tools, Methods, and Approaches to Drive Organizational Performance* (pp. 329-339). Springer. https://doi.org/10.1007/978-981-10-0983-9_37

- Shakeel, U., y Khan, F. S. (2023). Influence of emotional intelligence on employees' performance at work: An evidence from Indian banks. *Journal of Statistics and Management Systems*, 26(3), 561-571. <https://doi.org/10.47974/JSMS-1047>
- Solis-Muñoz, J. B., Neira-Neira, M. L., González-Romero, C. D., y Crespo, X. A. M. (2024). Factores que inciden en el turismo sostenible de Cojitambo-Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 30, 345-360. <https://doi.org/10.31876/rcs.v30i.42275>
- Sternberg, R. J. (2000). *Handbook of Intelligence*. Cambridge University Press.
- Tang, L., Deng, Y., Xu, J., y Wang, Z. (2018). More entrepreneur innovation and less labor conflicts – empirical evidence from China employer–employee survey. *International Journal of Conflict Management*, 29(5), 617-639. <https://doi.org/10.1108/IJCMA-09-2017-0111>
- Trizano-Hermosilla, I., y Alvarado, J. M. (2016). Best Alternatives to Cronbach's Alpha Reliability in Realistic Conditions: Congeneric and Asymmetrical Measurements. *Frontiers in Psychology*, 7. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2016.00769>
- Valdiviezo-Loayza, M. A., y Rivera-Muñoz, J. L. (2022). La inteligencia emocional en la educación, una revisión sistemática en América Latina y el Caribe. *Revista peruana de investigación e innovación educativa*, 2(2), e22931. <https://doi.org/10.15381/rpiiedu.v2i2.22931>
- Vaske, J. J., Beaman, J., y Sponarski, C. C. (2017). Rethinking Internal Consistency in Cronbach's Alpha. *Leisure Sciences*, 39(2), 163-173. <https://doi.org/10.1080/01490400.2015.1127189>

Wardana, I. M. A., Asih, A. A. K. S., Ardani, W., y Aristana, I. N. (2023). Conflict Management Style and Employee Performance: Leadership and Emotional Intelligence as Moderation. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 6(3), Article 3.
<https://doi.org/10.32493/JJSDM.v6i3.29740>



Kevin Iván Gómez Gálvez portador(a) de la cédula de ciudadanía N° 3050215098. En calidad de autor y titular de los derechos patrimoniales del trabajo de titulación **“La inteligencia emocional en la gestión de conflictos laborales: estudio de caso”** de conformidad a lo establecido en el artículo 114 Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, reconozco a favor de la Universidad Católica de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos y no comerciales. Autorizo además a la Universidad Católica de Cuenca, para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Institucional de conformidad a lo dispuesto en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Azogues, **24 de septiembre de 2024**

F: 

Kevin Ivan Gomez Galvez

C.I. 3050215098