

ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS, INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESARROLLO MORAL¹

CONFLICT MANAGEMENT STYLES, EMOTIONAL INTELLIGENCE AND MORAL DEVELOPMENT

ESTILOS DE GESTÃO DE CONFLITOS, INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E DESENVOLVIMENTO MORAL

Jenely Villamediana²

Antonio Donado³

Carlos Enrique Zerpa⁴

FORMA DE CITACIÓN

Villamediana, J., Donado, A., Zerpa, C.E. (2015). Estilos de manejo de conflictos, inteligencia emocional y desarrollo moral. *Revista Dimensión Empresarial*, vol. 13, núm. 1, p. 73-94

JEL: A20, A22, A23

DOI: <http://dx.doi.org/10.15665/rde.v13i1.339>

RESUMEN

Esta investigación contrastó las relaciones entre estilos de manejo de conflictos, inteligencia emocional y desarrollo moral en estudiantes de gerencia venezolanos a través de un diagrama de rutas. Se empleó el Inventario de Estilos de

1. Resultado de investigación adelantado en la Universidad Simón Bolívar, Caracas, de septiembre de 2011 a septiembre de 2013. Fecha de recepción septiembre 20 de 2014. Fecha de aceptación: diciembre 5 de 2014
2. Doctora (c) estadística, máster en psicología, docente, Universidad de Salamanca, Salamanca, España, u159764@usal.es
3. Doctor (c) en educación, máster en educación, docente Universidad Autónoma del Caribe, Barranquilla, Colombia, antonio.donado@uautonoma.edu.co
4. Doctor en ciencias de la educación, docente investigador Universidad Simón Bolívar, Caracas, Venezuela czerpa@usb.ve

Manejo del Conflicto (ROCI-II), el Inventario de Inteligencia Emocional (IIESS-R) y el Test de Definición de Criterios Morales (DIT). El modelo de rutas resultó parcialmente válido puesto que el estilo de manejo de conflicto integrador es predicho solo por el manejo de las emociones; esta predice también los estilos de manejo de conflicto complaciente y comprometido; la percepción de las emociones de otras personas predice la moralidad de principios y la percepción de las propias emociones el estilo de manejo de conflicto integrador. Se evidencia que las mujeres conocen mejor sus propias emociones pero las controlan menos que en el caso de los hombres. Se requiere mayor investigación para precisar el efecto moderador de otras variables sobre las relaciones propuestas.

Palabras clave: Manejo de conflictos, inteligencia emocional, desarrollo moral, diagrama de rutas.

Contenido: 1. Introducción, 2. Metodología, 3. Resultados, 4. Discusión y conclusiones.

ABSTRACT

This research contrasted the relationships between conflict management styles, emotional intelligence and moral development of Venezuelan students through a path analysis. The Styles of Conflict Management questionnaire (ROCI-II), the Emotional Intelligence Inventory (IIESS-R) and the Defining Issues Test (DIT) was used. The path analysis was partially valid since the inclusive management style conflict is predicted only by the management of emotions; this also predicts complacent management styles and conflict committed; the perception of other people's emotions predicts the morality of principles and the perception of the emotions inclusive management style conflict. There

is evidence that women know best their own emotions but have less control over them than for men. Additional research is needed to clarify the moderating effect of other variables on the proposed relationships.

Keywords: Conflict management, emotional intelligence, moral development, path analysis.

Content: 1. Introduction, 2. Methodology, 3. Results, 4. Discussion and conclusion.

RESUMO

Este estudo comparou o relacionamento entre os estilos de gestão de conflitos, inteligência emocional e desenvolvimento moral em estudantes de gestão de Venezuela através de um path analysis. Foi utilizado o Inventário de Estilos de Gestão de Conflito (ROCI-II) o Emotional Inventory Intelligence (IIESS-R) e o Teste de Definição de Criterios Morales (DIT). O modelo foi parcialmente válido desde que o estilo de gestão de conflito está explicado apenas pela gestão das emoções; Este também explica os estilos de gestão de conflitos dispostos e comprometidos; a percepção das emoções de outras pessoas, prevê a moralidade de princípios e percepção das emoções o estilo de condução de conflito integrativa. Há evidências de que as mulheres sabem suas próprias emoções, mas controlar a menos do que os homens. Pesquisas adicionais são necessárias para esclarecer o efeito moderador de outras variáveis sobre as relações propostas.

Palabras chave: gestão de conflitos, inteligência emocional, desenvolvimento moral, path analysis.

Conteúdo: 1. Introdução 2. Metodologia 3. Resultados 4. Discussão e conclusão.

INTRODUCCIÓN

En el contexto de las organizaciones, al menos en el mundo occidental, el estudio del conflicto es una de las principales áreas de interés en temas afines al comportamiento organizacional y gerencia. A decir de Rahim et al (2001), el conflicto no siempre es negativo; por el contrario, puede traer muchas ventajas tales como la mejora del desempeño individual y de grupo y la promoción de la innovación, la creatividad y el desarrollo; la clave para hacer del conflicto un elemento funcional, en lugar de disfuncional, está en su gestión o manejo. Jordan y Troth (2004) señalan que los gerentes deben ser conscientes del factor emocional presente en todo conflicto independientemente de si la causa se relaciona con la tarea o las relaciones entre las personas.

El campo de estudio de las emociones se ha ampliado y hoy la inteligencia emocional es un componente determinante de la inteligencia social (Salovey y Mayer, 1990). Lo que corroboran también Pizarro y Salovey (2002). Por otra parte, las investigaciones neurológicas confirman la sincronización de las zonas subcorticales y corticales, más exactamente del hipotálamo y la corteza prefrontal, centro de las decisiones (Goleman, 2010), lo que ofrece un respaldo significativo a la tesis que destaca el papel de las emociones en la toma de decisiones morales (Beer et al., 2007).

Asimismo, Pizarro y Salovey (2002) vinculan el tema de las emociones al problema de alcanzar una comprensión más integral de la moralidad. Estos autores consideran que la capacidad para manejar eficazmente las emociones, utilizarlas para guiar el pensamiento y regularlas eficazmente son habilidades que utiliza una persona moral.

Scott (2004) y Smith (2009) hallaron que la inteligencia emocional y el razonamiento moral están vinculados de forma directa. Scott reconoció a la inteligencia emocional como un predictor del desarrollo moral. Pero, el estudio realizado por Athota et al. (2009) reportó una relación indirecta entre inteligencia emocional y desarrollo moral, en la que la personalidad actúa como mediadora de la relación. Por otro lado, McBride (2010) solo encontró una relación débil y positiva –pero no significativa– entre inteligencia emocional (en general) y desarrollo moral. Aunque, sí halló una asociación positiva y significativa con la dimensión comprender las emociones de inteligencia emocional.

El nivel de desarrollo moral tiene implicaciones que son relevantes para las organizaciones. Por ejemplo, los trabajadores que poseen “un desarrollo del juicio moral elevado son más proclives a una mayor adaptación hacia las reglas implícitas y explícitas, y a una mayor facilidad para adoptar el rol que les exigen las labores propias de su trabajo” (Lupercio et. al., 2007, p. 25). En otro estudio que realizaron estos autores con una muestra de 50 empleados de una empresa mexicana, dirigido a establecer el poder predictivo del juicio moral sobre el compromiso organizacional, se encontró que entre más alto es el desarrollo moral, mayor resulta el compromiso en la organización.

Rahim y Bonoma (1979) propusieron un modelo de manejo de conflicto que presenta cinco estilos distintos (integrador, comprometido, evitativo, dominante y complaciente) para manejar el conflicto en función de dos dimensiones: (a) preocupación por los propios intereses y (b) por los intereses de otros. Este modelo se usa como base en la presente investigación. En torno a ello, Jordan y Troth (2004) afirman la capacidad de predicción de la inteligencia emocional sobre los estilos de manejo de conflicto, con los que encontraron

relaciones significativas. Reportaron una correlación positiva entre la inteligencia emocional y dos dimensiones de ésta (habilidad para lidiar con las emociones propias y habilidad para lidiar con las emociones de otros), con los estilos integrador y dominante; y una correlación negativa entre la inteligencia emocional (escala total) y una dimensión (habilidad para lidiar con las emociones propias) con el uso del estilo evitativo (Morrinson (2008), resultados que coinciden parcialmente con los obtenidos por Godse y Thingujam (2010).

Morrinson (2008) encontró que todas las dimensiones de la inteligencia emocional se correlacionaban positivamente con el estilo colaborativo, equivalente al estilo integrador del modelo de Rahim y Bonoma (1979). Mientras que solo dos dimensiones se correlacionaban de forma negativa con evitativo. Contrario a estos resultados, Gambil (2008) no consiguió ninguna relación entre inteligencia emocional y alguno de los estilos de manejo de conflicto. En 2009, un estudio de Sherman solo reportó una relación positiva entre la dimensión manejo de emociones y el estilo integrador. Mientras que Godse y Thingujam (2010) encontraron una relación positiva entre la inteligencia emocional (en general) y dos dimensiones (comprensión de las dimensiones externas y manejo de emociones) con el estilo colaborativo (integrador); y una correlación negativa entre inteligencia emocional (en general) y una dimensión (control de las emociones) con el estilo evitativo. Pero, no reportaron ninguna asociación con dominante. Shih y Susanto (2010) aseguraron que la inteligencia emocional predice los estilos integrador y comprometido. Midieron la inteligencia emocional como una sola dimensión y consiguieron una relación positiva entre ésta y los estilos integrador y comprometido.

Al analizar dos tipos de relaciones interpersonales (públicas o personales) y los estados emocionales de calma o tormenta,

Ellis (2010) halló relaciones significativas entre la inteligencia emocional y todos los estilos de manejo del conflicto. En su estudio reportó una asociación positiva entre la escala total de inteligencia emocional y el estilo integrador en los dos tipos de relaciones interpersonales. En las relaciones públicas, halló una relación negativa con el estilo evitativo, lo que coincide con los resultados de Jordan y Troth (2004) y Godse y Thingujam (2010). En las relaciones personales, en oposición al hallazgo de Jordan y Troth, Ellis encontró una asociación negativa con el estilo competitivo (equivalente a dominante), y con el estilo complaciente –al igual que Morrinson en 2008–, además de una relación positiva con comprometido, que coincide con los resultados de Shih y Susanto (2010).

Rahim et al. (1999) encontró que quienes se encontraban en los estadios más altos de desarrollo moral (post-conventional) tendían a usar más el estilo integrador y comprometido, y menos el dominante y evitativo que quienes estaban en los estadios bajos (pre-conventional). Sin embargo, Chow y Ding (2003) solo hallaron una correlación baja y positiva con la moral post-conventional (o moral de principios) y el estilo integrador en una muestra que incluyó dos grupos de participantes: uno con estudiantes en Hong Kong y otro con estudiantes en China.

Si bien es cierto que la literatura refiere, entre otros, los estudios que se han mencionado aquí, los resultados aún no son concluyentes. Hay inconsistencias en los hallazgos: las relaciones no están del todo claras entre inteligencia emocional y desarrollo moral, inteligencia emocional y estilos de manejo de conflicto, y desarrollo moral y estilos de manejo de conflicto. Revisando con detalle las investigaciones, se aprecia que aunque Scott (2004) y Smith (2009) coinciden en los resultados sobre inteligencia emocional y desarrollo moral, los

hallazgos de McBride (2010) coinciden solo parcialmente con estos, y los de Athota et al. (2009) incluso los contradicen al sugerir una relación distinta (indirecta) entre ambas variables. Mientras que, en relación con la inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflicto, Jordan y Troth (2004), Morrinson (2008), Godse y Thingujam (2010) y Shih y Susanto (2010) coinciden en los resultados sobre la relación entre inteligencia emocional y el estilo integrador (o su equivalente). Además, Sherman (2009) y Ellis (2010) obtuvieron resultados parcialmente similares a los Jordan y Troth, Morrinson (2008), Godse y Thingujam (2010) y Shih y Susanto (2010). Pero, las relaciones con los demás estilos no son tan consistentes: los resultados varían entre las investigaciones. Algunos estudios hallaron una relación con el estilo evitativo (Jordan y Troth, 2004; Ellis, 2010; y Godse y Thingujam, 2010), con el estilo dominante o su equivalente (Jordan y Troth, 2004; y Ellis, 2010), con el estilo complaciente (Morrinson, 2008; Ellis, 2010) y con el estilo comprometido (Ellis, 2010; y Shih y Susanto, 2010). En sentido opuesto, Gambill (2008) no halló relación con ninguno de los estilos. Igualmente, hay inconsistencias en los resultados sobre desarrollo moral y estilos de manejo de conflicto. Mientras Rahim et al. (1999) reportó que el nivel post-convencional implicaría mayor uso de los estilos integrador y comprometido, y menos uso de los estilos dominante y evitativo; Chow y Ding (2003) reportaron únicamente una relación entre la moral post-convencional y el estilo integrador.

Las inconsistencias encontradas en los resultados de trabajos anteriores suponen la necesidad de realizar nuevas investigaciones, que permitan esclarecer las relaciones entre las variables inteligencia emocional, desarrollo moral y estilos de manejo de conflicto. Varios de los investigadores mencionados coinciden con este planteamiento y señalan la importancia de

realizar más trabajos. Por otro lado, las variables de interés del presente trabajo han sido principalmente estudiadas en contextos foráneos. Por ejemplo, Zerpa y Ramírez (2004) señalan que en Venezuela ha habido pocos desarrollos en la temática del desarrollo moral, mientras que la mayoría de las investigaciones se han realizado en Estados Unidos de América, Europa y Asia. En este sentido, el estudio de las relaciones entre inteligencia emocional, desarrollo moral y estilos de manejo de conflicto en el contexto venezolano es relevante para el ámbito científico regional, pues permitiría ampliar la investigación sobre las formulaciones teóricas de estas variables en el contexto local y contrastarlas con estudios transculturales realizados en otros contextos.

Tomando en consideración lo antes expuesto, la investigación buscó establecer cómo la variable inteligencia emocional influencia al desarrollo moral y a los estilos de manejo de conflicto, y cómo estas variables se relacionan entre sí en una muestra de estudiantes de postgrados en gerencia y en administración de empresas, en una universidad privada de la ciudad de Caracas, Venezuela.

1. METODOLOGÍA

Participantes

La muestra estuvo conformada por 208 participantes, hombres y mujeres (N1= 84, N2 = 121, con edades entre 22 y 57 años (M = 29,42), estudiantes de postgrado en gerencia de una universidad privada de Caracas, Venezuela.

Diseño

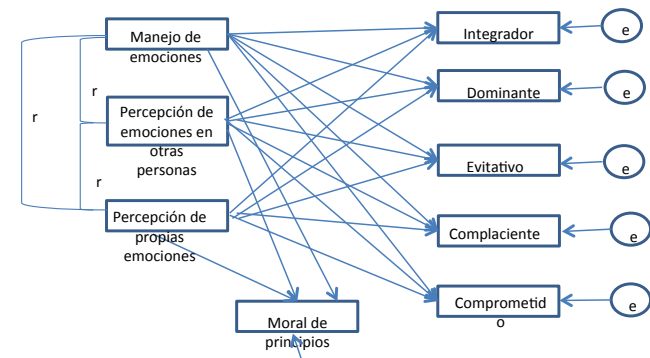
La investigación realizada se enmarcó dentro de la modalidad no experimental (Kerlinger y Lee, 2002). En tal sentido, y siguiendo a Kerlinger y Lee, la investigación se

apoyó en un estudio de campo en vista del interés en buscar relaciones sistemáticas entre variables y prueba de hipótesis de carácter no experimental en el contexto humano real (en este caso, un contexto social y en específico los contextos académicos de educación superior universitaria en el área metropolitana de Caracas).

Como estrategia de investigación, para evaluar la influencia entre las variables, se utilizó el Análisis de ruta (diagrama o modelo de rutas). Se trata de una técnica matemática desarrollada por Sewell Wright en 1921 y que se ha hecho de uso extendido en el campo de las ciencias sociales y en la Psicología. Permite medir la influencia directa en un sistema a lo largo de cada ruta y de encontrar de esta manera el grado con que la variación de un efecto dado es determinada por cada causa particular; este método dependerá del grado de correlación existente entre variables de un sistema con el conocimiento de sus correlaciones causales (Sierra-Bravo 1981).

Para Mulaik (1993) y Klem (1995) los modelos de rutas constituyen un sistema de hipótesis que se derivan de una postura teórica particular y en donde tales hipótesis se articulan (o especifican) en los coeficientes de ruta como indicadores de la magnitud del efecto de una variable sobre otra, como se puede apreciar en la gráfica 1. Pero también constituyen sistemas (Robles, 2000) dado que los integran diversas rutas hipotéticas que van a relacionar variables de forma directa o indirecta. Tal como afirma Robles (2000) “el diagrama de rutas es un todo integrado, con cohesión conceptual derivada de la teoría y unidad operacional dada por las rutas que conectan las variables e integran los efectos de unas sobre otras” (p. 8).

Gráfica 1. Diagrama de rutas propuesto.



Fuente: autores con base en Rahim y Bonoma (1979).

Instrumentos

Inventario de Estilos de Manejo del Conflicto (ROCI-II)

El Inventario de Estilos de Manejo del Conflicto (ROCI-II), de Rahim (1983) es un cuestionario de auto-percepción, que permite identificar los estilos de manejo de conflicto de un sujeto, basados en la teoría de Rahim y Bonoma (1979), que presenta cinco estilos en función de dos dimensiones: (a) el interés propio (grado en que un individuo trata de satisfacer sus necesidades); (b) y el interés por los otros (grado en que un individuo trata de satisfacer las necesidades de otros). De la combinación de ambas dimensiones, se conforman los cinco estilos son: (a) integrador, implica alto interés propio y alto interés por los otros; (b) dominante, refleja alto interés propio y bajo interés por los otros; (c) evitativo, muestra bajo interés propio y bajo por los demás; (d) complaciente, revela bajo interés propio y alto interés por los otros; y comprometido, implica interés intermedio propio y por los demás (Munduate et al, 1993).

Para medir las conductas asociadas con el manejo del conflicto, este instrumento contiene 28 ítems y posee cinco sub-escalas, que coinciden con los cinco estilos de manejo de

conflicto. La confiabilidad total de los ítems en el instrumento original, en idioma inglés, y para cada escala de manejo del conflicto, se ubica entre 0.70 y 0.80 (Rahim, 1983). Álvarez y Ramírez (2004) adaptaron el cuestionario para Venezuela y obtuvieron un alfa de Cronbach igual a 0.73, lo que indica una consistencia interna alta. Todos los coeficientes de confiabilidad se ubicaron sobre 0.60. Para corregir el cuestionario se suman las respuestas por dimensión, considerando la distribución de los ítems a cada dimensión del instrumento.

Inventario de Inteligencia Emocional (IIESS-R)

El Inventario de Inteligencia Emocional (IIESS-R) de Sojo y Guarino (2006) es un cuestionario de auto-percepción, que buscan medir comportamientos asociados con la Inteligencia emocional, basados en el modelo de Mayer, Caruso y Salovey (1999). Esta es una versión revisada de Sojo y Guarino (2006) del IIESS-R de Sojo y Steinkopt (2002). Este instrumento incluye 34 ítems para medir las conductas que indican presencia de inteligencia emocional. Específicamente, está compuesto por tres sub-escalas: (a) percepción de las emociones en otras personas, que agrupa 11 ítems; (b) percepción de las propias emociones, con 11 ítems; (c) y manejo de emociones, que agrupa 12 ítems (Sojo y Guarino, 2006). La primera dimensión mide la capacidad para identificar emociones en otras personas. La segunda dimensión mide la capacidad para identificar emociones en sí mismo y la tercera dimensión mide la capacidad para regular las emociones propias y de otros. Este cuestionario fue adaptado para el contexto venezolano por Sojo y Guarino (2006) y obtuvieron un alfa de Cronbach igual a 0.90 para el total de los ítems, lo que indica una consistencia interna alta. Mientras que por dimensiones, los valores son los siguientes: (percepción de las emociones en otras personas, 0.87; percepción de las propias emociones, 0.84; y manejo de las emociones, 0.84). Para corregir el cuestionario

se suman las respuestas por dimensión, considerando la distribución de los ítems a cada una.

Test de Definición de Criterios Morales (DIT)

El instrumento Defining Issues Test (DIT) o Test de Definición de Criterios fue desarrollado por Rest (1979), basándose en la teoría y los planteamientos de Lawrence Kohlberg (1992) sobre desarrollo moral. Este instrumento tiene la ventaja de que evalúa al desarrollo moral como una variable continua (Ramírez, 2007). Se empleó la versión corta del DIT la cual está conformada por tres dilemas morales y tres partes. En la primera parte, se le presenta al sujeto un dilema y se le pide que responda a una pregunta relacionada con la decisión que tomaría frente al dilema. El participante debe seleccionar una de las tres opciones posibles (sí, indeciso, no). En otras palabras, se trata de tomar una decisión con implicaciones morales. En la segunda parte, el sujeto le asigna importancia a doce planteamientos distintos relacionados con la decisión tomada sobre el dilema y usando una escala que va desde “muchísima importancia” hasta “ninguna importancia”. Estos ítems fueron construidos usando la teoría de desarrollo moral, por lo que casi todos los planteamientos corresponden a un estadio moral. Adicionalmente, se incluyen otros ítems fuera de estas dimensiones que son considerados planteamientos contra el sistema social (puntaje A) o irrelevantes (puntaje M), porque no tienen ninguna relación con el dilema planteado. En la tercera parte del instrumento, el sujeto selecciona los cuatro planteamientos de mayor importancia de los doce presentados, y los ordena desde el más hasta el menos importante (Ramírez, 2007).

Varias investigaciones en otros contextos apoyan la validez y confiabilidad del instrumento (Rest, 1979, 1994; Rest et al.,

2000; Barba, 2001 y 2002). Zerpa y Ramírez (2004) adaptaron el instrumento para el contexto venezolano y obtuvieron un coeficiente de confiabilidad alpha de Cronbach igual a 0.71 en la evaluación del total de los ítems, lo que indica una consistencia interna alta y un coeficiente de confiabilidad test re-test Pearson de .65. Ramírez (2007) asegura que “la versión adaptada del DIT posee adecuados niveles de validez y confiabilidad para estimar el nivel de desarrollo del juicio moral en el contexto nacional” (p. 153). Para la corrección del instrumento, se calcula el puntaje P, que se expresa en porcentaje y se obtiene de la sumatoria simple de los ítems que corresponden a los estadios 5 y 6 (moral de principios), y que estén presentes en la última parte del cuestionario. A mayor puntaje P, se estima un nivel de razonamiento moral más elevado o mayor desarrollo moral. Mientras que el puntaje A se obtiene de la sumatoria de los ítems que corresponden a planteamientos anti-sistema; y el puntaje M corresponde a la sumatoria de los ítems con planteamientos irrelevantes siempre y cuando estén presentes en la última parte del cuestionario. Estos dos puntajes se usan para examinar la fiabilidad de las respuestas, ya que pueden indicar que el sujeto no ha comprendido el cuestionario (Palacios, 2003). Del inventario DIT, se extraen tres puntajes: puntaje P, puntaje M y puntaje A.

Procedimiento

Antes de iniciar los cuestionarios, se entregó un formato de consentimiento informado a cada participante, y se leyó en voz alta el contenido para facilitar la comprensión de las condiciones del estudio. De esta forma, se dio a conocer que la decisión de participar en la investigación es totalmente voluntaria y podía ser revertida en cualquier momento; que la información recolectada era confidencial y solo sería usada para los propósitos establecidos en el estudio; que las respuestas son

anónimas; y que la participación no implica ningún riesgo sobre la salud mental o la integridad personal, además de que los resultados del estudio estarán disponibles para los participantes. Posteriormente, se corrigió el DIT usando la plantilla de corrección DITbita→ en formato MS Excel. Se codificaron los datos obtenidos y se tabularon usando el paquete estadístico SPSS versión 18; luego se revisaron –y eliminaron– los casos que presentaban duda sobre la fiabilidad de las respuestas. Se evaluó la presencia de patrones en los cuestionarios de inteligencia emocional y estilos de manejo de conflicto, y se estudiaron los puntajes en los índices M y A en el Test de Definición de Criterios (DIT). También, se eliminaron los casos con muchas respuestas sin contestar, y solamente se dejaron los sujetos con un ítem sin responder en algunos de los instrumentos. Luego, se aplicaron dos técnicas de imputación de datos, utilizando el programa estadístico SOLAS for Missing Data en la versión 4.0. Finalmente, se procedió a analizar los datos en el programa SPSS versión 18. Se describió desde el punto de vista estadístico a la muestra y se aplicaron técnicas de estadística inferencial para cumplir con los objetivos planteados en la investigación. En esta etapa se analizaron y discutieron los datos estadísticos obtenidos, tomando en consideración los nuevos hallazgos y la revisión bibliográfica preliminar.

2. RESULTADOS

Para alcanzar los objetivos del estudio se utilizó un modelo de ruta: análisis estadístico que permite identificar una relación de causalidad entre una variable con respecto a otras variables. Se trabajó en varias etapas. Se comenzó con un análisis exploratorio de datos, se describió a la muestra, se revisó el cumplimiento de los supuestos para aplicar el análisis estadístico paramétrico seleccionado y, finalmente, se

representó gráficamente el diagrama de ruta y se analizaron sus índices de ajuste.

Variables sociodemográficas

Según los datos recolectados, la muestra se caracteriza por una mayor presencia de personas del sexo femenino (58.20%) que del sexo masculino (40.40%), la edad promedio del grupo analizado es 29.42 años, y la mayoría de los participantes se encontraba cursando el quinto trimestre. Casi un tercio de los participantes (29.80%) tiene entre 22 y 26 años. Mientras que más de dos tercios (69.70%) son menores de 31 años. Además, el grupo analizado se encontraba cursando entre el primer y el sexto trimestre. Específicamente, 30.10% (el porcentaje más numeroso) estaba en el quinto trimestre; 19.70%, en el primer trimestre; 13.10%, en el cuarto trimestre; 12.70%, en el segundo trimestre; 12.20%, en el tercer trimestre e igual porcentaje se encontraba en el sexto.

Dimensiones de inteligencia emocional

La variable inteligencia emocional se evaluó a través de tres dimensiones: manejo de emociones, percepción de las emociones en otras personas y percepción de las propias emociones. La tabla 1 presenta los descriptivos de la evaluación.

Tabla 1. Descriptivos de la Inteligencia emocional (n = 208)

Dimensiones	M	DT	Mínimo	Máximo
ME	2.92	0.41	1.66	4
PEOP	2.88	0.35	2.09	4
PPE	3.06	0.41	1.82	4

Fuente: autores

Nota: ME = Manejo de emociones; PEOP = Percepción de las emociones en otras personas; PPE = Percepción de las propias emociones.

Como se aprecia en la Tabla 1, en una escala de 1 al 4, el grupo analizado obtuvo mayor puntaje en percepción de las propias emociones ($\bar{X}=3.06$), seguida por la dimensión manejo de emociones ($\bar{X}=2.92$), y el menor promedio se halló en percepción de las emociones en otras personas ($\bar{X}=2.88$). Como se observa, todos los valores son cercanos a 3. Los resultados apuntan a que es más fácil para la muestra estar consciente de sus sentimientos, y controlarlos en determinadas situaciones, que estar conscientes de los sentimientos de las personas alrededor. Con respecto a la dimensión Manejo de emociones, el coeficiente de variación de la muestra, que se obtiene al dividir la desviación típica entre la media, es 14.04% (DT=0.41; $\bar{X}=2.92$). Lo que sugiere que la muestra es homogénea (la mayor parte de los datos se concentran alrededor de la media). Para el caso de la dimensión percepción de las emociones en otras personas, con un coeficiente de variación de 12.15%, se considera que la una muestra es homogénea (DT=0.35). Para la dimensión percepción de las propias emociones, el grupo analizado es homogéneo (CV=13.40 %; DT=0.41; $\bar{X}=3.06$).

Estilos de manejo de conflicto

La variable estilos de manejo de conflicto se evaluó a través de cinco dimensiones: integrador, dominante, evitativo, complaciente y comprometido. Cada una corresponde a un estilo para manejar el conflicto diferente. A continuación, se presentan los datos descriptivos de la evaluación en la Tabla 2.

Como se aprecia en la Tabla 2, en una escala del 1 al 5, la muestra obtuvo mayor puntaje en integrador ($\bar{X}=4.30$), en segundo lugar se ubicó un estilo parecido al primero: comprometido ($\bar{X}=4.10$). Luego, le siguieron dominante ($\bar{X}=3.36$), complaciente ($\bar{X}=3.30$) y, por último, evitativo ($\bar{X}=3.23$). Esto evidencia que la muestra prefiere usar el estilo

Tabla 2. Descriptivos de estilos de manejo de conflicto (n =208)

Dimensiones	M	DT	Mínimo	Máximo
Integrador	4.30	0.47	2.50	5.00
Dominante	3.36	0.68	1.80	5.00
Evitativo	3.23	0.78	1.17	4.83
Complaciente	3.30	0.62	1.67	4.83
Comprometido	4.10	0.46	3.00	5.00

Fuente: autores

integrador para solventar los conflictos, mientras que el menos favorito de los estilos es el evitativo (en el que se huye de la situación problemática). Como se observa, integrador y comprometido obtuvieron puntajes por encima de 4 puntos, mientras que los demás estilos mostraron valores por debajo de 3.4 puntos. Entre las cinco dimensiones, evitativo fue la que presentó mayor dispersión en los datos (CV=24.15%; DT=0.78), mientras que comprometido fue la menor dispersión presentó (CV=11.22%; DT=0.46).

Los datos del estilo integrador obtienen un coeficiente de variación de 10.93% (\bar{X} =4.30; DT=0.47). Esto indica que la muestra es extremadamente homogénea. Para los datos del estilo dominante, aunque se observa mayor dispersión que en otros estilos (integrador, complaciente y comprometido), con un coeficiente de variación de 20.23% (\bar{X} =3.36; DT=0.67), la muestra tiende a ser homogénea. Los datos del estilo evitativo mantienen la tendencia a la homogeneidad (se concentran en valores cercanos a la media (CV=24.15%; DT=0.78; \bar{X} =3.23). Sin embargo, es la distribución que mayor dispersión presenta entre las dimensiones de estilos de manejo de conflicto. Con respecto al estilo complaciente, el coeficiente de variación de la muestra es 18.79% (\bar{X} =3.29; DT=0.62), lo

que indica que la muestra tiende a ser homogénea. Finalmente, para el estilo comprometido, el coeficiente de variación de la muestra es 11.22%. Esto evidencia que el grupo analizado es extremadamente homogéneo. De hecho, entre los cinco estilos de manejo de conflicto, éste es el que revela mayor concentración en torno a la media (\bar{X} =4.10; DT=0.46).

Desarrollo moral

El desarrollo moral se mide por el puntaje P, que resulta de la sumatoria del puntaje de los sujetos en los estadios 5 y 6, obtenido en el instrumento DIT. Se llama también moral de principios. La tabla 3 presenta los resultados del análisis descriptivo de la variable desarrollo moral.

Tabla 3. Descriptivos de desarrollo moral (n =208)

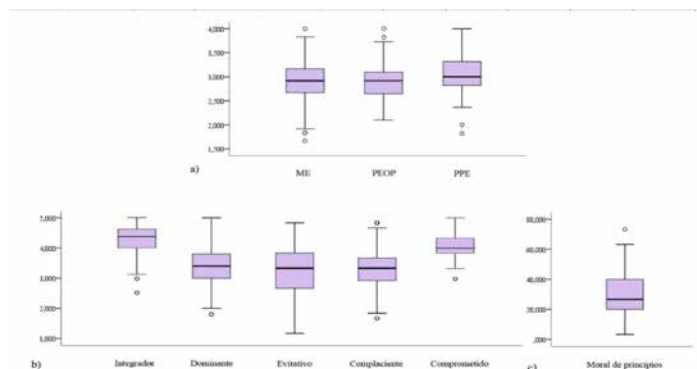
Dimensión	M	DT	Mínimo	Máximo
Moral de principios	29.44	14.47	3.33	73.33

Fuente: autores

Tal como se observa en la Tabla 3, en una escala de 1 al 100, el promedio del puntaje P (moral de principios) es 29,44. La dispersión de los datos de la muestra es 14.47 y el coeficiente de variación es 49.15%. Esto revela que la muestra tiende a ser heterogénea (un grupo importante de los casos están alejados de la tendencia central). Entre todas las variables involucradas en el estudio, ésta es la que presenta mayor dispersión entre los datos.

En definitiva, podría decirse que la muestra estudiada se caracteriza por usar predominantemente los estilos de manejo de conflicto integrador y comprometido, tener niveles de inteligencia emocional cercanos a 3 (en las tres dimensiones), y un desarrollo moral de principios de alrededor de 29.44.

Figura 1. Gráfico de Caja y Bigote



Fuente: autores

A continuación, se presenta la representación gráfica de estas variables usando un gráfico de caja y bigote (ver Figura 1).

Diagrama de rutas resultante

Se revisó primero el supuesto de normalidad en las variables endógenas del modelo, se revisó la distribución normal de los errores, la homocedasticidad y la independencia de los errores en las variables endógenas cumpliéndose con estos requisitos para continuar el análisis.

Tabla 4. Modelo de regresión para las variables del modelo

Variable predicha	R	R2	R 2 ajustada	Error típ. de la estimación	F	gl1	gl2	Sig.
Integrador	0.408	0.166	0.150	0.436188	10.117	4	203	0.000*
Dominante	0.229	0.053	0.034	0.666356	2.814	4	203	0.026*
Evitativo	0.198	0.039	0.020	0.775806	2.080	4	203	0.085
Complaciente	0.212	0.045	0.031	0.611973	3.203	3	204	0.024*
Comprometido	0.391	0.153	0.136	0.426581	9.135	4	203	0.000*
Moral de principios	0.243	0.059	0.045	14.14300	4.270	3	204	0.006*

Nota: * p < 0.05

Fuente: autores.

La interpretación de todas las regresiones que se presentan a continuación se hicieron tomando en cuenta un porcentaje de confianza de 95 por ciento y un criterio de significación de $p < 0.05$. En definitiva, se obtuvieron cinco ecuaciones ($n = 5$) a partir de la fórmula general para regresiones lineales múltiples ($X_x = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 \dots + e$), que correspondieron a las variables endógenas del modelo $X_{1(\text{integrador})}$, $X_{2(\text{dominante})}$, $X_{3(\text{complaciente})}$, $X_{4(\text{comprometido})}$ y $X_{5(\text{moral de principios})}$.

Como se observa en la Tabla 4, existe una correlación significativa y moderada ($R = 0.408$) entre la mejor combinación de las variables manejo de emociones, percepción de la emociones en otras personas, percepción de las propias emociones, moral de principios y el estilo integrador. El conjunto de variables predictoras explica 15% de la varianza total de los datos ($R^2 \text{ ajustada} = 0.150$), $F(4, 203) = 10.117$, $p = 0.000$. Es decir que manejo de emociones, percepción de la emociones en otras personas, percepción de las propias emociones y moral de principios en conjunto explican de forma significativa al estilo integrador. Existe una correlación significativa y baja ($R = 0.229$) entre la mejor combinación de las variables manejo de emociones, percepción de la emociones

en otras personas, percepción de las propias emociones, moral de principios y el estilo dominante. El conjunto de variables predictoras explica 3.40% de la varianza total de los datos (R^2 ajustada= 0.034), $F(4,203)= 2.814$, $p=0.026$.

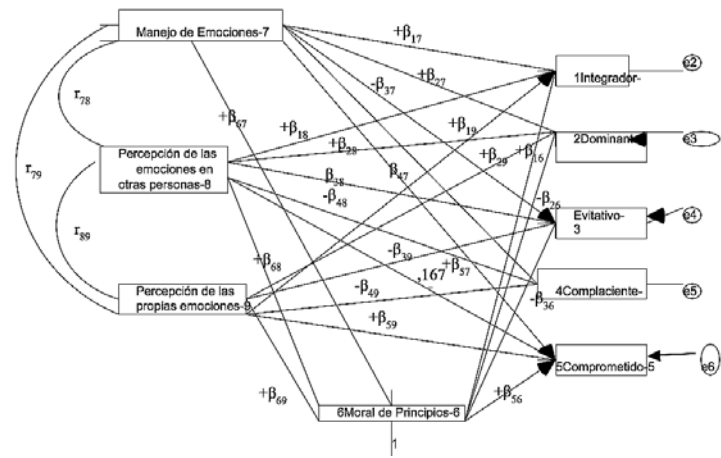
Hay una correlación baja ($R=0.198$) entre la mejor combinación de las variables manejo de emociones, percepción de la emociones en otras personas, percepción de las propias emociones, moral de principios y el estilo complaciente. Sin embargo, esta correlación no fue significativa ($p=0.085$), $F(4,203)= 2.080$. El conjunto de variables predictoras explica (sin significancia estadística) un porcentaje muy bajo de la varianza total de los datos: apenas 2% (R^2 ajustada=0.020).

Se observa la presencia de una correlación significativa y baja ($R=0.212$) entre la mejor combinación de las variables manejo de emociones, percepción de la emociones en otras personas, percepción de las propias emociones y el estilo complaciente. El conjunto de variables predictoras explica 3.10% de la varianza total de los datos (R^2 ajustada=0.031), $F(3,204)= 3.203$, $p=0.024$.

Se presenta una correlación significativa y moderada ($R=0.391$) entre la mejor combinación de las variables manejo de emociones, percepción de la emociones en otras personas, percepción de las propias emociones, moral de principios y el estilo comprometido. El conjunto de variables predictoras explica 13.60% de la varianza total de los datos (R^2 ajustada=0.136), $F(4,203)= 9.135$, $p=0.000$.

Se presenta una correlación significativa y baja ($R=0.243$) entre la mejor combinación de las variables manejo de emociones, percepción de la emociones en otras personas, percepción de las propias emociones y moral de principios.

Gráfica 2. Modelo de ruta general



Fuente: Autores

El conjunto de variables predictoras explica 4.50% de la varianza total de los datos (R^2 ajustada=0.045), $F(4,203)= 4.270$, $p=0.006$. A continuación, se muestran en la Tabla 5 las variables significativas dentro del modelo.

El modelo de ruta general, gráfica 2, obtenido con un criterio de 95% de confianza ($p<0.05$).

Tal como se observa en la gráfica 2, manejo de emociones y percepción de las propias emociones predicen el uso del estilo integrador, manejo de emociones predice el uso del estilo complaciente y comprometido, y percepción de las emociones en otras personas predice el uso del estilo dominante y la presencia de la moral de principios.

En otras palabras, los valores hallados sugieren que quienes manejan mejor sus emociones usan más los estilos integrador y comprometido y menos el estilo complaciente, que quienes no manejan bien sus emociones. Además, quienes tienen mejor percepción sobre sus propias emociones también usan más el

Tabla 5. Predictores del modelo

Variable predicha		B	Error tıp.	β	Sig.
Integrador	(Constante)	2.524	0.293		0.000
	ME	0.285	0.084	0.248	0.001*
	PEOP	0.117	0.105	0.087	0.264
	PPE	0.189	0.086	0.166	0.029*
	Moral de principios	0.001	0.002	0.028	0.667
Dominante	(Constante)	2.032	0.447		0.000
	ME	0.137	0.129	0.083	0.286
	PEOP	0.320	0.160	0.167	0.046*
	PPE	0.047	0.131	0.028	0.723
	Moral de principios	-0.005	0.003	-0.098	0.168
Evitativo	(Constante)	2.429	0.521		0.000
	ME	-0.216	0.129	-0.113	0.149
	PEOP	0.303	0.186	0.136	0.105
	PPE	0.133	0.153	0.070	0.386
	Moral de principios	0.005	0.004	0.096	0.176
Complaciente	(Constante)	2.686	0.411		0.000
	ME	-0.239	0.118	-0.158	0.043*
	PEOP	0.222	0.145	0.136	0.128
	PPE	0.216	0.121	0.144	0.074
Comprometido	(Constante)	2.661	0.286		0.000
	ME	0.342	0.082	0.307	0.000*
	PEOP	0.132	0.102	0.102	0.198
	PPE	-0.010	0.084	-0.009	0.909
	Moral de principios	0.003	0.002	0.096	0.152
Moral de principios	(Constante)	-3.350	9.487		0.724
	ME	3.659	2.716	0.104	0.179
	PEOP	6.699	3.362	0.163	0.048*
	PPE	0.918	2.786	0.026	0.742

Fuente: autores

estilo integrador. Mientras que quienes perciben mejor las emociones en otras personas emplean más el estilo dominante. Por otro lado, quienes tienen mejor percepción en las emociones en otras personas también tienen tendencia a tener un mayor desarrollo moral (moral de principios). Adicionalmente, al visualizar el modelo resultante, se aprecia que la variable mejor explicada es el estilo integrador, porque su error (0.850) es el menor de todos. Este valor indica que el modelo deja de explicar 85% de la varianza total. Mientras que la variable menos explicada es el estilo complaciente, con un error de 0.969 (se deja de explicar el 96.90 % de la varianza total).

También se aprecia que la variable que más predice estilos de manejo de conflicto es el manejo de las emociones (integrador, complaciente y comprometido). Percepción de las emociones en otras personas predice solo un estilo (dominante); pero también predice moral de principios. Mientras que percepción de las otras emociones acompañada a manejo de las emociones en la tarea de predecir al estilo integrador. Con respecto a los efectos, si se toman en cuenta solo los significativos con un criterio de $p < 0.05$, se observa que no hay efectos indirectos entre las variables, solo directos. Por esta razón, el efecto directo es igual al efecto total que tienen las variables predictoras sobre las predichas en el modelo de ruta resultante. En orden, los efectos totales más altos se presentan entre (a) manejo de emociones y comprometido ($\beta = 0.307$); (b) manejo de emociones e integrador ($\beta = 0.248$); (c) percepción de las emociones en otras personas y dominante ($\beta = 0.167$); (d) percepción de las propias emociones e integrador ($\beta = 0.166$); (e) percepción de las emociones en otras personas y moral de principios ($\beta = 0.163$); (f) y manejo de emociones y complaciente ($\beta = -0.158$). Estos datos, se pueden apreciar con mayor facilidad en la Tabla 6.

3. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El presente trabajo tuvo como objetivos principales estudiar cómo la variable inteligencia emocional influye al desarrollo moral y a estilos de manejo de conflicto, y cómo se relacionan estas variables entre sí en una muestra de estudiantes de postgrados en gerencia y administración de empresas en una universidad privada en Caracas. En general, se esperaba que la inteligencia emocional afectara directa e indirectamente a los estilos de manejo de conflicto, y que desarrollo moral afectara directamente a los estilos de manejo de conflicto. Se creía que la totalidad de las dimensiones de inteligencia emocional influiría sobre los cinco estilos de manejo de conflicto y sobre la moral de principios; y que, a su vez, la moral de principios influiría sobre los estilos integrador, dominante, evitativo y comprometido.

Alrededor de dos tercios de los participantes obtuvieron puntajes en el rango de 2.51 a 3.33 en la dimensión manejo de emociones; de 2.53 a 3.23 en percepción de las emociones en otras personas; y de 2.65 a 3.47 en percepción de las propias emociones. Una interpretación para estos datos, que parece muy lógica, sería que las personas tienen mayor facilidad para identificar sus propias emociones que para identificar las emociones de otros.

Por otro lado, al comparar el promedio en manejo de emociones con el reportado por Soho (2006) en una investigación con 328 adultos desempleados en Venezuela, y en la que se usó el mismo instrumento; se observa que el puntaje de los estudiantes evaluados fue inferior en 0.29 puntos ($\bar{X} = 3.21$ vs. $\bar{X} = 2.92$). Aunque los datos no son suficientes para emitir conclusiones definitivas, esta información pudiera sugerir la importancia de incorporar módulos orientados

Tabla 6. Efectos sobre las variables integrador, dominante, complaciente, comprometido y moral de principios

Variables		Efectos			Residual (e= 1- R2)
Predichas	Predictoras	Directo	Significación	Total	
Integrador					0.850
	ME	0.248	0.001*	0.248	
	PEOP		0.264		
	PPE	0.166	0.029*	0.166	
	Moral de principios		0.667		
Dominante					0.966
	ME		0.286		
	PEOP	0.167	0.046*	0.167	
	PPE		0.743		
	Moral de principios		0.168		
Evitativo					
	ME		0.149		
	PEOP		0.105		
	PPE		0.386		
	Moral de principios		0.176		
Complaciente					0.969
	ME	-0.158	0.043*	-0.158	
	PEOP		0.128		
	PPE		0.074		
Comprometido					0.864
	ME	0.307	0.000*	0.307	
	PEOP		0.198		
	PPE		0.909		
	Moral de principios		0.152		
Moral de principios					0.955
	ME		0.179		
	PEOP	0.163	0.048*	0.163	
	PPE		0.742		

Nota: ME = Manejo de emociones; PEOP = Percepción de las emociones en otras personas; PPE = Percepción de las propias emociones.

*Sig: p<0,05

Fuente: Autores

al desarrollo de la inteligencia emocional en los contenidos programáticos de los postgrados en gerencia y administración de empresas de la Universidad donde se recolectaron los datos, con la intención de mejorar el perfil y las competencias del egresado.

El nivel de desarrollo moral se evaluó a través del DIT. El promedio del puntaje P en la muestra fue 29,44. Alrededor de dos tercios de los participantes obtuvieron un porcentaje entre el rango de 14.97 a 43.91 puntos. Coincidiendo con lo encontrado por Ramírez (2006) en un estudio con estudiantes universitarios en Venezuela, el promedio de la muestra local está evidentemente debajo de lo esperado si se compara con los parámetros establecidos por Rest, Davison y Robbins (1978) para la población norteamericana, que se ubica en 41.6 para estudiantes universitarios de pregrado y 53.2 para profesionales. Sin embargo, el promedio de los participantes en moral de principios sí es consistente con los resultados de Ramírez (2006), que halló una media de 24.78 en estudiantes de los primeros años de pregrado. Igualmente, el resultado es más cercano, aunque inferior, con otros valores conseguidos en estudios en otros países. Por ejemplo, Barba (2002) halló un promedio de 31.84 en una muestra de profesionales con licenciatura en México; Chow y Ding (2002) encontraron una media de 30.21 para el puntaje P en un grupo de estudiantes de pregrado y postgrado en China y Hong Kong; Chang y Yen (2007) reportaron un promedio de 30.00 en estudiantes de maestría en Taiwan; Lan, Gowing, Rieger, McMahon y King (2010) obtuvieron una media de 33.36 en un grupo de hombres y 38.36 en un grupo de mujeres, que realizaban estudios de cuarto nivel en una universidad canadiense; y Cesur y Topcu (2010) reportaron una media de 39.31 para estudiantes de varias universidades en Turquía. Que el puntaje promedio de la muestra seleccionada sea menor que el

hallado en otros contextos sugiere la necesidad de desarrollar programas educativos destinados a mejorar el desarrollo moral de los estudiantes de postgrado en la Universidad donde se recolectaron los datos.

Para identificar los estilos de manejo de conflicto, se utilizó el inventario ROCI-II de Rahim y Bonoma (1983). Los datos revelaron que la muestra usaba en primer lugar el estilo integrador ($\bar{X}=4.30$), en segundo lugar el comprometido ($\bar{X}=4.10$), y le seguían los estilos dominante ($\bar{X}=3.36$), complaciente ($\bar{X}=3.30$) y, por último, evitativo ($\bar{X}=3.23$). En general, integrador y comprometido tuvieron un puntaje promedio por encima de 4 puntos en una escala del 1 al 5, mientras que los demás estilos obtuvieron valores por debajo de 3.4. Estos resultados son parcialmente similares a los obtenidos por Ramírez y Álvarez en 2005, en una investigación en la que indagaron sobre los estilos de manejo de conflicto en 558 gerentes de la ciudad de Caracas. Las características de los sujetos también eran similares a las del presente trabajo: tenían entre 23 y 60 años y, para el momento de la recolección de datos, cursaban estudios de postgrado.

Como se aprecia, Ramírez y Álvarez (2005) también reportaron como estilo predominante el integrador y, en segundo lugar, el comprometido para los gerentes venezolanos. Sin embargo, los resultados son distintos con los demás estilos. En otros contextos, varias investigaciones han señalado al estilo integrador como el más usado, seguido por el estilo comprometido: en Korea, Ting-Toomey et al. (1991); en Hong Kong, Chow y Ding (2002); en Indonesia, Shih y Susanto (2010), pero con resultados distintos en los demás estilos. Aunque otros estudios solo han conseguido el uso predominante del estilo integrador: en Estados Unidos, Rahim et al. (1999); y en China, Chow y Ding (2002).

En definitiva, puede decirse que los participantes de la muestra suelen comportarse de forma principalmente integradora al momento de hacer frente a los conflictos interpersonales en el lugar de trabajo. Es decir, como explica Rahim (2000), son personas que tienen alta preocupación por los intereses de otros y sus propios intereses, por lo que evalúan las necesidades de ambas partes cuando se enfrentan a un conflicto. Además, presentan una actitud orientada hacia la resolución del conflicto (Rahim, 2002). Esta conclusión es reforzada por el hecho de que el estilo evitativo obtuvo el promedio más bajo en la muestra. Es decir que no reconocer el conflicto y dejar los problemas sin resolver representa la última opción para los participantes ante situaciones conflictivas.

Al estudiar la influencia y los efectos entre las variables del modelo propuesto, se consiguió que la única dimensión de inteligencia emocional que explica al desarrollo moral es percepción de las emociones en otras personas. Considerando trabajos previos (e.g., Scott, 2004; Smith, 2009), se esperaba que todas las dimensiones de la inteligencia emocional influyeran sobre el razonamiento moral. Sin embargo, los datos no reportaron evidencia a favor de este planteamiento. En cambio, los resultados fueron consistentes con los de Mc Bride (2010) en el contexto norteamericano, que solo halló una relación positiva y significativa con la dimensión comprensión de las emociones. La presente investigación también consiguió una relación positiva con una de las dimensiones, que parece ser similar a la de McBride. Pues, comprender las emociones implica también la identificación o percepción de las emociones de otros. En definitiva, se aceptó la hipótesis específica de que a mayor puntaje en percepción de las emociones de otras personas, mayor moral de principios. Según la teoría de desarrollo moral, las personas que usan el nivel de razonamiento moral más elevado son sensibles a los problemas y dificultades de otras personas

(Kohlberg, 1974, cp. Ramírez, 2005). En este sentido, parece lógico que quienes tienen mayor capacidad para identificar las emociones de otras personas puedan también ser más sensibles a los problemas de otros y, por lo tanto, reflejar mayor nivel de moral de principios.

Se encontró que las dimensiones de inteligencia emocional manejo de emociones y percepción de las propias emociones explican el uso del estilo integrador. Específicamente, a mayor puntaje en manejo de emociones, mayor puntaje en integrador; y a mayor puntaje en percepción de las propias emociones, mayor puntaje en integrador. Estos resultados corresponden parcialmente con lo que se esperaba. Atendiendo a los datos reportados por investigaciones anteriores, se había planteado como hipótesis que todas las dimensiones de la inteligencia emocional influirían sobre el estilo integrador. Sin embargo, no se halló que percepción de las emociones en otras personas tuviese un efecto significativo sobre integrador. Quedó rechazado el planteamiento inicial de que a mayor puntaje en percepción de las emociones en otras personas, mayor puntaje en integrador.

Estos resultados se asemejan parcialmente a lo reportado por Godse y Thingujam en 2009 en el territorio indio. Estos investigadores hallaron que la dimensión manejo de las emociones tiene una correlación positiva con el estilo integrador. Sin embargo, también encontraron una relación con la dimensión comprensión de las emociones externas, que sería equivalente a percepción de las emociones en otras personas. Es importante destacar que, en la presente investigación, el coeficiente de Pearson ciertamente reveló que ambas variables están relacionadas; sin embargo, dentro del modelo causal propuesto, esta dimensión no logró explicar significativamente al estilo integrador.

Adicionalmente, estos resultados también son similares a los publicados por Jordan y Troth en 2004: en un estudio en Australia, encontraron que la dimensión habilidad para lidiar con las emociones propias y de otras personas predice al estilo integrador. Coinciden con Sherman (2009), que halló una relación entre la dimensión manejo de emociones y el estilo integrador. Igualmente, estos autores aportan evidencia que afirma la relación entre inteligencia emocional y el uso del estilo integrador, al igual que trabajos anteriores en otros contextos (Morrinson, 2008; Ellis, 2010; y Shih y Susanto, 2010). En la revisión bibliográfica realizada, el único investigador que no reportó una relación entre ambas variables fue Gambill (2008), en un estudio realizado en Estados Unidos.

Una persona que use la integración tiene alta preocupación por los intereses de otros y de sí mismo. Requiere apertura, intercambio de información y revisión de las diferencias entre las partes. Su objetivo es alcanzar una solución que satisfaga a los involucrados en conflicto por igual (Rahim, 2000). El estilo integrador se fundamenta en una estrategia ganar-ganar, que implica revisar los intereses propios y los de la otra parte. Considerando esto, y los resultados obtenidos, la relación entre inteligencia emocional y el estilo integrador pudiera deberse a que las personas emocionalmente inteligentes tienen capacidad para identificar apropiadamente sus propias emociones y regularlas de forma reflexiva. En otras palabras, hay que entender correctamente lo que se siente y lo que se espera (los intereses propios) para poder revisarlo junto a otras partes en un proceso de resolución de conflicto. Además, la capacidad para regular las emociones permite asumir una actitud reflexiva ante situaciones conflictivas.

El estudio previo de Jordan y Troth (2004) en Australia indicaba que había una relación positiva entre la escala total de

inteligencia emocional, las dos dimensiones que usaron para medirla y el estilo dominante. Los datos obtenidos aportaron evidencia que parcialmente apoyan las conclusiones de estos investigadores. Se encontró que la dimensión percepción de las emociones en otras personas explica el uso del estilo dominante (con una correlación positiva). Es decir que se aceptó la hipótesis específica (representada gráficamente en el diagrama de ruta propuesto) de que a mayor puntaje en percepción de las emociones en otras personas, mayor puntaje en dominante. Sin embargo, se rechazaron las hipótesis de que a mayor puntaje en manejo de emociones, mayor puntaje dominante; y a mayor puntaje de percepción de las propias emociones, a mayor puntaje dominante.

Igualmente, los hallazgos de Jordan y Troth (2009), y Godse y Thingujam (2010) –e incluso, Ellis (2010) desde una perspectiva metodológica distinta– apuntaban a que existe una relación negativa entre la inteligencia emocional en general y algunas dimensiones con el estilo evitativo. Específicamente, se esperaba que a mayor puntaje en manejo de emociones, menor puntaje en evitativo; a mayor puntaje en percepción de las emociones en otras personas, menor puntaje en evitativo; y a mayor puntaje en percepción de las propias emociones, menor puntaje en evitativo. Sin embargo, estas hipótesis quedaron rechazadas. Los resultados coinciden con otros trabajos en contextos distintos, que tampoco reportaron relación entre estas variables (e.g., Sherman, 2009; Shih y Susanto, 2010).

Un siguiente hallazgo reveló que la dimensión manejo de emociones explica a los estilos complaciente y comprometido. Se aceptaron las hipótesis de que a mayor puntaje en manejo de emociones, menor puntaje en complaciente; y a mayor puntaje en manejo de emociones, mayor puntaje en comprometido. Morrinson (2008) y Ellis (2010) en muestras norteamericanas

—desde aproximaciones metodológicas distintas— encontraron una correlación negativa entre inteligencia emocional y complaciente, que coincide con los resultados obtenidos. Una posible explicación a estos datos sugiere que la capacidad para regular las emociones y mantener una actitud reflexiva ante el conflicto permiten tener una mayor capacidad para ceder a las necesidades o requerimientos de la otra parte en función de mantener las relaciones. Por otro lado, la relación entre la inteligencia emocional y el estilo comprometido es consistente con lo reportado por Shih y Susanto (2010). Los resultados no aportaron evidencia a favor de las siguientes hipótesis específicas: a mayor puntaje en percepción de las emociones en otras personas, menor puntaje en complaciente, y mayor en comprometido; y a mayor puntaje en percepción de las propias emociones, menor puntaje en complaciente, y mayor en comprometido.

El trabajo de Rahim et al. en 1999 en Estados Unidos apuntaba a que el desarrollo moral tiene efectos significativos sobre los estilos integrador, dominante, evitativo y comprometido. Igualmente, Chow y Ding (2002) en el contexto asiático señalaron que el razonamiento moral de principios influye sobre el estilo integrador. Sin embargo, en el presente trabajo no se encontró, dentro del modelo causal evaluado, que el desarrollo moral explicara el uso de alguno de los estilos de manejo de conflicto. Es decir que se rechazaron la siguientes hipótesis específicas: a mayor puntaje en desarrollo moral, mayor puntaje en integrador y comprometido; y a mayor puntaje en desarrollo moral, menor puntaje en dominante y evitativo.

La razón por la que no se hallaron relaciones entre el desarrollo moral y los estilos de manejo de conflicto puede estar relacionada con el efecto de otras variables, que no estuvieron

contempladas en el modelo. Algunos investigadores han señalado que el razonamiento moral no necesariamente explica el comportamiento moral (Rest y Narváez, 1994; Hannah, Avolio y May, 2011). Existen otras variables implicadas en la relación entre razonamiento y acción moral, como la motivación moral o la eficacia moral (Hannah et al., 2011). Si se toma en consideración que el desarrollo moral tiene que ver con el esquema de razonamiento, mientras que el uso de los estilos de manejo de conflicto tiene que ver con una acción o comportamiento; entonces, se hace evidente (a la luz de la teoría) de que otros factores podrían estar implicados en la relación. Por otro lado, las relaciones que se querían verificar se plantearon en función de los resultados empíricos obtenidos en contextos foráneos. Por lo que no necesariamente estas relaciones se cumplirían en Venezuela, ya que hay factores culturales que también podrían afectar el comportamiento de las variables. Por ejemplo, varias investigaciones han explicado que existe una relación entre la orientación cultural —colectivista o individualista— y la forma cómo se manejan los conflictos (eg., Oetzel y Ting-Toomey, 2003; Paul et al., 2004; Forbes, Collinworth, Zhao, Kohlman y LeClaire, 2011).

En definitiva, los valores hallados sugieren que quienes manejan mejor sus emociones tienen mayor tendencia a usar los estilos integrador y comprometido, y menos el estilo complaciente, que quienes no manejan bien sus emociones. Además, quienes tienen mejor percepción sobre sus propias emociones usan más el estilo integrador. Mientras que quienes perciben mejor las emociones en otras personas emplean más el estilo dominante y tienen tendencia a tener un mayor razonamiento moral de principios. Mayor investigación se requiere para verificar la existencia de posibles variables moderadoras entre las relaciones causales reportadas en el presente estudio.

REFERENCIAS

- Al Qamash, M.; Altal, S. & Jawaldeh, F. (2011). Dimensional common emotional intelligence for student of higher education in Princess Alia College at the University of Al Balq'q Applied University in Jordan from the point of view of students. *European Journal of Social Sciences*, 25 (3), 87-97.
- Athota, V.; O'Connor, P. & Jackson, C. (2009). *The role of emotional intelligence and personality in moral reasoning. Personality and Individual Differences*. Australia Academic Press, 1-12.
- Barba, B. (2001). Razonamiento moral de principios en estudiantes de secundaria y bachillerato. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 6 (13), 501-523.
- Barba, B. (2002). Influencia de la edad y de la escolaridad en el desarrollo del juicio moral. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 4 (2), 24-45.
- Bar-On, R. (1997). *The Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A test of emotional intelligence*. Toronto, Canada: Multi-Health Systems.
- Beer, J.; Monin, B. & Pizarro, D. (2007). Deciding versus reacting: conceptions of moral judgement and the reason-affect debate. *Review of General Psychology*, 11 (2), 99-111.
- Cesur, S. & Topcu, M. (2010). A reliability and validity study of the Defining Issues Test: the relationship of age, education, gender and parental education with moral development. *Educational Sciences*, 10 (3), 1681-1696.
- Chang, C. & Yen, S. (2007). The effects of moral development and adverse selection conditions on managers project continuance decisions: A study in the Pacific-Rim region. *Journal of Business Ethics*, 76, 347-360.
- Chow, I. & Ding, D. (2002). Moral judgement and conflict handling styles among Chinese in Hong Kong and PRC. *Journal of Management Development*, 21(9), 666-679.
- Ellis, A. (2010). *Exploring the relationship of emotional intelligence and conflict management styles*. Trabajo de grado no publicado para optar al título de doctor, University of North Carolina, North Carolina.
- Forbes, G.; Collinsworth, L.; Zhao, P.; Kohlman, S. & LeClaire, J. (2011). Relationships among Individualism–Collectivism, Gender, and Ingroup/Outgroup Status, and Responses to Conflict: A Study in China and the United States. *Aggressive Behavior*, 37, 302-314.
- Gambill, C. (2008). *Emotional intelligence and conflict management style*. Trabajo de grado no publicado para optar al título de doctor, Union University, Tennessee.
- Godse, A. & Thingujam, N. (2010). Perceived emotional intelligence and conflict resolution styles among information technology professionals: Testing the mediating role of personality. *Singapore Management Review*, 32(1), 69-83.
- Goleman, D. (2010). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Hannah, S.; Avolio, B. & May, D. (2011). Moral maturation and moral conation: A capacity approach to explaining moral thought and action. *Academy of Management Review*, 36 (4), 663-685.
- Hystad, S.; Eid, J.; Tapia, M.; Hansen, A. & Matthews, M. (2011). An exploratory study of differences in emotional intelligences in U.S. and Norwegian undergraduate students. [Resumen]. *Psychological Reports*, 107 (3), 891-899
- Jordan, P. & Troth, A. (2004). Managing emotions during team problem solving: Emotional Intelligence and Conflict Resolution. *Human Performance*, 17 (2), 195-218.
- Kerlinger, F. & Lee, M. H. (1997). *Investigación del comportamiento*. México D.F.: Mc Graw Hill Interamericana.
- Kohlberg, L. (1992). *Psicología del desarrollo moral*. Bilbao, España: Editorial Desclée de Brouwer.
- Lan, G.; Gowing, M.; MacMahon, S.; Rieger, F. & King, N. (2007). A study of the relationship between personal values and moral reasoning of undergraduate business students. *Journal of Business Ethics*, 78, 121-139.

- Lan, G.; Gowing, M.; Rieger, F.; McMahon, S. & King, N. (2010). Values, value types and moral reasoning of MBA students. *Business Ethics*, 19 (2), 183-198.
- Lopes, P.; Grewa, D.; Candis, J.; Gall, M. y Salovey, P. (2006). Evidence that emotional intelligence is related to job performance and affect and attitudes at work. *Psicothema*, 18, 132-138.
- Lupercio, R.; Carlos, C. y González, Y. (2007). Relación entre dos posibles antecedentes del desempeño de los empleados. *Conciencia Tecnológica*, 34, 21-25.
- Mayer, J., Caruso, D. y Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27, 267-272.
- Mayer, J., Caruso, D. y Salovey, P. (2000). *Models of Emotional Intelligence*. Cambridge: Cambridge University.
- McBride, E. (2010). *Emotional Intelligence and cognitive Moral Development in undergraduate business students*. Trabajo de grado no publicado para optar al título de doctor, Capella University, Minneapolis.
- Morrison, J. (2008). The relationship between emotional intelligence competencies and preferred conflict-handling styles. *Journal of Nursing Management*, 16, 974-983.
- Munduate, L.; Ganaza, J. y Alcaide, M. (1993). Estilos de gestión del conflicto interpersonal en las organizaciones. *Aprendizaje, Revista de Psicología Social*, 8 (1), 47-68.
- Oetzel, J. y Ting-Toomey, S. (2003). Face concerns in interpersonal conflict: A cross-cultural empirical test of the face negotiation theory. *Communication Research*, 30(6), 599-624.
- Palacios, S. (2003). El uso informatizado del cuestionario de problemas sociomorales (DIT) del Rest. Pixel-Bit: *Revista de Medios y Educación*, 20, 5-15.
- Paul, S.; Samarah, I.; Seetharaman, P. y Mykytyn, P. (2004). An empirical investigation of collaborative conflict management style in group support system-based global virtual teams. *Journal of Management Information Systems*, 21 (3), 185-222.
- Pizarro, D. y Salovey, P. (2002). Being and becoming a good person: The role of emotional intelligence in moral development and behavior. En J. Aronson & D. Cordova (Eds.), *Improving academic achievement: Impact of psychological factors on education* (pp. 247-26). San Diego: Academic Press.
- Rahim, M. (1983). A measure of styles of handling interpersonal conflict. *Academy of Management Journal*, 26(2), 368-376.
- Rahim, M. (2000). Empirical studies on managing conflict. *The International Journal of Conflict Management*, 11(1), 5-8.
- Rahim, M. (2002). Toward a theory of managing organizational conflict. *The International Journal of Conflict Management*, 13 (3), 206-235.
- Rahim, M.; Antonini, D. y Psenicka, C. (2001). A structural equations model of leader power, subordinate's styles of handling conflict, and job performance. *The International Journal of Conflict Management*, 12(3), 191-211.
- Rahim, A. y Bonoma, T. (1979). Managing organizational conflict: A model for diagnosis and intervention [Resumen]. *Psychological Reports*, 44, 1323-1344.
- Ramírez, J. (Octubre, 2006). *Factores asociados al desarrollo moral en estudiantes de ingeniería: una aproximación multivariante-análisis de componentes principales (APC)*. Ponencia presentada en las Jornadas de Investigación de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Central de Venezuela (JIFI), Caracas, Venezuela.
- Ramírez, J. (2007). *Adaptación y validación de un instrumento de evaluación del Desarrollo Moral en dos poblaciones: estudiantes universitarios y trasgresores de ley*. Trabajo de ascenso no publicado para optar al cargo de profesor agregado, Universidad Simón Bolívar, Caracas.
- Ramírez, J. y Álvarez, G. (2005). Características demográficas asociadas a los estilos de manejo de conflicto en gerentes venezolanos. *Psicología Iberoamericana*, 13(1), 35-42.
- Ramírez, J. y Álvarez, G. (2004). Inventario de estilos de manejo de conflictos: análisis psicométrico. *Revista Analogías del Comportamiento*, 7, 101-115.
- Rest, J y Narváez, D. (1994). *Moral development in the professions: Psychology and applied ethics*. New Jersey: Lawrence Erlbaum.
- Rest, J. (1979). *Development in judging moral Issues*. Minneapolis: University Minnesota Press.

- Rest, J.; Davison, M. y Robbins S. (1978). Age trends in judging moral issues: a review of cross-sectional, longitudinal, and sequential studies of the Defining Issues Test. *Child Development*, 49, 263-279.
- Rest, J.; Narváez, D.; Thoma, S. J.; y Bebeau, M. J. (2000). A Neo-Kohlbergian approach to morality research. *Journal of Moral Education*, 29 (4), 381-395.
- Salovey, P. y Mayer, J. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.
- Scott, S. (2004). *The relation between emotional intelligence and ethical decision making*. Trabajo de grado no publicado para optar al título de doctor, Union University, Tennessee.
- Sherman, S. (2009). *The correlation between critical thinking, emotional intelligence, and conflict management modes of financial services managers*. Trabajo de grado no publicado para optar al título de doctor, University of Phoenix, Arizona.
- Shih, H. & Susanto, E. (2010). Conflict management styles, emotional intelligence, and job performance in public organizations. International. *Journal of Conflict Management*, 21, 147-152.
- Smith, M. (2009). *Police perceptions of integrity: the relationship between emotional intelligence and moral development among police officers*. Trabajo de grado no publicado para optar al título de doctor, University of Capella, Minneapolis.
- Soho, V. (2006). *Evaluación de factores psicosociales relacionados con la salud global de un grupo de desempleados venezolanos*. Trabajo de grado no publicado para optar al título de magíster, Universidad Simón Bolívar, Caracas.
- Sojo, V. & Guarino, L. (2006). Validación preliminar del IIESS-R. Una nueva medida de la Inteligencia emocional. *Revista de Psicología General y Aplicada*, 59 (1-2), 297-308.
- Ting-Toomey, S., Gao, G.; Trubisky, P., Yaog. Z., Kim, H.S., Lin, S. & Nishida, T. (1991). Culture, face maintenance, and conflict styles of handling interpersonal conflict: A study in five cultures. International. *Journal of Conflict Management*, 2, 275-296.
- Wessel, J.; Larin, H.; Benson, G.; Brown, B. ; Ploeg, J. ; Williams, R. ; Martin, L. (2008). Emotional social intelligence in health sciences students and its relation to leadership, caring and moral judgment. *The Internet Journal of Allied Health Sciences and Practice*. 6 (1), 1-8.
- Zerpa, C. & Ramírez, J. (2004). Un Instrumento de medición del desarrollo moral: para estudiantes universitarios: Defining Issues Test (DIT). *Revista Pedagogía de la Facultad de Humanidades y Educación de la UCV*, 74, 411-423.
- Zerpa, C., Henríquez, G. & Ramírez, J. (2006). Estimación del desarrollo moral en una muestra de personas beneficiarias de fórmulas alternativas al cumplimiento de pena en prisión del oriente de Venezuela. *Universitas Psicológica*, 5(2), 285-293.