

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**Inteligencia emocional y conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad
Distrital San Juan Bautista, Ayacucho, 2021**

Tesis para obtener el título profesional de:

Licenciada en Administración

Presentado por:

Bach. Felipa Limaco Cordova

Asesor:

Dr. Eusterio Oré Gutiérrez

Ayacucho - Perú

2024

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mis familiares, de manera muy especial a mis hermanos Raúl y Henry por su apoyo incondicional.

Felipa

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia, por su apoyo incondicional, de la misma forma a mis docentes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas por su ilustración y orientación en mi desarrollo personal y profesional.

RESUMEN

El objetivo principal fue demostrar la influencia de la inteligencia emocional en los conflictos laborales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital San Juan Bautista, Ayacucho, 2021. Para lo cual se empleó una metodología de tipo aplicada, nivel descriptivo, diseño no experimental, método general: deductivo y el método específico fue el estadístico, técnica de encuesta, como instrumento se utilizó el cuestionario que se aplicó a 113 trabajadores, validados por juicio de expertos, el grado de confiabilidad se determinó con estadígrafo Alfa de Cronbach. La contrastación de hipótesis se realizó con la correlación de Tau b de Kendall por corresponder al método y a los objetivos de la investigación. La contrastación de hipótesis nos da a conocer una relación significativa, negativa entre las variables inteligencia emocional y conflictos laborales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, Ayacucho, 2021, con Tau b de Kendall $t_b = -0.270$ lo que significa una correlación inversa, valor $[(P=0.000) < 0.05]$ determina la aceptación de la hipótesis H_a , con un nivel de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%; lo cual quiere decir que hay una relación significativa entre la variable de inteligencia emocional y conflictos laborales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital San Juan Bautista, Ayacucho, 2021. Se concluye que a medida que aumenta el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores, disminuyen los conflictos laborales en la institución o viceversa.

Palabras Claves: Inteligencia emocional, habilidades sociales y conflictos laborales.

ABSTRACT

The main objective was to demonstrate the influence of emotional intelligence on labor conflicts of workers of the Municipalidad Distrital San Juan Bautista, Ayacucho, 2021. For which I've used an applied type methodology, descriptive level, non-experimental design, general method: deductive and the specific method was the statistical, survey technique, as an instrument I've used the questionnaire that was applied to 113 workers, validated by expert judgment, the degree of reliability was determined with Cronbach's Alpha statistician. The hypothesis testing was carried out with Kendall's Tau b correlation as it corresponds to the method and objectives of the research. The hypothesis testing reveals a significant, negative relationship between the emotional intelligence and labor conflicts variables, of the workers of the Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, Ayacucho, 2021, with Kendall's Tau b $t_b = -0.270$, which means an inverse correlation, value $[(P=0.000) < 0.05]$ determines the acceptance of the H_a hypothesis, with a significance level of 5% and a confidence level of 95%; which means that there is a significant relationship between the emotional intelligence and labor conflicts variables, of the workers of the Municipalidad Distrital de San Juan Bautista,, Ayacucho, 2021. It is concluded that as the level of emotional intelligence of the workers increases, labor conflicts decrease in the institution or vice versa.

Keywords: Emotional intelligence, social skills and labor conflicts.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
INTRODUCCIÓN	x
I. REVISIÓN DE LA LITERATURA	15
1.1 Marco histórico	15
1.1.1 Inteligencia emocional	15
1.1.2 Conflictos laborales.....	15
1.2 Sistema teórico	16
1.2.1 Inteligencia emocional	16
1.2.2 Conflictos laborales.....	24
1.3 Marco conceptual	34
1.4 Marco referencial	36
1.4.1 A nivel internacional	36
1.4.2 A nivel nacional	37
1.4.3 A nivel local	38
II. MATERIALES Y MÉTODOS	40
2.1 Enfoque de investigación	40
2.2 Tipo y nivel de investigación	40
2.2.1 Tipo de investigación	40
2.2.2 Nivel de investigación.....	41
2.2.3 Diseño de investigación	41
2.3 Población y muestra de la investigación	42

2.3.1	Población.....	42
2.3.2	Muestra.....	42
2.3.3	Validez y confiabilidad	43
III.	RESULTADOS.....	45
3.1	Resultados descriptivos	45
3.1.1	Edad.....	45
3.1.2	Género	46
3.1.3	Cuánto tiempo tiene laborando en la Municipalidad	47
3.1.4	Condición laboral:	47
3.2	Análisis e interpretación de los indicadores	48
3.2.1	Habilidades sociales y conflictos laborales en las relaciones interpersonales 48	
3.2.2	Autoconciencia y conflictos laborales por roles	52
3.2.3	Empatía y conflictos laborales por presión laboral	56
3.3	Análisis inferencial.....	59
3.3.1	Prueba de normalidad.....	59
3.3.2	Contrastación de hipótesis.....	61
IV.	DISCUSIÓN	66
	CONCLUSIONES	72
	RECOMENDACIONES.....	73
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	74
	ANEXOS	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Criterios de evaluación	43
Tabla 2 Rango de valores de Alfa de Cronbach.....	44
Tabla 3 Pruebas de normalidad para las variables de estudio.....	60
Tabla 4 Correlación para la hipótesis general	62
Tabla 5 Correlación para la primera hipótesis específica	63
Tabla 6 Correlación para la segunda hipótesis específica.....	64
Tabla 7 Correlación para la tercera hipótesis específica.....	65
Tabla 8 Edad	93
Tabla 9 Género.....	93
Tabla 10 Tiempo Laboral.....	93
Tabla 11 Condición Laboral	94
Tabla 12 Manejo de conflictos y comunicación deficiente.....	94
Tabla 13 Toma de decisiones y trabajo en equipo	95
Tabla 14 Facilidad de comunicación y conductas agresivas.....	95
Tabla 15 Lazos amicales y frustraciones	96
Tabla 16 Consciencia emocional y responsabilidad laboral	96
Tabla 17 Autoevaluación y jerarquía de decisiones.....	97
Tabla 18 Autoconfianza e incongruencia de funciones	97
Tabla 19 Reconocimiento de virtudes y sobrecarga de roles.....	98
Tabla 20 Comprensión laboral y planificación de actividades	98
Tabla 21 Empatía y escaso tiempo laboral.....	99
Tabla 22 Retos laborales y trabajo bajo presión laboral	99
Tabla 23 Políticas institucionales e intolerancia	100

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Edad de los encuestados	45
Figura 2 Género	46
Figura 3 Tiempo que labora.....	47
Figura 4 Condición laboral	47
Figura 5 Manejo de conflictos y comunicación deficiente	48
Figura 6 Toma de decisiones y trabajo en equipo	49
Figura 7 Comunicación y conductas agresivas.....	50
Figura 8 Lazos amicales y frustraciones.....	51
Figura 9 Consciencia emocional y responsabilidad laboral.....	52
Figura 10 Autoevaluación y jerarquía de decisiones	53
Figura 11 Autoconfianza e incongruencia de funciones.....	54
Figura 12 Identificación de virtudes y sobrecarga de roles	55
Figura 13 Comprensión laboral y planificación de actividades.....	56
Figura 14 Empatía y escaso tiempo laboral	57
Figura 15 Retos laborales y trabajo bajo presión laboral.....	58
Figura 16 Políticas institucionales e intolerancia	59

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia.....	83
Anexo 2 Operacionalización de variables	84
Anexo 3 Análisis de confiabilidad.....	85
Anexo 4 Confiabilidad de Alfa de Cronbach de datos totales.....	86
Anexo 5 Principios Éticos	90
Anexo 6 Cuestionario	91
Anexo 7 Data procesada	93
Anexo 8 Juicio de expertos.....	101
Anexo 9 Número de trabajadores de la MDSJB.....	109

INTRODUCCIÓN

Vivimos en una sociedad en el cual nos relacionamos con los demás, propio de esta convivencia surgen conflictos de diferentes índoles, por ende, nos vemos en la necesidad de buscar ideas que nos ayuden solucionar estas tensiones.

El conflicto laboral es un altercado que se suscita en un ambiente laboral de una organización o una empresa. Para Westreicher (2020) menciona que estos conflictos pueden ser inconvenientes que se presentan entre los trabajadores o con los gerentes. Por otro lado, Couñago (2022), menciona que la inteligencia emocional es la facultad que tienen los seres humanos para reconocer, intuir, procesar las emociones personales y ajenas.

Estos problemas relacionados con la Inteligencia emocional se presentan en todas partes del mundo, sin embargo, no siempre se le da la importancia necesaria al caso, por eso, la consultora internacional Six Seconds (s/f) menciona en un estudio realizado con 127,645 personas se extrajeron una muestra de 20,160 personas de 129 países, los resultados mostraron que había un avance en cuanto a la inteligencia emocional. Sin embargo, las cifras se vuelven alarmantes en el 2020 por la pandemia del COVID 19 porque se observa un retroceso y un descenso global.

De acuerdo a Infobae (2015), los conflictos laborales en el mundo se incrementaron durante los últimos años, estos van de la mano con la crisis económica internacional. Algunos países han vivido un incremento en las medidas de protesta, lo cual es contraproducente debido a que evidencia la frustración de los trabajadores al percibir que sus problemas son ignorados, por ende, hay problemas emocionales que disminuyen la motivación, el desempeño laboral, todo esto genera un impacto negativo en la economía y empeora las condiciones de vida en los países.

Velarde (2018) menciona que, de acuerdo con las investigaciones más recientes en América Latina, se han obtenido resultados positivos en el promedio de Inteligencia Emocional en comparación con otros países del mundo, superando los medios globales. Es necesario analizar esta información para identificar áreas en las que tenemos un bajo rendimiento y buscar las formas de mejorar, asimismo potenciar nuestras fortalezas, con el fin de lograr mejores resultados para la sociedad.

En cuanto a los conflictos laborales, América Latina es una región que está enfrentando nuevos desafíos, como fue el caso de la pandemia del COVID 19 que nos mostró una realidad distinta, por eso se dice: estamos frente a un mercado que está en permanente cambio, cada vez más competitivo y virtualizado, por eso los líderes necesitan desarrollar habilidades relacionados con la inteligencia emocional para mejorar la comunicación con sus trabajadores (PMK Digital Learning, 2020). Muchas veces los gerentes se enfocan solo en los resultados y se olvidan del aspecto emocional de sus trabajadores. Asimismo, Roastbrief (2022) afirma que durante el 2021 el estrés cobró importancia en Latinoamérica porque el 33.6% cree que la pandemia del COVID-19 ha perjudicado su salud mental. Estos factores influyen en el desenvolvimiento laboral de los trabajadores por eso, Fernández (2022) menciona que para evitar los conflictos en una organización es imprescindible una eficiente gestión de recursos humanos.

En el caso peruano, Andina (2022) realizó un estudio a más de 400 profesionales del sector privado para saber su posición sobre las medidas de prevención y planes de trabajo que realizan las empresas peruanas, concluyendo que el 66% de los trabajadores afirman que sus centros de labores no promueven la salud mental, tampoco no hacen nada para despejar el estrés y minimizar los impactos ocasionados por la pandemia. Estos resultados son de una parte del sector privado, el

cuál es lamentable, la situación se complica cuando se piensa en el sector público donde prima los intereses personales y el desinterés en los aspectos emocionales de los trabajadores peruanos.

Al respecto, los trabajadores de la Municipalidad Distrital San Juan Bautista no son ajenos, porque se observó presencia de conflictos en el ámbito personal y laboral, ya sea con los jefes, compañeros o con las personas que acuden a la municipalidad, pues es común observar la ausencia de las habilidades sociales cuando se presentan los conflictos. Además, el 75% de colaboradores expresan que para desenvolverse mejor requieren de una relación más cercana, directa y optimista con su jefe (El Comercio, 2021). Estos problemas se pueden complicar cuando los trabajadores no practican la autoconciencia, por falta de reflexión sobre sus conductas como: indiferencia, desconfianza o conductas agresivas que perjudican el trabajo en equipo.

Según el reporte de El Comercio (2021), se llevó a cabo una encuesta sobre la frecuencia con la que los jefes dedican el tiempo para conversar con sus empleados sobre sus situaciones personales con el fin de ofrecerles apoyo. Los resultados indicaron que el 48% de las veces sucede una vez por semana, el 32% cuando la iniciativa proviene de los trabajadores y el 20% restante cuando el jefe lo solicita. La empatía es un factor por mejorar ya que son pocos los jefes que les interesa el bienestar emocional de sus trabajadores. Otra de las causas puede ser la inadecuada planeación de las actividades, motivo por el cual se presentan tareas inconclusas que perjudican a los demás, asimismo se puede dar el caso de trabajadores que quieren sobrecargar a los demás sus responsabilidades asignándole funciones incongruentes, esto ocasiona incomodidad que muchas veces terminan en discrepancias, perjudicando su rendimiento personal y laboral. Por estos factores y más urge realizar estudios para conocer la realidad y así sugerir estrategias para mejorar la situación de la municipalidad, razón por la cual se formuló como problema general de la investigación: ¿De qué manera la inteligencia emocional influye en los conflictos laborales de los

trabajadores de la Municipalidad Distrital San Juan Bautista, Ayacucho, 2021? Asimismo, se formuló los siguientes problemas específicos:

- a) ¿De qué manera las habilidades sociales influyen en las relaciones interpersonales?
- b) ¿De qué manera la autoconciencia influye en roles y responsabilidades?
- c) ¿De qué manera la empatía influye en la presión laboral?

Para dar solución a los problemas mencionados, se planteó como objetivo general de la investigación: Demostrar la influencia de la inteligencia emocional en los conflictos laborales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital San Juan Bautista, Ayacucho, 2021. Asimismo, se formuló los siguientes objetivos específicos:

- a) Identificar la influencia de las habilidades sociales en las relaciones interpersonales
- b) Demostrar la influencia de la autoconciencia en los roles y responsabilidades
- c) Determinar la influencia de la empatía en la presión laboral

De la misma forma, se planteó como hipótesis general: La inteligencia emocional influye en los conflictos laborales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital San Juan Bautista, Ayacucho, 2021. También, se planteó como hipótesis específicas:

- a) Las habilidades sociales influyen considerablemente en las relaciones interpersonales.
- b) La autoconciencia influye notablemente en los roles y responsabilidades.
- c) La empatía influye significativamente en la presión laboral.

La metodología que se formuló tuvo un enfoque cuantitativo, de tipología aplicada, nivel descriptivo relacional, diseño no experimental-transversal, método deductivo, la muestra es de 113 trabajadores, técnica encuesta, instrumento cuestionario con escala de tipo Likert.

Esta investigación está justificada desde diversos ámbitos. En el ámbito teórico, presenta información relevante sobre la inteligencia emocional y sus limitaciones en el conflicto laboral, con el objetivo de complementar a los avances existentes, de la misma forma facilitar datos actuales que pueden beneficiar a personas e instituciones interesadas en el tema. A nivel práctico, se proporcionó información para plantear estrategias de capacitación en inteligencia emocional y gestión de conflictos, el cual permitiría mejorar la eficacia de las estrategias de gestión del capital humano en la municipalidad. En cuanto a la metodología, se emplearon instrumentos confiables que contribuyen a una mejor comprensión del tema. La validación se llevó a cabo a través del juicio de expertos y para evaluar la confiabilidad del instrumento se utilizó el alfa de Cronbach.

A nivel social, este conocimiento puede ser utilizado para capacitar a los trabajadores, permitiéndoles mejorar su desempeño laboral. Asimismo, puede ser de utilidad para los municipios cuyos trabajadores estén percibiendo dificultades similares.

Considerando los aspectos mencionados, se llevó a cabo esta investigación debido a la disponibilidad de la información y los materiales necesarios. Este estudio consta de cuatro capítulos, los cuales estarán disponibles para las personas interesadas en el tema.

I. REVISIÓN DE LA LITERATURA

1.1 Marco histórico

1.1.1 *Inteligencia emocional*

Jiménez (2018) nos menciona que, en el año 1920 E. Thorndike, emplea la expresión de inteligencia social enfocándose a la “facultad de actuar doctamente con los demás, asimismo tener la capacidad de entender y encaminar a las personas que nos rodean”. En 1995, se publica el libro de Inteligencia Emocional de Daniel Goleman, promoviendo el conocimiento de este término. En 1997 se presenta el libro de Inteligencia Emocional aplicada al liderazgo de Robert Cooper y Ayman Sawaf.

El concepto de inteligencia emocional se hizo conocido gracias al esfuerzo e influencia de los autores que se encargaron de divulgar, a pesar de todo queda un reto en la educación en los temas emocionales.

1.1.2 *Conflictos laborales*

Francia (2020), menciona que el conflicto es algo propio de la vivencia humana, porque lo vamos experimentando desde los primeros años de nuestra vida, estos conflictos se incrementan a medida que vamos creciendo, porque empezamos asumir mayores compromisos y con ello la responsabilidad de nuestros actos. Este autor nos ayuda a comprender el origen de los conflictos, pues desde los primeros hombres siempre han enfrentado conflictos, en este caso el hombre con la naturaleza supervivencia y así en cada periodo iban surgiendo nuevos conflictos, esto se vuelve más evidente con la aparición de las primeras empresas agroindustriales y con ello el reclamo de las ocho horas laborales y entre otros factores que suscitaron.

1.2 Sistema teórico

1.2.1 *Inteligencia emocional*

Inteligencia

Peiró (2020) menciona que la inteligencia es la capacidad que poseemos para adquirir conocimientos, comprender las causas de diferentes situaciones, para analizar detalladamente cada circunstancia que se nos presenta. En este mismo sentido, Treviño (2019) afirma que la inteligencia es la aptitud que poseen las personas para obtener información, comprender, asimilar y manejar de una manera apropiada estos datos. La inteligencia es una habilidad que presentan los seres humanos para reflexionar, analizar y comprender los diferentes sentimientos que se presentan.

Emociones

Caballero (2020) afirma que los sentidos nos permiten vivir diferentes experiencias, como percibir las texturas, olores, sabores, colores, propio del medio que nos rodea, por ende, podemos sentir diferentes emociones de alegría o tristeza, estas emociones son parte de nuestras vivencias ya que estamos en un universo que está en permanente cambio. Duarte (2022), las emociones son todas las impresiones y sentimientos que experimenta el ser humano al intercambiar con sus parecidos y con su entorno en general.

Inteligencia emocional

Martins (2021) menciona que la inteligencia emocional es la capacidad que tienen las personas para conocer, analizar, entender nuestras emociones y de las demás personas, por ende, una persona que ha desarrollado esta inteligencia maneja con facilidad las relaciones con otras personas manteniendo una comunicación efectiva, en el cual expresa

sus pensamientos y busca soluciones a los conflictos. Guerri (2022) la inteligencia emocional es ser consciente de las sensaciones que sentimos propio de nuestro comportamiento y lo que estos ocasionan en los demás, asimismo tener el control de las emociones, sean propios o ajenos y sobre todo tener precaución en situaciones complicadas. Siempre se presentan conflictos, dónde tenemos que utilizar la inteligencia emocional para transformar los estados negativos, porque lo que se busca no es oír del problema, al contrario, enfrentar para liberar la tensión. Asimismo, Significados.com (2022) es la unión de destrezas psicológicas que poseen los seres humanos para entender, procesar, manifestar las emociones propias y de los demás.

Caballero (2020) define la inteligencia emocional como la capacidad de asimilar, controlar y aplicar nuestras emociones de una manera que tenga resultados favorables, para poder reducir las coyunturas negativas que siempre están presentes en los centros laborales y que aquejan a los seres humanos. Es necesario reflexionar, analizar, controlar nuestros comportamientos, esto ayuda a reducir los conflictos, de tal forma salir de situaciones perjudiciales.

Cruz (s/f) menciona que la inteligencia emocional describe la facultad de uno para reconocer, intuir y direccionar las emociones de una forma positiva con el objetivo de mejorar la confianza, apaciguar el estrés y solidarizar con los demás para reducir las tensiones. Cuando las personas direccionan sus emociones de manera adecuada reducen los sentimientos negativos. Asimismo, las personas que analizan cada uno de los pensamientos negativos y tratan de buscar el lado positivo, su confianza incrementa porque se sienten más seguros y capaces de resolver sus problemas y ayudar al resto. Ramos (2021) podemos mencionar la inteligencia emocional como la unión de destrezas, aptitudes y habilidades no

cognitivas que nos facilitan conocer, valorar y analizar de manera imparcial nuestras emociones y de la misma forma poder comprender la situación de las otras personas.

Dimensiones de la inteligencia emocional

La inteligencia emocional es un campo muy amplio que engloba muchos aspectos, por ello se va a trabajar con el apoyo de distintos expertos, como el autor Cruz (s/a) quién nos da a conocer las siguientes dimensiones:

- **Autoconciencia.** Es la facultad para analizar las emociones y su influencia en los pensamientos y las conductas. Por medio de la autoconciencia uno empieza a comprender su poderío y su fragilidad que son partes críticas de la inteligencia emocional. Ser conscientes de nuestros actos nos permite mejorar y seguir edificando la confianza.
- **Autorregulación.** Es la habilidad para controlar, conducir de forma saludable las conductas y las emociones impulsivas, que son partes críticas de la inteligencia emocional. Asimismo, hay estrategias que se puede emplear para controlar las emociones negativas como la meditación, y la modificación de circunstancias con una visión positiva. La autorregulación incluye los sucesivos atributos: Autodominio, confiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad innovación.
- **Motivación.** Es el proceso interior que induce hacia un objetivo. Esta cualidad emocional necesita trazar objetivos, tener un camino claro y una actitud positiva. Los seres humanos poseemos una tendencia hacia las actitudes positivas y negativas, pero los pensamientos negativos lo podemos transformar en positivos. La motivación radica en lo siguiente: Impulso de logro, compromiso, iniciativa y optimismo.
- **Empatía.** Es el potencial para comprender las ansiedades y sentimientos de los demás. La solidaridad nos facilita analizar las señales emocionales y las dinámicas que buscan

alternativas para reaccionar de una manera adecuada. Las personas que son solidarias sobresalen en el progreso de los otros, la explotación de la diversidad y el saber político.

- **Habilidades sociales.** Es la gestión de relaciones, hay la posibilidad de desarrollar habilidades interpersonales que incrementan las probabilidades de tener una vida satisfactoria. Como vivimos en una economía globalizada, dónde tenemos acceso a las fuentes de información, es necesario dominar estas facultades para comprender y laborar bien con los demás. Desarrollar estas habilidades nos facilitará: Influir en los demás, comunicar, construir lazos, conducir.

Según las últimas investigaciones, el coeficiente intelectual representa un 10 a 25% del éxito en las personas, y el 75% lo representa la inteligencia emocional, en esto coinciden los Psicólogos, porque consideran que solo el coeficiente intelectual es insuficiente para lograr el éxito en la vida.

Según Goleman (2022) nos habla sobre las dimensiones de la inteligencia emocional que son cinco y analizaremos cada uno a detalle.

- **Autoconocimiento.** Es conocer nuestros estados emocionales en las diferentes situaciones y analizar para emplearlas a nuestro favor, también realizar un análisis de nuestras virtudes y defectos para fortalecer la confianza y trabajar en lo que nos falta.
- **Autorregulación o control de sí mismo.** La autorregulación busca que las personas tengan el equilibrio de sus emociones, impulsos, controlados estas emociones tienen mayor posibilidad de lograr sus objetivos y reducir la carga emocional.
- **Motivación.** Encaminar nuestras preferencias para avanzar con dirección de nuestros objetivos. Se observa en las personas que muestran pasión, compromiso por las actividades que realizan, más que por el simple reconocimiento económico.

- **Empatía.** Las personas que tienen dominio de esta habilidad tienen mucha notoriedad y reconocimiento social, porque siempre piensan en la situación que viven las otras personas, sus necesidades, sentimientos, son capaces de percibir desde su perspectiva y mantener la afinidad con una extensa diversidad de personas.
- **Habilidades sociales.** Es la capacidad para inducir en los demás las respuestas que queremos, esto significa conducir bien las emociones y dilucidar las coyunturas. Utilizar estas habilidades para liderar, organizar, negociar contribuye con el trabajo en equipo.

Los tres primeros se enfocan en la habilidad individual en el control que tenemos sobre nosotros mismos, y los dos últimos se enfocan en la habilidad y relaciones grupales.

Definición de los indicadores

- Manejo de conflictos.** Según, Oyarzun (2023) nos menciona que la gestión de conflictos, también conocido como manejo de conflictos, comprende el proceso para manejar las discrepancias entre dos o más grupos. Su objetivo es minimizar los aspectos negativos que se originan del conflicto y promover que los involucrados logren un acuerdo favorable para todos.
- **Influir en los demás.** Según, Pyrsel (2024) menciona que es la capacidad que tienen las personas para persuadir y guiar a su equipo hacia la consecución conjunta de objetivos, manteniendo en todo momento la motivación y el entusiasmo por obtener los resultados trazados.
- **Facilidad de comunicación.** Torres (2019) afirma que la facilidad de comunicación es expresar las ideas, preocupaciones y perspectivas de una forma comprensible para los demás.

- **Lazos amicales.** Sánchez (2011) indica que los lazos amicales son los vínculos que establecen los humanos para relacionarse y expresarse con quienes comparten su forma de ser. Es una necesidad que expresan las personas desde los primeros años de su vida.
- **Conciencia emocional.** Bisquerra (2020) señala que la conciencia emocional es la habilidad de reconocer y comprender las propias emociones y de los demás, asimismo incluye la capacidad para percibir el ambiente emocional en un entorno específico.
- **Autoevaluación.** Pérez y Gardey (2021) afirman que la autoevaluación es una evaluación que un individuo se encarga de realizar a sus propias capacidades, desempeño o situación, con la finalidad de analizar un asunto que le concierne de manera directa. Por otro lado, la evaluación implica el acto de valorar, medir o estimar la importancia o el mérito de algo en particular.
- **Autoconfianza.** Carabantes (2024) se refiere a la confianza en las propias habilidades, capacidades y juicios. En este sentido, está asociada con la creencia de poder lograr lo que uno se propone y de satisfacer las necesidades personales o las demandas del entorno.
- **FODA Personal.** Según, Pursell (2024) menciona que el análisis FODA personal es una herramienta que ayuda a diseñar un plan estratégico para nuestra carrera, en el cual se considera las fortalezas y debilidades, así como las oportunidades y amenazas que se enfrenta.
- **Comprender a los demás.** Aguilar (2020), comprender a los demás implica un trabajo que facilita la interacción social, incrementando las oportunidades de supervivencia en diversos entornos a través de la colaboración mutua.

- **Orientación al servicio.** Según, Da Silva (2021) afirma que la orientación al servicio requiere que una institución priorice al cliente, sus deseos y necesidades. Esto implica dar relevancia al tiempo y retroalimentación del cliente por encima de todo lo demás.
- **Apalancamiento de la diversidad.** Según Goycoolea (2022) menciona que se trata de la habilidad de apreciar y respetar las distintas particularidades de las personas para lograr un objetivo o resultado específico.
- **Conciencia política.** Según Nuñez (2006) indica que la conciencia política se relaciona con la empatía y se entiende como la capacidad social de las personas para expresar consideración hacia las emociones, necesidades e inquietudes de los demás.
- **Comunicación deficiente.** Según, Chanty(2023) es cuando no se logra comunicar de manera adecuada o dejar fuera información relevante. Esto puede generar efectos negativos en la productividad, las relaciones laborales y el bienestar mental de los compañeros de trabajo.
- **Carencia de trabajo en equipo.** Gómez (2022) es cuando el equipo no cuenta con una participación activa, por eso el desenlace suele ser deficiente debido a la desorganización y la carencia de objetivos claros. En ocasiones, la participación en equipo se ve limitada por la falta de confianza, problemas de comunicación, ausencia de ideas, evasión de responsabilidades, entre otros.
- **Presencia de conductas agresivas.** Pérez (2022) se observa la presencia de conductas agresivas

cuando hay una inclinación a actuar o reaccionar de manera violenta con los demás, está conducta agresiva está vinculado al concepto de acometividad, que se refiere a la disposición para atacar, embestir y lanzarse.

- **Frustración.** Según Benítez (2022), la frustración es una emoción que surge cuando una persona no consigue satisfacer un deseo por eso experimenta una reacción negativa, alejada del control emocional. Se trata de una respuesta emocional al estrés, que surge debido a la incapacidad para manejar un resultado desfavorable.

- **Desconocer sus responsabilidades.** Román (2020) se refiere a las personas irresponsables que se caracterizan por la incapacidad y la falta de disposición para cumplir con una contrato, compromiso o tarea establecida, ya sea de manera voluntaria u obligatoria.

- **Jerarquía en la toma de decisiones.** Datdata (2023) en una institución, la toma de decisiones es un procedimiento principal para el éxito y el rumbo de la organización. Los niveles de decisión en una institución se refieren a las distintas categorías o niveles jerárquicos en los que se toman decisiones que impactan la gestión y dirección de la empresa.

- **Actividades incongruentes a la función.** Euroinnova (2024) las actividades incongruentes a la función hacen referencia a los trabajadores que se encuentran en una situación en la que sus acciones o palabras carecen de sentido o coherencia. Por consiguiente, al describir qué significa ser incongruente, nos referimos a algo ilógico o contradictorio.

- **Sobrecarga de roles.** Ríos (2023) menciona que la sobrecarga de roles se refiere cuando el trabajador se enfrenta a una cantidad excesiva de responsabilidades, tareas o demandas laborales que rebasan su capacidad para manejarlos eficazmente en el tiempo disponible,

lo que puede ocasionar diversos problemas tanto para el individuo como para la entidad en la que labora.

- **Ausencia de planeación.** Según, Jimenez (2020) nos dice que la ausencia de planeación es una causa principal del fracaso en las organizaciones y la vida en general. Pues al descuidar la planificación y el funcionamiento efectivo genera dificultades en la organización y gestión, poniendo en riesgo los objetivos de la organización.
- **Escaso tiempo laboral.** Según, FasterCapital (2024) la falta de tiempo se refiere a la sensación de no disponer de suficiente tiempo para llevar a cabo todas las tareas que debemos realizar en la fecha programada.
- **Incremento del nivel de estrés.** Gallardo (2024) el incremento del estrés se produce cuando una persona se enfrenta a un exceso de situaciones que superan sus recursos, lo que le dificulta cumplir con las demandas que se le exigen. En estas circunstancias, la persona percibe una carga excesiva que puede perjudicar su bienestar físico, psicológico y personal.
- **Desciende los niveles de tolerancia.** Según, Etecé (2020), nos menciona que los niveles de tolerancia descienden cuando se reduce la aceptación y comprensión hacia algo o alguien. Este término se utiliza en diversos contextos para describir actitudes que carecen de empatía y tolerancia hacia lo que nos resulta diferente o ajeno.

1.2.2 Conflictos laborales

Conflicto

Gómez (2022) menciona que el conflicto laboral es un ambiente en el cual están presentes dos grupos en desacuerdo o hay opiniones contrarias por una determinada

situación. El conflicto es resultado de inconvenientes, en cuanto a las estrategias, objetivos, que tratan de alcanzar las personas.

Conflictos laborales

Martínez (2018) afirma que los humanos somos seres vivos que convivimos en agrupaciones por ende podemos presentar diferencias al no coincidir con el resto. Por estos factores se ocasionan coyunturas caóticas. Las diferencias siempre se presentan porque las personas piensan de distinta manera y muchas veces no se coincide con el resto, entonces lo más ideal que se puede hacer es optar por alternativas de solución en donde la mayor parte este satisfecho.

(Peever, 2022) menciona que los conflictos laborales son problemas que se ocasionan en un ambiente, por diferencias entre dos personas o grupos distintos, que buscan lidiar. Estas diferencias son muy comunes y las personas tienen que saber sobrellevar y solucionar en el menor tiempo posible. Asimismo, Añez (2022) afirma que los conflictos laborales se presentan cuando los empleados y los empleadores tienen diferentes puntos de vista y no encuentran una solución que les favorezca. Estos conflictos se presentan en cualquier ambiente laboral y son un “*campo de guerra*” si las diferencias no se solucionan en su momento. Asimismo, Ortiz (2020) menciona que los conflictos laborales son diferencias que se presentan entre dos o más personas que son ocasionados en ambientes laborales tensos. Uno de los factores que ocasionan estos problemas entre los trabajadores son los recursos escasos, la inadecuada distribución de actividades, pésima comunicación, entre otros factores. Este autor comparte las ideas de los demás, asimismo, añade que hay aspectos generales que se repiten en las instituciones, por eso los jefes deben tener cuidado y prevenir estos casos que siempre se repiten ya que perjudican a la institución y su productividad.

Paxton (2021) define a los conflictos laborales como los descontentos que se presentan en un ambiente de trabajo, que pueden ser manifestadas de una manera formal o informal. La manera formal se expresa mediante huelgas y la informal se refiere a los movimientos individuales o grupales que van desde negligencia hasta el deterioro a la entidad.

Tipos de conflictos laborales

Existen diferentes tipos de conflictos, estos varían dependiendo al estudio que realizan los autores, para mayor información analizaremos a Pever (2022) quién indica que en el día a día nos encontramos con diferentes tipos de conflictos laborales, por eso es necesario conocer cada uno de estos para utilizar la estrategia adecuada. Los conflictos laborales varían su clasificación y los tipos según las partes que intervienen:

- **Conflicto intrapersonal.** Sucede con uno mismo, por lo general se debe a los principios opuestos entre lo que se le exige y lo que la persona considera correcto.
- **Conflicto interpersonal.** En este conflicto interceden diferentes grupos. Se puede dar entre colaboradores y superiores, como también entre compañeros de trabajo.
- **Conflicto intragrupal.** El que sucede en un mismo grupo.
- **Conflicto Intergrupar.** Ocurre entre diferentes grupos.
- **Conflicto interorganizacional.** Se presenta entre dos o más organizaciones.

Tipos de conflictos de trabajo según las causas que lo motivan:

- **Conflicto de relación.** Ocurre cuando hay presencia de distintas personalidades.
- **Conflicto de información.** A causa de malos entendidos.
- **Conflicto de intereses.** Ocurre cuando las personas priorizan sus intereses perjudicando de los otros.

- **Conflictos estructurales.** Se ocasionan por diferencias educacionales y culturales relacionado a sus funciones.

- **Conflicto de valores.** Cuando un trabajador pretende imponer sus principios.

Tipos de conflictos de trabajo según su naturaleza:

- **Conflicto falso**
- **Conflicto verdadero**
- **Conflicto contingente.** Facilidad de soluciones con distintas opciones.
- **Conflicto desplazado.** Tensión leve que oculta a otro de mayor discrepancia.
- **Conflicto mal atribuido.** En este caso las personas interceden en un conflicto del cual no se han percatado.

Tipos de conflictos en el trabajo según su resultado:

- **Conflicto constructivo.** Esto se presencia cuando se soluciona las discrepancias y ambas partes se muestran conformes.
- **Conflicto destructivo.** No se llegó a ningún acuerdo.

Según Megaron (2022) afirma que los conflictos laborales tienen diferentes causas, influyen en las situaciones laborales en los cuales la armonía y la comprensión se debilitan.

- **Conflicto laboral en las relaciones interpersonales.** El conflicto es consecuencia de la tensión en las relaciones interpersonales donde las partes en conflicto son incompetentes para diferenciar y solucionar el problema personal con lo laboral. Los conflictos interpersonales debilitan la comunicación, el trabajo en equipo y la voluntad de cooperar.
- **Conflicto laboral por recursos.** Este conflicto se presenta por dos factores:

Los trabajadores coinciden en emplear los mismos recursos y entran en un desorden al momento de organizarlos.

Carencia de recursos básicos para el cumplimiento de los objetivos.

- **Conflicto laboral por metas y objetivos.** Se presentan por la carencia de comunicación al momento de establecer los objetivos. Cuando hay desorganización en los trabajadores, estos avanzan en direcciones distintas, pues cada cual considera que el camino seleccionado es lo mejor, sin embargo, se puede estar causando conflictos con otras áreas.
- **Conflicto personal por valores.** Está relacionado con la ética en el ambiente laboral. Un colaborador entra en conflicto cuando su entorno discrepa de sus valores.
- **Conflicto laboral por presión (urgencias).** Está orientado a la falta de planeación, ya que la ausencia de esto genera sensación de crisis laboral. Estar centrado en lo primordial incrementa el nivel de estrés de lo contrario decrece los niveles de tolerancia.
- **Conflicto laboral por roles y responsabilidades.** Se presencia cuando al colaborador se le ordena realizar actividades incongruentes a sus funciones, de la misma forma con los cargos jerárquicos en la toma de decisiones.
- **Conflicto laboral por políticas de la empresa.** La reforma de las políticas de trabajo en las instituciones puede perturbar la seguridad del trabajo. En casos extremos se puede llegar hasta procesos legales, se debe evitar buscando maneras para negociar.

En estos tiempos es imprescindible que los trabajadores tengan conocimientos sobre técnicas de solución de conflictos, para que sepan lidiar y buscar soluciones. Este autor abarca de forma específica los conflictos, algunos comparten con el anterior y habla de otros como:

Los conflictos laborales por recursos son muy comunes en las instituciones ayacuchanas pues se observa entidades que no facilitan los materiales necesarios para laborar, pero si exigen resultados óptimos, esta situación hostiga y reduce los rendimientos de los colaboradores.

El otro conflicto laboral es por presión (urgencias), esto se presenta en las diferentes instituciones los fines de cada mes o de cada año donde son las fechas claves para presentar los informes. Asimismo, los conflictos por roles o responsabilidades, en este caso hay personas que se creen sagaces y quieren sobrecargar a los demás de sus responsabilidades aprovechando la condición del trabajador que pueden ser nuevo entre otros casos es que asignan funciones incongruentes a su trabajo y sobre todo al contrato, por ende, el colaborador se muestra disconforme y es ahí donde empiezan los conflictos por roles.

Metodologías para la resolución de conflictos

Hernández (2016) menciona que el conflicto intergrupal es analizado de diferentes perspectivas psicosociales, por ello analizaremos las siguientes aproximaciones teóricas.

- **Integración.** La cualidad de la gestión integradora es tratar de atender los intereses propios y ajenos, que dieron origen al conflicto. La herramienta imprescindible en este modelo es la confrontación, para lo cual se requiere la presencia de ambos grupos, el enfoque en la solución de conflictos, por ende, la satisfacción de los colaboradores.
- **Servilismo.** También conocido como complacencia, se manifiesta por una destacada atención por el exogrupo, y un apocado interés por el endogrupo.

El servilismo es ventajoso cuando un integrante o un grupo considera que han cometido error, entonces la causa del exogrupo es justificable.

- **Dominación.** También conocido como el estilo ganar-perder, que sobresale por un enaltecido interés de satisfacer las aspiraciones del grupo dominante empleando los medios necesarios y subestimando las aspiraciones del exogrupo.
- **Evitación.** Se presenta cuando los grupos que lo enfrentan evitan abordar el problema, muchas veces renunciando a sus puntos de vista porque sienten que serán ignorados.

Según este autor hay diferentes formas de resolver los conflictos, cada uno de ellos es muy importante en una coyuntura específica, sin embargo, hay otros que no son nada equitativos como en la resolución de conflictos por servilismo y por dominación que son extremos, por ende, conducen al fracaso a una institución. En ese sentido Moreno (2022) indica que en cuanto se identifica las causas de los conflictos se tiene que abordar para buscar solución, siendo un ejemplo para los demás trabajadores.

- **Arbitraje.** Se emplea para solucionar discrepancias leves, pero que requieren una pronta solución. Se trata de la interposición de un tercero llamado “moderador” quién tiene que prestar atención y dar las facilidades a ambos grupos.
- **Facilitación.** El fin de este método es buscar un diálogo y conseguir resultados mediante el intercambio de opiniones. Este método se emplea para solucionar conflictos de gravedad media o baja, para lo cual se necesita el apoyo de una tercera persona neutral.
- **Negociación.** El objetivo es que las partes en conflicto busquen de manera sosegada y cortés, lograr acuerdos para resolver las discrepancias. Es una de las técnicas con más resultados.

- **Mediación.** Cuando la negociación se complica y el ambiente es tenso se sugiere esta técnica. Es necesario el apoyo de una persona neutral para el diálogo y la conciliación.
- **Indagación.** Se realiza con la presencia de uno o más expertos para realizar un análisis del tema en conflicto y dar a conocer las apreciaciones y así lograr una solución.

Teorías sobre la inteligencia

Castillero (2016) define a la inteligencia como el conjunto de habilidades cognitivas que nos facilitan adecuarnos al entorno, reaccionar de manera adecuada. Durante los estudios se han utilizado enfoques como: experimental, funcional o genético. Este artículo se basa en las teorías factoriales porque se centran en establecer los mecanismos de la inteligencia, estos son:

- **Primeras aproximaciones de Binet.** Alfred Binet es conocido por ser el fundador de la primera escala de medida de inteligencia. Después William Stern relacionaría la edad mental a la edad cronológica para valorar de manera comparativa el grado de desarrollo intelectual, al final con todos estos datos Terman, concluyó estableciendo la definición de Cociente intelectual.
- **Teoría bifactorial de Spearman.** Plantea en su teoría la presencia de una habilidad intelectual general o Factor G, que es frecuente en las acciones que realizamos. Dependiendo de las funciones que se realizan también se va emplear las habilidades denominadas Factor S.
- **Teoría de la inteligencia de Cattell.** Es una de las más conocidas. La capacidad de adaptación y el razonamiento en coyunturas novedosas pertenece a la inteligencia fluida, esta se determina durante la adolescencia, en el cual concluye la maduración cerebral. La

inteligencia cristalizada es la habilidad de poner en práctica lo aprendido, asimismo examina el avance de estas experiencias durante las diferentes etapas de la vida.

- **Modelo jerárquico de Vernon.** Se enfoca en el área de la inteligencia de los modelos jerárquicos. Estos modelos se centran en la idea de que las capacidades superiores tienen como base los factores específicos.
- **Teoría de las aptitudes primarias de Thurstone.** Louis Leon Thurston formuló la teoría de las aptitudes mentales primarias, que fueron una de las teorías originarias multifactoriales de la inteligencia, por medio del análisis factorial halló distintas aptitudes que facilitan la adecuada adaptación.
- **Teoría de la estructura del intelecto de Guilford.** Este autor dio a conocer una teoría de la inteligencia enfocada en un modelo tridimensional. Asimismo, el autor relaciona la inteligencia con la habilidad de generar nuevas destrezas y soluciones a los inconvenientes.
- **Teoría triárquica de Sternberg.** Robert J. Sternberg formuló su teoría triárquica considerando tres tipos de inteligencia. En primer lugar, está la inteligencia analítica, luego la inteligencia práctica. En teoría se aproximaría a la inteligencia cristalizada, planteado por Catell y otros autores después de él. Para finalizar, para Sternberg hay una inteligencia más, la inteligencia creativa enfocada en su subteoría experiencial.
- **Teoría de las inteligencias múltiples de Gardner.** Howard Gardner fue una figura significativa con la mentalidad de una única inteligencia que se puede medir a través del cociente intelectual. Durante los últimos años Gardner mencionó que la categorización solo sería una propuesta y que las demás también pueden ser admitidas.

Para la variable, inteligencia emocional, se trabajó con las teorías factoriales que se enfocaron en establecer los mecanismos de inteligencia, esta información fue desarrollada por Castellero.

Teorías de los conflictos laborales

Paxton (2021) menciona que los conflictos laborales se refieren al descontento que se viven dentro de un ambiente laboral. Los trabajadores pueden mostrar estos inconvenientes de una manera formal o informal, las vías formales son las huelgas y las informales son los movimientos en grupos reducidos que van desde negligencias intencionales hasta sabotajes. Existen diferentes teorías y estos son:

- **Teoría cooperativa.** Según esta teoría los empleadores y colaboradores tienen los mismos propósitos, la diferencia radica en cómo lo obtienen. Esta teoría propone que los conflictos se pueden solucionar y los objetivos del colaborador y del empleador se pueden adecuar.
- **Teoría competitiva.** La teoría competitiva se refiere a que los empleadores y colaboradores tienen propósitos diferentes, por lo general son contrarios entre sí. También existen otras teorías como la marxista en el cual se menciona que los conflictos son propios de las divisiones de clase.
- **Teoría de los niveles de conflicto: distributiva.** Se menciona que hay tres niveles de conflicto: el nivel de relaciones humanas, la estructura y la distribución. El nivel de conflicto distributivo se ocasiona por la ansiedad. Los colaboradores perciben una desigualdad en sus retribuciones en comparación con la gerencia que reciben retribuciones exorbitantes.

- **Teoría de los niveles de conflicto: estructural.** Implica a las organizaciones que tiene un diseño inadecuado o que no se han adaptado a las variaciones en las técnicas de la industria.
- **Teoría de los niveles de conflicto: relaciones humanas.** El conflicto en el factor de las relaciones humanas se presenta en coyunturas sociales entre empleadores y colaboradores.
- De las teorías mencionadas, uno de los resaltantes es la teoría cooperativa, porque aquí los empleadores y trabajadores tienen los mismos propósitos, cada quién tiene sus estrategias de cómo lograrlo, apoyándose entre todos. Por otro lado, tenemos a la teoría competitiva, dónde los empleadores y trabajadores tienen diferentes direcciones, propio de esto hay mayor presencia de conflictos. Por eso los gerentes deben evitar que pase esto en las instituciones.

En cuanto a la variable, conflictos laborales, se trabajó con la teoría cooperativa que fue desarrollada por Paxton, esta teoría se enfoca en que los conflictos se pueden solucionar y los objetivos del colaborador y el empleador se pueden adecuar.

1.3 Marco conceptual

- **Inteligencia emocional**

Es la capacidad que tienen las personas para conocer, analizar, entender las emociones, en sí mismo como en los demás, por ende, una persona que ha desarrollado esta inteligencia maneja con facilidad las relaciones con otras personas (Caballero, 2020).

- **Autoconocimiento**

Es conocer nuestros estados emocionales en las diferentes situaciones y analizar para emplearlas a nuestro favor, asimismo es bueno realizar un análisis de nuestras virtudes y defectos para fortalecer la confianza.

Indicadores: Conciencia emocional, autoevaluación, autoconfianza, reconocen sus fortalezas y debilidades (Goleman, 2022).

- **Empatía**

Los que dominan esta habilidad tienen mucho reconocimiento social, porque piensan en la situación de otras personas y en los que más necesitan, son capaces de percibir y mantener la afinidad con una extensa diversidad de personas. Indicadores: Comprende a los demás, orientación al servicio, se apalancan de la diversidad, conciencia política (Goleman, 2022).

- **Habilidades sociales**

Es la capacidad para inducir en los demás las respuestas que queremos escuchar, esto significa conducir bien las emociones y dilucidar las coyunturas. Utilizar estas habilidades para liderar, negociar contribuye con el trabajo en equipo.

Indicadores: Maneja los conflictos, influye en los demás, se comunica con facilidad, construye lazos (Goleman, 2022).

Conflictos laborales

- **Conflictos laborales.** Son aquellos problemas que se ocasionan en un ambiente laboral, por diferencias entre dos personas o más grupos que buscan la manera de solucionar estas tensiones (Pever, 2022).

- **Conflicto laboral en las relaciones interpersonales**

Es la consecuencia de la tensión en las relaciones interpersonales donde las partes en conflicto son incompetentes para diferenciar y solucionar el problema personal con lo laboral. Indicadores: Comunicación deficiente, carencia de trabajo en equipo, presencia de conductas agresivas, frustración (Megaron, 2022).

- **Conflicto por presión (urgencias)**

Está orientado a la falta de planeación, ya que la ausencia de esto genera sensación de desesperación. Estar centrado en lo primordial incrementa el nivel de estrés de lo contrario decrece los niveles de tolerancia. Indicadores: Ausencia de planeación, sensación de crisis, incremento del nivel de estrés, descende los niveles de tolerancia (Megaron, 2022).

- **Conflicto laboral por roles y responsabilidades**

Se presencia cuando al trabajador se ordena realizar actividades incongruentes a sus funciones, igual con los cargos jerárquicos en la toma de decisiones. Indicadores: Desconocer sus responsabilidades, ignorar la jerarquía en la toma de decisiones, actividades incongruentes a sus funciones, sobrecarga de roles (Megaron, 2022).

1.4 Marco referencial

1.4.1 A nivel internacional

Zapata (2023), en la tesis “Las habilidades sociales y las relaciones interpersonales de los estudiantes de octavo año de EGB de la Unidad Ejecutiva “Vicente León” de la ciudad de Latacunga” se desarrolló el trabajo con un enfoque mixto, nivel exploratorio descriptivo y correlacional, con una población de 109 estudiantes, los resultados son que los niveles de

habilidades sociales se encuentran bien desarrollados, sin embargo, hay un déficit significativo en las relaciones interpersonales.

Mendoza y Zuluaga (2023) en su tesis “La empatía y su importancia en la resolución de conflictos en el grado tercero INEDIMACG” con enfoque Cuantitativo, tipo explicativo, se llegó a la conclusión, que los estudiantes asumieron un cambio positivo, después de la aplicación de la unidad didáctica centrada en la empatía; por ende, lograron mejorar la forma de resolver los conflictos.

Por otro lado, Antón (2018), concluye que la inteligencia emocional permite identificar de cómo la capacidad de concienciación y autogestión de las emociones facilita el conocimiento de los sentimientos ajenos, por consiguiente, la solución de conflictos. Asimismo, Pinedo (2020), concluye que si hay una estructura de agrupación correlacional entre las variables de la inteligencia emocional y las maneras de afrontamiento del conflicto. Sin embargo, Paz (2021), menciona lo contrario: que no es tan imprescindible poseer inteligencia emocional para buscar soluciones positivas, sin embargo, hay otras causas que influyen de forma directa.

1.4.2 A nivel nacional

Martínez y Satornicio (2022) mencionan que su objetivo fue establecer la relación existente entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo 2020. La muestra fue de 30 trabajadores. La conclusión afirma que la inteligencia emocional influye directamente en el desempeño laboral de los trabajadores. Asimismo, Jaramillo (2022), se enfocó en las habilidades sociales y manejo de conflictos interpersonales, trabajó con un diseño

descriptivo, correlacional, la población muestral fue de 45 docentes, se concluye, a mayor nivel de desarrollo de las habilidades sociales, mayores capacidades para manejar los conflictos interpersonales.

Maldonado y Valdez (2022), menciona que trabajó con un diseño no experimental, alcance descriptivo-correlacional, la muestra fue de 175 trabajadores. Los resultados indican que a mayor inteligencia emocional habrá disminución de conflictos en la empresa.

Yanac (2023) realizó un trabajo con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel correlacional, la muestra fue de 120 trabajadores. Concluye que la inteligencia emocional se correlaciona positivamente con el bienestar laboral.

De los Ríos (2023), menciona que existe una relación significativa e inversa entre inteligencia emocional y estrés laboral en los profesionales del hospital de Breña. Este trabajo es de enfoque Cuantitativo, diseño no experimental, con una muestra de 108 trabajadores. Sin embargo, obtiene distinto resultado, Ruiz (2023), en su estudio realizado con 80 trabajadores de diseño descriptivo, correlacional, no experimental. La conclusión menciona que entender las emociones de los demás, no define el estilo que se emplea en el manejo de conflictos.

1.4.3 A nivel local

Reyes y Martínez (2022), tuvo como objetivo principal determinar que la inteligencia emocional influye en el compromiso laboral de trabajadores del Gobierno regional Ayacucho (Sede Central), 2020. Para lo cual se empleó una metodología de tipo aplicada, nivel descriptivo- explicativo, diseño no experimental, método general: hipotético-deductivo, esto se aplicó a 270 trabajadores. Al respecto de la contrastación de hipótesis se

realizó con correlación de Spearman. El resultado de la contrastación de hipótesis nos indica relación directa entre inteligencia emocional y compromiso laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Ayacucho 2020 (Sede Central) con Rho de Spearman = 0, 289. Por ello la conclusión es, a mayor inteligencia emocional mayor compromiso laboral de los empleados o viceversa.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Enfoque de investigación

El enfoque de esta investigación es cuantitativo porque durante el estudio se enfocó en recolectar, describir, analizar la información de manera real, objetiva, para lo cual se contó con la ayuda de las herramientas estadísticas, que permitieron cuantificar los resultados. Rus (2021), afirma que la investigación cuantitativa se enfoca en analizar un volumen elevado de datos que son medibles, el proceso de obtención de estos datos es rápido, los resultados facilitan la comprensión de la situación de la población y permiten predecir ciertos comportamientos.

2.2 Tipo y nivel de investigación

2.2.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada, porque se abarcó teorías referentes de cada una de las variables e indicadores en estudio, lo que se busca es proponer soluciones a los problemas relacionados a la inteligencia emocional, conflictos laborales y sus respectivas dimensiones y que estos sirvan para las demás municipalidades de la región Ayacucho. Castillero (2017) menciona que la investigación aplicada es un tipo de investigación que se enfoca en buscar habilidades que nos faciliten conseguir un objetivo específico. Como buscar las causas de una determinada enfermedad y remediarlos. Evita explicar los casos a modo general, por eso se enfoca en un espacio delimitado para conocer los detalles mínimos.

2.2.2 Nivel de investigación

El nivel de investigación es descriptivo, porque especifica los comportamientos, rasgos, atributos frente a las distintas circunstancias de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, asimismo se detalló las variables con sus respectivas dimensiones, todo esto para medir con la mayor precisión posible. Rus (2021) la investigación descriptiva estudia las cualidades de una población o un fenómeno sin pretender saber la relación entre estos.

También es de nivel relacional porque se tiene en cuenta los factores asociados, en el cual se busca estudiar el grado de relación entre las variables. Supo (2023) menciona que esta investigación se enfoca en explorar la relación entre las variables, sin importar su naturaleza, también permite comparar dos grupos, de la misma forma se puede asociar las condiciones y medir la fuerza.

2.2.3 Diseño de investigación

La investigación es de diseño no experimental porque no se tuvo ningún control de las variables, porque estos hechos ya ocurrieron, se empleó para observar los fenómenos tal cual suceden en la municipalidad con sus respectivas dimensiones y sus indicadores sin la necesidad de la intervención directa del investigador. Ruiz (2019) menciona que la investigación no experimental se caracteriza porque no hay manipulación, ni aleatorización de las variables, porque son hechos que ya suscitaron. Además, es transversal por que se obtuvo la información en un solo tiempo de estudio. Padilla (2021) menciona que un estudio transversal es una investigación en el que se recopilan datos en un solo periodo de tiempo. Estos estudios pueden comprender varios grupos de personas, objetos, fenómenos y

situaciones, lo que permite al investigador observar numerosas características. Este diseño de investigación no manipula las variables y es más económico en comparación con otros tipos de estudios.

2.3 Población y muestra de la investigación

2.3.1 Población

La población informante es de 113 trabajadores entre nombrados y contratados de la Municipalidad Distrital San Juan Bautista, que está dividida en 3 gerencias:

Desarrollo social	18 trabajadores
Infraestructura	15 trabajadores
Servicios municipales	80 trabajadores
Total	113 trabajadores

- **Criterios de inclusión.** Para el criterio de inclusión se tuvo en cuenta a todos los trabajadores que estuvieron laborando de manera presencial en las diferentes áreas de la municipalidad.
- **Criterio de exclusión.** El criterio de exclusión se llevó a cabo con los trabajadores que realizan sus funciones en lugares externos de la municipalidad como son: Los serenazgos, los trabajadores de limpieza pública, los trabajadores que realizan el mantenimiento de las áreas verdes.

2.3.2 Muestra

Para este estudio, ya no fue necesario hallar la muestra, porque la población estudiada es pequeña. Por lo tanto, se optó por trabajar con los 113 trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista.

2.3.3 Validez y confiabilidad

- **Validez:** El trabajo se sometió a la técnica de validación de variables mediante el juicio de expertos, por lo cual se contó con profesionales expertos en metodología de investigación y de contenido.

Tabla 1

Criterios de evaluación

Criterios de evaluación	Juez 01	Juez 02	Juez 03
1. Presentación del instrumento	3	4	3
2. Claridad en la relación de los ítems	3	2	3
3. Pertinencia de la variable con los indicadores	3	3	3
4. Relevancia del contenido	3	3	4
5. Factibilidad de la aplicación	3	3	4
Total	15	15	17
Promedio final	15.66		

De acuerdo a la tabla anterior se observa la descripción de la validez del contenido, para lo cual se tuvo en cuenta 5 criterios, teniendo en consideración ello, el promedio obtenido por parte de los expertos son notas aprobatorias, el cual nos indica que el cuestionario está validado y se puede aplicar a los trabajadores de la Municipalidad para obtener la información pertinente.

- **Confiabilidad:** Para determinar la confiabilidad del instrumento se trabajó con el alfa de Cronbach, como se muestra en el Anexo 03, después de realizar las pruebas experimentales, se obtuvo un nivel de 0.84, que según el cuadro de valores menciona que es buena, el cual se puede observar en el siguiente gráfico:

Tabla 2

Rango de valores de Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach (α)	Consistencia interna
> 0.9	Excelente
> 0.8	Buena
> 0.7	Aceptable
> 0.6	Cuestionable
> 0.5	Pobre
≤ 0.5	Inaceptable

Nota. Valores del Alfa de Cronbach (Godoy, 2022)

Según, Marco (2021) en estadística el nivel de confianza es la máxima probabilidad con el cual podemos afirmar que el parámetro a evaluar está dentro del intervalo considerado.

III.RESULTADOS

A continuación, se dará a conocer los resultados del procedimiento de información que estarán plasmados en tablas y figuras estadísticas, cada uno de ellos estará detallado con su respectiva interpretación. Este proceso sirvió para analizar los objetivos planteados, asimismo conocer las conclusiones sobre la información que tienen los trabajadores respecto de la inteligencia emocional y conflictos laborales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista.

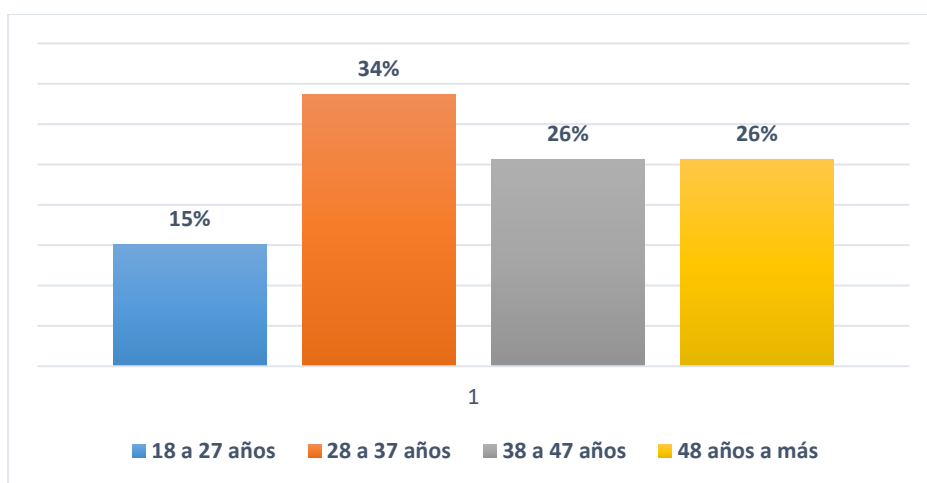
3.1 Resultados descriptivos

Datos generales

3.1.1 Edad

Figura 1

Edad de los encuestados



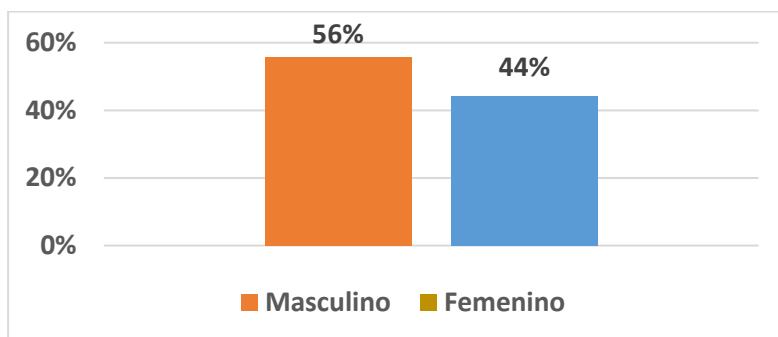
Según los resultados, la mayor parte de los encuestados se encuentra en el rango de 28 a 37 años, de esto se infiere que es una población relativamente joven que tiene mucho por aprender y mejorar. La edad de los trabajadores es importante porque influye considerablemente la

experiencia, ya que esto les permite tener un mayor control de las emociones en situaciones complicadas. Además, hay otro grupo significativo que está conformado por trabajadores mayores de 48 años. De esto se infiere que son trabajadores con una formación establecida. La diferencia con este grupo es que, al estar ya formados, muchos se resisten al cambio porque consideran que su formación es lo mejor, esto incrementa las diferencias por ende los conflictos.

3.1.2 Género

Figura 2

Género

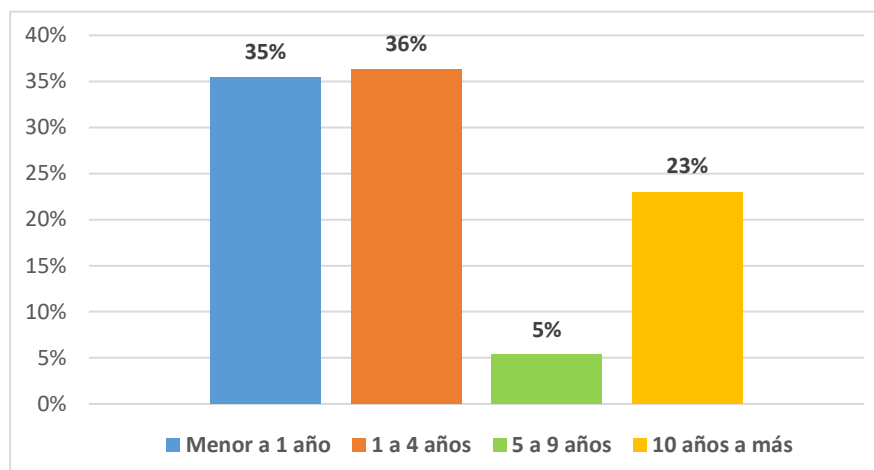


Según los resultados, la mayoría de los trabajadores son varones. Esta diferencia se debe a que algunos varones tienen menos responsabilidades en el hogar, respecto al cuidado de los hijos a diferencia de muchas mujeres que a menudo tienen que pedir permiso, licencia o incluso renunciar a sus trabajos debido a las responsabilidades domésticas. Las responsabilidades del hogar afectan el bienestar emocional de muchas mujeres, porque les genera preocupación y disminuye su capacidad de concentración. En ocasiones el descontrol de las emociones por parte de las mujeres puede generar conflictos con los compañeros o en otras pueden terminar siendo excluidas del grupo.

3.1.3 Cuánto tiempo tiene laborando en la Municipalidad

Figura 3

Tiempo que labora

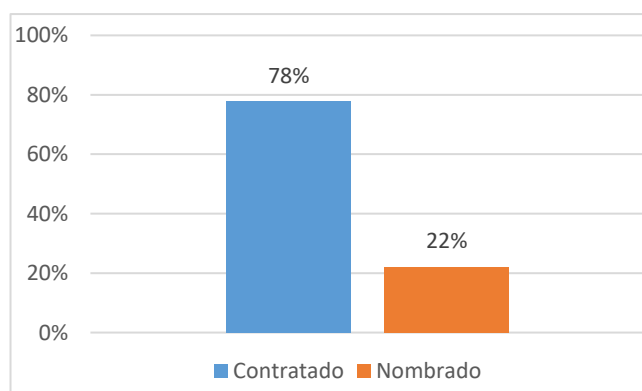


Se evidencia que el 35% y el 36% de los trabajadores han estado laborando entre 1 y 4 años, debido al cambio de gestión que ocurre cada 4 años en la municipalidad. Este cambio de personal puede afectar emocionalmente a los trabajadores, ya que viven con la incertidumbre de continuar laborando o tener que buscar otras oportunidades laborales.

3.1.4 Condición laboral:

Figura 4

Condición laboral



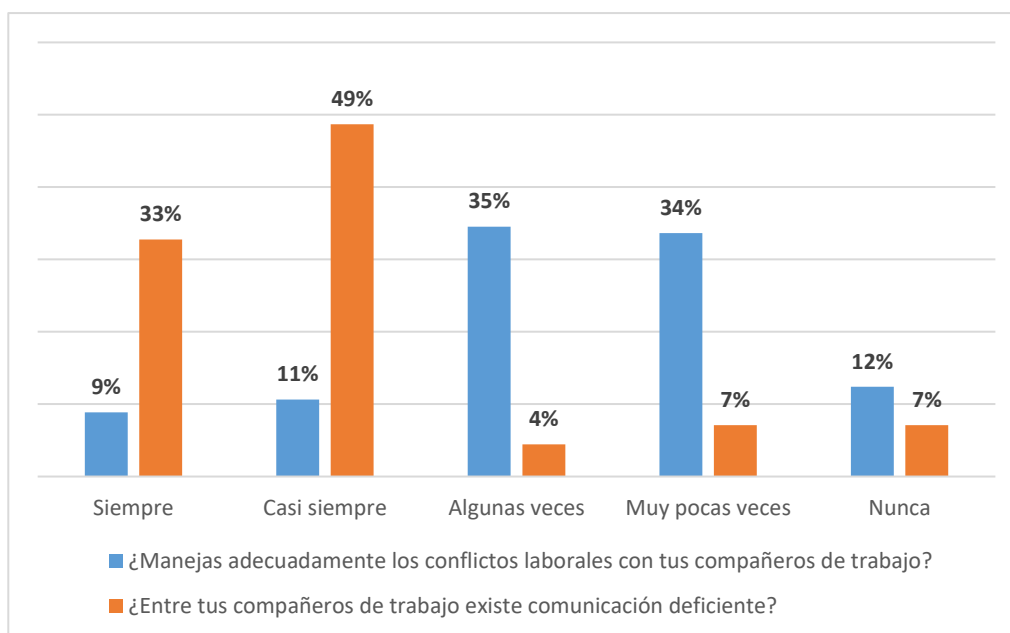
Los resultados de la figura indican que la mayor parte de los trabajadores son contratados, ya que es una de las opciones más utilizadas por la municipalidad debido a su practicidad. Por otro lado, el proceso de nombramiento implica requisitos más rigurosos y el número de plazas es limitado. Estas diferencias en las condiciones laborales pueden generar resentimientos entre los compañeros y poco compromiso con la municipalidad, situaciones que afectan el rendimiento de los trabajadores.

3.2 Análisis e interpretación de los indicadores

3.2.1 Habilidades sociales y conflictos laborales en las relaciones interpersonales

Figura 5

Manejo de conflictos y comunicación deficiente



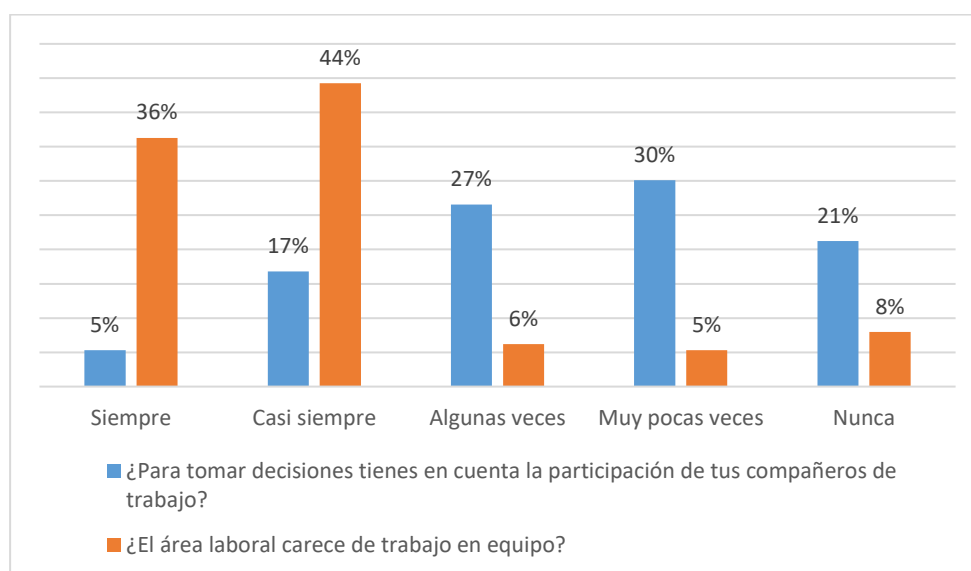
Según la figura mostrada, respecto al ítem 5, el 81% de los encuestados (algunas veces, muy pocas veces y nunca) respondieron que no manejan adecuadamente los conflictos laborales. Esta situación se puede atribuir a una comunicación deficiente, la desconfianza para expresar diferentes percepciones debido al miedo al rechazo y la falta de empatía. Respecto al ítem 17, el

82% de encuestados (siempre y casi siempre) mencionaron que existe una comunicación deficiente. De esto se infiere que los trabajadores tienen dificultades para plantear y expresar sus ideas, así como para respetar las opiniones de sus compañeros. Además, parecería que hay jefes que no escuchan ni muestran interés en la opinión de sus trabajadores. Esta situación podría ser debido a la escasez de capacitaciones que aborden estas áreas de mejora.

Según la figura, también se observa que no se manejan adecuadamente los conflictos porque la comunicación es deficiente.

Figura 6

Toma de decisiones y trabajo en equipo



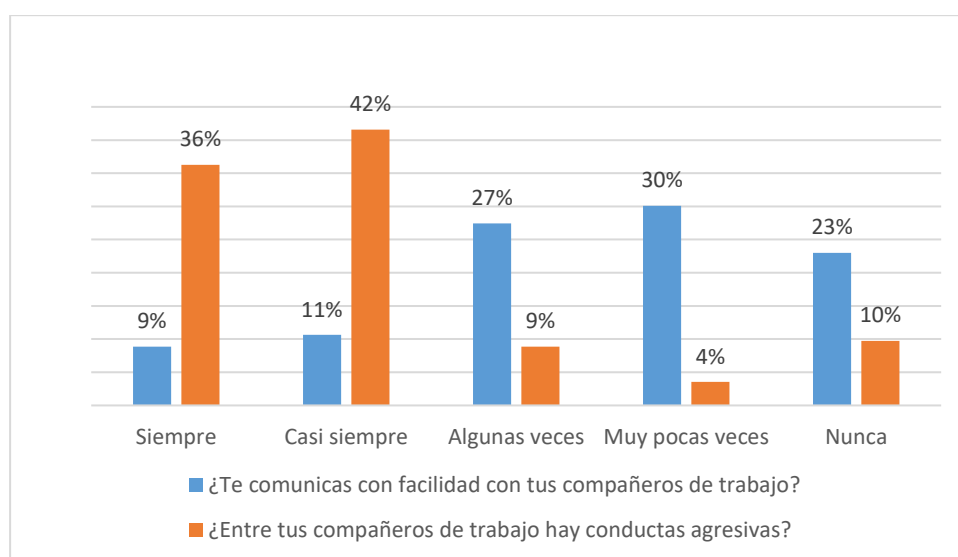
En la figura anterior se observa los resultados de los ítems 6 y 18, respecto al primero, el 78% de los encuestados (algunas veces, muy pocas veces y nunca) respondieron que no tienen en cuenta la participación de sus compañeros al momento de tomar decisiones, esto puede ser por el temor al rechazo que pueden recibir, como también hay otro grupo que subestiman la capacidad de sus compañeros, por último, otros lo evitan con la supuesta idea de reducir los conflictos.

Respecto al ítem 18, el 80 % de los encuestados (siempre y casi siempre) respondieron que, si hay carencia de trabajo en equipo. A partir de esto, se puede inferir que no están considerando los beneficios que pueden obtener al trabajar en equipo, como lograr más objetivos en menos tiempo, tampoco están considerando las ideas de los compañeros, hay desconfianza, olvidan los retos comunes, por último, algunos trabajadores perciben que sus compañeros están poco preparados y les ignoran.

También se puede observar, que no se tiene en cuenta la participación de los compañeros al momento de tomar decisiones por eso hay carencia de trabajo en equipo.

Figura 7

Comunicación y conductas agresivas



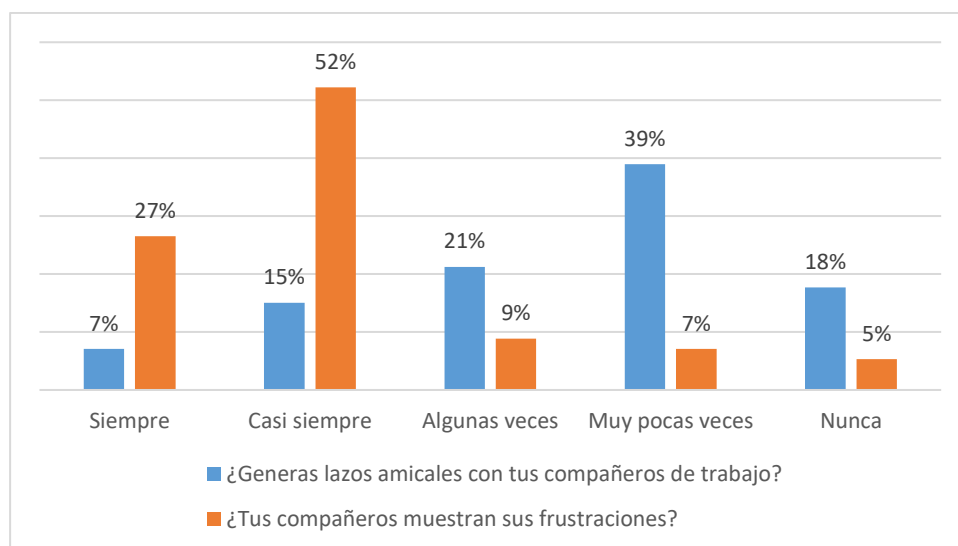
La figura anterior muestra los resultados obtenidos de los ítems 7 y 19, en el cual el 80% de los encuestados (algunas veces, muy pocas veces y nunca) consideran que tienen dificultades para comunicarse con sus compañeros de trabajo, de esto se infiere que carecen de habilidades sociales, son introvertidos, tienen miedo de ser criticados, en otros casos las malas experiencias

que los limita. Respecto del ítem 19, el 78% (siempre y casi siempre) mencionan que, si hay conductas agresivas, de esto se infiere que hay trabajadores que tienen comportamientos conflictivos, que vienen de hogares violentos, tienen dificultades para controlar sus emociones, por ende, consideran la agresión, un medio para resolver sus problemas.

De la figura también se observa que la mayoría de personas no tienen facilidad de comunicación y por ello se generan conflictos.

Figura 8

Lazos amicales y frustraciones



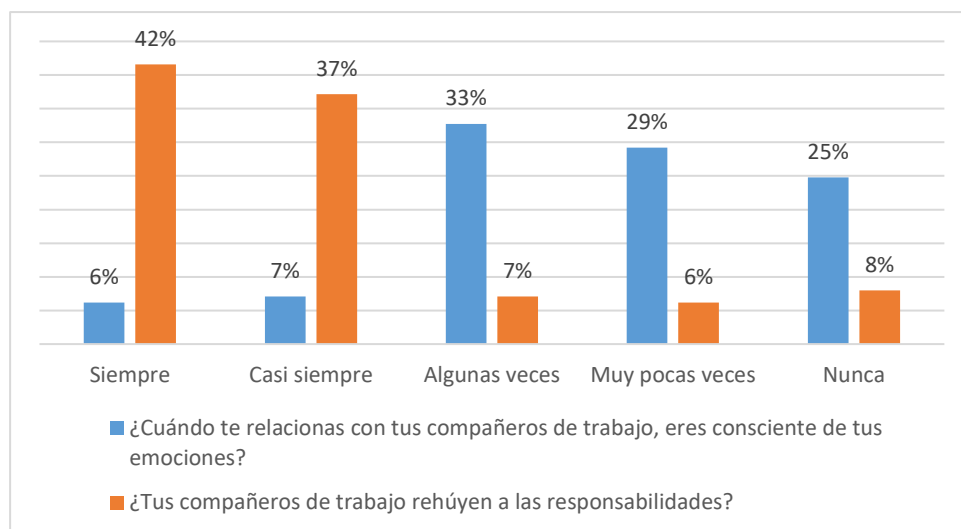
La figura 8 presenta los resultados de los ítems 8 y 20, en este sentido, el 78% (algunas veces, muy pocas veces y nunca) consideran que no generan lazos amicales. De esto se puede inferir que prefieren evitar compañías falsas, carecen de iniciativa, o eligen dedicar ese tiempo a otras actividades. Respecto al ítem 20, el 79% (siempre y casi siempre) de los encuestados no muestran sus frustraciones, debido a que prefieren ser reservados con sus sentimientos, tratan de fingir que toda esta bien por evitar causar lástima o que puedan aprovechar de su vulnerabilidad, la desconfianza, el recelo que tienen de los demás.

Según la figura también se puede observar que no se genera lazos amicales con los compañeros, por ende, los compañeros evitan mostrar sus frustraciones.

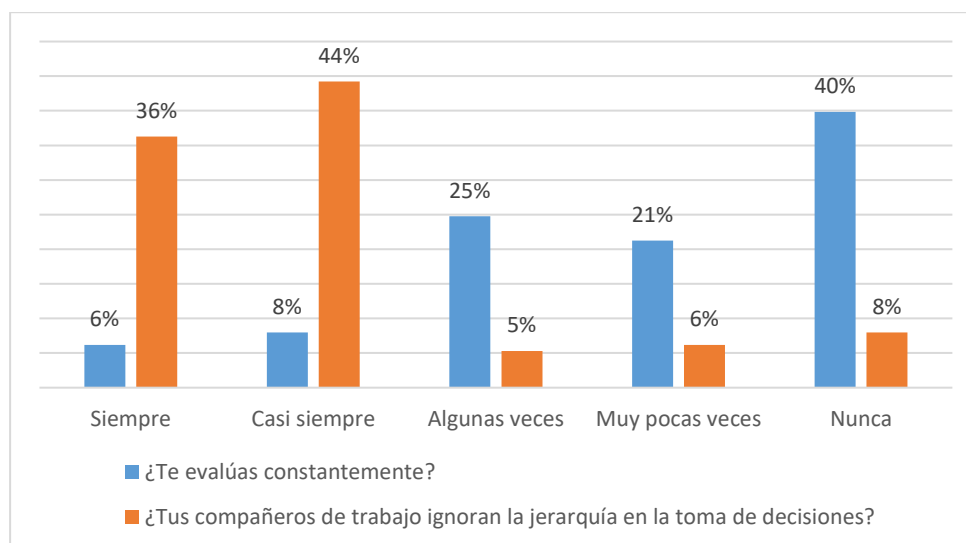
3.2.2 Autoconciencia y conflictos laborales por roles

Figura 9

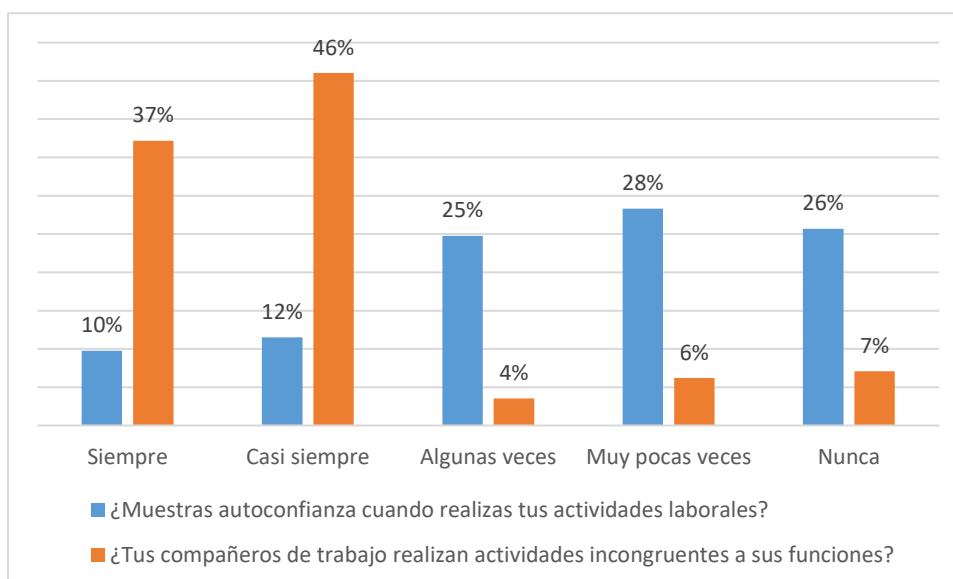
Consciencia emocional y responsabilidad laboral



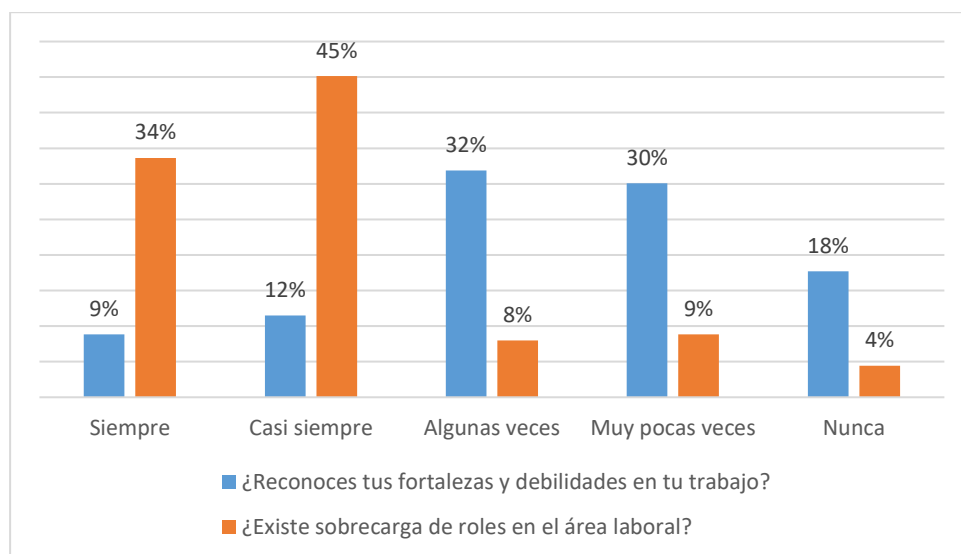
La figura 9 presenta los resultados de los ítems 9 y 21, respecto al ítem 9, el 87% (algunas veces, muy pocas veces y nunca) de los encuestados respondieron que son inconscientes de sus emociones, de esto se infiere que es por el limitado control de las emociones, descuidan su salud mental, también por estar distraído con las actividades que realizan los compañeros. Con respecto al ítem 21, el 79% (siempre y casi siempre) de los encuestados, si rehúyen a las responsabilidades de trabajo, de esto se infiere que muchos trabajadores no asumen sus funciones a cabalidad, por ser poco disciplinados, miedo para asumir retos, perezosos, por ende, poco comprometidos con la entidad.

Figura 10*Autoevaluación y jerarquía de decisiones*

En la figura anterior se muestran los resultados de los ítems 10 y 22, respecto al primero, el 86% (algunas veces, muy pocas veces y nunca) de los encuestados, no se autoevalúan, debido a que desconocen la importancia de la autoevaluación, existe una capacidad autocrítica reducida, asimismo hay poco compromiso de superación personal y profesional. Respecto al ítem 22, el 80% (siempre y casi siempre) de los encuestados mencionan que, si ignoran la jerarquía en la toma de decisiones. De esto se infiere que los trabajadores aprovechan de la confianza de sus amistades, el poder de influencia que tienen sobre los compañeros, en otros casos por querer resolver el problema por sí mismos.

Figura 11*Autoconfianza e incongruencia de funciones*

Se observan los resultados de los ítems 11 y 23, en cuánto al ítem 11, el 79% (algunas veces, muy pocas veces y nunca) de los encuestados respondieron que no muestran autoconfianza cuando realizan sus actividades laborales, de esto se infiere que carecen de autoconfianza, debido a que desconfían en su potencial, baja autoestima, inseguridad o por las experiencias negativas que arrastran. En cuanto al ítem 23, el 83% (siempre y casi siempre) de los encuestados afirman que, si realizan actividades incongruentes a sus funciones, a partir de esto se infiere, que hay trabajadores que incumplen con sus funciones, razón por la cual piden ayuda de terceros, aprovechando de sus cargos, asimismo, muchos trabajadores se ven en la necesidad de obedecer y cumplir las tareas asignadas con la finalidad de que le renueven el contrato laboral, otros por ser sumisos o por evitar discusiones.

Figura 12*Identificación de virtudes y sobrecarga de roles*

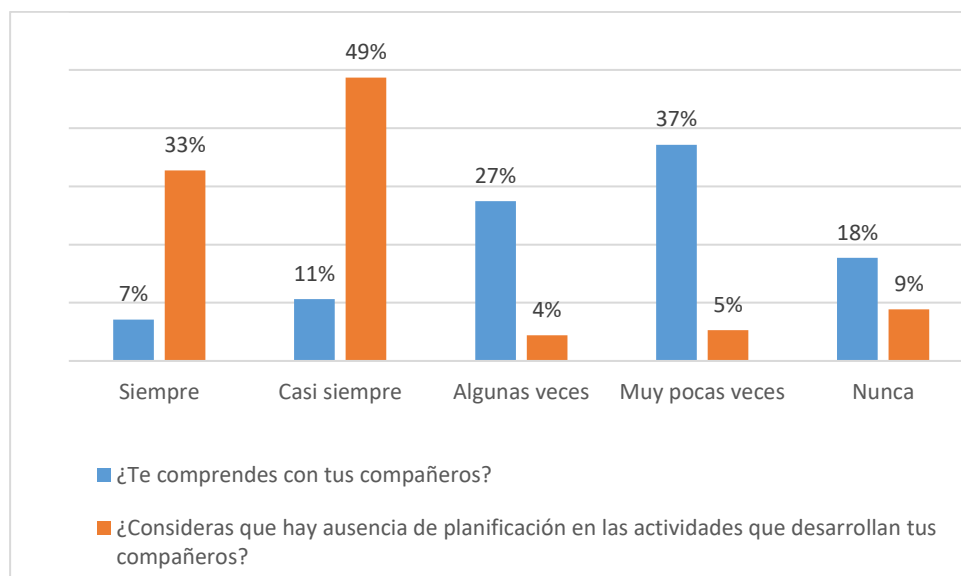
Se muestran los resultados de los ítems 12 y 24, al respecto del ítem 12, el 80% (algunas veces, muy pocas veces y nunca) de los trabajadores no reconocen sus fortalezas y debilidades. De esta respuesta se infiere que son pocos los trabajadores que reflexionan sobre estos temas ya sea por desinterés o por una capacitación limitada. De lo contrario, los trabajadores podrían desenvolverse mejor en sus áreas de dominio y trabajar en sus debilidades para mejorar constantemente como personas.

Respecto al ítem 24, el 79% de los encuestados (siempre y casi siempre) mencionan que, si existe sobrecarga de roles en la institución. A partir de los resultados se puede deducir, que la mayor parte de los trabajadores tienen dificultades para organizar su tiempo y poder avanzar con sus roles. En otros casos los trabajadores se ven sobrecargados con múltiples responsabilidades y se les asigna un tiempo insuficiente para llevarlas a cabo, lo que resulta en la necesidad de trabajar horas extras y sacrificar su tiempo de descanso.

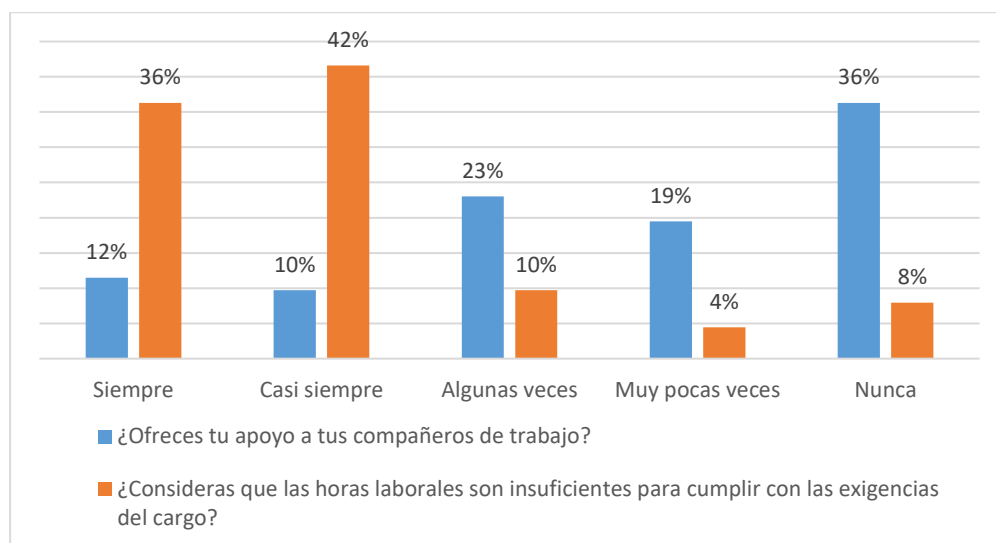
3.2.3 Empatía y conflictos laborales por presión laboral

Figura 13

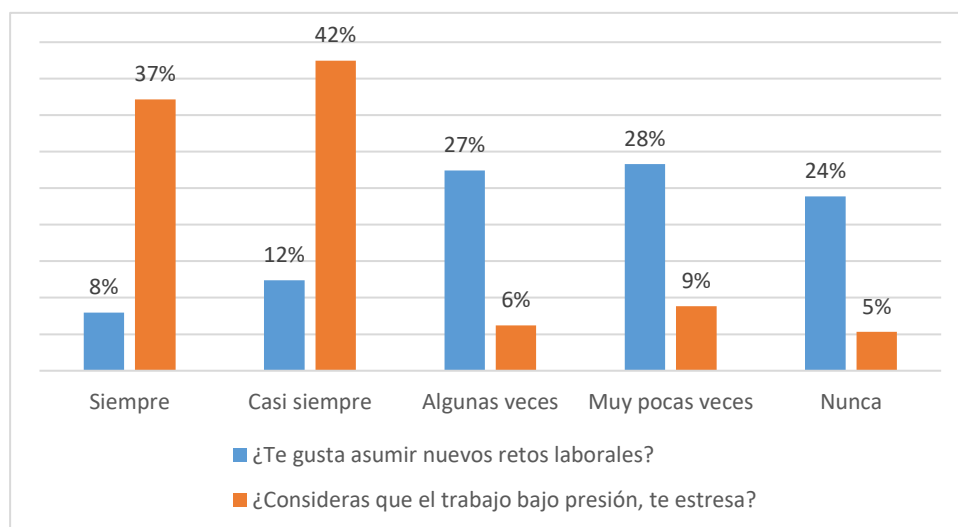
Comprensión laboral y planificación de actividades



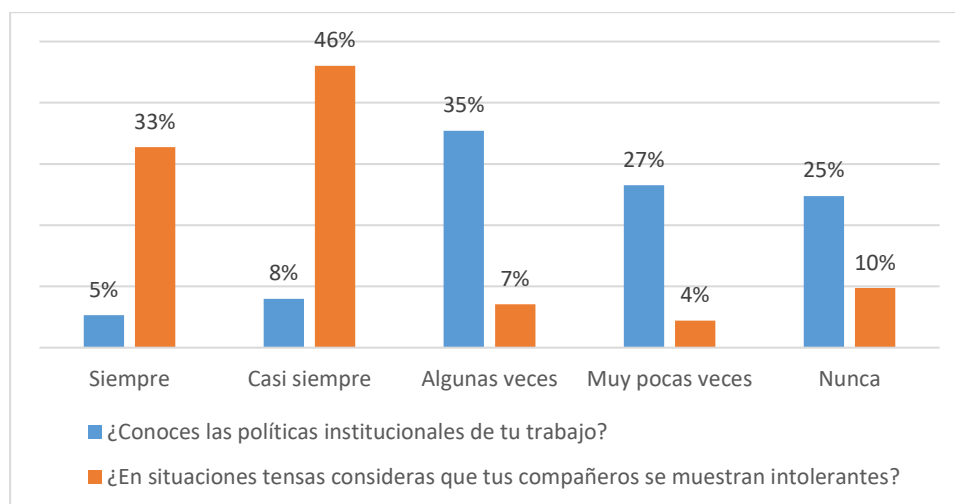
Se observa los resultados de los ítems 13 y 25, respecto del ítem 13, el 82% (algunas veces, muy pocas veces y nunca) de los encuestados mencionan que no se comprenden entre compañeros, debido a que los trabajadores son poco empáticos, egoístas, hay falta de respeto, emplean ineficientes medios de comunicación, carecen del control de sus emociones. Respecto al ítem 25, el 82% de los encuestados (siempre y casi siempre) mencionaron que carecen de una adecuada planificación, porque son desorganizados, indisciplinados, hay elementos distractores que le impiden centrarse en sus tareas, asimismo les falta organizar las tareas según la urgencia e importancia.

Figura 14*Empatía y escaso tiempo laboral*

Se muestran los resultados de los ítems 14 y 26, al respecto del ítem 14, el 78% de los encuestados (algunas veces, muy pocas veces y nunca) no ofrecen su apoyo a sus compañeros de trabajo, lo cual se debe a la falta de empatía, solidaridad, escaso tiempo y actitudes egoístas hacia sus compañeros. Respecto al ítem 26, el 78% (siempre y casi siempre) de los encuestados afirman que es insuficiente las horas laborales para cumplir las exigencias del cargo. A partir de esto, se puede inferir que hay un exceso de roles y responsabilidades, insuficiente personal, así como una organización inadecuada por parte de los trabajadores al desempeñar y delegar sus funciones.

Figura 15*Retos laborales y trabajo bajo presión laboral*

Se observan los resultados de los ítems 15 y 27, con respecto al ítem 15, el 79% (algunas veces, muy pocas veces y nunca) de los trabajadores, no les gusta asumir nuevos retos laborales. De esto se infiere que tienen dificultades para asumir responsabilidades, compromiso, por temor a lo desconocido, rechazo de los nuevos compañeros de trabajo o por no obtener los resultados esperados. En cuanto al ítem 27, el 79% (siempre y casi siempre) de los trabajadores afirmaron que si les estresa el trabajo bajo presión. De esto se infiere que les agota emocionalmente, se sienten más cansados, se vuelven tensos en esas situaciones, como resultado, experimentan una reducción en su rendimiento laboral.

Figura 16*Políticas institucionales e intolerancia*

Se muestra los resultados de los ítems 16 y 28, respecto al ítem 16, el 87% (algunas veces, muy pocas veces y nunca) de los encuestados, consideraron que desconocen las políticas institucionales. A partir de esto se puede inferir que se debe al desinterés y escasa motivación por parte de los trabajadores, asimismo por la ausencia de compromiso e identificación con la municipalidad. En cuanto al ítem 28, el 79% (siempre y casi siempre) de los encuestados, consideran que en situaciones tensas si hay intolerancia entre compañeros de trabajo. De esto se infiere que es por la carencia de empatía, control limitado de las emociones, incomprensión y una comunicación poco asertiva.

3.3 Análisis inferencial

3.3.1 Prueba de normalidad

Para determinar qué tipo de prueba estadística se utilizó para contrastar la hipótesis a nivel correlacional, es común realizar una prueba de normalidad como paso previo. Esta

prueba tiene como objetivo evaluar si los datos siguen una distribución normal. A continuación, se describen las etapas típicas para llevar a cabo la prueba de normalidad:

Tabla 3

Pruebas de normalidad para las variables de estudio

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	0.188	113	0.000
Conflictos laborales	0.339	113	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Hipótesis:

H_0 : Los datos de la variable tiene una distribución normal

H_1 : Los datos de la variable no tiene una distribución normal

Regla de decisión:

1. Si p-valor es menor o igual que el $\alpha=0.05$ (alfa), se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , es decir los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, emplearemos pruebas no paramétricas (nivel de confianza al 95%).
2. Si p-valor es mayor que el $\alpha=0.05$ (alfa), se acepta la H_0 y se rechaza la H_1 , es decir los datos tienen una distribución normal, por lo tanto, emplearemos pruebas paramétricas (nivel de confianza al 95%).

Tras analizar los resultados y considerando que la muestra consta de más de 50 encuestados, se utilizará la prueba de Kolmogorov- Smirnov para ambas variables. Al examinar la variable de inteligencia emocional, se observa que no sigue una distribución normal, ya que el valor de p ($\alpha = 0.000$) es menor que 0.05 ($\alpha < 0.05$). Del mismo modo, al analizar la variable de conflictos laborales, se llega a la conclusión que tampoco sigue una distribución normal, dado que el valor de p ($\alpha = 0.000$) es menor que 0.05 ($\alpha > 0.05$). Dado que ambas variables no cumplen con el criterio de distribución normal, se descarta el uso de una prueba paramétrica y en su lugar se emplea la prueba no paramétrica Tau-b de Kendall para evaluar la correlación entre las variables ordinales (Hernández Sampieri et al., 2014).

3.3.2 Contratación de hipótesis

Hipótesis general

Hipótesis nula (H_0)

La inteligencia emocional no influye en los conflictos laborales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.

Hipótesis alterna (H_1)

La inteligencia emocional influye en los conflictos laborales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.

Tabla 4*Correlación para la hipótesis general*

			Inteligencia emocional	Conflictos laborales
Tau_b de Kendall	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1.000	-0.270**
		Sig. (bilateral)		. 0.000
		N	113	113
	Conflictos laborales	Coeficiente de correlación	-0.270**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	113	113

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a los resultados obtenidos, donde el $t_b = -0.270$ y el p-valor (0.000) es menor a 0.05, se concluye que existe una correlación inversa débil y significativa entre las variables inteligencia emocional y conflictos laborales. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, con un nivel de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%. Por tanto, se concluye que a medida que aumenta el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores, disminuyen los conflictos laborales en la institución.

Hipótesis específica 1

Hipótesis nula (H_0)

Las habilidades sociales no influyen considerablemente en las relaciones interpersonales.

Hipótesis alterna (H_1)

Las habilidades sociales influyen considerablemente en las relaciones interpersonales.

Tabla 5

Correlación para la primera hipótesis específica

			Habilidades sociales	Conflictos en las relaciones interpersonales
Tau b de Kendall	Habilidades sociales	Coeficiente de correlación	1.000	-0.247**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	113	113
	Conflictos en las relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	-0.247**	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	113	113

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a los resultados obtenidos, donde el $t_b = -0.247$ y el p-valor (0.000) es menor a 0.05, se concluye que existe una correlación inversa débil y significativa entre las dimensiones habilidades sociales y conflictos en las relaciones interpersonales. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, con un nivel de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%. Por tanto, se concluye que a medida que aumentan las habilidades sociales de los trabajadores, disminuyen los conflictos en las relaciones interpersonales.

Hipótesis específica 2

Hipótesis nula (H_0)

La autoconciencia no influye notablemente en los roles y responsabilidades.

Hipótesis alterna (H_1)

La autoconciencia influye notablemente en los roles y responsabilidades.

Tabla 6

Correlación para la segunda hipótesis específica

			Autoconciencia	Conflicto por roles y responsabilidades
Tau_b de Kendall	Autoconciencia	Coeficiente de correlación	1.000	-0.282**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	113	113
	Conflicto por roles y responsabilidades	Coeficiente de correlación	-0.282**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	113	113

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a los resultados obtenidos, donde el $t_b = -0.282$ y el p-valor (0.000) es menor a 0.05, por ende, se concluye que existe una correlación inversa débil y significativa entre las dimensiones autoconciencia y conflictos por roles y responsabilidades. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por tanto, se concluye que a medida que aumenta la autoconciencia de los trabajadores, disminuyen los conflictos laborales por roles y responsabilidades.

Hipótesis específica 3

Hipótesis nula (H_0)

La empatía no influye significativamente en la presión laboral.

Hipótesis alterna (H_1)

La empatía influye significativamente en la presión laboral.

Tabla 7

Correlación para la tercera hipótesis específica

			Empatía	Conflicto por presión laboral
Tau_b de Kendall	Empatía	Coeficiente de correlación	1.000	-0.323**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	113	113
	Conflicto por presión laboral	Coeficiente de correlación	-0.323**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	113	113

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a los resultados obtenidos, donde el $t_b = -0.323$ y el p-valor (0.000) es menor a 0.05, se concluye que existe una correlación inversa débil y significativa entre las dimensiones de empatía y conflicto por presión laboral. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, con un nivel de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%. En resumen, se concluye que a medida que aumenta el nivel de empatía de los trabajadores, se observa una disminución en los conflictos por presión laboral.

IV. DISCUSIÓN

El objetivo del estudio fue “determinar la influencia de la inteligencia emocional en los conflictos laborales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital San Juan Bautista, Ayacucho, 2021” como hipótesis general es, la inteligencia emocional influye en los conflictos laborales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista.

En cuanto al objetivo general, de la **inteligencia emocional** y **conflictos laborales**; se realizó un análisis de las figuras 5 al 28 en el cual se evidenció falencias en el manejo y control de las emociones de los jefes y los trabajadores, por ende, hay presencia de conflictos.

En el análisis de las figuras 5 al 16 se evidencian deficiencias en el manejo de la inteligencia emocional, debido a una comunicación inadecuada, egocentrismo, asimismo se observa una carencia de autoconciencia, autorregulación, autoevaluación, meditación, también hay ausencia de manejo de habilidades sociales. Además, se observa dificultades para controlar los estados emocionales como la ira, frustración, conductas agresivas y la inseguridad.

También, se observó la ausencia de empatía, solidaridad, identidad, compromiso laboral y motivación para enfrentar nuevos retos laborales. Falencias que viene incrementando los conflictos laborales en las relaciones interpersonales razón por la cual se observa, inadecuada comunicación, carencia de trabajo en equipo, intolerancia, poco manejo de la inteligencia emocional, carencia de valores. Asimismo, hay trabajadores que no respetan la jerarquía en la toma de decisiones, abusan de la confianza, generando desorden. Por otro lado, hay trabajadores que realizan actividades incongruentes a sus funciones por temor de perder el puesto laboral, sobrecarga de roles, ausencia de planificación, el tiempo designado para las actividades es insuficiente, trabajo bajo presión que muchas veces les agota, se sienten más cansados, incomprendidos, tensos, estresados.

En cuanto a la correlación, el resultado muestra que el coeficiente Tau b de Kendall es de -0.270, lo que significa que existe una correlación inversa y significativa, entre las variables. Por otro lado, el valor $[(P=0,000) < 0.05]$ determina la aceptación de la hipótesis H_a por la influencia de la inteligencia emocional en los conflictos laborales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista. Estos resultados se aproximan a las conclusiones de Martínez y Satornicio (2022) en el cual señalan que, existe una relación directa entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Balgazán oficina Chiclayo 2020, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,803, por eso se afirma que la inteligencia emocional influye directamente en el desempeño laboral de los trabajadores. También se relaciona con la investigación de Yanac (2023), donde concluye que el 45% de los trabajadores de un centro de salud, Ancash, 2022, reflejan un nivel inadecuado de inteligencia emocional, asimismo se observó que el 42.5% de los encuestados mostraron un nivel regular en bienestar laboral. En este sentido, la investigación obtuvo un coeficiente de relación de Rho es de 0, 525 (valor de $p=0,000$); por ello se concluye que la inteligencia emocional se correlaciona positivamente con el bienestar laboral.

En cuanto al primer objetivo específico: **Identificar la influencia de las habilidades sociales en las relaciones interpersonales.** Se observaron en las tablas del 5 al 8 una comunicación deficiente, escasa empatía y limitadas capacitaciones. Además, se evidencia que a muchos trabajadores les importan poco las opiniones de sus compañeros al tomar decisiones, subestimando las ideas de los demás y generando resentimientos. Asimismo, otro grupo de trabajadores enfrenta dificultades para comunicarse con los demás debido a su introversión, vergüenza y miedo al rechazo. Considerando lo anterior, algunos trabajadores muestran desconfianza debido a malas experiencias, temen las amistades falsas y prefieren reservarse frente

a los demás. Todos estos factores influyen de manera negativa en las relaciones interpersonales, porque los trabajadores presentan limitaciones al momento de expresar sus ideas, realizar trabajos en equipos, poco manejo de la inteligencia emocional, carencia de valores, conductas agresivas, ausencia de respeto a los demás. Se observan comportamientos egoístas porque más se enfocan en sus objetivos personales y descuidan los objetivos organizacionales, dejando pasar una gran oportunidad de trabajar en equipo y obtener mejores resultados. Sin embargo, hay otro grupo de trabajadores que evitan mostrar sus frustraciones, prefieren ser reservados, reprimir sus sentimientos, para evitar exponerse, o que terceros aprovechen de su vulnerabilidad incrementando su inseguridad.

En cuanto a la relación entre estas dimensiones el coeficiente Tau b de Kendall es de -0.247, lo que significa que existe una correlación inversa y significativa entre las variables. Por otro lado, el valor $[P=0.000] < 0.05$ determina la aceptación de la Hipótesis Ha por la influencia de las Habilidades sociales y los conflictos en las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista. Estos resultados tienen similitud con estos estudios de Jaramillo (2023) en la cual menciona que existe una relación fuerte entre las habilidades sociales y manejo de conflictos interpersonales en los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Pomabamba, 2019. Esta investigación tiene un diseño descriptivo, correlacional. en cuanto al procesamiento de datos se realizó a través del paquete SPSS, obteniendo como resultado de la prueba de Rho Spearman, $r = 0.558$, esto nos lleva a la conclusión que, a mayor nivel de desarrollo de las habilidades sociales, mayores capacidades para manejar los conflictos interpersonales en los estudiantes. Sin embargo, Zapata (2023) menciona lo contrario en su estudio de “Las habilidades sociales y las relaciones interpersonales de los estudiantes de octavo año de EGB de la unidad educativa “Vicente León” de la ciudad de

Latacunga” esta investigación tiene un enfoque mixto, con nivel de investigación exploratorio descriptivo y correlacional, el instrumento que se utilizó es la escala de habilidades sociales de Golstein y el cuestionario de CEDIA para las relaciones interpersonales, con un coeficiente de correlación de Pearson, en el cual los resultados indican que no hay una correlación entre las variables, obteniendo como resultado la hipótesis Nula, en el cual se da a conocer que los niveles de habilidades sociales se encuentran bien desarrollados, sin embargo hay un déficit significativo en cuanto a las relaciones interpersonales.

Con respecto al segundo objetivo específico: **Demostrar la influencia de la autoconciencia en los roles y responsabilidades**, se realizó un análisis de las figuras 9 al 12, en el cual los datos muestran debilidades en el control de la autoconciencia, ya que los trabajadores tienen escaso manejo de la inteligencia emocional, control limitado de sus impulsos, limitadas prácticas de autoevaluación, escasa capacidad autocrítica y desinterés en la superación personal y profesional. Además, se observa que algunos trabajadores desconfían de su capacidad, son inseguros, tienen baja autoestima, dificultad para reconocer sus habilidades y debilidades, y muestran actitudes negativas. Estos factores influyen en los conflictos laborales relacionados con los roles, ya que los trabajadores evitan las responsabilidades y actúan de manera indisciplinada. Asimismo, no respetan la jerarquía en la toma de decisiones, abusan de la confianza y el poder de influencia que poseen. Por otro lado, algunos trabajadores realizan actividades incongruentes con sus funciones, muchas veces designadas por sus superiores que abusan de sus cargos, y otros las llevan a cabo por temor a perder su empleo o evitar conflictos. A esto se suma la sobrecarga de roles, ausencia de empatía, exceso de responsabilidades y el poco tiempo para cumplir con las tareas asignadas.

Los resultados anteriores se asemejan con los trabajos de Maldonado y Valdez (2022), en los cuales llevaron a cabo un estudio de diseño no experimental de alcance descriptivo-correlacional. Los resultados mostraron que existe una relación significativa negativa $Rho = -,785^*$ que significa, a mayor inteligencia emocional habrá disminución de los conflictos laborales familiares de los empleados de la empresa. Asimismo, estos resultados se asemejan con los estudios de, De los Ríos (2023) en el cual mencionan que existe relación significativa e inversa entre inteligencia emocional y estrés laboral ($Rho = -0,855$) en los profesionales de enfermería de un hospital de Breña, Lima, 2023. Para desarrollar este estudio se utilizó una metodología de método hipotético deductivo a través de un enfoque cuantitativo de tipo aplicado el cual se desarrolló en un diseño no experimental, descriptivo y correlacional.

Con respecto al tercer objetivo específico: **Determinar la influencia de la empatía en la presión laboral**, para lo cual se realizó un análisis de las figuras 13 al 16, en el cual se evidencian problemas de empatía, como la incomprensión con los compañeros, egocentrismo, ausencia de valores. Además, los medios utilizados para comunicarse no son los más adecuados, ya que no se da contacto visual y hay elementos distractores en el lugar, lo que lleva a tener comportamientos desconsiderados con los compañeros. También hay trabajadores que les disgusta asumir nuevos retos laborales debido al temor a las responsabilidades y compromisos, mostrando intolerancia a las frustraciones y temor al rechazo de los nuevos compañeros de trabajo al no obtener los resultados deseados. Por otro lado, hay un grupo de trabajadores que muestran poco interés en conocer las políticas institucionales debido al desinterés, la pereza, la ausencia de compromiso e identificación con la Municipalidad.

Todos estos factores influyen en los conflictos laborales debido a la presión laboral, ya que los trabajadores perciben que hay ausencia de planificación, desorganización e indisciplina. Las

horas asignadas para el cargo resultan insuficientes debido a la gran cantidad de responsabilidades y al personal limitado, lo que se ve agravado por el trabajo bajo presión que a menudo los lleva a un agotamiento emocional. Por consiguiente, los trabajadores se sienten cansados, tensos y estresados, lo que a su vez reduce su rendimiento. En estas situaciones, algunos trabajadores muestran intolerancia debido a la falta de control de sus emociones, la incomprensión y la ausencia de una comunicación asertiva. Estudios que concuerdan con estos resultados son el de Mendoza y Zuluaga (2023), quienes realizaron una investigación de carácter cuantitativo, de tipo explicativo y el diseño se centra en el desarrollo de un estudio cuasi experimental. En el cuál mencionan que los estudiantes tuvieron cambios positivos, después de la aplicación de la unidad didáctica centrada en la empatía, las mejoras fueron evidentes en la convivencia interior y exterior del aula, porque los estudiantes mejoraron la manera de resolver los conflictos. Por el contrario, Ruiz (2023) menciona que no existe una relación positiva significativa ($\chi^2=.802$; $p>.05$) entre empatía cognitiva afectiva y manejo de conflictos en los colaboradores de la Municipalidad, además de un nivel medio tanto para la empatía cognitiva afectiva y manejo de conflictos. Para desarrollar este estudio se utilizó el Chi-cuadrado de Pearson como herramienta estadística. En este estudio se concluye que colocarse en la situación de la otra persona y comprender sus emociones, no tiene nada que ver con el estilo que se utilice en el manejo de conflictos.

CONCLUSIONES

1. Se demostró que la inteligencia emocional influye en los conflictos laborales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital San Juan Bautista, con un coeficiente de $t_b = -0.270$ y un p -valor = (0.000) menor a 0.05, obteniendo una correlación inversa entre las variables; es decir a mayor inteligencia emocional, menor conflicto laboral.
2. Se identificó que las habilidades sociales influyen considerablemente en las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital San Juan Bautista, con un coeficiente de $t_b = -0.247$ y un p -valor = (0.000) menor a 0.05, obteniendo una correlación inversa entre las variables; es decir, a mayores habilidades sociales de los trabajadores, menores conflictos laborales en las relaciones interpersonales.
3. Se demostró que la autoconciencia influye notablemente en los conflictos por roles y responsabilidades de los trabajadores de la Municipalidad Distrital San Juan Bautista, con un coeficiente de $t_b = -0.282$ y un p -valor = (0.000) menor a 0.05, obteniendo una correlación inversa entre las variables; es decir, a mayor autoconciencia de los trabajadores, menores conflictos laborales por roles y responsabilidades.
4. Se determinó que la empatía influye significativamente en los conflictos por presión laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, con un coeficiente de $t_b = -0.323$ y un p -valor = (0.000) menor a 0.05, obteniendo una correlación inversa y significativa entre las variables; es decir que, a mayor empatía de los trabajadores menores, conflictos laborales por presión laboral.

RECOMENDACIONES

Teniendo en consideración las conclusiones de la inteligencia emocional y conflictos laborales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital San Juan Bautista, Ayacucho, 2021, se recomienda los siguientes:

1. A los gerentes de las diferentes áreas se les recomienda impulsar capacitaciones para mejorar las debilidades de la inteligencia emocional, en cuanto a las habilidades sociales, autoconciencia y la empatía, con la finalidad de reducir los conflictos laborales en las relaciones interpersonales, conflictos por roles y conflictos por presión laboral.
2. A los gerentes se les recomienda promover charlas para mejorar las falencias de las habilidades sociales de los trabajadores respecto al manejo adecuado de conflictos, participación de los compañeros, facilidad de comunicación con la finalidad de reducir la comunicación deficiente, la ausencia de trabajo en equipo, las conductas agresivas.
3. A los jefes de las distintas áreas se les recomienda fomentar capacitaciones para mejorar las debilidades de la autoconciencia de los trabajadores, autoevaluación, autoconfianza, a fin de reducir la irresponsabilidad laboral, respetar la jerarquía en la toma de decisiones, reducir las actividades incongruentes a sus funciones y la sobrecarga laboral.
4. A los jefes y trabajadores se les sugiere participar en capacitaciones para abordar las deficiencias en la empatía entre los compañeros en términos de comprensión mutua, asumir nuevos desafíos laborales, familiarizarse con las políticas institucionales y reducir los conflictos causados por la presión laboral debido a la falta de planificación de actividades. Esto también ayudará a distribuir adecuadamente las horas de trabajo, manejar el estrés debido al trabajo bajo presión y gestionar la intolerancia en situaciones tensas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, L. (2020). *Comprender a los demás, ¿por qué es tan importante?* La mente es maravillosa. <https://lamenteesmaravillosa.com/comprender-a-los-demas-por-que-es-tan-importante/>
- Andina. (2022). *El 66 % de empresas en el país no promueve la salud mental de sus colaboradores.* <https://andina.pe/agencia/noticia-el-66-empresas-el-pais-no-promueve-salud-mental-sus-colaboradores-883494.aspx>
- Antón, N. (2018). *la inteligencia emocional en la resolución de conflictos.* [Proyecto de investigación]. Universidad de La Laguna. Repositorio institucional. Obtenido de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/11406/La%20Inteligencia%20Emocional%20en%20la%20Resolucion%20de%20Conflictos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Añez, J. (2022). *Conflicto laboral (características, tipos y causas).* Web y empresas. <https://www.webyempresas.com/conflicto-laboral/>
- Avellaneda, L. (2019). *La inteligencia emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en trabajadores de una empresa de consumo masivo.* [Tesis de Maestría]. Universidad Ricardo Palma. https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/2835/T030_06670962_M%20%20%20AVELLANEDA%20ULLOA%20LOURDES%20SOLEDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bantu Group. (2020). *Las 6 etapas del procesamiento y análisis de datos.* Bantu group. <https://www.bantugroup.com/blog/etapas-del-procesamiento-y-analisis-de-datos>
- Benítez, B. (2022). *¿Qué es la frustración? 7 formas de combatirla.* La Vanguardia. <https://www.lavanguardia.com/vivo/psicologia/20220711/8401251/que-frustracion-7-formas-combatirla-nbs.html>
- Bisquera, R. (2020). *Definición conciencia emocional.* Educación emocional. <https://www.rafaelbisquerra.com/conciencia-emocional/>

Caballero, L. (2020). *Inteligencia emocional: Una guía paso a paso para mejorar su coeficiente emocional, controlar sus emociones y comprender sus relaciones*. Editor Roland Bind.

https://books.google.com.pe/books?id=B7MAEAAAQBAJ&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Carabantes, F. (2024). *Qué es la autoconfianza: su importancia y características*. Mirada Consciente. <https://coachingmiradaconsciente.com/desarrollo-personal/que-es-autoconfianza/>

Castillero, O. (2017). *Los 15 tipos de investigación (y características)*. Psicología y Mente. <https://psicologiaymente.com/miscelanea/tipos-de-investigacion>

Castillero, O. (2016). *Las teorías de la inteligencia humana*. Psicología y Mente. <https://psicologiaymente.com/inteligencia/teorias-inteligencia-humana>

Chanty. (2023). *Problemas de comunicación en el lugar de trabajo, sus efectos y soluciones*. <https://www.chanty.com/blog/es/problemas-de-comunicacion/#:~:text=Los%20problemas%20de%20comunicaci%C3%B3n%20b%C3%A1sicamente,bienestar%20mental%20de%20los%20trabajadores>.

Couñago, A. (2022). *¿Por qué es tan importante la inteligencia emocional? Algunas claves para desarrollarla*. La mente es maravillosa.

<https://lamenteesmaravillosa.com/por-que-es-tan-importante-la-inteligencia-emocional/>

Cruz, C. (s/f). *Cómo desarrollar la inteligencia emocional: Una guía paso a paso para desarrollar la conciencia de sí mismo, mejorar las habilidades de su gente y crear relaciones más felices*. Editor C.X. Cruz.

https://books.google.com.pe/books?id=Z04-EAAAQBAJ&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Da Silva, D. (2021). *Orientación al servicio: enfoque esencial para mejorar la CX*. Zendesk. <https://www.zendesk.com.mx/blog/orientacion-al-servicio/>

Datdata. (2023). *Niveles de decisión organizacional*. <https://www.datdata.com/blog/niveles-decision-organizacional>

De los Ríos, M. (2023). *Inteligencia emocional y estrés laboral en los profesionales de enfermería de un hospital de Breña, Lima, 2023. [Tesis de Maestría]*. Universidad Norbert Wiener. Obtenido de https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/9205/T061_06798963_M.pdf?sequence=1

Duarte, G. (2022). *Definición de emociones*. Definición ABC. <https://www.definicionabc.com/ciencia/emociones.php>

El Comercio. (2021). *El 75% de trabajadores peruanos pide una relación más cercana con sus jefes*. <https://elcomercio.pe/economia/personal/el-75-de-trabajadores-peruanos-pide-una-relacion-mas-cercana-con-sus-jefes-nndc-noticia/?ref=ecr>

Etecé. (2020). *Intolerancia*. <https://concepto.de/intolerancia/>

Euroinnova. (2024). *Qué es ser incongruente*. <https://www.euroinnova.edu.es/blog/que-es-ser-incongruente>

FasterCapital. (2024). *Escasez de tiempo maximizar la productividad en un mundo acelerado*. <https://fastercapital.com/es/contenido/Escasez-de-tiempo--maximizar-la-productividad-en-un-mundo-acelerado.html#:~:text=La%20escasez%20de%20tiempo%20se,var%C3%ADa%20de%20persona%20a%20persona.>

Fernández, J. (2019). *9 causas de conflictos en las empresas que te interesa conocer para evitarlos*. Centro de Estudios Financieros. <https://www.laboral-social.com/9-causas-conflicto-empresas-interesa-conocer-evitarlos.html>

Francia, G. (2020). *Tipos de conflictos y su resolución*. Psicología-Online. <https://www.psicologia-online.com/tipos-de-conflictos-y-su-resolucion-5367.html>

Gallardo, C. (2019). *Inteligencia emocional y resolución de conflicto en estudiantes del sexto grado de una Institución Pública de Chancay*. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. Repositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38616>

Gallardo, I. (2024). *Estrés. Cuídate*. <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/estres.html>

Goleman, D. (2022). *Las cinco dimensiones de la Inteligencia Emocional*. Deganadores. <https://deganadores.com/gerencia-y-gestion/inteligencia-emocional/las-cinco-dimensiones-de-la-inteligencia-emocional>

Gómez, L. (2022). *Definición de Conflicto*. Definición ABC. <https://www.definicionabc.com/social/conflicto.php>

- Gómez, T. (2022). *Ausencia de trabajo en equipo*. LinkedIn.
<https://es.linkedin.com/pulse/ausencia-de-trabajo-en-equipo-tito-g%C3%B3mez-v%C3%A1squez>
- Godoy, C. (2022). *El Alfa de Cronbach: ¿qué es y cómo se calcula?* Tesis de cero a 100.
<https://tesisdeceroa100.com/el-alfa-de-cronbach-que-es-y-como-se-calcula/>
- Goycoolea, M. (2022). *¿Cómo garantizar diversidad e inclusión?* Altoimpacto.
<https://www.altoimpacto.com/blog/como-garantizar-diversidad-e-inclusion#:~:text=Apalancar%20la%20Diversidad%20se%20refiere,la%20discriminaci%C3%B3n%20y%20los%20prejuicios.>
- Guerri, M. (2016). *Inteligencia emocional: Una guía útil para mejorar tu vida*. Editorial Mestas.
https://books.google.com.pe/books?id=omUXDAAQBAJ&hl=es&source=gb_snavlinks_s
- Guerri, M. (2022). *¿Qué es la inteligencia emocional y qué papel juega en nuestras vidas?* PsicoActiva.
<https://www.psicoactiva.com/blog/la-inteligencia-emocional/>
- Hernández, E. (2016). *Prevención de conflictos*. Editorial CEP.
https://books.google.com.pe/books?id=_8UDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gb_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Infobae. (2015). *Los 10 países del mundo en los que se hacen más huelgas*.
<https://www.infobae.com/2015/06/12/1734926-los-10-paises-del-mundo-los-que-se-hacen-mas-huelgas/>
- Jaramillo, H. (2022). *Habilidades sociales y manejo de conflictos interpersonales en los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Pomabamba, 2019*. [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio. Obtenido de
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18095/Jaramillo_hh.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jiménez, A. (2018). *Inteligencia emocional*. En: AEPap (ed.). *Curso de Actualización Pediatría 2018*. Ediciones Lúa.
https://www.aepap.org/sites/default/files/457-469_inteligencia_emocional.pdf

Jimenez, J. (2020). *La falta de planificación tiene serias consecuencias negativas*. Amplía tus oportunidades. <https://www.ampliatusoportunities.com/falta-de-planificacion/>

Marco, F. (2021). *Nivel de confianza*. Economipedia,com
<https://economipedia.com/definiciones/nivel-de-confianza.html>

Maldonado, G., & Valdez, D. (2022). *Inteligencia emocional y su influencia en los conflictos laborales-familiares, de la empresa Ductos del Perú*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Peruana Unión. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5269/Godofredo_Tesis_Licenciatura_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martínez, C., & Satornicio, A. (2022). *Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Balgazán oficina Chiclayo 2020*. [tesis de licenciatura]. universidad señor de Sipán.<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9489/Martínez%20Alvarado%20Catherine%20%26%20Satornicio%20Macalopú%20Ana%20del%20Milagro.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Martínez, M. (2018). *El módulo de relaciones en el entorno de trabajo en el curso 2018 -19*. Editor Punto Rojo Libros, 2018.https://books.google.com.pe/books?id=TS2BDwAAQBAJ&hl=es&source=gbp_nav_links_s

Martins, J. (19 de agosto de 2021). *La importancia de la inteligencia emocional*. Asana.<https://asana.com/es/resources/emotional-intelligence-skills>

Megaron. (6 de julio de 2022). *Tipos de conflictos laborales*.<https://www.megaron.com.mx/tipos-de-conflictos-laborales>

Mendoza, B., & Zuluaga, M. (2023). *La empatía y su importancia en la resolución de conflictos en el grado tercero INEDIMACG*. [Tesis de Maestría]. Universidad Tecnológica de Pereira. Obtenido de <https://repositorio.utp.edu.co/server/api/core/bitstreams/6fa0b1af-690f-41e9-a04e-7f4f3aa306f3/content>

Moreno, J. (2022). *7 claves para la resolución de conflictos laborales (con ejemplos)*. HubSpot. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/resolucion-conflictos-laborales>

- Nachtigall, P. (2018). *Inteligencia emocional en la empresa*. Ediciones Granica S.A. https://books.google.com.pe/books?id=FcSgDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Núñez, C. (2006). *Conciencia política y liderazgo*. Periódicos de Psicología. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272006000100004#:~:text=La%20conciencia%20pol%C3%ADtica%20es%20una,sentimientos%2C%20necesidades%20y%20preocupaciones%20ajenas.
- Ortiz, J. (2020). *7 consejos para resolver conflictos laborales en tu equipo*. HubSpot. <https://blog.hubspot.es/service/resolucion-conflictos-laborales>
- Oyarzún, G. (2023). *Manejo de conflictos: técnicas y estrategias para resoluciones efectivas*. ComparaSoftware. <https://blog.comparasoftware.com/manejo-de-conflictos/>
- Padilla, J. (2021). *¿Qué es un estudio transversal? La mente es maravillosa*. <https://lamenteesmaravillosa.com/estudio-transversal/>
- Paxton, R. (2021). *Teorías de los conflictos laborales*. eHow En Español. https://www.ehowenespanol.com/teorias-conflictos-laborales-info_202731/
- Paz, K. (2021). *La inteligencia emocional y los conflictos en el personal administrativo de una empresa de servicios farmacéuticos en Quito, periodo junio – septiembre 2021*. [Tesis de licenciatura]. Universidad central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/25975/1/FCP-CPI-PAZ%20KAREN.pdf>
- Peiró, R. (2020). *Tipos de inteligencia*. Economipedia.com. <https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-inteligencia.html#:~:text=La%20inteligencia%20es%20la%20capacidad,para%20explicar%20determinados%20aspectos%20concretos.>
- Pérez, J., & Merino, M. (2022). *Agresividad-qué es, definición, clasificación y clases*. <https://definicion.de/agresividad/>
- Pever, M. (2022). *Guía completa: Manejo y resolución de conflictos laborales*. Factorialblog. <https://factorialhr.es/blog/manejo-resolucion-conflictos-laborales/>

- Pérez, J., & Gardey, A. (2021). *Autoevaluación, qué es definición y concepto*. <https://definicion.de/autoevaluacion/>
- Pinedo, F. (2020). *Asociación entre variables de la inteligencia emocional y estilos de afrontamiento del conflicto, en empresas familiares: Estudio multicaso en Sinaloa y Sonora. [Tesis de doctorado]*. Universidad autónoma de Occidente Unidad Culiacán. Obtenido de <https://uadeo.mx/wp-content/uploads/2022/09/Tesis-Fco-Javier-Pinedo-de-Anda-Asociacion-entre-variables-de-la-inteligencia-emocional-y-estilos-de-afrontamiento-del-conflicto-en-empresas-familiares.pdf>
- Pyrssel. (2024). *La influencia en el ámbito empresarial*. Pyrsselconsultores expertos en recursos humanos. <https://pyrssel.es/la-influencia-en-el-ambito-empresarial/>
- PMK Digital Learning. (2020). *El Papel de la Inteligencia Emocional en los Negocios de Hoy*. <https://pmkvirtual.com/blog/inteligencia-emocional/>
- Pursell, S. (2024). *Análisis FODA personal: qué es, pasos y ejemplos*. HubSpot. <https://blog.hubspot.es/marketing/foda-personal>
- Ramos, J. (2021). *Ejercicios para mejorar tu inteligencia emocional*. Editor Xin Xii. https://books.google.com.pe/books?id=qGU7EAAAQBAJ&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Redacción Gestión. (2022). *¿Qué es la inteligencia emocional y cuáles son sus características?* Gestión. <https://gestion.pe/tendencias/inteligencia-emocional-caracteristicas-tipos-ejemplos-test-medicion-nnda-nnlt-249127-noticia/>
- Roastbrief. (2022). *La gestión del talento se mantiene estable en América Latina con una tasa de rotación de un 50% en las empresas*. <https://roastbrief.com.mx/2022/02/la-gestion-del-talento-se-mantiene-estable-en-america-latina-con-una-tasa-de-rotacion-de-un-50-en-las-empresas/>
- Reyes, D., & Martínez, Y. (2022). *Inteligencia emocional y compromiso laboral de los trabajadores del gobierno regional Ayacucho (Sede Central) 2020. [Tesis de Licenciatura]*. Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Repositorio de la Universidad.
- Ríos, K. (2023). *¿Cómo afecta la carga de trabajo a tus empleados?* PayFit. <https://payfit.com/es/contenido-practico/sobrecarga-de-trabajo/#:~:text=La%20sobrecarga%20de%20trabajo%2C%20o,eficazmente%20en%20el%20tiempo%20disponible.>

- Ruiz, J. (2023). *Empatía cognitiva afectiva y manejo de conflictos en adultos de la Municipalidad del distrito de Pomalca, 2021. [Tesis de Licenciatura]*. Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11459/Ruiz%20Carrion,%20Julie%20Dayana.pdf?sequence=15>
- Ruiz, L. (2019). *¿Qué es el diseño de investigación y cómo se realiza?* Psicología y mente. <https://psicologiaymente.com/miscelanea/disenio-de-investigacion>
- Rus, E. (2021). *Investigación descriptiva*. Economipedia.com. <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html>
- Rus, E. (2021). *Investigación cuantitativa*. Economipedia.com. <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-cuantitativa.html>
- Sánchez, D. (2011). *La amistad, un vínculo creado desde la infancia*. Great place to study. <https://greatplacetostudy.co/blog/la-amistad-un-vinculo-creado-desde-la-infancia/#:~:text=La%20complicidad%2C%20la%20confianza%2C%20la,influyentes%20como%20tambi%C3%A9n%20bastante%20nocivas.&text=el%20inicio%20de%20la%20vida,un%20lazo%20que%20se%20consolida>
- Santos, D. (2022). *Recolección de datos: métodos, técnicas e instrumentos*. HubSpot. <https://blog.hubspot.es/marketing/recoleccion-de-datos#:~:text=Este%20proceso%20busca%20reunir%20y,una%20mejor%20toma%20de%20decisiones>.
- Significados.com. (2022). *Marco conceptual*. <https://www.significados.com/marco-conceptual/>
- Significados.com. (2022). *Significado de Inteligencia emocional*. <https://www.significados.com/inteligencia-emocional/>
- Six Seconds. (s/f). *¿Cuál es el estado actual de la inteligencia emocional (EQ) en el mundo?* <https://esp.6seconds.org/cienciainvestigacion/soh21/#:~:text=El%20descenso%20global%20de%20la,un%20conjunto%20de%20127.645%20personas>.

- Supo, J. (2023). *Niveles de investigación*. Bioestadístico. <https://bioestadistico.com/niveles-de-investigacion>
- Torres, C. (2019). *Facilidad de comunicación*. ¿Qué es la facilidad de comunicación? <https://prezi.com/p/yvn4vgl4dvvb/facilidad-de-comunicacion/>
- Treviño, L. (2019). *Inteligencia emocional para que puedas dirigir tu vida*. Editorial Lulu.com, 2019. https://books.google.com.pe/books?id=sSqUDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Velarde, F. (2018). *3 preguntas Acerca de las Tendencias Actuales de Inteligencia Emocional en Latinoamérica*. Six Seconds. <https://esp.6seconds.org/2018/10/15/3-preguntas-acerca-tendencias-actuales-eq-latam/>
- Westreicher, G. (2020). *Conflicto laboral*. Economipedia.com. <https://economipedia.com/definiciones/conflicto-laboral.html>
- Yanac, M. (2023). *Inteligencia emocional y bienestar laboral en los trabajadores de un centro de salud, Ancash, 2022. [Tesis de Maestría]*. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/110197/Yanac_RMC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zapata, A. (2023). *Las habilidades sociales y las relaciones interpersonales de los estudiantes de octavo año de EGB de la unidad educativa “Vicente León” de la ciudad de Latacunga. [Tesis de Licenciatura]*. Universidad técnica de Ambato. https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/37398/1/12.%20Proyecto%20de%20Titulacion_Tesis_%20Anderson%20Zapata.pdf

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CONFLICTOS LABORALES EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2021**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	UNIVERSO
GENERAL ¿De qué manera la inteligencia emocional influye en los conflictos laborales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital San Juan Bautista, Ayacucho, 2021? ESPECÍFICOS a). ¿De qué manera las habilidades sociales influyen en las relaciones interpersonales? b). ¿De qué manera la autoconciencia influye en los roles y responsabilidades? c). ¿De qué manera la empatía influye en la presión laboral?	GENERAL Demostrar la influencia de la inteligencia emocional en los conflictos laborales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital San Juan Bautista, Ayacucho, 2021 ESPECÍFICOS a). Identificar la influencia de las habilidades sociales en las relaciones interpersonales. b). Demostrar la influencia de la autoconciencia en los roles y responsabilidades. c). Determinar la influencia de la empatía en la presión laboral.	GENERAL La inteligencia emocional influye en los conflictos laborales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital San Juan Bautista, Ayacucho, 2021. ESPECÍFICOS a). Las habilidades sociales influyen considerablemente en las relaciones interpersonales. b). La autoconciencia influye notablemente en los roles y responsabilidades c). La empatía influye significativamente en la presión laboral.	<u>VARIABLE (X)</u> INTELIGENCIA EMOCIONAL Dimensiones Habilidades Sociales Autoconciencia Empatía <u>VARIABLE (Y)</u> CONFLICTOS LABORALES Dimensiones Conflictos en las relaciones interpersonales. Conflictos por roles y responsabilidades. Conflictos por presión laboral.	<u>METODO DE INVEST.</u> Descriptivo Cuantitativo Deductivo <u>DISEÑO DE INVEST.</u> Descriptivo No Experimental <u>TÉC. DE INVEST.</u> Encuesta <u>INST. DE INVESTIG.</u> Cuestionario	UNIVERSO Todo el contexto teórico de las variables de investigación. POBLACIÓN La población estará constituida de 113 trabajadores, de la Municipalidad Distrital San Juan Bautista. MUESTRA Se trabajó con los 113 trabajadores, por ser una población pequeña.

Anexo 2 Operacionalización de variables

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES						
Variables	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Ítems	Escala de respuestas	Instrumento
Inteligencia Emocional	Habilidades Sociales	Conjunto de capacidades para desenvolverse adecuadamente con los demás, de la misma forma para fortalecer las relaciones.	• Maneja los conflictos • Influye en los demás • Se comunica con facilidad • Construye lazos	5, 6, 7, 8	1 Siempre 2 Casi siempre 3 Algunas veces 4 Muy pocas veces 5 Nunca	Cuestionario
	Autoconciencia	Facultad para analizar, comprender las emociones y reconocer las destrezas y debilidades.	• Conciencia emocional • Auto evaluación • Autoconfianza • Reconocen sus fortalezas y debilidades.	9, 10, 11, 12	1 Siempre 2 Casi siempre 3 Algunas veces 4 Muy pocas veces 5 Nunca	
	Empatía	Es una capacidad que tienen las personas de pensar en la situación que viven los demás y aprovechan la presencia de su entorno para seguir aprendiendo.	• Comprende a los demás • Orientación al servicio • Se apalancan de la diversidad • Conciencia política	13, 14, 15, 16	1 Siempre 2 Casi siempre 3 Algunas veces 4 Muy pocas veces 5 Nunca	
Conflictos Laborales	Conflictos laborales en las relaciones interpersonales	Situaciones tensas que se viven en las relaciones con los demás, donde las partes en conflicto son incapaces de diferenciar y solucionar los problemas laborales con los personales.	• Comunicación deficiente • Carencia de trabajo en equipo • Presencia de conductas agresivas • Frustración	17, 18, 19, 20	1 Siempre 2 Casi siempre 3 Algunas veces 4 Muy pocas veces 5 Nunca	Cuestionario
	Conflicto laboral por roles y responsabilidades	Se presenta cuando hay incumplimiento de funciones, en otros casos se da cuando quieren abusar de sus funciones.	• Desconocer sus responsabilidades • Ignorar la jerarquía en la toma de decisiones • Actividades incongruentes a su función • Sobrecarga de roles	21, 22, 23, 24	1 Siempre 2 Casi siempre 3 Algunas veces 4 Muy pocas veces 5 Nunca	
	Conflicto laboral por presión (urgencias)	Conjunto de inconvenientes que suscitan por la inadecuada planeación y la acumulación de funciones que posteriormente les termina agobiando.	• Ausencia de planeación • Escaso tiempo laboral • Incremento del nivel de estrés • Desciende los niveles de tolerancia	25, 26, 27, 28	1 Siempre 2 Casi siempre 3 Algunas veces 4 Muy pocas veces 5 Nunca	

Anexo 3 Análisis de confiabilidad

Encuestados	Total, preguntas																								Total
	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	4	3	4	2	3	4	3	4	2	3	3	56
2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	1	2	2	1	2	63
3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	3	69
4	3	3	4	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	1	59
5	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	58
6	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	3	69
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	80
8	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	4	3	3	4	3	4	2	4	2	3	3	51
9	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	1	2	2	1	2	63
10	4	3	4	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	3	69
11	4	4	3	4	3	5	4	3	5	4	4	4	2	2	3	3	2	3	4	3	3	4	2	3	81
12	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	71
13	3	3	4	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	1	59
14	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	57
15	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	4	3	5	4	4	3	3	2	3	4	2	3	59
16	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	5	4	4	4	82
17	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	1	2	2	3	2	1	1	1	2	2	1	1	59
18	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	1	2	1	1	2	1	1	59
19	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	1	76
20	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	90
PROMED	3	2.8	2.9	2.7	2.9	3.2	2.5	2.8	2.7	2.8	2.8	3	2.8	2.8	3.1	3.1	2.9	2.5	2.9	2.5	2.8	2.6	2.5	2.5	106.65
Varianzas	1.1	1.3	1	0.5	1.4	1.1	1.3	0.8	1.5	1.5	0.7	0.8	0.6	0.5	0.5	0.6	0.6	0.7	0.9	0.7	1	0.8	0.7	1	21.56

El resultado del análisis de confiabilidad es el siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

$$\alpha = \left[\frac{20}{20-1} \right] \left[1 - \frac{21.56}{106.65} \right] = 0.84$$

Anexo 4 *Confiabilidad de Alfa de Cronbach de datos totales*

N°ENC.	ITEMS																								TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
1	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	74
2	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	72
3	3	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	69
4	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	79
5	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	3	2	62
6	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	3	74
7	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	73
8	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	68
9	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	72
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	3	2	1	2	2	1	3	59
11	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	4	5	3	4	4	4	5	4	4	3	5	4	62
12	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	72
13	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	3	4	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	69
14	3	4	3	4	3	3	4	3	5	4	4	4	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	65
15	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	62
16	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	73
17	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	66
18	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	75
19	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	1	3	2	1	2	1	2	3	61
20	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	74
21	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	71
22	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	56
23	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	72
24	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	1	2	61
25	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	2	1	73
26	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	2	2	1	2	1	1	2	2	1	3	2	1	76
27	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	73
28	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	3	1	2	1	2	1	60

29	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	74
30	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	73
31	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	2	2	2	3	1	1	2	1	1	2	1	2	75
32	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	54
33	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	72
34	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	73
35	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	73
36	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	74
37	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	70
38	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	68
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	3	2	1	3	1	2	3	60
40	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	60
41	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	71
42	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	73
43	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	1	2	1	3	2	1	2	61
44	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	72
45	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	70
46	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	71
47	3	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	4	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1	2	71
48	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	1	2	3	4	1	1	2	3	2	2	2	1	77
49	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	75
50	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	5	4	5	3	5	4	5	4	4	5	5	4	69
51	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	1	2	3	1	3	3	1	2	2	56
52	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	72
53	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	3	2	2	52
54	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	81
55	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	2	1	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	74
56	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	67
57	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	1	3	1	2	1	3	1	3	3	3	2	3	60
58	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	74
59	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	73

60	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	1	2	1	2	1	2	3	1	2	3	2	56
61	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1	2	62
62	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	73
63	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	60
64	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	75
65	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	73
66	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	66
67	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	57
68	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	75
69	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	3	53
70	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1	54
71	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	76
72	3	2	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	51
73	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	3	56
74	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	79
75	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	56
76	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	51
77	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	1	1	2	1	1	2	1	2	1	3	1	1	56
78	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	81
79	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	50
80	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	75
81	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	51
82	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	74
83	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	73
84	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	52
85	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	75
86	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	76
87	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	2	2	3	3	1	2	2	2	2	1	2	2	74
88	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	1	2	2	2	3	1	1	1	2	1	1	1	50
89	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	74
90	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	78

91	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	77
92	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	78
93	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	3	1	3	55
94	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	72
95	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	4	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	52
96	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	3	1	51
97	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	2	51
98	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	74
99	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	76
100	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	79
101	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	1	1	1	2	3	1	1	1	2	1	1	1	47
102	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	73
103	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	1	1	1	1	3	2	1	1	1	3	3	1	51
104	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	75
105	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	80
106	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	53
107	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	78
108	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	52
109	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	3	1	52
110	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	76
111	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	1	2	1	2	1	1	2	1	1	3	1	2	58
112	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	1	1	2	1	3	1	1	1	2	1	2	2	53
113	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	1	2	1	1	1	1	2	3	1	2	1	1	56
PROMEDIO	3.3	3.5	3.5	3.5	3.6	3.8	3.5	3.4	3.5	3.6	3.5	3.6	2.1	2	2.1	2.1	2	2.1	2	2.1	2.1	2.1	2	2.1	88.78
VARIANZA	1.2	1.3	1.5	1.3	1.3	1.5	1.6	1.3	1.2	1.9	1.5	1.2	1.3	1.4	1.5	1.1	1.5	1.4	1.3	1.2	1.4	1.4	1.3	1.4	32.64

Anexo 5 Principios Éticos

Para realizar este estudio, se analizaron los procedimientos necesarios desde el inicio, hasta el final, asimismo durante todo el trabajo se siguió las pautas prescritas para las escuelas de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga.

Los datos recopilados para la elaboración de esta tesis fueron obtenidos de fuentes confiables para evitar cometer errores éticos, como puede ser el plagio, evitar citar las fuentes bibliográficas o utilizar datos erróneos.

Por todo lo mencionado este estudio está sujeto para pasar por las diferentes pruebas al respecto del contenido de la información.



FELIPA LÍMACO CÓRDOVA
DNI: 75678325

Anexo 6 Cuestionario

Estimado trabajador(a) el presente cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre la Inteligencia Emocional y los Conflictos Laborales en la Municipalidad Distrital San Juan Bautista. Esta información se utilizará para fines meramente académicos. Desde ya se le agradece su predisposición.

INSTRUCCIONES

Responda marcando con una X la casilla de su elección.

Es importante que la respuesta revele la situación actual, más no lo que debería ser.

El cuestionario es anónimo por lo que le pedimos responder con sinceridad.

A. DATOS GENERALES

1. Edad:
2. Género: M () F ()
3. Tiempo laboral:
4. Condición laboral: Nombrado () Contratado ()

B. INTELIGENCIA EMOCIONAL

N°	INTELIGENCIA EMOCIONAL	ESCALA				
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
	HABILIDADES SOCIALES					
5	¿Manejas adecuadamente los conflictos laborales con tus compañeros de trabajo?					
6	¿Para tomar decisiones tienes en cuenta la participación de tus compañeros de trabajo?					
7	¿Te comunicas con facilidad con tus compañeros de trabajo?					
8	¿Generas lazos amicales con tus compañeros de trabajo?					
	AUTOCONCIENCIA					
9	¿Cuándo te relacionas con tus compañeros de trabajo, eres consciente de tus emociones?					
10	¿Te evalúas constantemente?					
11	¿Muestras autoconfianza cuando realizas tus actividades laborales?					
12	¿Reconoces tus fortalezas y debilidades en tu trabajo?					

	EMPATÍA					
13	¿Te comprendes con tus compañeros?					
14	¿Ofreces tu apoyo a tus compañeros de trabajo?					
15	¿Te gusta asumir nuevos retos laborales?					
16	¿Conoces las políticas institucionales de tu trabajo?					
N°	C. CONFLICTOS LABORALES	ESCALA				
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
	CONFLICTOS EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES					
17	¿Entre tus compañeros de trabajo existe comunicación deficiente?					
18	¿El área laboral carece de trabajo en equipo?					
19	¿Entre tus compañeros de trabajo hay conductas agresivas?					
20	¿Tus compañeros muestran sus frustraciones?					
	CONFLICTO POR ROLES					
21	¿Tus compañeros de trabajo rehúyen a las responsabilidades?					
22	¿Tus compañeros de trabajo ignoran la jerarquía en la toma de decisiones?					
23	¿Tus compañeros de trabajo realizan actividades incongruentes a sus funciones?					
24	¿Existe sobrecarga de roles en el área laboral?					
	CONFLICTO POR PRESIÓN LABORAL (URGENCIAS)					
25	¿Consideras que hay ausencia de planificación en las actividades que desarrollan tus compañeros?					
26	¿Consideras que las horas laborales son insuficientes para cumplir con las exigencias del cargo?					
27	¿Consideras que el trabajo bajo presión, te estresa?					
28	¿En situaciones tensas consideras que tus compañeros se muestran intolerantes?					

*Anexo 7 Data procesada***Tabla 8***Edad*

Edad	Total	%
18 a 27 años	17	15%
28 a 37 años	38	34%
38 a 47 años	29	26%
48 años a más	29	26%
Total	113	100%

Tabla 9*Género*

Género	Total	%
Masculino	60	56%
Femenino	53	44%
Total	113	100%

Tabla 10*Tiempo Laboral*

Tiempo laboral	Total	%
Menor a 1 año	40	35%
1 a 4 años	41	36%
5 a 9 años	6	5%
10 años a más	26	23%
Total	113	100%

Tabla 11*Condición Laboral*

Condición Laboral	Total	%
Nombrado	25	22%
Contratado	88	78%
Total	113	100%

Tabla 12*Manejo de conflictos y comunicación deficiente*

¿Manejas adecuadamente los conflictos laborales con tus compañeros de trabajo?	TOTAL	%	¿Entre tus compañeros de trabajo existe comunicación deficiente?	TOTAL	%
Siempre	10	9%	Siempre	37	33%
Casi siempre	12	11%	Casi siempre	55	49%
Algunas veces	39	35%	Algunas veces	5	4%
Muy pocas veces	38	34%	Muy pocas veces	8	7%
Nunca	14	12%	Nunca	8	7%
TOTAL	113	100%	TOTAL	113	100%

Tabla 13*Toma de decisiones y trabajo en equipo*

¿Para tomar decisiones tienes en cuenta la participación de tus compañeros de trabajo?			¿El área laboral carece de trabajo en equipo?		
	TOTAL	%		TOTAL	%
Siempre	6	5%	Siempre	41	36%
Casi siempre	19	17%	Casi siempre	50	44%
Algunas veces	30	27%	Algunas veces	7	6%
Muy pocas veces	34	30%	Muy pocas veces	6	5%
Nunca	24	21%	Nunca	9	8%
TOTAL	113	100%	TOTAL	113	100%

Tabla 14*Facilidad de comunicación y conductas agresivas*

¿Te comunicas con facilidad con tus compañeros de trabajo?			¿Entre tus compañeros de trabajo hay conductas agresivas?		
	TOTAL	%		TOTAL	%
Siempre	10	9%	Siempre	41	36%
Casi siempre	12	11%	Casi siempre	47	42%
Algunas veces	31	27%	Algunas veces	10	9%
Muy pocas veces	34	30%	Muy pocas veces	4	4%
Nunca	26	23%	Nunca	11	10%
TOTAL	113	100%	TOTAL	113	100%

Tabla 15*Lazos amicales y frustraciones*

¿Generas lazos amicales con tus compañeros de trabajo?			¿Tus compañeros muestran sus frustraciones?		
	TOTAL	%		TOTAL	%
Siempre	8	7%	Siempre	30	27%
Casi siempre	17	15%	Casi siempre	59	52%
Algunas veces	24	21%	Algunas veces	10	9%
Muy pocas veces	44	39%	Muy pocas veces	8	7%
Nunca	20	18%	Nunca	6	5%
TOTAL	113	100%	TOTAL	113	100%

Tabla 16*Consciencia emocional y responsabilidad laboral*

¿Cuándo te relacionas con tus compañeros de trabajo, eres consciente de tus emociones?			¿Tus compañeros de trabajo rehúyen a las responsabilidades?		
	TOTAL	%		TOTAL	%
Siempre	7	6%	Siempre	47	42%
Casi siempre	8	7%	Casi siempre	42	37%
Algunas veces	37	33%	Algunas veces	8	7%
Muy pocas veces	33	29%	Muy pocas veces	7	6%
Nunca	28	25%	Nunca	9	8%
TOTAL	113	100%	TOTAL	113	100%

Tabla 17*Autoevaluación y jerarquía de decisiones*

¿Te evalúas constantemente?	TOTAL	%	¿Tus compañeros de trabajo ignoran la jerarquía en la toma de decisiones?	TOTAL	%
Siempre	7	6%	Siempre	41	36%
Casi siempre	9	8%	Casi siempre	50	44%
Algunas veces	28	25%	Algunas veces	6	5%
Muy pocas veces	24	21%	Muy pocas veces	7	6%
Nunca	45	40%	Nunca	9	8%
TOTAL	113	100%	TOTAL	113	100%

Tabla 18*Autoconfianza e incongruencia de funciones*

¿Muestras autoconfianza cuando realizas tus actividades laborales?	TOTAL	%	¿Tus compañeros de trabajo realizan actividades incongruentes a sus funciones?	TOTAL	%
Siempre	11	10%	Siempre	42	37%
Casi siempre	13	12%	Casi siempre	52	46%
Algunas veces	28	25%	Algunas veces	4	4%
Muy pocas veces	32	28%	Muy pocas veces	7	6%
Nunca	29	26%	Nunca	8	7%
TOTAL	113	100%	TOTAL	113	100%

Tabla 19*Reconocimiento de virtudes y sobrecarga de roles*

¿Reconoces tus fortalezas y debilidades en tu trabajo?	TOTAL	%	¿Existe sobrecarga de roles en el área laboral?	TOTAL	%
Siempre	10	9%	Siempre	38	34%
Casi siempre	13	12%	Casi siempre	51	45%
Algunas veces	36	32%	Algunas veces	9	8%
Muy pocas veces	34	30%	Muy pocas veces	10	9%
Nunca	20	18%	Nunca	5	4%
TOTAL	113	100%	TOTAL	113	100%

Tabla 20*Comprensión laboral y planificación de actividades*

¿Te comprendes con tus compañeros?	TOTAL	%	¿Consideras que hay ausencia de planificación en las actividades que desarrollan tus compañeros?	TOTAL	%
Siempre	8	7%	Siempre	37	33%
Casi siempre	12	11%	Casi siempre	55	49%
Algunas veces	31	27%	Algunas veces	5	4%
Muy pocas veces	42	37%	Muy pocas veces	6	5%
Nunca	20	18%	Nunca	10	9%
TOTAL	113	100%	TOTAL	113	100%

Tabla 21*Empatía y escaso tiempo laboral*

¿Ofreces tu apoyo a tus compañeros de trabajo?	TOTAL	%	¿Consideras que las horas laborales son insuficientes para cumplir con las exigencias del cargo?	TOTAL	%
Siempre	13	12%	Siempre	41	36%
Casi siempre	11	10%	Casi siempre	47	42%
Algunas veces	26	23%	Algunas veces	11	10%
Muy pocas veces	22	19%	Muy pocas veces	5	4%
Nunca	41	36%	Nunca	9	8%
TOTAL	113	100%	TOTAL	113	100%

Tabla 22*Retos laborales y trabajo bajo presión laboral*

¿Te gusta asumir nuevos retos laborales?	TOTAL	%	¿Consideras que el trabajo bajo presión, te estresa?	TOTAL	%
Siempre	9	8%	Siempre	42	37%
Casi siempre	14	12%	Casi siempre	48	42%
Algunas veces	31	27%	Algunas veces	7	6%
Muy pocas veces	32	28%	Muy pocas veces	10	9%
Nunca	27	24%	Nunca	6	5%
TOTAL	113	100%	TOTAL	113	100%

Tabla 23*Políticas institucionales e intolerancia*

¿Conoces las políticas institucionales de tu trabajo?			¿En situaciones tensas consideras que tus compañeros se muestran intolerantes?		
	TOTAL	%		TOTAL	%
Siempre	6	5%	Siempre	37	33%
Casi siempre	9	8%	Casi siempre	52	46%
Algunas veces	40	35%	Algunas veces	8	7%
Muy pocas veces	30	27%	Muy pocas veces	5	4%
Nunca	28	25%	Nunca	11	10%
TOTAL	113	100%	TOTAL	113	100%

Anexo 8 Juicio de expertos

VALIDEZ DE CONTENIDO

(CRITERIO DE JUECES)

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CONFLICTOS LABORALES EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2021

APRECIACIÓN CUALITATIVA

CRITERIOS	EXCELENTE (4)	BUENO (3)	REGULAR (2)	DEFICIENTE (1)
1. Presentación del instrumento	X			
2. Claridad en la relación de los ítems			X	
3. Pertinencia de la variable con los indicadores		X		
4. Relevancia del contenido		X		
5. Factibilidad de la aplicación		X		
Observaciones: <i>Mejorar los ítems observados. Incluir mas ítems</i>				

Validado por: <i>Elvis Raúl Huaihua Flores</i>	
Profesión: <i>Lic. Adm.</i>	Lugar de trabajo: <i>VNSCH</i>
Cargo que desempeña: <i>Docente</i>	Lugar y fecha de validación: <i>01 de setiembre de 2023</i>
Firma: 	

VALIDEZ DE CONTENIDO

(CRITERIO DE JUECES)

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CONFLICTOS LABORALES EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2021

APRECIACIÓN CUANTITATIVA

Estimado trabajador (a), el presente cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre la inteligencia emocional y los conflictos laborales en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista. Esta información se utilizará para fines meramente académicos. Desde ya se le agradece su predisposición.

INSTRUCCIONES

Responda marcando con una X la casilla de su elección.

Es importante que la respuesta revele la situación actual, más no lo que debería ser.

El cuestionario es anónimo por lo que le pedimos responder con sinceridad.

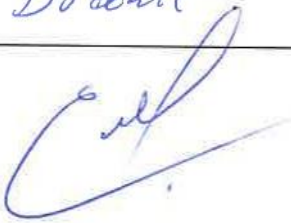
A. DATOS GENERALES

1. Edad: 2. Sexo: M () F ()
 3. Tiempo laboral:
 4. Situación laboral: Nombrado () Contratado ()

Inteligencia Emocional	Escala evaluativa*				Observaciones
	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Deficiente (1)	
Habilidades Sociales					
5. ¿Manejas adecuadamente los conflictos laborales con tus compañeros de trabajo?	X				
6. ¿Para tomar decisiones o realizar alguna actividad influyen adecuadamente sus compañeros de trabajo?				X	Mejorar la redacción. Se recomienda: ¿Influyen las opiniones de tus compañeros de trabajo en tus decisiones?
7. ¿Te comunicas con facilidad con tus compañeros de trabajo?	X				
8. ¿Generas lazos amicales con tus compañeros de trabajo?		X			
9. ¿Cuándo te relacionas con tus compañeros de trabajo, eres consciente			X		

de tus emociones?					
10. ¿Te evalúas constantemente?	X				
11. ¿Muestras autoconfianza con tus compañeros de trabajo?		X			
12. ¿Reconoces tus fortalezas y debilidades en tu trabajo?		X			
Empatía					
13. ¿Te comprendes con tus compañeros?		X			
14. ¿Laboras orientado al buen servicio?				X	Pregunta muy general. Sea más específico
15. ¿Te gusta asumir nuevos retos laborales?					
16. ¿Tienes conciencia de las políticas institucionales?			X		Complejo de responder
C. Conflictos laborales	Escala evaluativa*				Observaciones
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	
Conflictos en las relaciones interpersonales					
17. ¿Entre tus compañeros de trabajo existe comunicación deficiente?		X			
18. ¿El área laboral carece de trabajo en equipo?		X			
19. ¿Entre tus compañeros de trabajo hay conductas agresivas?		X			
20. ¿Tus compañeros muestran sus frustraciones?		X			
Conflicto por roles					
21. ¿Tus compañeros de trabajo rehúyen a las responsabilidades?		X			
22. ¿Tus compañeros de trabajo ignoran la jerarquía en la toma de decisiones?			X		Utilizar términos más coloquiales
23. ¿Tus compañeros de trabajo realizan actividades incongruentes a sus funciones?			X		¿?
24. ¿Existe sobrecarga de roles en el área laboral?		X			
Conflicto por presión laboral					

25. ¿Consideras que hay ausencia de planificación en las actividades que desarrollan tus compañeros?		X			
26. ¿En el área de trabajo hay sensación de crisis laboral?			X		Sea más específico y comprensible
27. ¿Consideras que tus compañeros empeoran la situación en momentos de sobrecarga laboral haciendo que incrementen el estrés?			X		Eliminar del ítem el término "estrés" ya que su análisis es muy complejo
28. ¿En situaciones tensas consideras que tus compañeros se muestran intolerantes?		X			

Validado por: <i>Elvis Raúl Huaihua Flores</i>	
Profesión: <i>Lic. Adm.</i>	Lugar de trabajo: <i>UNSC</i>
Cargo que desempeña: <i>Docente</i>	Lugar y fecha de validación: <i>Ayacucho, 01 de setiembre de 2023</i>
Firma: 	

VALIDEZ DE CONTENIDO

(CRITERIO DE JUECES)

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CONFLICTOS LABORALES EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2021

APRECIACIÓN CUALITATIVA

CRITERIOS	EXCELENTE (4)	BUENO (3)	REGULAR (2)	DEFICIENTE (1)
1. Presentación del instrumento		X		
2. Claridad en la relación de los ítems		X		
3. Pertinencia de la variable con los indicadores		X		
4. Relevancia del contenido		X		
5. Factibilidad de la aplicación		X		
Observaciones: Mejorar la redacción de las preguntas en función a los indicadores.				

Validado por: <i>Edith Paucar Ruiz</i>	
Profesión: <i>Administradora</i>	Lugar de trabajo: <i>Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga</i>
Cargo que desempeña: <i>Docente</i>	Lugar y fecha de validación: <i>Ayacucho 08 de setiembre de 2023</i>
Firma: 	

VALIDEZ DE CONTENIDO

(CRITERIO DE JUECES)

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CONFLICTOS LABORALES EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2021

APRECIACIÓN CUANTITATIVA

Estimado trabajador (a), el presente cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre la inteligencia emocional y los conflictos laborales en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista. Esta información se utilizará para fines meramente académicos. Desde ya se le agradece su predisposición.

INSTRUCCIONES

Responda marcando con una X la casilla de su elección.

Es importante que la respuesta revele la situación actual, más no lo que debería ser.

El cuestionario es anónimo por lo que le pedimos responder con sinceridad.

A. DATOS GENERALES

1. Edad: 2. Sexo: M () F ()

3. Tiempo laboral:

4. Situación laboral: Nombrado () Contratado ()

Inteligencia Emocional	Escala evaluativa*				Observaciones
	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Deficiente (1)	
Habilidades Sociales					
5. ¿Manejas adecuadamente los conflictos laborales con tus compañeros de trabajo?		X			
6. ¿Para tomar decisiones o realizar alguna actividad influyen adecuadamente sus compañeros de trabajo?		X			
7. ¿Te comunicas con facilidad con tus compañeros de trabajo?	X				
8. ¿Generas lazos amicales con tus compañeros de trabajo?			X		

9. ¿Cuándo te relacionas con tus compañeros de trabajo, eres consciente de tus emociones?		X			
10. ¿Te evalúas constantemente?	X				
11. ¿Muestras autoconfianza con tus compañeros de trabajo?			X		Mejorar la redacción
12. ¿Reconoces tus fortalezas y debilidades en tu trabajo?		X			
Empatía					
13. ¿Te comprendes con tus compañeros?		X			
14. ¿Laboras orientado al buen servicio?		X			
15. ¿Te gusta asumir nuevos retos laborales?			X		Mejorar la redacción ¿Te gusta asumir retos laborales?
16. ¿Tienes conciencia de las políticas institucionales?		X			
C. Conflictos laborales	Escala evaluativa*				Observaciones
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	
Conflictos en las relaciones interpersonales					
17. ¿Entre tus compañeros de trabajo existe comunicación deficiente?		X			
18. ¿El área laboral carece de trabajo en equipo?		X			
19. ¿Entre tus compañeros de trabajo hay conductas agresivas?			X		
20. ¿Tus compañeros muestran sus frustraciones?		X			
Conflicto por roles					
21. ¿Tus compañeros de trabajo rehúyen a las responsabilidades?		X			
22. ¿Tus compañeros de trabajo ignoran la jerarquía en la toma de decisiones?		X			
23. ¿Tus compañeros de trabajo realizan actividades incongruentes a sus funciones?		X			
24. ¿Existe sobrecarga de roles en el área laboral?		X			

Conflicto por presión laboral					
25. ¿Consideras que hay ausencia de planificación en las actividades que desarrollan tus compañeros?		X			
26. ¿En el área de trabajo hay sensación de crisis laboral?			X		Específico en la pregunta
27. ¿Consideras que tus compañeros empeoran la situación en momentos de sobrecarga laboral haciendo que incrementen el estrés?			X		Pregunta compleja
28. ¿En situaciones tensas consideras que tus compañeros se muestran intolerantes?		X			

Validado por: <i>Edith Paucan Ruiz</i>	
Profesión: <i>Administradora</i>	Lugar de trabajo: <i>Universidad Nacional de San Geronimo de Huamanga</i>
Cargo que desempeña: <i>Docente</i>	Lugar y fecha de validación: <i>08 de setiembre de 2023</i>
Firma: 	

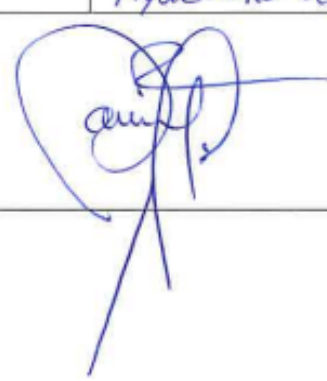
VALIDEZ DE CONTENIDO

(CRITERIO DE JUECES)

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CONFLICTOS LABORALES EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2021

APRECIACIÓN CUALITATIVA

CRITERIOS	EXCELENTE (4)	BUENO (3)	REGULAR (2)	DEFICIENTE (1)
1. Presentación del instrumento	X			
2. Claridad en la relación de los ítems		X		
3. Pertinencia de la variable con los indicadores		X		
4. Relevancia del contenido	X			
5. Factibilidad de la aplicación		X		
Observaciones: Mejorar la redacción, sea más específica				

Validado por: <u>Prado Palomino Jorge A</u>	
Profesión: <u>Administrador</u>	Lugar de trabajo: <u>UNSCH</u>
Cargo que desempeña: <u>Docente</u>	Lugar y fecha de validación: <u>Ayacucho 08 de agosto de 2023</u>
Firma: 	

VALIDEZ DE CONTENIDO

(CRITERIO DE JUECES)

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CONFLICTOS LABORALES EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2021

APRECIACIÓN CUANTITATIVA

Estimado trabajador (a), el presente cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre la inteligencia emocional y los conflictos laborales en la Municipalidad Distrital San Juan Bautista. Esta información se utilizará para fines estrictamente académicos. Desde ya se le agradece su predisposición.

INSTRUCCIONES

Responda marcando con una X la casilla de su elección.

Es importante que la respuesta revele la situación actual, más no lo que debería ser.

El cuestionario es anónimo por lo que le pedimos responder con sinceridad.

A. DATOS GENERALES

1. Edad: 2. Sexo: M () F ()
 3. Tiempo laboral:
 4. Situación laboral: Nombrado () Contratado ()

Inteligencia Emocional	Escala evaluativa*				Observaciones
	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Deficiente (1)	
Habilidades Sociales					
5. ¿Manejas adecuadamente los conflictos laborales con tus compañeros de trabajo?		X			
6. ¿Para tomar decisiones tienes en cuenta la participación de tus compañeros de trabajo?	X				
7. ¿Te comunicas con facilidad con tus compañeros de trabajo?	X				
8. ¿Generas lazos amicales con tus compañeros de trabajo?		X			
Autoconciencia					
9. ¿Cuándo te relacionas con tus compañeros de trabajo, eres consciente de tus emociones?		X			
10. ¿Te evalúas constantemente?		X			

11. ¿Muestras autoconfianza cuando estás con tus compañeros de trabajo?		X			
12. ¿Reconoces tus fortalezas y debilidades en tu trabajo?	X				
Empatía					
13. ¿Te comprendes con tus compañeros?		X			
14. ¿Ofreces tu apoyo a tus compañeros de trabajo?		X			
15. ¿Te gusta asumir retos laborales?	X				
16. ¿Conoces las políticas institucionales de tu trabajo?		X			
C. Conflictos laborales	Escala evaluativa*				Observaciones
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	
Conflictos laborales en las relaciones interpersonales					
17. ¿Entre tus compañeros de trabajo existe comunicación deficiente?		X			
18. ¿El área laboral carece de trabajo en equipo?		X			
19. ¿Entre tus compañeros de trabajo hay conductas agresivas?	X				
20. ¿Tus compañeros muestran sus frustraciones?		X			
Conflicto laboral por roles y responsabilidades					
21. ¿Tus compañeros de trabajo rehúyen a las responsabilidades?	X				
22. ¿Tus compañeros de trabajo ignoran la jerarquía en la toma de decisiones?		X			
23. ¿Tus compañeros de trabajo realizan actividades incongruentes a sus funciones?		X			
24. ¿Existe sobrecarga de roles en el área laboral?			X		
Conflicto laboral por presión (urgencias)					
25. ¿Consideras que hay ausencia de planificación en las actividades que desarrollan tus compañeros?			X		
26. ¿Crees que las horas asignadas son insuficientes para lograr las metas establecidas?		X			

27. ¿Consideras que tus compañeros empeoran la situación en momentos de sobrecarga laboral haciendo que incremente el estrés?			X		
28. ¿En situaciones tensas consideras que tus compañeros se muestran intolerantes?		X			

Validado por: Prado Palomino Jorge A.	
Profesión: Administrador	Lugar de trabajo: UNSCA
Cargo que desempeña: Docente	Lugar y fecha de validación: Ayacucho 08 de agosto de 2023
Firma: 	

Anexo 9 Número de trabajadores de la MDSJB

MUNICIPALIDAD DISTRITAL
SAN JUAN BAUTISTA
HUAMANGA - AYACUCHO
Creada el 7 de abril de 1960, Mediante Ley N° 13415

San Juan Bautista, 17 de agosto del 2023

CARTA N° 227-2023-MDSJB/OAF-URRHH

SEÑOR (A) : LIMACO CORDOVA FELIPA

ASUNTO : Respuesta a su solicitud.

REFERENTE : [1] EXPEDIENTE CON REGISTRO DE TRAMITE DOCUMENTARIO N° 09417 DE FECHA 11/08/2023].

CIUDAD.

Mediante el presente me comunico a usted, para saludarla cordialmente y mencionar que frente al documento 1) de la referencia, donde solicita información de la cantidad de trabajadores de los años 2022 de las Gerencias de Género y Desarrollo Social, Infraestructura Pública y Gerencia de Servicios Municipales se anexa el cuadro detallado de la cantidad de personal del año fiscal 2022 de las áreas solicitadas.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración.

Atentamente.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN BAUTISTA
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS
CPCC. NEKRASOV PATOMINO CABRERA
JEFE

www.munisanjuanbautista.gob.pe

mesadepartes@munisanjuanbautista.gob.pe

Municipalidad Distrital de San Juan Bautista - Ayacucho

066 - 313 558

Jr. España N°119 Huamanga - Ayacucho

CANTIDAD DE PERSONAL 2022	
GERENCIA DE GENERO ,DESARROLLO SOCIAL Y ECONOMICO	18
GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA PUBLICA	15
GERENCIA DE SERVICIOS MUNICIPALES	80



**UNSCH**FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**DECANATO**

TRANSCRIPCION DE ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Ayacucho, el día 12 de junio de 2024, a las 11:15 horas, en la Sala de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, se reunieron los miembros de la Comisión del Jurado Evaluador, conformado por los profesores: Lic. Jorge Antonio Gálvez Molina, Lic. Víctor Raúl Rodríguez Hurtado, Lic. Judith Berrocal Chillce y el Lic. Eusterio Ore Gutiérrez (Asesor- Jurado); bajo la presidencia del Dr. Pelayo Hilario Valenzuela Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables en el acto académico de la sustentación de tesis y actuando como secretario docente el Lic. Elvis Raúl Huaihua Flores;

El secretario da lectura de la Resolución Decanal N° 219-2024-UNSCH-FCEAC-D de fecha 27 de febrero de 2024, el cual declara expedito a la Bachiller FELIPA LIMACO CORDOVA, para la sustentación de la tesis: **Inteligencia emocional y conflictos laborales en los trabajadores de la municipalidad distrital San Juan Bautista, Ayacucho, 2021**, para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Acto seguido el presidente de los jurados invita a la sustentante a dar inicio a la exposición de la mencionada tesis en un tiempo aproximado de treinta (30) minutos. Concluida la sustentación el presidente solicita a los miembros del jurado evaluador formular las preguntas y repreguntas necesarias para lo cual disponen de treinta (30) minutos, las mismas que fueron absueltas satisfactoriamente.

Concluida la sustentación, el presidente de los jurados invita a la sustentante y público asistente abandonar la sala de grados con la finalidad de deliberar y emitir la calificación correspondiente, con el siguiente resultado:

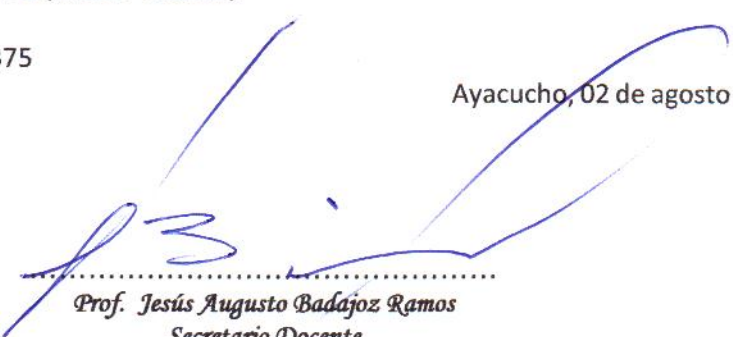
Jurado 1	14
Jurado 2	13
Jurado 3	14

Resultando aprobado por unanimidad con el calificativo de CATORCE (14)

Siendo las 13:00 horas del mismo día, se dio por concluido el acto académico y en fe de lo actuado firman al pie del presente los profesores: Dr. Pelayo Hilario Valenzuela (Presidente), Lic. Jorge Antonio Gálvez Molina, Lic. Víctor Raúl Rodríguez Hurtado, Lic. Judith Berrocal Chillce y el Lic. Eusterio Ore Gutiérrez (Asesor- Jurado).

Libro N° 03, con folio N° 375

Ayacucho, 02 de agosto de 2024


Prof. Jesús Augusto Badájoz Ramos
Secretario Docente



UNSCH

FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

DECANATO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD CON DEPÓSITO

No 029/24-EPAE/FCEAC/UNSCH

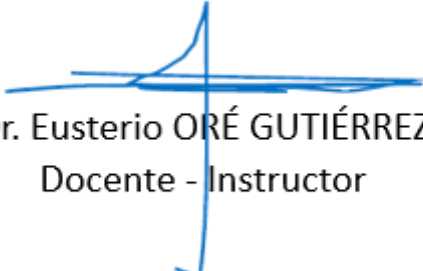
1. Apellidos y nombres de investigadores: **Bach. Felipa Limaco Cordova**
2. Escuela Profesional/Unidad de investigación: Administración de Empresas
3. Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables
4. Tipo de trabajo académico evaluado: Borrador de Tesis
5. Título del trabajo académico: **Inteligencia emocional y conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital San Juan Bautista, Ayacucho, 2021**
6. Software de similitud: TURNITIN
7. Fecha de recepción: 24 de julio 2024
8. Fecha de evaluación: 31 de julio 2024
9. Evaluación de originalidad.

Porcentaje de similitud	Resultado
*12%	** APROBADO

*Consignar el porcentaje de similitud

Consignar **APROBADO si se encuentra dentro del rango de porcentaje establecido, Subsanan las observaciones o **DESAPROBADO** si excede el porcentaje permisible de similitud.

Ayacucho, 31 de julio de 2024


Dr. Eusterio ORÉ GUTIÉRREZ
Docente - Instructor

Inteligencia emocional y conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital San Juan Bautista, Ayacucho, 2021

por Felipa Limaco Córdova

Fecha de entrega: 31-jul-2024 08:54a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2425305127

Nombre del archivo:

Inteligencia_emocional_y_conflictos_laborales_en_los_trabajadores_de_la_Municipalidad_Distrital_San_Juan_Bautista
(3.33M)

Total de palabras: 23533

Total de caracteres: 123325

Inteligencia emocional y conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital San Juan Bautista, Ayacucho, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

12%

INDICE DE SIMILITUD

12%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	5%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	factorialhr.es Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%
8	repositorio.utp.edu.co Fuente de Internet	<1%
9	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
10	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1%
11	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1%
12	www.ehowenespanol.com Fuente de Internet	<1%
13	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
14	people-progress.com Fuente de Internet	<1%
15	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1%
16	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1%
17	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1%
18	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	<1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 30 words

Excluir bibliografía

Activo