



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

TESIS

**"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CONFLICTOS LABORALES
EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN
BAUTISTA, AYACUCHO, 2019"**

PRESENTADO POR:

Bach. CASAFRANCA CUYA, LIZBETH ANDREA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ASESOR

MG. ADOLFO ANTONIO SIMEON CARHUAVILCA

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo
a mi familia.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por acompañarme en los logros de mi vida.

Agradezco a mi familia, por estar conmigo en los momentos difíciles.

Agradezco a mis docentes, su guía y en mi camino profesional durante mi desarrollo profesional.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	12
1.2 DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.2.1 Delimitación espacial	15
1.2.2 Delimitación social	15
1.2.3 Delimitación temporal.....	16
1.2.4 Delimitación conceptual	16
1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.3.1 Problema principal	16
1.3.2 Problemas secundarios.....	16
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.4.1 Objetivo general.....	17
1.4.2 Objetivos específicos	17
1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.5.1 Hipótesis general	17
1.5.2 Hipótesis secundarias.....	17
1.5.3 Variables de la investigación.....	18
1.5.4 Operacionalización de las variables.....	19
1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.6.1 Tipo y nivel de la investigación	21
1.6.2 Método y diseño de la investigación	21

1.6.3 Población y muestra de la investigación	23
1.6.4 Técnica e instrumento de la recolección de datos	24
1.6.5 Justificación, importancia y limitaciones de la investigación	26
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	28
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
2.1.1 Internacional	28
2.1.2 Nacional.....	30
2.1.3 Local	32
2.2 BASES TEÓRICAS.....	34
2.2.1 La inteligencia emocional.....	34
2.2.2 Conflictos laborales.....	44
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	53
CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	55
3.1 Análisis de tablas y gráficos.....	55
3.2 Prueba de hipótesis	73
3.3 Discusión de resultados.....	77
CONCLUSIÓN	82
RECOMENDACIÓN.....	84
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	85
ANEXOS.....	91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable inteligencia emocional	19
Tabla 2. Operacionalización de la variable conflictos laborales	20
Tabla 3. Instrumentos de recolección de datos.....	26
Tabla 4. Resultado descriptivo para el control de situación	55
Tabla 5. Resultado descriptivo para los cambios de actitud	57
Tabla 6. Resultado descriptivo para el manejo de situaciones	58
Tabla 7. Resultado descriptivo para el manejo del enojo.....	59
Tabla 8. Resultado descriptivo para los sentimientos compartidos.....	60
Tabla 9. Resultado descriptivo para la dificultad de expresión	61
Tabla 10. Resultado descriptivo para la comprensión de los otros	62
Tabla 11. Resultado descriptivo para la capacidad de relacionarse	64
Tabla 12. Resultado descriptivo para la mala comunicación	65
Tabla 13. Resultado descriptivo para malentendidos	66
Tabla 14. Resultado descriptivo para acciones de terceros.....	67
Tabla 15. Resultado descriptivo para interferencia en el equipo de trabajo.	68
Tabla 16. Resultado descriptivo para interferencia de terceros	69
Tabla 17. Resultado descriptivo para identificación de conflictos	70
Tabla 18. Resultado descriptivo para reducción del desempeño laboral	71
Tabla 19. Resultado descriptivo para incumplimiento de objetivos.....	72
Tabla 20. Prueba de hipótesis autoconciencia emocional vs conflictos de incompatibilidad potencial.....	73
Tabla 21. Prueba de hipótesis autorregulación emocional vs conflictos de intenciones.....	74

Tabla 22. Prueba de hipótesis empatía vs conflictos de cognición y personalización	75
Tabla 23. Prueba de hipótesis habilidades sociales vs conflictos de resultados	76
Tabla 24. Prueba de hipótesis inteligencia emocional vs conflictos laborales	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación geográfica del distrito de San Juan Bautista	15
Figura 2. Resultado descriptivo para el control de situación	56
Figura 3. Resultado descriptivo para los cambios de actitud	57
Figura 4. Resultado descriptivo para el manejo de situaciones	58
Figura 5. Resultado descriptivo para el manejo del enojo	59
Figura 6. Resultado descriptivo para los sentimientos compartidos	61
Figura 7. Resultado descriptivo para la dificultad de expresión	62
Figura 8. Resultado descriptivo para la comprensión de los otros	63
Figura 9. Resultado descriptivo para la capacidad de relacionarse	64
Figura 10. Resultado descriptivo para la mala comunicación	65
Figura 11. Resultado descriptivo para malentendidos	66
Figura 12. Resultado descriptivo para acciones de terceros	67
Figura 13. Resultado descriptivo para interferencia en el equipo de trabajo	68
Figura 14. Resultado descriptivo para interferencia de terceros	69
Figura 15. . Resultado descriptivo para identificación de conflictos	70
Figura 16. Resultado descriptivo para reducción del desempeño laboral....	71
Figura 17. Resultado descriptivo para incumplimiento de objetivos.....	72

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y los conflictos laborales en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, en el año 2019. El estudio desarrolló una metodología de investigación de tipo aplicada y de nivel descriptivo correlacional, con un diseño no experimental y transversal. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, para lo cual se elaboró un cuestionario con 16 ítems para evaluar la inteligencia emocional y los conflictos laborales para una muestra de 131 trabajadores municipales. Los resultados fueron que del 100% de los trabajadores municipales encuestados el 31,3% mencionaron que casi nunca han tenido dificultades para manejar su inteligencia emocional, mientras que un 59,5 % indicaron que a veces sí. Por otro lado, el 38,2% de los trabajadores mencionaron que casi siempre han tenido conflictos laborales y un 45% mencionaron que lo tuvieron a veces y afectaron su desenvolvimiento laboral. Se concluye que existe una correlación entre la inteligencia emocional y los conflictos laborales en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, a un nivel del 5% de significancia (Tau_b de Kendall: 0,685 y p-valor: 0,000). También se halló correlación significativa entre la autoconciencia emocional y los conflictos de incompatibilidad potencial (Tau_b: 0,303 y p-valor: 0,000); entre la autorregulación emocional y los conflictos de intenciones (Tau_b: 0,330 y p-valor: 0,000), entre la empatía y los conflictos de cognición y personalización (Tau_b: 0,396 y p-valor: 0,000). Por último, se halló correlación positiva entre las habilidades sociales y los conflictos de resultados (Tau_b: 0,420 y p-valor: 0,000).

Palabras clave: Inteligencia emocional, conflictos laborales, municipalidad distrital.

ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship between emotional intelligence and labor conflicts in the District Municipality of San Juan Bautista, in 2019. The study employed a correlational and descriptive type methodology, with a non-experimental and cross-cutting design. The survey technique was applied for data collection, for which a questionnaire with 16 items was developed to assess emotional intelligence and labor disputes for a sample of 131 municipal workers. The results were that 100% of municipal workers surveyed 31.3% said they had almost never struggled with managing their emotional intelligence, while 59.5% indicated that sometimes they did. On the other hand, 38.2% of workers mentioned that they have almost always had labor disputes and 45% mentioned that they sometimes have these conflicts in their work-out. The research concludes that there is a correlation between emotional intelligence and labor conflicts in the District Municipality of San Juan Bautista, at a level of 5% significance (Kendall Tau_b: 0.685 and p-value: 0.000). Significant correlation was also found between emotional self-awareness and potential incompatibility conflicts (Tau_b: 0.303 and p-value: 0.000). Also, between emotional self-regulation and conflicts of intent (Tau_b: 0.330 and p-value: 0.000). Also, between empathy and cognition and customization conflicts (Tau_b: 0.396 and p-value: 0.000). Finally, there was also a post-positive correlation between social skills and outcome conflicts (Tau_b: 0.420 and p-value: 0.000).

Keywords: Emotional intelligence, labor conflicts, district municipality.

INTRODUCCIÓN

La investigación desarrolla el estudio de la inteligencia emocional y los conflictos laborales en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2019. La inteligencia emocional trata del autoconocimiento de la situación para medir las reacciones que un individuo puede desarrollar ante diferentes situaciones. Sus componentes son la autoconciencia emocional, la autorregulación emocional, la empatía y las habilidades sociales. Por otra parte los conflictos laborales se generan en el interior de las empresas y generalmente afectan la productividad de los trabajadores, los principales tipos de conflictos laborales identificados en este trabajo son: los conflictos de incompatibilidad potencial, los conflictos de intenciones, los conflictos de cognición y personalización, así como los conflictos de resultados.

La problemática identificada es que en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista algunos trabajadores han tenido dificultades para controlar sus emociones, lo que ha llevado a casos de conflicto laboral y reducción de la eficiencia en el trabajo municipal.

El objetivo principal fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y los conflictos laborales en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista. Para lograrlo se empleó una metodología de investigación aplicada de nivel descriptivo correlacional, con un diseño no experimental y transversal. La muestra identificada en el trabajo fue de 131 trabajadores municipales.

Los capítulos se distribuyen de la siguiente manera:

El capítulo I presenta el planteamiento del problema, los objetivos, la metodología aplicada y la operacionalización de las variables de estudio.

En el capítulo II desarrolla el marco teórico y los antecedentes.

En el capítulo III muestra el análisis e interpretación de resultados a partir del análisis de tablas y gráficos, así como la discusión de resultados.

Finalmente, el informe finaliza con la formulación de las conclusiones y las recomendaciones que fomenta la continuidad del presente tema.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

A nivel mundial son muy pocas las instituciones que tienen en consideración las emociones dentro de la vida diaria de sus trabajadores. Muchas veces la carencia de inteligencia emocional puede constituir una de las causas principales para que se generen grandes pérdidas dentro de la empresa. Los conflictos laborales se pueden generar por diferentes razones, pero si no son tratados y controlados, pueden conllevar a la generación de grandes pérdidas para la empresa. Un claro ejemplo de lo mencionado es lo ocurrido en la empresa International Airlines Group -IAG, empresa que solo por conflictos laborales, registró una pérdida de 170 millones de euros durante el 2019. Los conflictos presentados fueron la huelga de pilotos pertenecientes al sindicato BALPA, además se espera que se presenten nuevos conflictos laborales que afecten las cuentas del grupo (El País, 2019)

Por otro lado, es evidente que a medida que aumentan la responsabilidad en las obligaciones laborales, también se ven incrementado las presiones y las demandas laborales (CepymeNews, 2018); dependerá mucho de la inteligencia emocional que posee un trabajador para hacer frente a dichas situaciones, mantener la calma, controlar las emociones, evitar conflictos y actuar de manera adecuada frente a ellas. Además, solo la inteligencia emocional determina que una persona destaque entre otras (Diario Gestión, 2018).

De acuerdo con el contexto internacional, Latinoamérica no se encuentra exento de los problemas y conflictos laborales, un claro ejemplo de ello son las cifras registradas por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía de México, a finales del 2018, donde menciona que Puebla, una ciudad pequeña, pasó de registrar 4 mil 975 denuncias en el 2018 a 5016 conflictos laborales en el 2018. Entre las causas más recurrentes por las que se presentan estos casos se encontró la presencia de despidos arbitrarios. Los mismos buscaron, ser conciliados por medio de la conciliación, y al no poder ejecutarse de esa manera, el estado procedió a resolver el conflicto (López, 2018). La conciliación es un recurso alternativo en que dos o más personas buscan solucionar sus diferencias, de forma autónoma y basada en garantías legales.

En el Perú, si bien el mercado en la actualidad se torna muy competitivo y constante entre las organizaciones (La República, 2018), sin embargo, muchas de las organizaciones no establecen mecanismos que permitan maximizar las capacidades de sus colaboradores, ello debido a que no los motivan continuamente, no desarrollan talleres sobre manejo de emociones, estrés, impulsos; y regulación de estados de ánimo, lo cual estaría conllevando a que estos, no puedan manejar adecuadamente situaciones adversas entre compañeros, generando así un clima poco favorable para el adecuado ejecución de sus funciones. Desde ya, múltiples instituciones y empresas van identificando que los conflictos laborales pueden ser solucionados mediante el reforzamiento de capacidades y habilidades relacionadas con el manejo de las emociones. Al respecto es preciso indicar que, en el año 2016, en la provincia de Jaén se evidenció la participación de especialistas en prevención en riesgos laborales en una actividad especializada sobre inteligencia emocional como una estrategia eficiente de prevención de problemas organizacionales. El responsable de la junta de Economía e Innovación ha manifestado que las actividades se enmarcan en la sensibilización y formación en la prevención de Riesgos Laborales. Asimismo, supo manifestar que las emociones son muy útiles para lograr objetivos, pero también pueden originar conflictos laborales.

En ese sentido, y acorde con lo antes mencionado, se puede decir que resulta imperiosamente urgente que las empresas u organizaciones promuevan herramientas orientadas a la inteligencia emocional que permitan mejorar y conseguir un entorno laboral más saludable y seguro.

A nivel de la región de Ayacucho, en la provincia de Huamanga se ubica el distrito de San Juan Bautista, mismo que fue creada mediante Ley 13415 del 7 de abril de 1960. Este distrito cuenta con su respectiva Municipalidad Distrital, encargada de efectuar una serie de actividades, obras y proyectos en favor de la población que se encuentre dentro de su territorio geográfico. Esta entidad, con más de medio siglo de funcionamiento, semejante al resto de instituciones nacionales también presenta dificultades en el desarrollo de su talento humano, debido que se conoce de la existencia de conflictos laborales. La inteligencia emocional afecta la manera de gestionar el comportamiento, y permite desarrollar en los individuos la habilidad social y la habilidad personal (Diario Gestión, 2018). Es así como la inteligencia emocional predice el rendimiento del trabajador y el nivel de conflictos laborales. El autor afirma que una persona con alto nivel de inteligencia emocional generalmente tiene mejor rendimiento, menor nivel de conflictos laborales, que aquella que carece de inteligencia emocional, y por ende el primer tipo de persona generalmente obtiene mayores ingresos. Por lo tanto, conociendo esa relación, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, se reconoce la importancia de identificar las habilidades sociales de los trabajadores, y se comprende que, si se identifica altos niveles de conflicto entre trabajadores, este puede deberse a la carencia del dominio de habilidades de la inteligencia emocional.

Por lo tanto, se plantea que es una necesidad identificar el nivel de conflictos laborales en la institución pública, así como el nivel de inteligencia emocional de sus trabajadores, para así reconocer la existencia de una vinculación e identificar medios que permitan aumentar la habilidad de inteligencia emocional que permita reducir el nivel de conflictos laboral, que luego permita incrementar el rendimiento de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista.

Este conjunto de síntomas identificados motiva la presente investigación, para determinar cómo se desarrolla la relación entre la inteligencia emocional y los conflictos laborales en una institución pública como es la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista.

1.2 DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Delimitación espacial

La investigación se desarrolló geográficamente en la zona centro sur del Perú, correspondiente a la región de Ayacucho, en la provincia de Huamanga y distrito de San Juan Bautista como se observa en la figura 1.

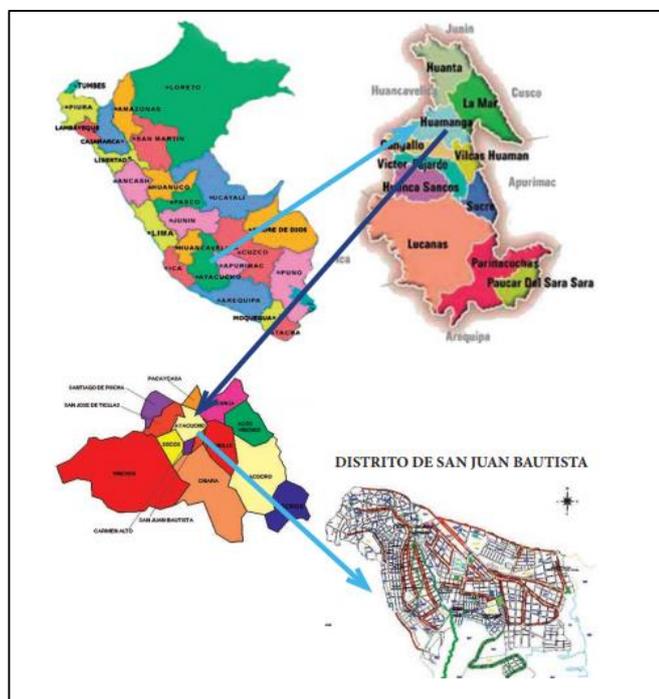


Figura 1. Ubicación geográfica del distrito de San Juan Bautista

1.2.2 Delimitación social

Los grupos sociales implicados en la presente investigación fueron los trabajadores, los funcionarios, directivos de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, ciudadanos del distrito del mismo nombre, provincia de Huamanga y región de Ayacucho.

1.2.3 Delimitación temporal

La investigación recolectó la información en el mes de febrero del año 2020, luego de haber sido aprobado el plan de tesis en la sede de Ayacucho y obtenido la aprobación de los instrumentos. El análisis de la información y la redacción del informe final de tesis se realizó durante el año 2021.

1.2.4 Delimitación conceptual

La investigación abordó teorías y conceptos relacionados con la inteligencia emocional, así como con los conflictos laborales, bajo análisis crítico y los resultados constituyen un aporte al campo de conocimiento de las variables de estudio.

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Problema principal

¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional y los conflictos laborales, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2019?

1.3.2 Problemas secundarios

¿Cuál es la relación entre la autoconciencia emocional y los conflictos de incompatibilidad potencial, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2019?

¿De qué manera se relaciona la autorregulación emocional y los conflictos de intenciones, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2019?

¿De qué manera se relaciona la empatía y, los conflictos de cognición y personalización, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2019?

¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales y los conflictos de resultado, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2019?

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y los conflictos laborales, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2019.

1.4.2 Objetivos específicos

Determinar la relación entre la autoconciencia emocional y los conflictos de incompatibilidad potencial, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2019.

Determinar la relación entre la autorregulación emocional y los conflictos de intenciones, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2019.

Determinar la relación entre la empatía, y los conflictos de cognición y personalización, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2019.

Determinar la relación entre las habilidades sociales y los conflictos de resultado, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2019.

1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Hipótesis general

La inteligencia emocional se relaciona significativamente con los conflictos laborales dentro de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2019.

1.5.2 Hipótesis secundarias

La autoconciencia emocional se relaciona significativamente con los conflictos de incompatibilidad potencial, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2019.

La autorregulación emocional se relaciona significativamente con los conflictos de intenciones, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2019.

La empatía se relaciona significativamente con los conflictos de cognición y la personalización, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2019.

Las habilidades sociales se relacionan significativamente con los conflictos de resultado, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2019.

1.5.3 Variables de la investigación

Variable 1. Inteligencia emocional

La inteligencia emocional es un cúmulo de factores intrapersonales diferentes de las cognitivas de los cuales muchas están referidos a la intelectualidad, es por ello por lo que está enfocado en las emociones de las personas y la manera en que pueden usarlos (Goleman, 2016, pág. 28). Por lo tanto, se comprende que la inteligencia emocional es una habilidad propia del individuo cuya responsabilidad de desarrollarlo y perfeccionarlo recae en la misma persona; sin embargo, se recomienda una asesoría especializada para maximizar su potencial en las empresas.

Variable 2. Conflictos laborales

Los conflictos laborales son las discrepancias que surgen en la institución, la misma que inicia cuando una parte percibe o nota que la otra afecta o quiere afectar de forma negativa un determinado interés, los cuales pueden ser diferencias de interpretación, desacuerdos, entre otros que pueden llevar a desenlaces violentos o sutiles acuerdos. (Robbins & Judge, 2013). De ello se resalta que estas circunstancias no deseadas en las organizaciones pueden evitarse a través de procedimientos preestablecidos o protocolos institucionales, que permita disminuir las diferencias interpretativas que luego puedan generar los desacuerdos, causantes de los conflictos laborales.

1.5.4 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable inteligencia emocional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Inteligencia Emocional	La inteligencia emocional, se entiende como un cúmulo de factores intrapersonales diferentes de cognitivas los cuales están referidos a la intelectualidad, es por ello por lo que está enfocado en las emociones de las personas y la manera en que pueden usarlos inteligentemente. (Goleman, 2016, pág. 28)	La inteligencia emocional se operacionaliza a través del estudio de la autoconciencia emocional, autorregulación emocional, la empatía en las intenciones y las habilidades sociales.	Autoconciencia emocional	Control de la situación Cambios de actitud	Escala ordinal 1=Nunca 2=Casi nunca 3= A veces 4=Casi siempre 5= Siempre
			Autorregulación Emocional	Manejo de situaciones Manejo del enojo	
			Empatía en las intenciones	Sentimientos compartidos Dificultad de expresión	
			Habilidades sociales	Comprensión de los otros Capacidad de relacionarse	

Tabla 2

Operacionalización de la variable conflictos laborales

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Conflictos Laborales	Es considerado como las discrepancias que surgen en la institución, la misma que inicia cuando una parte percibe que la otra afecta o quiere afectar de forma negativa un determinado interés, que pueden llevar a desenlaces violentos o sutiles acuerdos. (Robbins & Judge, 2013)	Los conflictos laborales se operacionalización en este estudio a través del conflicto por incompatibilidad potencial, el conflicto de intenciones, el conflicto de cognición y personalización y el conflicto de resultados.	Conflicto de incompatibilidad potencial	Mala comunicación Malentendidos	Escala ordinal 1=Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4=Casi siempre 5= Siempre
			Conflicto de intenciones	Acciones de terceros Equipo de trabajo	
			Conflicto de cognición y personalización	Interferencia de terceros Identificación de conflictos	
			Conflicto de resultados	Reducción desempeño laboral Incumplimiento de objetivos	

1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1 Tipo y nivel de la investigación

Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo aplicada. La característica de este tipo de investigación es que se apoyan en teorías ya existentes para luego aplicar este conocimiento en una realidad concreta. El interés de la presente investigación fue identificar la relación entre la inteligencia emocional y los conflictos laborales en una institución pública. Se trata de investigaciones encaminadas a “la resolución de problemas, que se caracterizan por su interés en la aplicación y utilización de los conocimientos” (Ander, 2011, pág. 42).

Nivel de investigación

Por su alcance la investigación fue de nivel descriptivo correlacional. Con este nivel se busca identificar las características de las variables de estudio inteligencia emocional y conflictos laborales. Los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades, las características [...] que se someten a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente sobre las variables a las que se refieren” (Hernández y otros, 2014, pág. 92). Por otro lado, el nivel correlacional “permite medir el grado de relación entre dos o más conceptos o variables. Su propósito principal es determinar el comportamiento de una variable conociendo el comportamiento de otra” (Palella & Martins, 2012, pág. 94). Lo que quiere decir que una vez descrita las variables de forma independiente, se procederá a buscar el grado y dirección de la relación existente entre la inteligencia emocional y conflictos laborales, las variables en la presente investigación.

1.6.2 Método y diseño de la investigación

Método inductivo

El método inductivo es un método presente en la investigación, debido que se obtuvo conclusiones generales a partir de los resultados particulares, basado en el muestreo probabilístico. De los resultados que se obtuvo de la aplicación de los instrumentos, se obtuvo resultados particulares como los que

se evidencias en la Municipalidad San Juan Bautista y posteriormente esos se generalizan para otras municipalidades. El método inductivo “Es el método empírico que parte de la observación casuística de un fenómeno, hecho, evento o circunstancias para analizar, lo que permite formular conclusiones de carácter general” (Muñoz, 2011, pág. 215).

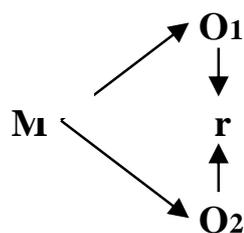
Método hipotético

La presente investigación buscó identificar características que permitan demostrar la afirmación planteada en la hipótesis general y específicas. El método hipotético plantea “una serie de aseveraciones que deberán ser demostradas con los hechos a manera de confrontación” (Oré, 2015, pág. 98).

Diseño de investigación

La presente investigación no buscó intervenir las variables dentro del estudio. Por lo tanto aplicó el diseño no experimental debido a que la investigación se realizó directa ni indirectamente alguna alteración en las variables de estudio; con ello se quiere decir que las variables se observaran dentro de su contexto natural (Valderrama, 2015, pág. 68).

El esquema para la presente consta de una muestra y dos observaciones. Después de identificar las características relevantes, nos permite identificar la existencia o no de un relación entre ambas variables.



Dónde:

M : Trabajadores administrativos de la Municipalidad San Juan Bautista.

O₁ : La Inteligencia emocional

O₂ : Conflictos laborales

r : Relación

1.6.3 Población y muestra de la investigación

Población

La población estuvo conformada por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista que suman una cantidad de 198 personas. La población es “un conjunto de valores y elementos que pueden ser finitos o infinitos, los cuales presentan en común una característica motivo de estudio” (Valderrama, 2015, págs. 182-183).

Muestra

La muestra “es el subconjunto de la población integrada por las unidades muestrales seleccionadas, la cual también tiene dos niveles, aquellas que se plantea obtener en el proyecto, y aquella que realmente fue estudiada” (Velasco, 2003, pág. 15). Para obtener la cantidad adecuada de muestra de la investigación, se aplicó un muestreo probabilístico a la población acorde a la formula siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{E^2(N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

Dónde:

N	:	Población	=	198
Z	:	Nivel de confianza	=	1.96
p	:	Probabilidad de Ocurrencia	=	0.50
q	:	Constante	=	0.50
E	:	Error Máximo	=	0.05
n	:	Muestra	=	131

De la fórmula identificada, se procede a reemplazar los datos requeridos para hallar la muestra de la presente investigación.

$$n = \frac{1.96^2 (0.5) (0.5) (198)}{0.05^2 (198) - 1 + 1.96^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{3.842 (0.25) (198)}{0.003 (197) + 3.842 (0.25)}$$

$$n = \frac{190.16}{0.493 + 0.9604}$$

$$n = \frac{190.16}{1.453}$$

$$n = 131$$

Por lo tanto, de acuerdo con la fórmula, la muestra calculada fue de 131 trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, en la provincia de Huamanga, departamento de Ayacucho.

Criterio de inclusión

El criterio de inclusión fue considerar a todos los trabajadores de la parte administrativa de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista que cuenten con un contrato laboral y a su vez estén ejerciendo sus funciones en la actualidad.

Criterios de exclusión

El criterio de exclusión fue que no se consideró como sujeto de muestra a los trabajadores de las diferentes áreas que no pertenecen al área administrativa, tales como las áreas operativas, consultoría e ingeniería externa, personal de seguridad, personal de limpieza, y técnicos por locación de servicios.

1.6.4 Técnica e instrumento de la recolección de datos

Técnicas

La investigación aplicó para la recolección de datos, la técnica conocida como encuesta. La encuesta es considerado como la más objetiva dentro de las investigaciones no experimentales, debido que consiste en la intervención de forma directa del investigador a la muestra de estudio, con el fin de obtener

respuestas de primera mano, ello a través de una serie de preguntas formuladas y planteadas para perseguir el objetivo general de la investigación (Oré, 2015).

Instrumentos

Se empleó como instrumento de recolección de datos al cuestionario, considerado como el instrumento más apto para variables categóricas del tipo ordinal, debido que es un documento que contiene una serie de ítems que conduce a la obtención de respuestas óptimas acorde a los planteado en el problema de estudio. Este instrumento es apto para abarcar a una cantidad considerable de elementos dentro de su contexto y es realizado de manera rápida (Oré, 2015).

Validación del instrumento

Para que los datos recolectados sean recolectados de forma eficiente, los instrumentos sobre inteligencia emocional y conflictos laborales fueron validados por 3 jueces expertos en la materia como se observa en el anexo 3. La validez “es grado de evidencia acumulada sobre mide el instrumento, justifica la particular interpretación que se va a hacer del instrumento” (Vara, 2012, pág. 245).

Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento “se relaciona con la precisión y congruencia y es el grado en que la aplicación repetida de un instrumento al mismo sujeto, objeto u situación produce iguales resultados” (Vara, 2012, pág. 245). La confiabilidad de los instrumentos se prueba cuando el coeficiente de Alfa de Cronbach es mayor a 0,7. En la tabla 3 se observa que en la prueba piloto con 30 trabajadores de la municipalidad se alcanzó un nivel de confiabilidad de 0,810 para los 16 ítems analizados con el software SPSS v23.

Tabla 3

Instrumentos de recolección de datos

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,810	16

Fuente: Elaboración propia

1.6.5 Justificación, importancia y limitaciones de la investigación

Justificación de la investigación

Desde una justificación práctica, la investigación tuvo la finalidad de ampliar los conocimientos sobre la inteligencia emocional y los conflictos laborales, del mismo modo determinar cómo están relacionados dentro de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista.

Por otra parte, en el aspecto metodológico, la investigación fue de gran importancia debido que se acudió a la recolección de datos a través de la elaboración de instrumentos adecuados para la investigación, lo cual representa una contribución al estudio de la línea de investigación, de esa manera poder servir de base para otras investigaciones futuras.

Dentro de la justificación social, la investigación estuvo limitada a poder conocer las variables de inteligencia emocional y conflicto laboral dentro de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, por lo que la información reunida beneficia a los trabajadores de esta, con la finalidad de que puedan tomar las recomendaciones frente a esta problemática.

Importancia de la investigación

La investigación presenta una importancia significativa debido que recurrió a diversas teorías que le permiten sostenerse en conocimientos científicos existentes con los que será viable el poder conseguir los objetivos planteados. Agregando a ello, también se debe mencionar que es un tema

necesario dentro de las organizaciones, esto significa que brinda un aporte y sirve como punto de partida para futuros estudios.

Limitaciones

La investigación presentó como limitación, la disponibilidad del personal para participar con sus respuestas en el presente estudio. Se superó en parte la limitación, a través de llamadas telefónicas, a través del uso de la agenda telefónica institucional.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Internacional

La tesis titulada “La inteligencia emocional y clima laboral del ilustre municipio del Cantón Pelileo, 2015” (Vargas, 2016) fue presentada en la Universidad Técnica de Ambato, de la ciudad de Ambato de Ecuador. Esta investigación tuvo como objetivo principal Investigar como la inteligencia emocional se relaciona en el clima laboral del Ilustre Municipio del Cantón Pelileo. Se basó en una metodología de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional. Se consideró como muestra a 132 trabajadores del Ilustre Municipio del Cantón Pelileo. Para recolectar la información se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados obtenidos fueron que el 62% manifiesta que sí ha habido ocasiones en las que ha perdido el control estando en el trabajo, originando conflictos con otras personas, mientras que 38% restante opinan lo contrario, el 56% de la población mencionan que no se les dificulta expresar sus emociones mientras que 44% de la población restante dicen lo contrario. Ya que un gran número de los trabajadores manifiesta que eventualmente los trabajadores pierden el control, lo cual ha conllevado a diversos conflictos laborales los cuales vienen afectando las relaciones interpersonales. Por otro lado, el nivel de desarrollo de la inteligencia emocional de los trabajadores del Municipio de Pelileo es bajo, debido que el 44% de los trabajadores según la encuesta aplicada, no poseen habilidades emocionales que permitan expresar con

facilidad las emociones, tolerar las dificultades laborales y gestionar adecuadamente el comportamiento en el trabajo. La investigación concluye que la inteligencia emocional sí se relaciona significativamente en el clima laboral Cantón Pelileo (Rho de Spearman: 0,741 y p-valor=0,001). Esta investigación sirve como base para definir los conceptos de las variables principales de la investigación, igualmente permite definir las estructuras y los funcionamientos de las entidades públicas.

La tesis titulada “La inteligencia emocional y el comportamiento organizacional de los servidores públicos de la gobernación de Tungurahua, 2015” (Aguiar, 2016) , presentada en la Universidad Técnica de Ambato, ubicada en la Ciudad de Ambato en Ecuador; estableció como objetivo principal determinar la influencia de la inteligencia emocional en el comportamiento organizacional de los servidores públicos de la gobernación de Tungurahua. Se basó en una metodología de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo – correlacional. Considero una muestra representativa de 132 servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua. Para recolectar la información las técnicas empleadas fueron las encuestas y el instrumento fue el cuestionario. Del 100% de los servidores públicos encuestados, el 45% considera que siempre sus emociones negativas influyen en el trabajo; mientras el 35% considera que a veces y un 20% nunca, el 51% de la población mencionan que a veces evade situaciones que le provocan malestar, mientras que 26% de la población dicen que nunca lo hace y un 23% restante opina que siempre el 52% de los trabajadores no siempre pueden identificar las emociones de los demás, mientras tanto el 45% opinan que sí a la interrogante planteada y un 3% que nunca. La investigadora concluye que la inteligencia emocional si se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional de los servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua (Tau-B de Kendall: 0,842 y p-valor: 0,000). Estos resultados permiten afirmar que debido al bajo desarrollo de la inteligencia emocional genera conflictos laborales, deficiente comunicación, condiciones de trabajo inestable, relaciones interpersonales deficientes y dificultad en la resolución de problemas. Los niveles de inteligencia emocional en los servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua son bajos según los

resultados emitidos en la aplicación de la encuesta, donde refleja que las competencias de autocontrol, empatía, relaciones interpersonales son las menos desarrolladas por los trabajadores tanto a nivel personal como laboral. Esta investigación sirve como base para definir los conceptos de las variables principales de la investigación, igualmente permite definir las estructuras y los funcionamientos de las entidades públicas.

La tesis titulada “La inteligencia emocional y la resolución de conflictos institucionales en las Escuelas Básicas de la parroquia Libertad del Municipio Machiques, 2014” (Guariato, 2014). La investigación fue presentada en la Universidad del Zulia en Venezuela. La tesis planteó como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos institucionales en las Escuelas Básicas de la parroquia Libertad del Municipio Machiques. Se basó en una metodología cuantitativa, tipo aplicada, nivel descriptivo – correlacional. La muestra de estudio estuvo conformada por 84 trabajadores municipales. La recolección de los datos lo realizó mediante la técnica encuesta cuyo instrumento fue cuestionario. La investigación concluye que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con la resolución de conflictos institucionales de los trabajadores municipales (Rho-Spearman: 0,852 y nivel de significancia: 0,000). Estos resultados permiten afirmar que la institución requiere mejorar la inteligencia emocional de sus trabajadores si busca solucionar los conflictos institucionales.

2.1.2 Nacional

La tesis titulada “Relación entre la inteligencia emocional y el conflicto laboral en el personal administrativo de la Unidad de gestión educativa local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017” (Maucaylle, 2017) fue presentada en la Universidad Nacional José María Arguedas, ubicada en la ciudad de Andahuaylas en Perú. La investigación estableció como objetivo principal determinar la relación entre inteligencia emocional y el conflicto laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas, región Apurímac, 2017. Se basó en una metodología cuantitativa, tipo aplicada de nivel descriptivo – correlacional. La muestra de estudio estuvo conformada por 62 personas. Para la recolección de los datos

empleó la técnica encuesta siendo así su instrumento cuestionario. El investigador concluye que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con el conflicto laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas ($Rho = 0.515$, $p\text{-valor} = 0.00 < 0.05$). Este resultado muestra una relación positiva moderada significativa.

La investigación titulada “Relación entre conflicto y desempeño laboral de los colaboradores en la empresa ATA-IRH SAC, Chiclayo, 2015” (Rojas, 2016) , fue presentada en la Universidad Señor de Sipán, ubicada en la ciudad de Chiclayo en Perú. La investigación planteó como objetivo principal determinar la relación entre conflicto laboral y el desempeño de los colaboradores en la empresa ATA-IRH SAC. Se basó en una metodología de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional. Considero como muestra 25 trabajadores. Para la recolección de los datos empleó como técnica la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario. El autor presenta como resultado que el 56% de los trabajadores manifiestan que existe un alto conflicto laboral, lo que origina un bajo desempeño laboral, ello se debe al desinterés de tomar en cuenta las opiniones y sugerencias de sus compañeros de trabajo. Del mismo modo, la investigación concluye que los conflictos laborales presentan relación positiva y significativa con el desempeño laboral ($r\text{-Pearson} = 0.738$, $p=0.00 < 0.05$).

La tesis titulada “Inteligencia emocional y manejo de conflictos en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017” (Palacios , 2017) fue presentada en la Universidad César Vallejo, de la ciudad Lima en Perú. La investigación planteó como objetivo determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y el manejo de conflictos en el personal del servicio de cirugía cardiovascular del hospital mencionado. Para lograr el objetivo propuesto por el investigador, desarrolló una metodología de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional. La muestra de estudio fue de 80 colaboradores. Para la recolección de los datos empleó como técnica encuesta teniendo como instrumento un cuestionario. El investigador concluye que 57% de los colaboradores muestran una inteligencia emocional bajo e intermedio respectivamente. La investigación concluye en su hipótesis que la

inteligencia emocional y el manejo de conflictos en el Hospital Dos de Mayo, muestran una relación positiva y significativa ($Rho\text{-Spearman} = 0.508$, $p=0.00<0.05$).

La investigación titulada “Inteligencia emocional y clima laboral en trabajadores de la municipalidad del distrito de Yamón provincia Utcubamba región Amazonas, 2018” (Ruiz, 2018) fue presentada en la Universidad César Vallejo, de la ciudad de Chiclayo en Perú. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral en los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Yamón, Provincia Utcubamba, Región Amazonas, 2018. Se basó en una metodología de enfoque cuantitativa, tipo aplicada, de nivel descriptivo – correlacional. La muestra estuvo conformada por 90 trabajadores. Para la recolección de los datos empleó de técnica la encuesta considerando como instrumento un cuestionario. La investigación concluye que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y clima laboral en los trabajadores de la Municipalidad ($Rho\text{-Spearman}: 0,754$ y $p\text{-valor}: 0,001 < 0,05$).

2.1.3 Local

Como la investigación se desarrolla en la Universidad Alas Peruanas Filial Ayacucho, en la región de Ayacucho, se plantea los antecedentes locales para esta región.

La investigación titulada “Inteligencia emocional y el estrés laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, 2016” (Morales & Palomino, 2017) fue presentada en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, ubicado en la Ciudad de Ayacucho, Perú. La investigación estableció como objetivo principal determinar cómo la inteligencia emocional se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga. Se basó en una metodología de enfoque cuantitativo, tipo aplicada de nivel descriptivo – correlacional. La muestra de estudio estuvo conformada por 135 trabajadores. Para la recolección de los datos se empleó como técnica la encuesta siendo así el instrumento cuestionario. Los resultados obtenidos el 31% de los trabajadores muy pocas veces tienen la

capacidad de percibir y reconocer sus propios estados internos, preferencias y recursos; el 35% de los trabajadores muy pocas veces controlan sus impulsos ante cualquier eventualidad y el 37% de los trabajadores muy pocas se sienten motivados. Por consiguiente, el 32% de los trabajadores indicaron que la labor que desempeñan muy pocas veces es compatibles y congruentes entre sí; el 35% casi siempre se esfuerza por demostrar superioridad frente a los demás y el 44% de los trabajadores siempre tienen sobrecarga de trabajo. La investigación concluye que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con el estrés laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga (Rho-Spearman: 0,942 y p-valor: 0,000).

La tesis titulada “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transporte urbano en Ayacucho – 2013” (Castro , 2014) fue presentada en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, ubicada en la Ciudad de Ayacucho en Perú. La investigación estableció como objetivo principal encontrar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de las empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho. Se baso en una metodología de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, diseño no experimental, nivel descriptivo – correlacional. La muestra de estudio fue de 160 trabajadores. De acuerdo con las características de la población de estudio empleó como técnica la encuesta siendo así el instrumento cuestionario. Los resultados fueron que el 72% de los trabajadores reconocen sus errores, fortalezas y debilidades, el 73% por ciento presenta control de emociones y el 60% se adapta a los nuevos cambios. La investigación concluye que la inteligencia emocional referida a las aptitudes personales (autoconocimiento, autorregulación, motivación) se relaciona directa y significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores. (r-Pearson: 0,721 y p-valor: $0,000 < 0,05$).

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 *La inteligencia emocional*

La inteligencia emocional presenta características que conciernen a la motivación de una persona, de perseverar ante situaciones que presenten frustración, controlar sus impulsos, regular sus estados de ánimo, evitar las angustias y de poder empatizar con los demás (Zuñiga, 2015). Básicamente la inteligencia emocional significa aprender a desarrollar un grupo de hábitos y conductas que se utilizan para poder reconocer y examinar de forma eficaz los sentimientos personales y del mismo modo de un grupo de personas, para poder actuar de forma adecuada, frente a las emociones negativas cuando se den y poder reemplazarlas con las emociones positivas.

La inteligencia emocional es una forma de mejorar la competencia (Warner, 2015). En ese sentido, se podría decir que solo desarrollando la inteligencia emocional le permitirá a una persona tener la capacidad de reconocer y examinar sus sentimientos y emociones, mejorando de esa forma su conducta y gestionarla de manera óptima.

Añadiendo a ello, la inteligencia emocional es considerada como “un rol importante dentro de cualquier organización para lograr un buen desempeño laboral” (Robbins & Judge, 2013, pág. 113). Por ello, la inteligencia emocional viene a ser uno de los medios para optimizar las competencias personales y conseguir eficiencia en el desempeño laboral; de esta manera, se minimiza el origen de emociones que perjudiquen a la institución.

Asimismo, la inteligencia emocional no está referido a sofocar los sentimientos dentro de una organización, sino más bien está enfocado a saberlas manejar y poder equilibrarlas, a raíz de ello se debe dar paso a los sentimientos de forma natural, eso quiere decir que el proceso dentro de las emociones sea de manera original y rápido (Zuñiga, 2015). Por ello la importancia de saber canalizar las emociones de los miembros de la municipalidad a fin de mejorar la forma de tratarlas y manejarlas.

Definición de inteligencia emocional

De igual forma “la inteligencia emocional es una habilidad para poder asimilar, comprender y regular las emociones propias de las personas y de otras personas” (Natalio, 2016). Con respecto a lo mencionado por el autor, la inteligencia emocional no solo se basa en la represión de sentimientos para optimizar las competencias personales, sino, se busca que los trabajadores de la organización logren entender, regular, asimilar y comprender sus emociones.

También se añade a lo mencionado, que la inteligencia emocional nos permite tomar conciencia de las emociones, comprender los sentimientos de un grupo, demostrar un buen trabajo en equipo y sobre ello tolerar las presiones como también las frustraciones de una manera efectiva, que permita adoptar la empatía para lograr un desarrollo personal y profesional (EICP, 2017). Es decir, el trabajador una vez asimilado las emociones que posee, tendrá que reflejarlos en el desempeño laboral y trabajo en equipo, para ello, la organización cuenta con el objetivo de mejorar la calidad de emociones del personal que labora en la empresa.

De otro modo, entrenar la inteligencia emocional es también considerada como una buena inversión por que permite a las personas ser más equilibradas a la hora de manejar sus emociones y en el mismo sentido equiparlas, para que puedan mantener sus riquezas personales, materiales, espirituales y emocionales (Nachtigall, 2016); entonces el sector público debe considerar relevante tratar el manejo de emociones mediante el entrenamiento de las emociones que experimentan los trabajadores, ello es considerado una inversión no un gasto.

Las facultades que presenta la inteligencia emocional son un conjunto de factores intrapersonales a comparación de las cognitivas que está referido a la intelectualidad (Zuñiga, 2015), por ello el trabajador que posea ambos es considerado excelente, ello demuestra que está enfocado en las emociones de las personas y la manera en que pueden usar sus habilidades inteligentemente, por ello mientras más complicado sea trabajo, mayor debe ser la inteligencia emocional; aunque ello deba requerir que el trabajador

cuenta con aptitudes cognitivas mínimas (Goleman, 2016). Es decir, dentro de la organización, se considera excelente al trabajador, cuando posee la capacidad de enfocar sus emociones y hacer uso de sus habilidades laborales de forma óptima e inteligente, y de esta forma, evitar conflictos laborales en los distintos niveles de organización.

Agregando a lo mencionado, la inteligencia emocional se encarga de tomar conciencia de las emociones y sentimientos entre una persona con sus compañeros, le permite comprender los sentimientos de ellos, poder tolerar las frustraciones y presiones dentro del ambiente laboral, tener la capacidad de trabajar en equipo y de adoptar la empatía permitiéndole un mayor desarrollo personal (Alcala, 2018); es así que la institución posee un mejor personal en la medida que sus miembros expresen de mejor manera sus emociones, de tal forma que se refleja en su capacidad de desenvolvimiento durante sus labores.

De acuerdo con las teorías observadas, mantener una buena inteligencia emocional dentro del ámbito profesional y laboral están traducidas, hacia el control de las emociones personales y una buena gestión de relaciones entre un grupo de personas.

Dimensiones de Inteligencia emocional

Dimensión 1. Autoconciencia emocional

La autoconciencia emocional, nos proporciona la habilidad de entender las emociones propias de cada persona por ello se manifiesta que es considerado como una habilidad que hace referencia a las capacidades del ser humano para que puedan conocer sus propias emociones y ser conscientes de sus sentimientos; es decir, el momento en el que se manifiestan, el poder identificarlas nos permite aprender una manera de controlarlas, lo que contribuye a un buen control y seguridad dentro de la toma de decisiones en la vida personal y profesional (Warner, 2015). Por el contrario, una persona que no pueda controlar sus emociones será prisioneros de estas. Entonces si se controlan las emociones se puede dirigir mejor la vida debido a que conoce mejor sus sentimientos reales (Alcala, 2018). Con

respecto a lo mencionado, la autoconciencia emocional es la habilidad que deben tener los trabajadores de una organización para entender sus emociones y reconocer el estado de ánimo con el que se encuentran.

En ese sentido, la autoconciencia emocional también se considera una manera de percibir los mensajes dentro de las emociones almacenadas en nuestra memoria que nos permiten dar un juicio de sabiduría, esto a través del conocimiento adquirido (Goleman, 2016). Por ello, la conciencia emocional es saber cómo afectan las emociones dentro del desempeño y valores para orientarse a una buena decisión.

La autoconciencia emocional es la percepción del mensaje dentro de las emociones personales adquiridas con el tiempo, con el fin de brindar un juicio adecuado (Zuñiga, 2015); esta habilidad es importante que se encuentre presente en los trabajadores de la organización, con el objetivo de que entiendan y comprendan sus emociones y sean capaces de reconocer su estado anímico.

Componentes de la autoconciencia emocional

Reconocer y entender las emociones

Es un aspecto muy importante de la inteligencia emocional. “La empatía significa considerar los sentimientos de los demás tenerlos en cuenta en las relaciones interpersonales para actuar inteligentemente” (Alcala, 2018). El reconocer y entender las emociones nos permite tener una comprensión más amplia de las fortalezas, los impulsos, las necesidades, las debilidades de los sentimientos. Por lo que necesitan un reconocimiento y del mismo modo una evaluación propia, que permita a la persona plantearse metas reales, saber que sentimientos le afectan al mismo, planificar su tiempo, entre otros.

Asimismo, esta capacidad comienza “sintetizando las emociones que siempre se manifiestan dentro de la diferentes situaciones y la forma de como las percibimos” (Goleman, 2016), por ello las personas que mantienen un control de estas emociones y saben cómo se manifiestan. De acuerdo con lo citado se entiende que las personas son capaces de articular las emociones

de manera que pueden expresarlas adecuadamente en el ámbito social y laboral.

Es decir, más que un reconocimiento y entendimiento de emociones, busca el análisis de fortalezas y debilidades presentes en los sentimientos de las personas, que una vez se haya realizado, esto permita a los trabajadores establecer metas y mejoras para su desempeño laboral dentro de la organización.

Identificar los estados emocionales

Al respecto, “el conocimiento de uno mismo, es decir la capacidad de reconocimiento de nuestros sentimientos en el mismo momento en que aparecen, es esencial” (Alcala, 2018). El identificar los estados emocionales, comprende el saber lo que el trabajo quiere y porque lo quiere, debido a que toma decisiones con una mayor certeza y serenidad tomando como base lo que se quiere y dejando de lado los sentimientos. Agregando a ello, las personas con buen desempeño laboral buscan una crítica constructiva que les permita conocer como lo ven los demás, para ello manejan un buen control de sus emociones (Goleman, 2016). El autoconocimiento es una herramienta valiosa, que abre las puertas al cambio, sobre todo si los objetivos que persigue requieren de un cambio en una organización.

Dimensión 2. Autorregulación emocional

La autorregulación emocional definido como “una habilidad para manejar las emociones, una vez que uno sabe identificarlas” (Alcala, 2018), así mismo resulta importante señalar que solo “si conseguimos coger las riendas de nuestras emociones, y no dejarnos llevar por ellas, estaremos liberándonos de sentimientos que, en muchas ocasiones, resultan desagradables o nos pueden llevar a situaciones conflictivas” (Zuñiga, 2015). Entonces es una habilidad que nos permite manejar las emociones, después de haberlas identificado, que los trabajadores tengan regulado sus sentimientos les permite establecer una visión clara de lo que se quiere, lo que sería de diferente modo si afectasen las emociones, las cuales podrían ocasionar conflictos en las operaciones de la organización.

Asimismo, “el manejo de los impulsos, sentimientos inquietantes, que en su mayoría dependen de los centros emocionales presentes en cada persona” (Goleman, 2016). Es importante que el trabajador que realiza sus actividades en una organización logre manejar sus emociones con la finalidad de no afectar el grupo de trabajo.

Componentes de la auto regulación emocional

Control de impulsos

El tener control de los impulsos significa según lo establecido “cuando se entra en un proceso de autorregulación de las emociones, en el cual se aprende a canalizar los impulsos de forma inteligente para que sean funcionales en vez de crear u originar problemas dentro de la organización” (Alcala, 2018). Por lo que todo puesto de trabajo que tenga la responsabilidad a cargo de un grupo de trabajadores tiene la necesidad de manejar sus impulsos provenientes de emociones o sentimientos, de esa forma generar un ambiente de trabajo de seguridad, serenidad al grupo y confianza. “El autodomínio se hace presente en los trabajadores, cuando éstos no dejan entrever sus emociones más evidentes” (Goleman, 2016) o de otra forma el autor indica que el autodomínio se muestra cuando el trabajador se mantiene imperturbable a pesar de que la situación de su entorno laboral sea difícil de manejar o estresante, incluso para manejar a personas cono comportamiento hostil. También está relacionado con el autodomínio que presenta una persona por ello se evidencia la ausencia de los impulsos más indiscutibles, entre sus señales laborales esta la responsabilidad que puede manejar a la persona en su estado de ánimo, por ello contar con el humor adecuado a cada circunstancia que se nos presenta puede en ciertos casos desviar la atención de un acto de irritabilidad y poder usar la inteligencia para buscar una mejor solución.

Adaptación al entorno

Es una habilidad importante por desarrollar de la inteligencia emocional. “La adaptabilidad requiere de flexibilidad para tomar en cuenta las múltiples perspectivas de determinada situación. Esta flexibilidad depende, a

su vez, de la fortaleza emocional” (Goleman, 2016). Este aspecto está conceptualizado de manera en que las personas puedan buscar ideas nuevas, busquen soluciones originales a problemas complicados, manejen con una buena desenvolvimiento en las exigencias laborales que se le presenten, adapten de manera rápida sus reacciones y sus tácticas al entorno cambiante. Por ello la adaptabilidad requiere en muchos aspectos el ser flexible, para tomar en cuenta los diversos enfoques de una determinada situación, lo que conlleva a que tenga una buena fortaleza emocional y la capacidad de mantener la calma frente a lo que ha ocurrido o vaya a ocurrir, dentro de la adaptación también se considera la confianza que maneja la persona.

Por lo tanto, la autorregulación emocional busca que los trabajadores de la organización logren formar habilidades con respecto al control de impulsos y adaptación al entorno. El primero, canaliza adecuadamente los impulsos y evita problemas dentro de la organización, y el segundo, busca el desenvolvimiento del trabajador dentro de un entorno o ambiente de trabajo.

Dimensión 3. Empatía

Aquello que se asemeja al reconocer emociones ajenas a una, o también llamada como empatía, “es otra capacidad de parte de la propia conciencia emocional de uno mismo; es el conjunto de habilidades para reconocer emociones de los demás” (Alcala, 2018, págs. 40-41). Entiéndase a la empatía como otra capacidad que nace de la propia conciencia emocional del trabajador, la cual es reconocer las emociones de los compañeros de trabajo que están relacionadas con él, es por ello por lo que un trabajador empático es caracterizado por identificar esos detalles de convivencia de los compañeros de trabajo o un tercero ajeno a las labores, reconociendo lo que sienten, necesitan o requieren, para entender su comportamiento.

Asimismo, la empatía es conocida como un radar social, que permita a la persona saber interpretar las emociones ajenas, como las preocupaciones y saber responder ante ello. A razón de ello la empatía se puede definir como la comprensión de los intereses y problemas que hallan bajo los sentimientos de los demás (Goleman, 2016, pág. 112). De tal manera que la empatía se basa en el reconocimiento de las emociones dentro del ambiente laboral,

como por ejemplo identificar las necesidades de los demás trabajadores, mediante las señales de comunicación que los otros expresan.

Componentes de la empatía

Entender las emociones de los demás. Dentro de la empatía, surge la necesidad de poder interpretar los sentimientos de los demás y de igual forma saber escuchar, dado que significa ir más allá de lo que se dice, repetir lo escuchado y plantearse preguntas, en palabras simples trata de entender lo que se ha dicho, esto es conocido como el escuchar activamente, consecuentemente a ello se debe reconocer y recompensar las virtudes, los logros y el progreso de las personas, del mismo modo ofrecer críticas constructivas identificando los puntos en que la persona deba mejorar y finalmente brindar los consejos oportunos y asignar tareas que fortalezcan y generen aliento en sus habilidades de las personas (Silva, 2018). El trabajador debe ofrecer críticas constructivas identificando los puntos en que la persona deba mejorar y finalmente brindar los consejos oportunos y asignar tareas que fortalezcan y generen aliento en sus habilidades de las personas.

Comprensión mutua

Cuando se trabaja en grupos de personas, se requiere una comprensión rápida de las distintas distensiones de los estándares o prejuicios que el grupo acepta o conoce como normal en la convivencia laboral, sin embargo ello resulta difícil, debido a que son interpretaciones y señales generalmente no verbales de las emociones que presenta cada grupo dentro de una organización, ello genera una falta de empatía que como ya se ha señalado, estorbando cualquier interacción y generando incomodidad y distanciamiento. En cambio, sí se cultiva una buena empatía, una comprensión mutua y se valoran las ideas de todos los grupos involucrados dentro de los grupos generaría una buena competitividad y aprendizaje continuo (Goleman, 2016). Se dice que la empatía busca una adecuada comprensión de sentimientos de las emociones en los trabajadores y lograr reconocer las virtudes y logros de los mismo, de esta manera brindarle críticas constructivas que mejoren el estado de ánimo y desempeño laboral.

Dimensión 4. Habilidades sociales

Las habilidades sociales son útiles para mejorar las relaciones interpersonales, es decir con otras personas, “supone la habilidad de manejar las emociones de los demás” (Alcala, 2018, pág. 41). Siendo la última de las capacidades dentro de la inteligencia emocional que se caracteriza por manejar las relaciones de las demás personas que están dentro de su círculo organizacional, lo que también supone que éstas personas tienen la habilidad de manejar las emociones de los demás, por ello son a veces consideradas como habilidades de liderazgo. Es preciso indicar que, aquellas personas que destacan por sus habilidades sociales se desenvuelven de mejor manera en diferentes sectores por ello son populares, de la misma forma:

Los trabajadores estelares son discretos en la proyección de señales emocionales, lo cual los convierte en potentes comunicadores, capaces de dominar a un público. En pocas palabras, los convierte en líderes (...) Todas estas habilidades aprovechan una realidad primaria: cada uno influye en el estado de ánimo de los demás. Es perfectamente natural influir en el estado emocional de otro, para bien o para mal. (Goleman, 2016, págs. 134-135)

El poder influir en los demás, requiere de una manera articulada de manejar las emociones ajenas con efectividad, dado que las emociones influyen en cada una de las personas y debido a ello son contagiosas, por lo que se sabe que es natural influir en el estado emocional de las personas. Por ello los trabajadores más eficientes y efectivos saben esto por puro instinto, así que utilizan de manera fluida su detector de emociones, por decirlo de alguna manera, para identificar el reaccionar de sus compañeros de grupo y de manera automática idear y afinar sus respuestas a fin de generar una buena comunicación bilateral.

Componentes de las habilidades sociales

Dar respuestas adecuadas al entorno

Nace de la empatía, gracias al poder escuchar a las personas, partiendo desde ese punto es crucial tener la habilidad para ser un comunicador, ello quiere decir tener la capacidad para formular preguntas precisas ser comprensivos y de mentalidad abierta, buscar sugerencias y sobre todo mantener un control propio del estado de ánimo, ello significa mantener la serenidad, una actitud neutral, adaptarnos a lo que requiere la situación para poder involucrarlos más a fondo (Goleman, 2016). Las respuestas adecuadas al entorno buscan mantener un control propio del estado de ánimo, ello significa mantener la serenidad, una actitud neutral, adaptarnos a lo que requiere la situación para poder involucrarlos más a fondo dentro de una organización.

Necesidades entendidas

Se da cuando se presentan disturbios, es entonces que se presentan las personas con la capacidad de transmitir control y calma a otros, para ello es primordial desarrollar las habilidades de escuchar al prójimo y ser empático, con ese tacto nace la negociación, por ello se recalca que es necesario interpretar los sentimientos de las partes, las personas que son capaces de resolver estos conflictos y de algún modo evitar disturbios son esenciales dentro de cualquier organización (Silva, 2018). Los trabajadores que son capaces de resolver los conflictos y de algún modo evitan disturbios, son importantes dentro de cualquier institución pública.

Finalmente, las habilidades sociales buscan la interrelación adecuada entre los trabajadores de una empresa, además, otorga una respuesta asertiva a los problemas que se presenten en el ambiente laboral con la capacidad de controlar y calmar a los trabajadores.

2.2.2 Conflictos laborales

De acuerdo con el esquema de trabajo se considerará el estudio del conflicto que enmarca una serie de dificultades situadas dentro de todas las organizaciones, que involucran a los trabajadores. “El conflicto es inherente a la vida de cada individuo y forma parte inevitable de la naturaleza humana; es el lado opuesto a la colaboración y cooperación” (Vallejo, 2016, pág. 109). Por tanto, en la municipalidad el conflicto se da de manera esencial en la vida de cada trabajador y en las distintas áreas funcionales de la institución y a su vez dentro de los pequeños grupos humanos que gestionan estas áreas, por lo que forma parte de la naturaleza laboral; asimismo es considerado como el lado opuesto de la colaboración que puede ser disimulados o notorios.

Definición de conflicto laboral

El conflicto laboral se desarrolla en un contexto donde laboran trabajadores de un mismo o diferente nivel organizacional, además, el desarrollo de diferencias genera dificultades para el cumplimiento de objetivo. Por lo tanto, una definición es “un proceso que comienza cuando una de las partes percibe que otra de las partes afecta o está a punto de afectar de manera negativa algo que a la primera le interesa” (Robbins & Judge, 2013, pág. 446). Este interés encierra una cantidad amplia de diversas actividades, dentro de las cuales surge una interacción entre las partes, lo que se convierte en conflicto dentro de una organización, los cuales pueden ser diferencias de interpretación de hechos, desacuerdos de expectativas de conducta, que pueden llevar a desenlaces violentos o sutiles acuerdos. Sin embargo, el conflicto no es del todo negativo, ya que, si se lleva de forma abierta puede crear estrategias de solución frente a problemas similares que puedan surgir en un futuro.

En ese sentido el conflicto laboral, es señalado como una diferencia de opiniones entre los miembros involucrados dentro de una determinada organización, tomando como ejemplo el personal dentro de la gerencia, los propios empleados, del directorio y los miembros de la junta directiva, por ello su importancia radica en que pueden orientarse al cumplimiento de metas, si los involucrados están de acuerdo o no, en cómo realizar el proceso. Por ello

si el conflicto se da de manera calmada o abierta puede incluso llevar a nuevas y mejores estrategias para problemas comunes (Stringfellow, 2018).

Al respecto, “los conflictos laborales son inherentes da toda organización, dado que las interacciones humanas se caracterizan por el desacuerdo y conflicto” (Guardia y otros, 2015, pág. 63). Entonces se puede manifestar que los conflictos laborales siempre se dan dentro de todas las municipalidades, debido a su naturaleza ya que involucra a las personas en estas actividades, el cual surgen por el desacuerdo entre grupos de trabajo; asimismo, la presencia de ellos genera consecuencias las cuales pueden presentar beneficios o desventajas dentro del área de trabajo de los involucrados consecuentemente a la institución y a las metas de trabajo.

Añadiendo a ello, se le conoce tradicionalmente al conflicto como discordia, controversia, divergencia entre otros, por lo que el conflicto se presenta cuando existen objetivos compartidos, pero uno de los integrantes trata de alcanzarla afectando a su grupo de trabajo, esto es conocido como interferencia, la cual puede ser activa o pasiva. Dado esto se puede concluir que un conflicto es un desacuerdo entre las partes cuando existe una interferencia de manera deliberada que busca impedir que una de las partes logre su objetivo (Chiavenato, 2009). Dado esto se puede concluir que un conflicto es un desacuerdo entre las partes cuando existe una interferencia de manera deliberada que busca impedir que una de las partes logre su objetivo.

En las organizaciones, por lo general, siempre presentan conflictos ya sea en una o grupo de personas, esto se presenta, porque tienen la necesidad de cumplir sus objetivos a conveniencia, estas acciones generan un ambiente hostil, ocasionando que las demás personas se motiven a generar problemas dentro de la organización, asimismo:

El conflicto puede ser funcional y disfuncional para una organización. Es funcional en la medida que da como resultado mejores soluciones a los problemas o el logro efectivo de objetivos individuales, de subsistemas u organizacionales que de otro modo no hubieran sido posibles. La evidencia de estudios recientes generalmente indica que

el conflicto sustantivo puede ser funcional, pero el conflicto afectivo puede ser disfuncional para una organización (Silva, 2018, pág. 41).

En resumen, el conflicto puede darse de manera funcional o disfuncional dentro de cualquier organización que involucre a personas y grupos de personas, debido a ello se considera como funcional cuando otorga mejores soluciones a los problemas siempre enfocándose a los logros de los objetivos trazados por la organización, lo que evidentemente en el sentido disfuncional hubiese sido diferente.

También se considera al conflicto de acuerdo con lo manifestado el “proceso manifestado de manera interactiva entre desacuerdos e incompatibilidad entre diferentes grupos de personas o dentro de las mismas por la presencia de intereses en ambas partes que son en su mayoría opuestos o contradictorios” (Solórzano & Navío, 2016, pág. 101). En resumen, se puede entender por conflicto, como una serie de diferencias presentadas por los trabajadores en su ambiente laboral y con su grupo de trabajo, el cual disminuye el desempeño laboral y se orienta a una falta de cooperación dentro de los mismos.

Asimismo, los desacuerdos generados por conflictos en la organización limitan el progreso y cumplimiento de metas, y esto se debe a la presencia de intereses propios, ya sea por parte de persona o grupos que pertenecen a las distintas áreas de la organización. La poca comunicación es uno de los factores de generación de conflictos, ya sea en un mismo o diferente nivel jerárquico.

Perspectiva tradicional del conflicto laboral

Sin duda desde siempre se ha considerado al conflicto como un aspecto negativo, ello debido a que involucra una serie de comportamiento que pueden generar daños, violencia, entre otros. “El conflicto se consideraba como un asunto negativo y era sinónimo de términos como violencia, destrucción e irracionalidad los cuales forzaban su connotación negativa” (Robbins & Judge, 2013, pág. 447). Es por ello por lo que las ideas de los conflictos son malos nos ofrece un punto de vista simple que no nos podría

permitir el análisis del comportamiento de las personas involucradas. Pero desde otro punto de vista, se podría realizar un enfoque distinto en el cual solo sería necesario enfocarnos en las causas y poder corregir los aspectos negativos.

Perspectiva interaccionista del conflicto

Al respecto, “la principal contribución de esta teoría es que reconoce que un nivel mínimo de conflicto puede lograr que un grupo siga siendo viable, autocrítico y creativo” (Robbins & Judge, 2013, pág. 449). Por lo tanto, la perspectiva interaccionista del conflicto es aquella que promueve los conflictos dentro de un grupo de personas que trabajan armoniosamente y mantienen una cooperatividad, por lo que se demuestra que los trabajadores se vuelven estáticos, apáticos y se mantienen al margen de las responsabilidades ante las necesidades de cambio y del mismo modo de la innovación.

Perspectiva enfocada a la resolución del conflicto

Dentro de este enfoque, se resuelve que en ciertos casos la existencia de conflictos es de manera beneficiosa, pero no en el aspecto laboral, debido a que quitan tiempo dentro de las actividades y en otros casos la interacción con los clientes, por ello el conflicto puede generar un rencor que pueden guardarse dentro de los trabajadores, afectándolos. A raíz de ello se ha comenzado a investigar todo lo que incurre dentro del contexto que encierra al conflicto, en las etapas antes y después de que sucedan, algunos creen que mantener preparado a los involucrados es una manera de reducir el impacto de los conflictos en ellos (Robbins & Judge, 2013). Hace muchos años atrás las instituciones públicas mantenían una perspectiva tradicional que se limitaba a creer que todos los conflictos eran negativos y que debían eliminarse, luego la perspectiva interaccionista estaba de acuerdo en que las discrepancias entre miembros de un equipo propiciaban la discusión que no necesariamente desembocaría en resentimientos o malos sentimientos, sin embargo la perspectiva de manejos de conflictos propone aceptar los conflictos como parte de la convivencia laboral, por lo que propone aprender

a identificarlos enfocar sus energías en resolverlas de manera productiva entre sus miembros.

Proceso de conflicto

El conflicto sigue un conjunto de fases, en los cuales se producen una serie de sentimientos y emociones. De modo similar, “el desarrollo del conflicto sigue un proceso dinámico, en la cual las partes se influyen entre sí. Las condiciones antecedentes (diferenciación, recursos compartido e independencia) crean condiciones que incrementan la probabilidad de que ocurran conflictos” (Chiavenato, 2009, pág. 392). Ello conlleva a que se desarrollen sentimientos conflictuales entre las partes, por lo que si una de las partes genera una acción ello provoca una reacción por parte de la otra con relación a su comportamiento, esta reacción puede aumentar la intensidad de un conflicto o llegar a una solución.

El proceso del conflicto tiene una serie de etapas, las cuales describen los agentes intervinientes para que se susciten dentro de la organización.

Dimensiones para Conflictos laborales

Dimensión 1. Conflictos de incompatibilidad potencial

Es considerada como la primera etapa dentro de un proceso del conflicto. “Tales condiciones no necesariamente conducen al conflicto de manera directa, pero para que esta surja, es necesaria la aparición de una de ellas” (Robbins & Judge, 2013, pág. 450). Las causas de la aparición de los conflictos se agrupan en tres categorías: Comunicación, estructura y variables personales.

- **Componentes de la incompatibilidad potencial**

Comunicación. La comunicación viene a ser un factor importante para el entendimiento con nuestros pares, por lo que podemos afirmar que “el intercambio insuficiente de información y el ruido en el canal de comunicación son barreras para la comunicación y potenciales condiciones antecedentes de los conflictos. [...] El potencial del conflicto aumenta cuando hay muy poca o

demasiada comunicación” (Robbins & Judge, 2013, pág. 450). El aumento de la comunicación entre las distintas áreas de una organización podría originar un incremento de los conflictos.

Estructura. Cuando mayor es la ambigüedad en la estructura organizacional de una institución es muy probable que existan muchos más conflictos laborales, de tal forma:

La inadecuada asignación de las responsabilidades es potencial para el inicio de un conflicto. Tales ambigüedades jurisdiccionales incrementan las peleas al interior del grupo por controlar los recursos y el territorio. La diversidad de metas entre grupos también es una fuente importante de conflictos (Robbins & Judge, 2013, pág. 451).

La estructura es un factor determinante dentro de las organizaciones que cuentan con grupos de trabajo, áreas y tareas asignadas, de tal forma que mientras más grande sea un grupo y exista una mayor asignación de tareas, serán más propensos al surgimiento de un conflicto o varios, es por ello por lo que en este aspecto interfieren las diversas áreas de la organización.

En ese sentido la estructura se basa en el hecho de que el conflicto nace de las percepciones, las cuales se originan en la parte de las condiciones, que encierran una serie de problemas que producen un conflicto (Chiavenato, 2009). Una adecuada estructura en una organización busca reducir en un mínimo los problemas suscitados entre las partes involucradas del mismo.

Dimensión 2. Conflictos de intenciones

Las intenciones básicamente dependen de la percepción, es decir de lo que se cree que va a suceder, lo cual hace que un individuo genere una serie de sentimientos y emociones para dar respuesta a ello.

Las intenciones “se consideran una etapa distinta porque se tiene que inferir lo que el otro pretende, para saber cómo responder a su comportamiento. Muchos conflictos suben de intensidad solo porque una de

las partes atribuye intenciones equivocadas a la otra” (Guardia y otros, 2015, pág. 452). Están situadas como agentes intervinientes entre las emociones y las percepciones que tienen la gente y su comportamiento, es por ello por lo que en esta etapa se debe de inferir lo que pretende el otro, para de esa forma saber cómo es su comportamiento.

- **Componentes de las Intenciones**

Competir. La competición resulta adecuada si es vista de un aspecto positivo, no obstante, cuando tiene fines negativos resulta ser un causal para futuros problemas. “Una persona compite cuando busca satisfacer sus propios intereses, sin que le importe el efecto sobre las otras partes del conflicto” (Robbins & Judge, 2013, pág. 453). Por lo que es considerado como un rasgo personal que genera conflictos en las determinadas áreas de la organización. Asimismo manifestó que, competir “es un acto que refleja los intereses de una persona los cuales son utilizados cuando se requiere una acción decidida cuyo objetivo es la de ganar en primera ocasión e imponer sus resultados” (Chiavenato, 2009, pág. 391). Cuando una organización no cubre las necesidades básicas dentro de la organización, ello hará tomar acciones contra la empresa con la finalidad de satisfacer sus necesidades.

Colaborar. El colaborar resulta ser una acción solidaria, que permite brindar apoyo a algo o alguien, con el cual se puedan conseguir objetivos. “Las partes intentan resolver un problema aclarando las diferencias en vez de ceder a otros puntos de vista. Cuando alguien trata de encontrar una solución de ganar – ganar, que permita lograr plenamente las metas de todas las partes” (Robbins & Judge, 2013, pág. 453). En conclusión, se basa en satisfacer las necesidades o intereses de los involucrados de tal manera que resuelvan el conflicto, considerando la cooperación y una búsqueda de resultados que permita beneficiar a todos, dentro de este aspecto se aclaran diferencias en un mutuo acuerdo con un fin común. De la misma manera el colaborar “Refleja alto grado de asertividad y cooperación. Permite que ambas partes se beneficien mediante una buena dosis de negociación e intercambio” (Chiavenato, 2009, pág. 397). También es considerado como un nivel en la

que se puede cooperar, llegando a una solución que combina la opinión de ambas partes de manera más amplia.

Finalmente, las intenciones son agentes que intervienen entre las percepciones y emociones que se encuentran presentes en el comportamiento de las personas, además, las intenciones son consecuencia de la equivocación de una de las partes, esto genera, un incremento de la intensidad. Uno de los factores de generación de intenciones es la competencia entre los trabajadores, ya que, esto busca la imposición de sus resultados frente a los demás; asimismo, otro de los factores, es la falta de colaboración en el desarrollo de actividades; todos estos problemas aumentan la intensidad del conflicto en la organización.

Dimensión 3. Conflictos de cognición y personalización

Se encuentra referido al modo en el que una persona se involucra emocionalmente, el cual puede generar una serie de conflictos debido a los sentimientos desencadenantes. “Cuando los individuos se involucran emocionalmente, que las partes experimentan ansiedad, tensión, frustración u hostilidad” (Robbins & Judge, 2013, pág. 451). Es la segunda etapa dentro de los procesos de conflicto, en la cual se observa como las condiciones afectan negativamente algo el cual es considerado influyente para una de las partes involucradas, entonces la gravedad del conflicto o la potencialidad del problema se podrá medir de acuerdo con la siguiente manera.

- **Componentes de la Cognición y personalización**

Conflicto percibido. Se da cuando una del parte esta consiente de la existencia de una condición previa, es decir las partes involucradas deciden de qué se trata el conflicto, en el cual defienden su posición y como le afecta la decisión de uno al otro, esto encierra un posible arreglo entre las partes llegando a una solución común (Robbins & Judge, 2013). Agregando a este concepto, también se presenta cuando las partes perciben de una u otra manera, que hay un conflicto debido a que los objetivos que persiguen son diferentes, por ello existe la posibilidad de una interferencia, también es conocido como un conflicto latente.

Conflicto advertido. Se encuentra referido al modo de interpretación de los mensajes, que podrían generar una serie de sentimientos en los involucrados, que podrían ser positivos o negativos. “Es cuando los individuos se involucran emocionalmente, que las partes experimentan ansiedad, tensión, frustración u hostilidad” (Guardia y otros, 2015). Los cuales pueden acrecentar el problema y llevarlo a otras condiciones, donde se vería afectada la organización, así como las actividades. Debido a que exageran los problemas, tienen interpretaciones negativas y reducen la confianza, por otra parte, las emociones positivas pueden desarrollar soluciones más beneficiosas. Agregando a este concepto, también se producen cuando “el conflicto desenlaza una conducta enfocada en los sentimientos, ya sea por su hostilidad, miedo, incertidumbre entre los involucrados que se manifiesta de forma disimulada” (Chiavenato, 2009). Las partes analizan de que trata el conflicto o existe objetivos diferentes sin tener en consideración la opinión del resto; por otro lado, algunos trabajadores crean o desenlazan un ambiente con hostilidad, tensión y miedo dentro de la organización.

Dimensión 4. Conflictos de resultados

Enmarca las acciones y reacciones entre los involucrados en un conflicto de los cuales se obtienen consecuencias, estos conllevan a resultados que bien podrían ser funcionales si el conflicto es para bien del grupo o de otro modo disfuncional que dificulten el trabajo (Robbins & Judge, 2013). El intercambio de acciones entre las partes en conflicto muchas veces conlleva a consecuencias negativas que afectan a los objetivos de la organización.

- **Componentes de los resultados**

Resultados funcionales. Cuando el conflicto resulte mejorar la calidad, estimule la creatividad e innovación, aumente el interés y la curiosidad entre los colaboradores de un grupo, también ofrece solucionar problemas y de esa forma liberar las tensiones (Guardia y otros, 2015). Es por ello por lo que debe observarse al conflicto como un antídoto frente a los pensamientos de un

determinado grupo, tomando en cuenta todos los puntos de vista, para de esa forma tomar una buena decisión haciendo participe al grupo.

Resultados disfuncionales. Son conocidas por las consecuencias que generalmente son destructivas y presentan un conflicto grupal afectando el desempeño laboral de los involucrados, por ello se puede evidenciar en estos que, una parte considerada como la oposición alimenta el descontento frente a otro grupo, de esa forma corta los lazos entre ellos y a un periodo más amplio puede incluso destruir al mismo grupo, reduciendo significativamente la eficacia (Stringfellow, 2018). Dicha situación conlleva a consecuencias más indeseables como una mala comunicación, la reducción del grupo de trabajo e incrementaría la disputa entre los miembros de la organización.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Autoconciencia emocional

La autoconciencia emocional es señalada como la forma de conocer cómo afectan las emociones de los trabajadores dentro del desempeño y valores laborales propios del mismo trabajador, a través de un ejercicio mental de autoconocimiento interno (Warner, 2015).

Autorregulación emocional

La autorregulación emocional es señalada como el manejo de los impulsos, sentimientos inquietantes, que en su mayoría dependen de los centros emocionales presentes en cada persona (Zuñiga, 2015).

Conflicto laboral

Es considerado como el proceso que inicia cuando una parte percibe o nota que la otra afecta o quiere afectar de forma negativa un determinado interés, dentro de las cuales surge una interacción entre las partes, los cuales pueden ser diferencias de interpretación de hechos, desacuerdos de expectativas de conducta, que pueden llevar a desenlaces violentos o sutiles acuerdos. (Guardia y otros, 2015).

Empatía

La empatía es definida como un radar social, que permite interpretar las emociones ajenas, como las preocupaciones y saber responder ante ellos. Es la capacidad de sentir las emociones de los otros. (Goleman, 2016).

Habilidades sociales

Es definida como la habilidad que tienen algunos trabajadores para poder interpretar las emociones de los demás, del mismo modo saber escucharlas entenderlas, para poder brindarles una ayuda adecuada a sus necesidades. (Silva, 2018).

Incompatibilidad potencial

Es considerada como la presencia de condiciones que pueden generar un conflicto o que pueden generar uno más adelante. Es potencial porque las condiciones se encuentran latentes todo el tiempo. (Robbins & Judge, 2013).

Inteligencia emocional

Considerado como un conglomerado de factores intrapersonales a comparación de las cognitivas que está referido a la intelectualidad. Está enfocado en las emociones de las personas y la manera en que pueden usarlos inteligentemente, por ello mientras más complicado es el trabajo, mayor debe ser la inteligencia emocional que lo permita conllevar. (Zuñiga, 2015).

Intención

Entendida como un conjunto de agentes que intervienen en las emociones y las percepciones de las personas y su comportamiento que dejan entrever el fin o propósito que realmente desea una persona, en este caso un trabajador. (Alcala, 2018)

Resultados disfuncionales

Está definida como las consecuencias negativas y destructivas que derivaron de un conflicto entre las partes de una organización, reduciendo de esa manera los lazos laborales. (Vallejo, 2016).

CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Análisis de tablas y gráficos

Los resultados descriptivos obtenidos en esta investigación se clasifican por cada interrogante del cuestionario aplicado y son los siguientes:

Control de la situación

¿Presenta problemas para controlar sus emociones frente a situaciones adversas?

Tabla 4

Resultado descriptivo para el control de situación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	2,3	2,3	2,3
	Casi nunca	59	45,0	45,0	47,3
	A veces	54	41,2	41,2	88,5
	Casi siempre	10	7,6	7,6	96,2
	Siempre	5	3,8	3,8	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

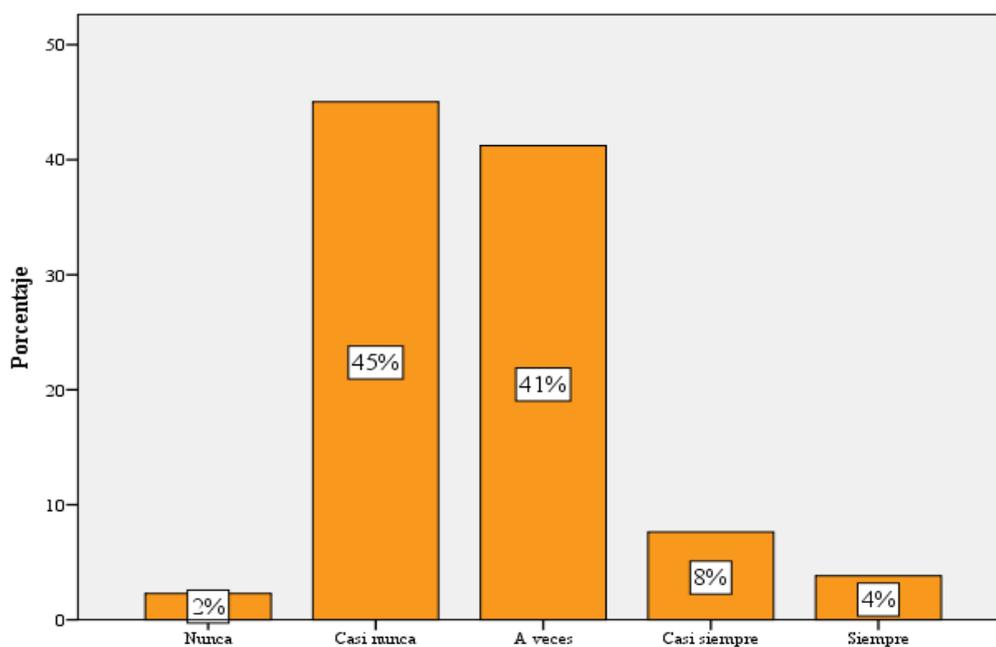


Figura 2. Resultado descriptivo para el control de situación

Interpretación:

Se observa en la figura 2 que el mayor porcentaje de trabajadores municipales considera que “casi nunca” ha presenta problemas para controlar sus emociones frente a situaciones adversas, siendo el 45%. Un 41% “a veces”, mientras que un 2% “nunca”. Sin embargo, existen trabajadores que consideran que si ha presentado problemas para controlar sus emociones, siendo el 8% “casi siempre” y el 4% “siempre”.

Cambios de actitud

¿Presenta frecuentemente cambios de actitud en sus actividades laborales?

Tabla 5

Resultado descriptivo para los cambios de actitud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	72	55,0	55,0	55,0
	A veces	37	28,2	28,2	83,2
	Casi siempre	9	6,9	6,9	90,1
	Siempre	13	9,9	9,9	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

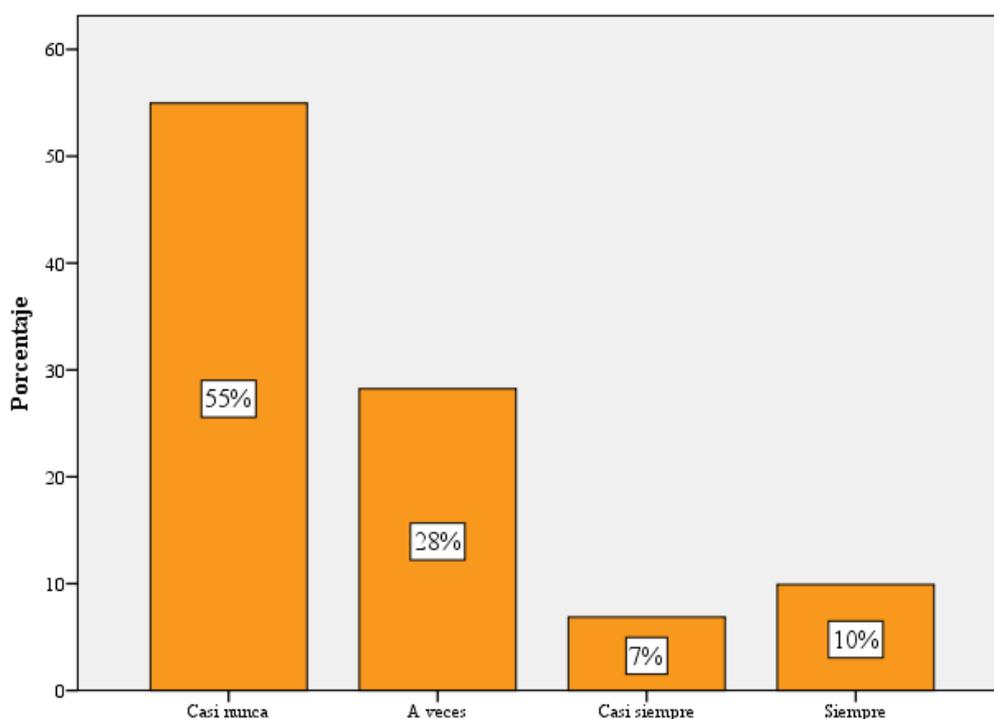


Figura 3. Resultado descriptivo para los cambios de actitud

Se observa en la figura 3 que el mayor porcentaje de trabajadores municipales considera que “casi nunca” ha presentado cambios de actitud en sus actividades laborales, siendo el 55%, mientras que un 28% afirma que “a veces”. Sin embargo, existen trabajadores que consideran que si presentan

cambios de actitud en sus actividades laborales, siendo el 7% “casi siempre” y el 10% “siempre”.

Manejo de situaciones

¿En situaciones de estrés no puede manejar bien sus emociones?

Tabla 6

Resultado descriptivo para el manejo de situaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	7	5,3	5,3	5,3
	Casi nunca	69	52,7	52,7	58,0
	A veces	41	31,3	31,3	89,3
	Casi siempre	10	7,6	7,6	96,9
	Siempre	4	3,1	3,1	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

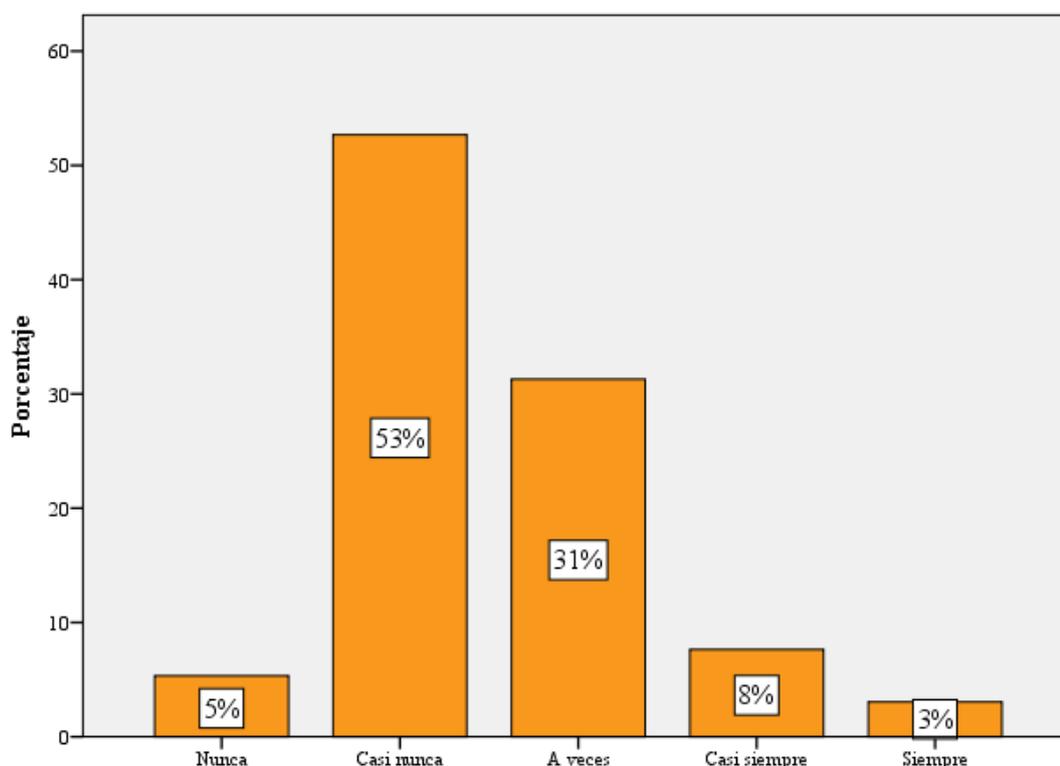


Figura 4. Resultado descriptivo para el manejo de situaciones

Se observa en la figura 4 que el mayor porcentaje de trabajadores municipales considera que “casi nunca”, ha perdido el control de sus

emociones en situaciones de estrés, siendo el 53%”, mientras que un 31% afirma que “a veces” y un 5% “nunca”. Sin embargo, existen trabajadores que consideran que sí han presentado problemas para controlar sus emociones en situaciones de estrés, siendo el 8% “casi siempre” y el 3% “siempre”.

Manejo del enojo

¿Reacciona de manera violenta si alguien le califica negativamente?

Tabla 7

Resultado descriptivo para el manejo del enojo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	12	9,2	9,2	9,2
	Casi nunca	33	25,2	25,2	34,4
	A veces	68	51,9	51,9	86,3
	Casi siempre	16	12,2	12,2	98,5
	Siempre	2	1,5	1,5	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

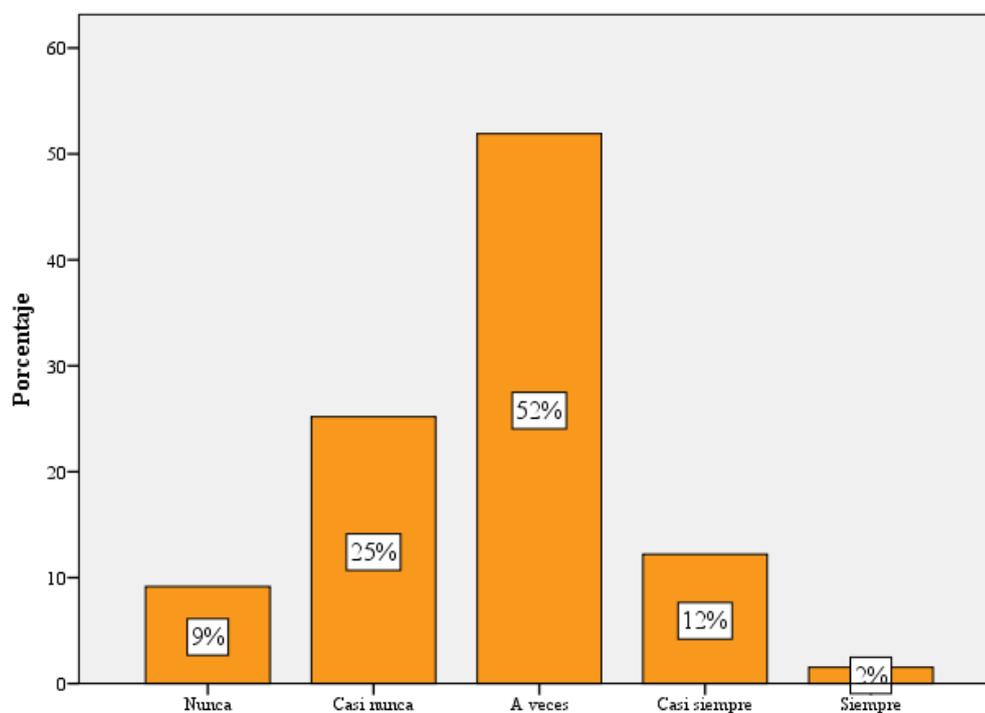


Figura 5. Resultado descriptivo para el manejo del enojo

Se observa en la figura 5 que el mayor porcentaje de trabajadores municipales considera que “a veces” ha presentado reacciones violentas si alguien le califica negativamente, siendo el 52%. Un 25% “casi nunca” y un 9% “nunca”. Sin embargo, existen trabajadores que consideran que si ha presentado reacciones violentas cuando alguien le calificó negativamente, siendo el 12% “casi siempre” y el 2% “siempre”.

Sentimientos compartidos

¿Le es difícil para usted compartir sus sentimientos con sus compañeros de trabajo?

Tabla 8

Resultado descriptivo para los sentimientos compartidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	7	5,3	5,3	5,3
	Casi nunca	45	34,4	34,4	39,7
	A veces	48	36,6	36,6	76,3
	Casi siempre	21	16,0	16,0	92,4
	Siempre	10	7,6	7,6	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

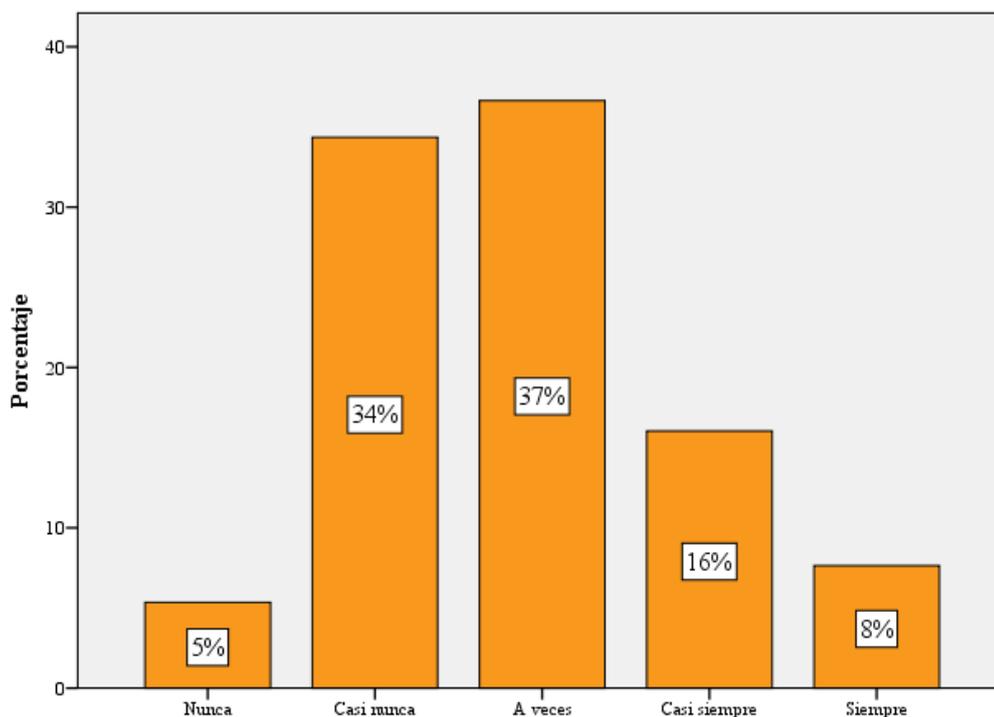


Figura 6. Resultado descriptivo para los sentimientos compartidos

Se observa en la figura 6 que el mayor porcentaje de trabajadores municipales considera que “a veces” le es difícil compartir sus sentimientos con sus compañeros de trabajo, siendo el 37%. Un 34% “casi nunca” y un 5% “nunca”. Sin embargo, existen trabajadores que consideran que si le es difícil compartir sus sentimientos con sus compañeros de trabajo, siendo el 16% “casi siempre” y el 8% “siempre”.

Dificultad de expresión

¿Le resulta difícil expresar sus pensamientos a los demás?

Tabla 9

Resultado descriptivo para la dificultad de expresión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	6	4,6	4,6	4,6
	Casi nunca	51	38,9	38,9	43,5
	A veces	68	51,9	51,9	95,4
	Casi siempre	6	4,6	4,6	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

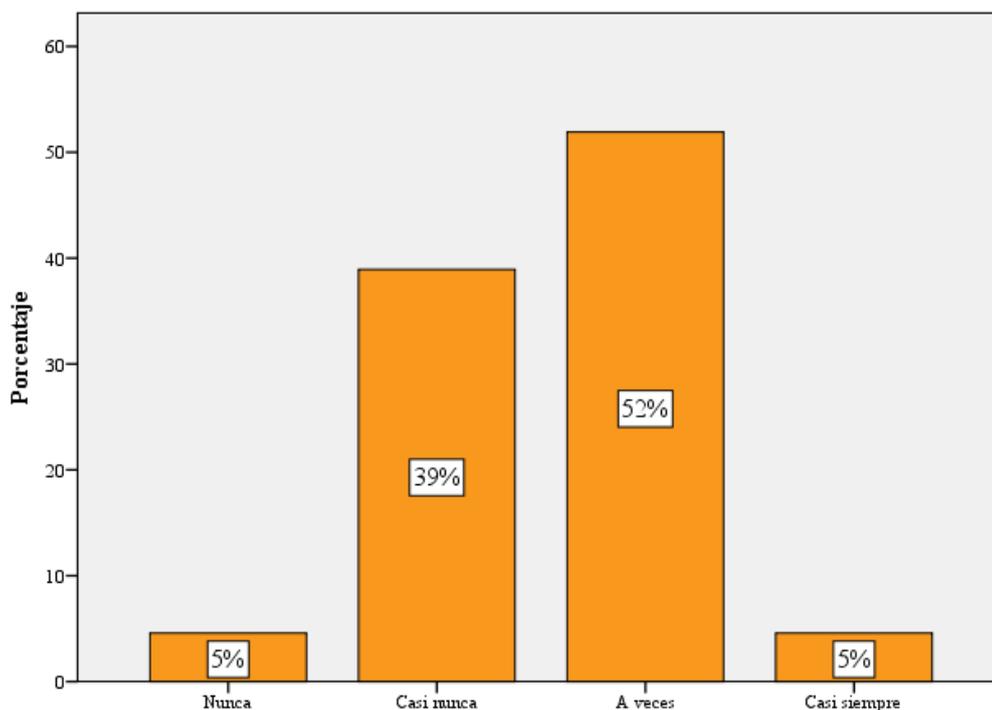


Figura 7. Resultado descriptivo para la dificultad de expresión

Se observa en la figura 7 que el mayor porcentaje de trabajadores municipales considera que “a veces” les resulta difícil expresar sus pensamientos a los demás, siendo el 52%. Un 39% “casi nunca”, un 5% “nunca”. Sin embargo, existen trabajadores que consideran que resulta difícil expresar sus pensamientos a los demás, siendo el 5% “casi siempre”.

Comprensión de los otros

¿Le resulta un tanto complicado entender las emociones de las personas de su entorno?

Tabla 10

Resultado descriptivo para la comprensión de los otros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	53	40,5	40,5	40,5
	A veces	69	52,7	52,7	93,1
	Casi siempre	7	5,3	5,3	98,5
	Siempre	2	1,5	1,5	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

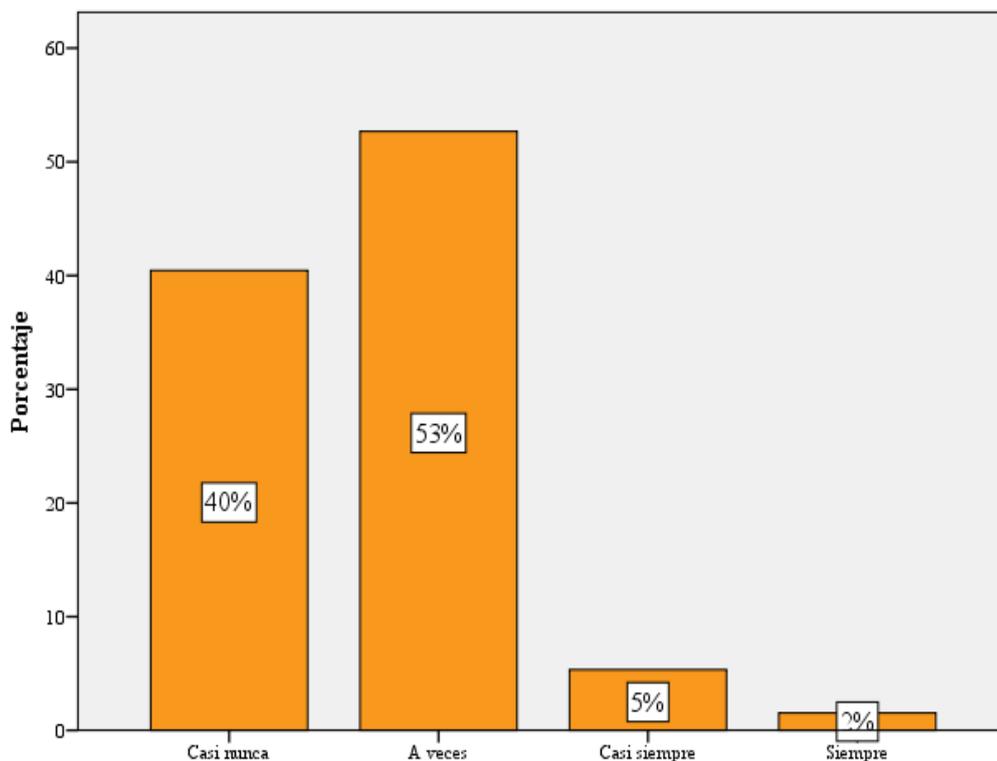


Figura 8. *Resultado descriptivo para la comprensión de los otros*

Se observa en la figura 8 que el mayor porcentaje de trabajadores municipales considera que “a veces” le es complicado entender las emociones de las personas de su entorno, siendo el 53%. Un 40% “casi nunca”. Sin embargo, existen trabajadores que consideran que sí les resulta complicado entender las emociones de las personas de su entorno, siendo el 5% “casi siempre” y el 2% “siempre”.

Capacidad de relacionarse

¿Le es difícil relacionarse con sus compañeros?

Tabla 11

Resultado descriptivo para la capacidad de relacionarse

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	12	9,2	9,2	9,2
	Casi nunca	70	53,4	53,4	62,6
	A veces	35	26,7	26,7	89,3
	Casi siempre	14	10,7	10,7	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

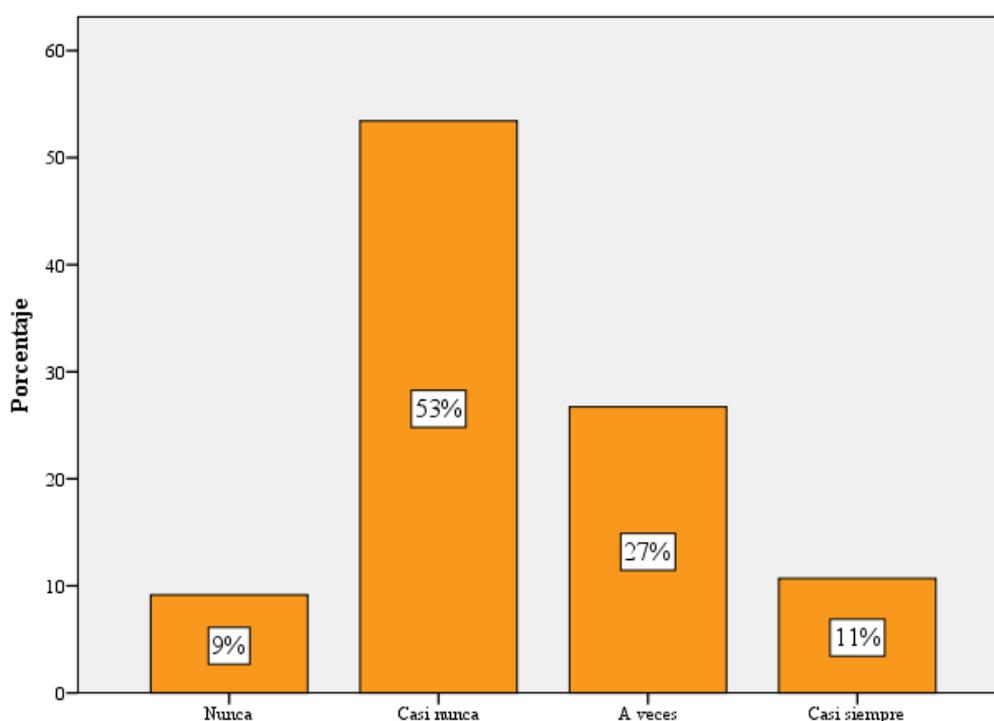


Figura 9. Resultado descriptivo para la capacidad de relacionarse

Se observa en la figura 9 que el mayor porcentaje de trabajadores municipales considera que “casi nunca” es difícil relacionarse con sus compañeros, siendo el 53%. Un 27% “a veces” y un 9% “nunca”. Sin embargo, para otros trabajadores sí le es difícil relacionarse con sus compañeros, siendo el 11% que manifestó “casi siempre”.

Mala comunicación

¿Con que frecuencia una mala comunicación genera conflictos?

Tabla 12

Resultado descriptivo para la mala comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	28	21,4	21,4	21,4
	Casi nunca	59	45,0	45,0	66,4
	A veces	39	29,8	29,8	96,2
	Casi siempre	5	3,8	3,8	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

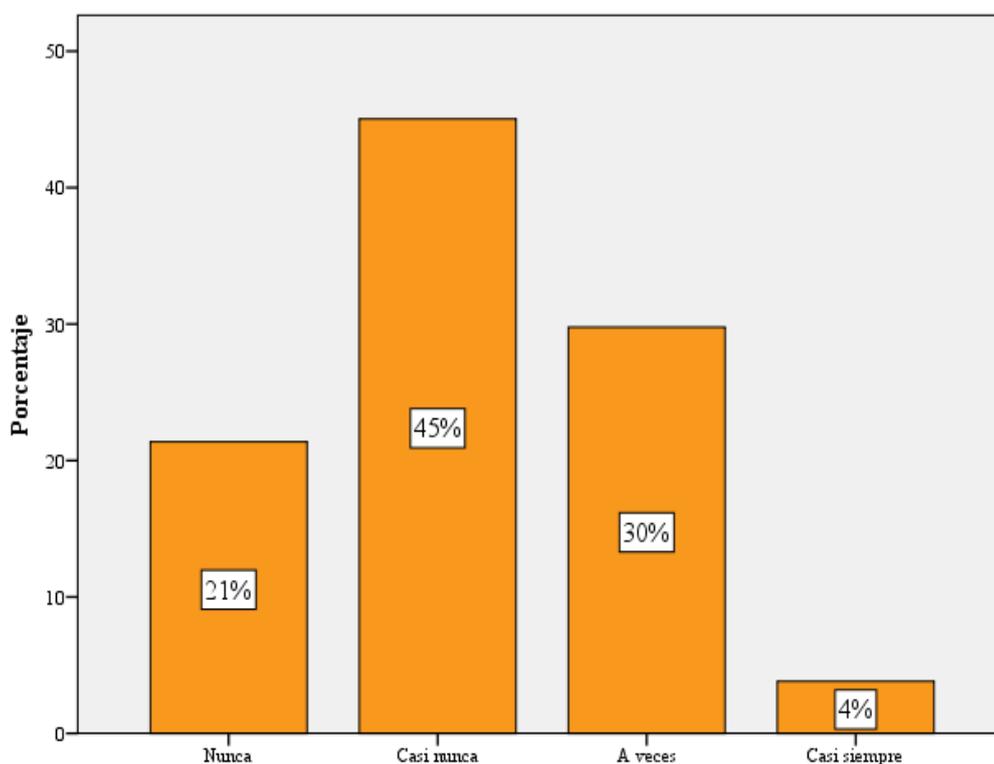


Figura 10. Resultado descriptivo para la mala comunicación

Se observa en la figura 10 que el mayor porcentaje de trabajadores municipales considera que “casi nunca” su mala comunicación genera conflictos, siendo el 45%. Un 30% “a veces” y un 21% “nunca”. Sin embargo,

para otros la mala comunicación sí genera conflictos, siendo el 4% que manifestó “casi siempre”.

Malentendidos

¿Con qué frecuencia ocurre malentendidos con sus compañeros de trabajo?

Tabla 13

Resultado descriptivo para malentendidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	64	48,9	48,9	48,9
	A veces	58	44,3	44,3	93,1
	Casi siempre	7	5,3	5,3	98,5
	Siempre	2	1,5	1,5	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

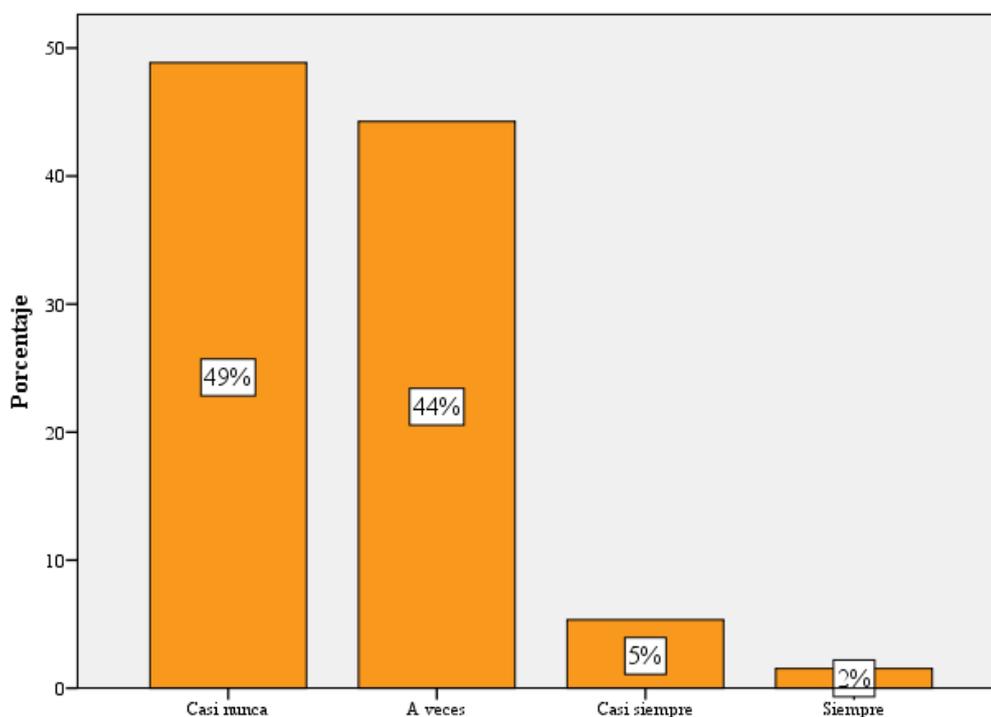


Figura 11. Resultado descriptivo para malentendidos

Se observa en la figura 11 que el mayor porcentaje de trabajadores municipales manifiesta que “casi nunca” los malentendidos con sus

compañeros de trabajo generan conflictos, siendo el 49%. Un 44% “a veces”. Sin embargo, para algunos trabajadores los malentendidos con sus compañeros de trabajo sí generan conflicto, siendo el 5% que manifestó “casi siempre” y el 2% “siempre”.

Acciones de terceros

¿Con qué frecuencia sus actividades fueron interferidas por acciones de terceros?

Tabla 14

Resultado descriptivo para acciones de terceros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	69	52,7	52,7	52,7
	A veces	37	28,2	28,2	80,9
	Casi siempre	13	9,9	9,9	90,8
	Siempre	12	9,2	9,2	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

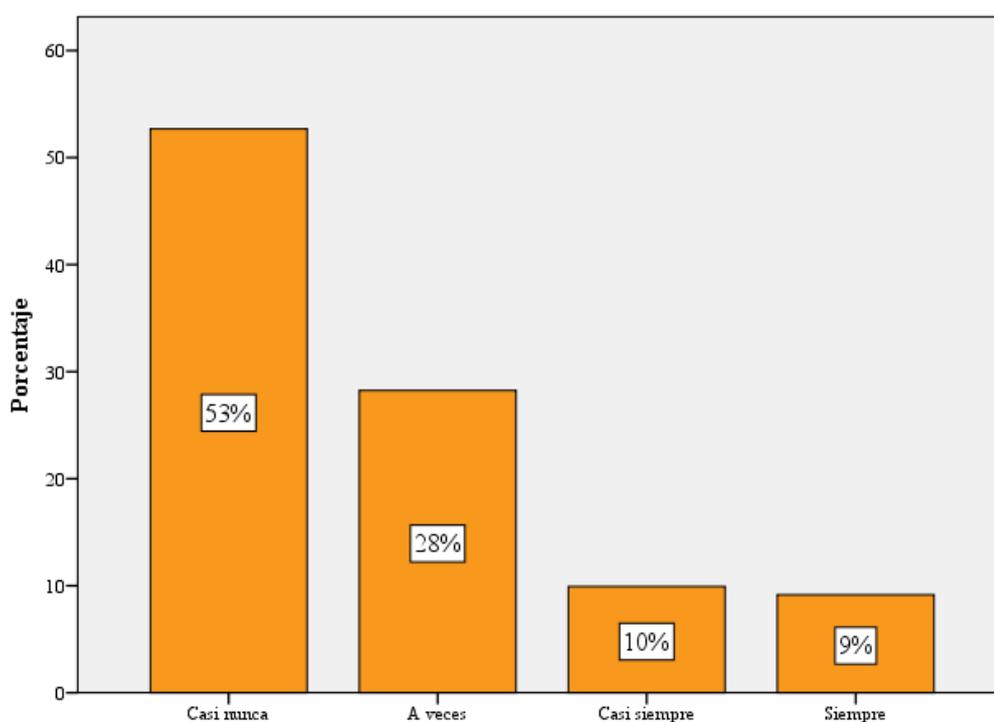


Figura 12. Resultado descriptivo para acciones de terceros

Se observa en la figura 12 que el mayor porcentaje de trabajadores municipales considera que “casi nunca” sus actividades fueron interferidas por acciones de terceros, siendo el 53%. Un 28% “a veces”. Sin embargo, para otros trabajadores sus actividades sí fueron interferidas por acciones de terceros, siendo el 10% que manifestó “casi siempre” y el 9% “siempre”.

Equipo de trabajo

¿Con que frecuencia su participación genera conflictos en su equipo de trabajo?

Tabla 15

Resultado descriptivo para interferencia en el equipo de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	43	32,8	32,8	32,8
	A veces	67	51,1	51,1	84,0
	Casi siempre	18	13,7	13,7	97,7
	Siempre	3	2,3	2,3	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

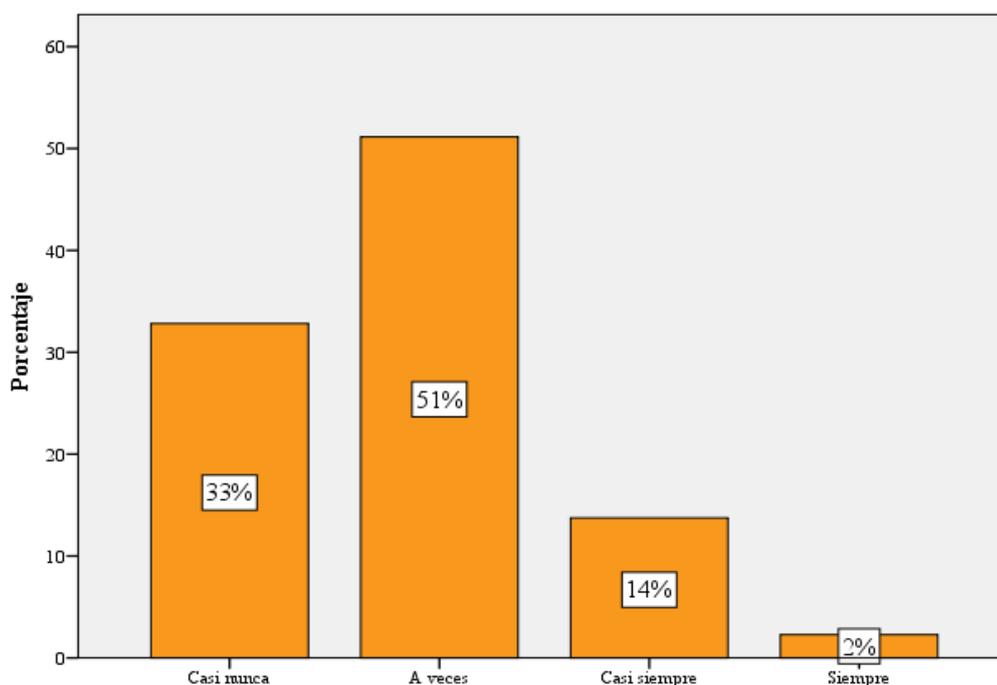


Figura 13. Resultado descriptivo para interferencia en el equipo de trabajo

Se observa en la figura 13 que el mayor porcentaje de trabajadores municipales considera que “a veces” su participación genera conflictos en su equipo de trabajo, siendo el 51%. Un 33% “casi nunca”. Sin embargo, para otros trabajadores su participación sí genera conflictos en su equipo de trabajo, siendo el 14% que manifestó “casi siempre” y el 2% “siempre”.

Interferencia de terceros

¿Con que frecuencia interfieren negativamente otras personas en la realización de tus actividades?

Tabla 16

Resultado descriptivo para interferencia de terceros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	64	48,9	48,9	48,9
	A veces	31	23,7	23,7	72,5
	Casi siempre	20	15,3	15,3	87,8
	Siempre	16	12,2	12,2	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

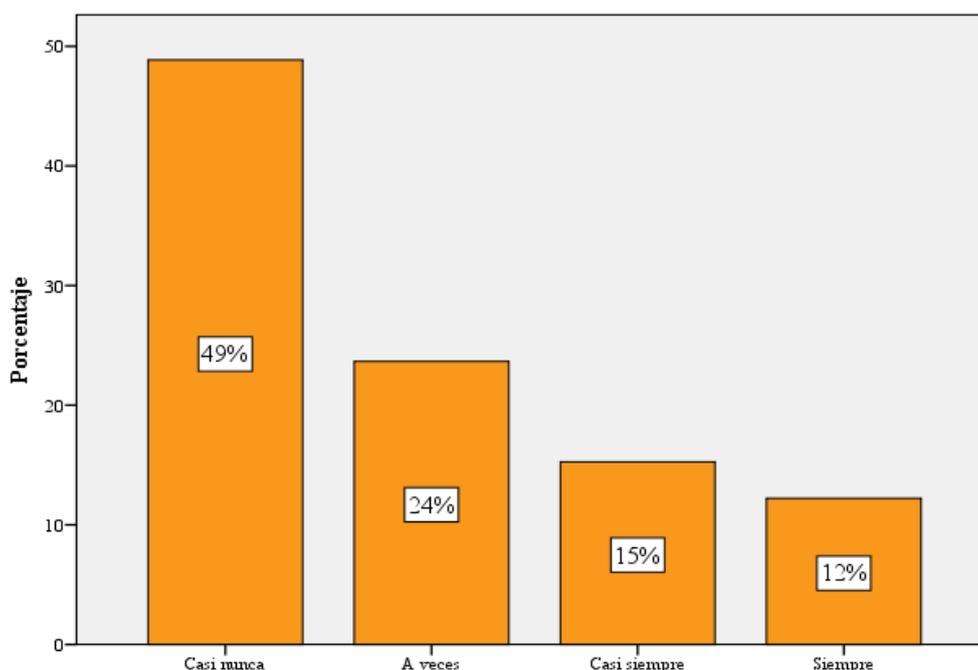


Figura 14. Resultado descriptivo para interferencia de terceros

Se observa en la figura 14 que el mayor porcentaje de trabajadores municipales considera que “casi nunca” interfieren otras personas negativamente en la realización de sus actividades, siendo el 49%. Un 24% “a veces”. Sin embargo, otros trabajadores manifestaron que otras personas sí interfieren negativamente en la realización de sus actividades, siendo el 15% que manifestó “casi siempre” y el 12% “siempre”.

Identificación de conflictos

¿Con que frecuencia impone su opinión sobre los demás compañeros de trabajo?

Tabla 17

Resultado descriptivo para identificación de conflictos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	19	14,5	14,5	14,5
	Casi nunca	35	26,7	26,7	41,2
	A veces	71	54,2	54,2	95,4
	Casi siempre	6	4,6	4,6	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

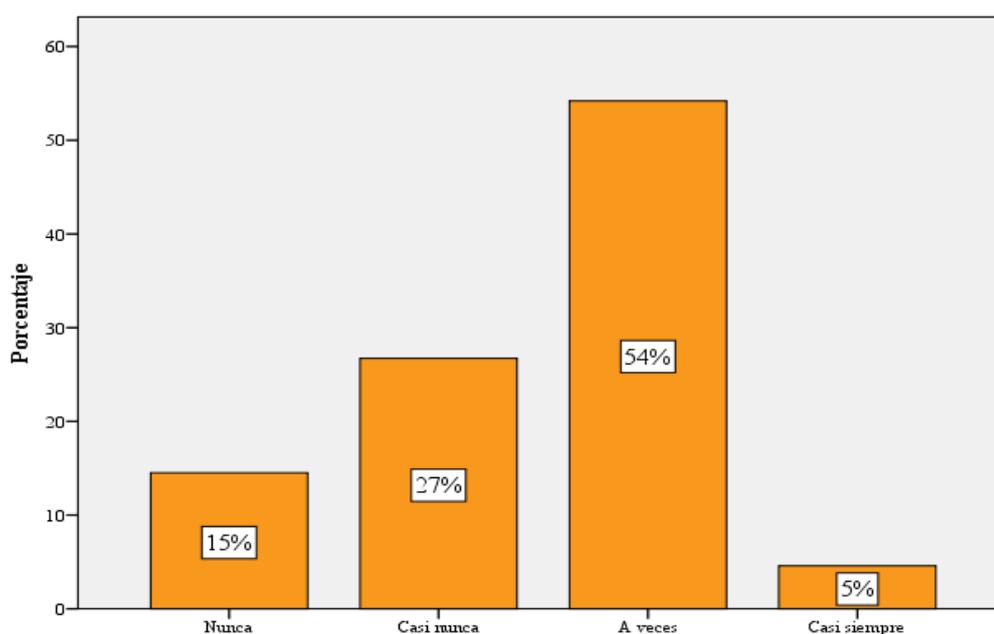


Figura 15. Resultado descriptivo para identificación de conflictos

Se observa en la figura 15 que el mayor porcentaje de trabajadores municipales considera que “a veces” impone su opinión sobre los demás compañeros de trabajo, siendo el 54%. Un 27% “casi nunca” y un 15% “nunca”. Sin embargo, algunos trabajadores manifestaron que sí imponen su opinión sobre los demás compañeros de trabajo, siendo el 5% que manifestó “casi siempre”.

Reducción del desempeño laboral

¿Los conflictos laborales afectan su desempeño laboral?

Tabla 18

Resultado descriptivo para reducción del desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	33	25,2	25,2	25,2
	Casi nunca	65	49,6	49,6	74,8
	A veces	25	19,1	19,1	93,9
	Casi siempre	6	4,6	4,6	98,5
	Siempre	2	1,5	1,5	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

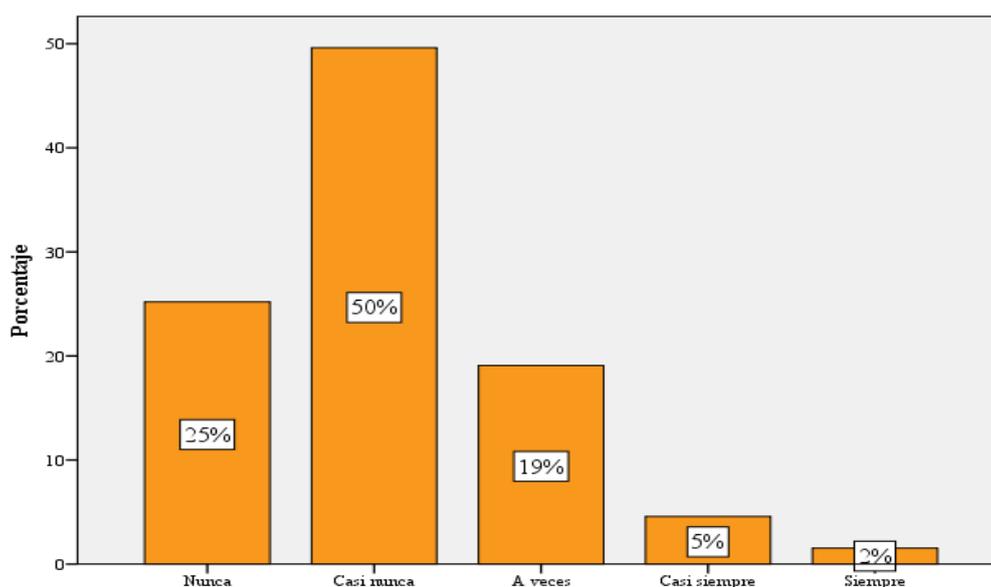


Figura 16. Resultado descriptivo para reducción del desempeño laboral

Se observa en la figura 16 que el mayor porcentaje de trabajadores municipales considera que “casi nunca” los conflictos laborales afectan su desempeño laboral, siendo el 50%. Un 25% “a veces”. Sin embargo, para otros trabajadores los conflictos laborales sí afectan su desempeño laboral, siendo el 5% que manifestó “casi siempre” y el 2% “siempre”.

Incumplimiento de objetivos

¿Con qué frecuencia sus compañeros desmotivan el cumplimiento de sus objetivos?

Tabla 19

Resultado descriptivo para incumplimiento de objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	26	19,8	19,8	19,8
	Casi nunca	51	38,9	38,9	58,8
	A veces	44	33,6	33,6	92,4
	Casi siempre	8	6,1	6,1	98,5
	Siempre	2	1,5	1,5	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

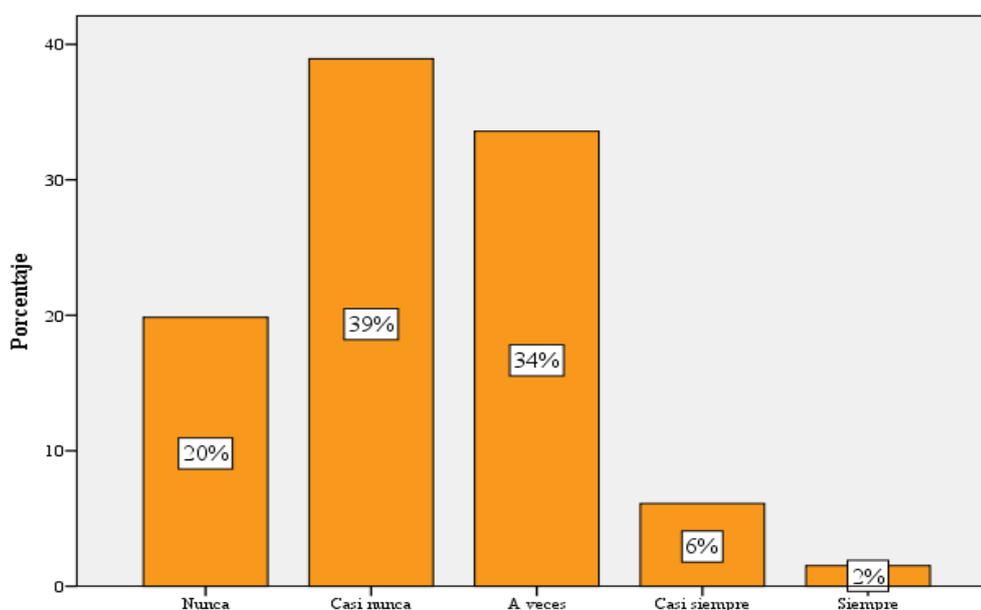


Figura 17. Resultado descriptivo para incumplimiento de objetivos

Se observa en la figura 17 que el mayor porcentaje de trabajadores municipales considera que “casi nunca” sus compañeros desmotivan el cumplimiento de sus objetivos, siendo el 39%. Un 34% “a veces” y un 20% “nunca”. Sin embargo, otros trabajadores manifestaron que sus compañeros sí desmotivan el cumplimiento de sus objetivos, siendo el 6% que manifestó “casi siempre” y el 2% “siempre”.

3.2 Prueba de hipótesis

Hipótesis específica 1

Ho: La autoconciencia emocional no se relaciona significativamente con los conflictos de incompatibilidad potencial, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2019.

Ha: La autoconciencia emocional se relaciona significativamente con los conflictos de incompatibilidad potencial, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2019.

Tabla 20

Prueba de hipótesis autoconciencia emocional vs conflictos de incompatibilidad potencial

		Autoconciencia emocional	Conflicto de incompatibilidad potencial
Tau_b de Kendall	Autoconciencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,303**
		N	131
Conflicto de incompatibilidad potencial		Coeficiente de correlación	,303**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	131

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 20 se observa que el coeficiente de correlación entre autoconciencia emocional y los conflictos de incompatibilidad potencial, es de 0,303 lo cual indica que existe una correlación baja entre ambas variables. Siendo el p-calculado de $0,000 < 0,05$; se puede afirmar que se rechaza la hipótesis nula y a su vez se acepta la hipótesis del investigador. Por lo tanto, al nivel de significancia mencionado, existe evidencia estadística de que hay relación significativa entre la autoconciencia emocional y los conflictos de incompatibilidad potencial, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista en el año 2019.

Hipótesis específica 2

Ho: La autorregulación emocional no se relaciona significativamente con los conflictos de intenciones, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2019.

Ha: La autorregulación emocional se relaciona significativamente con los conflictos de intenciones, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2019.

Tabla 21

Prueba de hipótesis autorregulación emocional vs conflictos de intenciones

		Autorregulación emocional	Conflicto de intenciones
Tau_b de Kendall	Coeficiente de correlación	1,000	,330**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	131	131
Conflicto de intenciones	Coeficiente de correlación	,330**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	131	131

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 21 se observa que el coeficiente de correlación entre la autorregulación emocional y los conflictos de intenciones es de 0,330 lo cual

indica que existe una correlación baja entre ambas variables. Siendo el p-calculado de $0,000 < 0,05$; se puede afirmar que se rechaza la hipótesis nula y a su vez se acepta la hipótesis del investigador. Por lo tanto, al nivel de significancia mencionado, existe evidencia estadística de que hay relación significativa entre la autorregulación emocional y los conflictos de intenciones, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista en el año 2019.

Hipótesis específica 3

Ho: La empatía no se relaciona significativamente con los conflictos de cognición y personalización, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2019.

Ha: La empatía se relaciona significativamente con los conflictos de cognición y personalización, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2019.

Tabla 22

Prueba de hipótesis empatía vs conflictos de cognición y personalización

		Empatía	Conflicto de cognición y personalización
Tau_b de Kendall	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,396**
		N	131
	Conflicto de cognición y personalización	Coefficiente de correlación	,396**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	131

** La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 22 se observa que el coeficiente de correlación entre la empatía y los conflictos de cognición y personalización es de 0,396 lo cual indica que existe una correlación baja entre ambas variables. Siendo el p-calculado de $0,000 < 0,05$; se puede afirmar que se rechaza la hipótesis nula y a su vez se acepta la hipótesis del investigador. Por lo tanto, al nivel de significancia mencionado, existe evidencia estadística de que hay relación

significativa entre la empatía y los conflictos de cognición y personalización, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista en el año 2019.

Hipótesis específica 4

Ho: Las habilidades sociales no se relaciona significativamente con los conflictos de resultados, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2019.

Ha: Las habilidades sociales se relaciona significativamente con los conflictos de resultados, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2019.

Se realizó la contrastación de hipótesis utilizando la prueba Tau-B de Kendall (nivel de significancia de 0,05). En la siguiente tabla se muestra:

Tabla 23

Prueba de hipótesis habilidades sociales vs conflictos de resultados

			Habilidades sociales	Conflicto de resultados
Tau_b de Kendall	Habilidades sociales	Coeficiente de correlación	1,000	,420**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	131	131
	Conflicto de resultados	Coeficiente de correlación	,420**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	131	131

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 23 se observa que el coeficiente de correlación entre las habilidades sociales y los conflictos de resultados es de 0,420 lo cual indica que existe una correlación baja entre ambas variables. Siendo el p-calculado de $0,000 < 0,05$; se puede afirmar que se rechaza la hipótesis nula y a su vez se acepta la hipótesis del investigador. Por lo tanto, al nivel de significancia mencionado, existe evidencia estadística de que hay relación significativa entre las habilidades sociales y los conflictos de resultados, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista en el año 2019.

Hipótesis general

Ho: La inteligencia emocional no se relaciona significativamente con los conflictos laborales, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2019.

Ha: La inteligencia emocional se relaciona significativamente con los conflictos laborales, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2019.

Se realizó la contrastación de hipótesis utilizando la prueba Tau-B de Kendall (nivel de significancia de 0,05). En la siguiente tabla se muestra:

Tabla 24

Prueba de hipótesis inteligencia emocional vs conflictos laborales

		Inteligencia emocional	Conflictos laborales
Tau_b de Kendall	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,685**
		N	131
	Conflictos laborales	Coeficiente de correlación	,685**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	131

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 24 se observa que el coeficiente de correlación entre inteligencia emocional y conflictos laborales es de 0,685 lo cual indica que existe una correlación moderada entre ambas variables. Siendo el p-calculado de $0,000 < 0,05$; se puede afirmar que se rechaza la hipótesis nula y a su vez se acepta la hipótesis del investigador. Por lo tanto, al nivel de significancia mencionado, existe evidencia estadística de que hay relación significativa entre la inteligencia emocional y los conflictos laborales, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista en el año 2019.

3.3 Discusión de resultados

Respecto al objetivo específico 1, el cual fue determinar la relación entre la autoconciencia emocional y los conflictos de incompatibilidad potencial, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2019. Se halló que sí existe relación entre la autoconciencia emocional y los conflictos de incompatibilidad potencial en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista en el año 2019 (Tau_b de kendall: 0,303 y p-valor: 0,000). Este resultado es congruente con la tesis titulada “La inteligencia emocional y clima laboral del ilustre municipio del Cantón Pelileo, 2015” (Vargas, 2016) donde también se presenta que sí se relaciona significativamente el clima laboral Cantón Pelileo (Rho de Spearman: 0,741 y p-valor=0,001). También coincide con lo hallado en la investigación titulada “Inteligencia emocional y clima laboral en trabajadores de la municipalidad del distrito de Yamón provincia Utcubamba región Amazonas, 2018” (Ruiz, 2018). Esta investigación concluyó que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima laboral en los trabajadores de la Municipalidad (Rho-Spearman: 0,754 y p-valor: 0,001 < 0,05), lo cual expresa que el clima laboral está muy relacionado con los conflictos laborales.

Además la presente investigación halló como resultado descriptivo que el 51,9% de los trabajadores de la municipalidad afirmó que casi nunca tiene dificultades con su autoconciencia emocional mientras un 31,3% de ellos afirmó que a veces si tiene dificultades. Además, el 62,6% manifiesta que casi nunca tiene conflictos de incompatibilidad potencial, mientras que el 19,1% afirmó que a veces tiene dificultades con este tipo de conflictos

Respecto al objetivo específico 2, el cual fue determinar la relación entre la autorregulación emocional y los conflictos de intenciones en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2019 se halló que sí existe relación entre la autorregulación emocional y los conflictos de intenciones en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista en el año 2019 (Tau_b de kendall: 0,330 y p-valor: 0,000). El resultado es congruente con lo hallado en la tesis titulada “La inteligencia emocional y la resolución de conflictos institucionales en las Escuelas Básicas de la parroquia Libertad del Municipio

Machiques, 2014” (Guariato, 2014). Esta investigación concluyó indicando que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con la resolución de conflictos institucionales de los trabajadores municipales (Rho-Spearman: 0,852 y nivel de significancia: 0,000). Ambos resultados permiten afirmar que la institución requiere mejorar la inteligencia emocional de sus trabajadores, para solucionar los conflictos institucionales.

Este resultado es coherente con el análisis descriptivo de esta investigación que mostró que el 49,6% de los trabajadores de la municipalidad afirmó que casi nunca tiene dificultades con su autorregulación emocional mientras un 25,2% de ellos afirmó que a veces si tiene dificultades. Por otro lado, el 62,5% manifiesta que casi nunca tiene conflictos de intenciones, mientras que el 18,3% afirmó que a veces tiene dificultades con este tipo de conflictos.

Respecto al objetivo específico 3, el cual fue determinar la relación entre la empatía, y los conflictos de cognición y personalización, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2019, esta investigación halló que sí existe relación entre la empatía y los conflictos de cognición y personalización en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista en el año 2019 (Tau_b de kendall: 0,396 y p-valor: 0,000). Este resultado coincide con la investigación titulada “Inteligencia emocional y el estrés laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, 2016” (Morales & Palomino, 2017). En esta investigación también se llega a la conclusión que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con el estrés laboral en los trabajadores de la Cooperativa.

Además la presente investigación halló como resultado descriptivo que el 52,7% de los trabajadores de la municipalidad afirmó que casi nunca tiene dificultades con sentir empatía mientras un 16% de ellos afirmó que a veces si tiene dificultades. Por otro lado, el 58% manifiesta que casi nunca tiene conflictos de cognición y personalización, mientras que el 24,4% afirmó que a veces tiene dificultades con este tipo de conflictos. Este resultado es parecido a lo hallado en la investigación titulada “Inteligencia emocional y el estrés

laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, 2016” (Morales & Palomino, 2017). Estos resultados fueron que el 31% de los trabajadores muy pocas veces tienen la capacidad de percibir y reconocer sus propios estados internos, preferencias y recursos; el 35% de los trabajadores muy pocas veces controlan sus impulsos ante cualquier eventualidad y el 37% de los trabajadores muy pocas veces se sienten motivados. Por consiguiente, el 32% de los trabajadores indicaron que la labor que desempeñan muy pocas veces es compatibles y congruentes entre sí; el 35% casi siempre se esfuerza por demostrar superioridad frente a los demás y el 44% de los trabajadores siempre tienen sobrecarga de trabajo.

Respecto al objetivo específico 4, el cual fue determinar la relación entre las habilidades sociales y los conflictos de resultado, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2019. Esta investigación halló que sí existe relación entre las habilidades sociales y los conflictos de resultados en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista en el año 2019 (Tau_b de Kendall: 0,420 y p-valor: 0,000). El resultado es similar a lo hallado en la tesis “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transporte urbano en Ayacucho – 2013” (Castro , 2014) donde se concluye que la inteligencia emocional referida a las aptitudes personales (autoconocimiento, autorregulación, motivación) se relaciona directa y significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores. (r-Pearson: 0,721 y p-valor: 0,000<0,05).

Además la presente investigación halló como resultado descriptivo que el 60,3% de los trabajadores de la municipalidad afirmó que casi nunca tiene dificultades con sus habilidades sociales mientras un 16% de ellos afirmó que a veces si tiene dificultades. Por otro lado, el 45% manifiesta que casi nunca tiene conflictos de resultados, mientras que el 23% afirmó que a veces tiene dificultades con este tipo de conflictos. Por otra parte, los resultados en la tesis “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transporte urbano en Ayacucho, 2013” fueron que el 72% de los trabajadores reconocen sus errores, fortalezas y debilidades, el 73% por ciento presenta control de emociones y el 60% se adapta a los nuevos cambios.

Finalmente, respecto al objetivo general que fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y los conflictos laborales, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2019. Esta investigación halló que sí existe relación entre la inteligencia emocional y los conflictos laborales en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista en el año 2019 (Tau_b de Kendall: 0,685 y p-valor: 0,000). Además esta relación es de nivel moderado como indica el coeficiente de correlación. Este resultado es semejante al hallado en la tesis titulada “Relación entre la inteligencia emocional y el conflicto laboral en el personal administrativo de la Unidad de gestión educativa local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017” (Maucaylle, 2017) que concluye que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con el conflicto laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas (Rho = 0,515, p-valor = 0.00 < 0.05). El resultado a su vez también coincide con lo hallado en la tesis “Inteligencia emocional y manejo de conflictos en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017” (Palacios , 2017) que concluyó mencionando que la inteligencia emocional y el manejo de conflictos en el Hospital Dos de Mayo, muestran una relación positiva y significativa (Rho-Spearman = 0,508, p=0.00<0,05).

Este resultado es coherente con el análisis descriptivo de esta investigación que mostró que el 31,3% de los trabajadores de la municipalidad afirmó que casi nunca tiene dificultades con su capacidad de inteligencia emocional mientras un 59,5% de ellos afirmó que a veces si tiene dificultades. Por otro lado, el 38,2% manifiesta que casi nunca tiene conflictos laborales, mientras que el 45% afirmó que a veces tiene dificultades del tipo conflicto laboral. La información porcentual es similar a lo hallado en la tesis “Inteligencia emocional y manejo de conflictos en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017” (Palacios , 2017), donde el investigador concluyó que 43% de los colaborados muestran una inteligencia emocional alto o intermedio, mientras que en esta investigación el 33,1 % de los trabajadores manifestaron casi nunca haber requerido perder el control y haber usado siempre su inteligencia emocional para manejar las situaciones en su centro laboral.

CONCLUSIÓN

La investigación llega a la conclusión que sí existe relación entre la inteligencia emocional y los conflictos laborales en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista en el año 2019 (Tau_b de Kendall: 0,685 y p-valor: 0,000). Además esta relación de nivel moderado como indica el coeficiente de correlación. Además se concluye que la inteligencia emocional es aceptable en la municipalidad porque los resultados muestran que el 31,3% de los trabajadores de la municipalidad afirmó que casi nunca tiene dificultades con su capacidad de inteligencia emocional mientras un 59,5% de ellos afirmó que a veces si tiene dificultades. Por otro lado, el 38,2% manifiesta que casi nunca tiene conflictos laborales, mientras que el 45% afirmó que a veces tiene dificultades vinculado a algún tipo conflicto laboral.

Además, se concluye que sí existe relación entre la autoconciencia emocional y los conflictos de incompatibilidad potencial en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista en el año 2019 (Tau_b de kendall: 0,303 y p-valor: 0,000). Además se concluye que la autoconciencia emocional es adecuada porque los resultados muestran que el 51,9% de los trabajadores de la municipalidad afirmó que casi nunca tiene dificultades con su autoconciencia emocional mientras un 31,3% de ellos afirmó que a veces si tiene dificultades. Por otro lado, el 62,6% manifiesta que casi nunca tiene conflictos de incompatibilidad potencial, mientras que el 19,1% afirmó que a veces tiene dificultades con este tipo de conflictos.

Se concluye que sí existe relación entre la autorregulación emocional y los conflictos de intenciones en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista en el año 2019 (Tau_b de kendall: 0,330 y p-valor: 0,000). Además se concluye que la autorregulación emocional es también adecuada porque los resultados muestran que el 49,6% de los trabajadores de la municipalidad afirmó que casi nunca tiene dificultades con su autorregulación emocional mientras un 25,2% de ellos afirmó que a veces si tiene dificultades. Por otro lado, el 62,5% manifiesta que casi nunca tiene conflictos de intenciones,

mientras que el 18,3% afirmó que a veces tiene dificultades con este tipo de conflictos.

Se concluye que sí existe relación entre la empatía y los conflictos de cognición y personalización en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista en el año 2019 (Tau_b de kendall: 0,396 y p-valor: 0,000). Por otra parte se concluye que la empatía es adecuada porque los resultados muestran que el 52,7% de los trabajadores de la municipalidad afirmó que casi nunca tiene dificultades con sentir empatía mientras un 16% de ellos afirmó que a veces si tiene dificultades. Por otro lado, el 58% manifiesta que casi nunca tiene conflicto de cognición y personalización, mientras que el 24,4% afirmó que a veces tiene dificultades con este tipo de conflictos.

Por último, La investigación concluye que sí existe relación entre las habilidades sociales y los conflictos de resultados en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista en el año 2019 (Tau_b de kendall: 0,420 y p-valor: 0,000). Además se concluye que las habilidades sociales son también adecuadas en la municipalidad porque los resultados muestran que el 60,3% de los trabajadores de la municipalidad afirmó que casi nunca tiene dificultades con las habilidades sociales mientras un 16% de ellos afirmó que a veces si tiene dificultades. Por otro lado, el 45% manifiesta que casi nunca tiene conflictos de resultados, mientras que el 23% afirmó que a veces tiene dificultades con este tipo de conflictos.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda ampliar el estudio de la línea de investigación inteligencia emocional para atender los problemas con los conflictos laborales. Estos conceptos deben ser abordado con mayor profundidad en las instituciones públicas, por ello se sugiere continuar los estudios descriptivos para luego abordar herramientas que solucionen los problemas laborales ocasionados por los conflictos entre los trabajadores.

Se recomienda al área de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista tomar cartas en el asunto sobre el nivel de conflicto laboral hallado en esta investigación, el cual refleja que existe conflictos laborales en el interior de la institución. Se puede iniciar con capacitaciones en trabajo en equipo y fomentar la tolerancia y comprensión a los demás integrantes a través de dinámicas y actividades deportivas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguiar, G. I. (2016). *La inteligencia emocional en el comportamiento organizacional de los servidores públicos de la gobernación de Tungurahua*. Tesis de pregrado, Ambato – Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25417/1/Grace%20vonne%20Aguiar%20Mu%C3%B1oz.pdf>
- Alcalá. (2018). *El valor de la inteligencia emocional*. (F. Educación, Ed.) Obtenido de <https://www.faeditorial.es/capitulos/el-valor-de-la-inteligencia-emocional.pdf>
- Ander, E. (2011). *Aprender a investigar. nociones básicas para la investigación social*. Córdoba: Brujas.
- Brioso, T. (2015). *La gestión de conflictos: estilos de gestión e inteligencia emocional. Estudio de un caso*. Cádiz - España. Obtenido de <https://rodin.uca.es/xmlui/bitstream/handle/10498/20603/La%20gesti%C3%B3n%20de%20conflictos.%20Estilos%20de%20gesti%C3%B3n%20e%20inteligencia%20emocional.%20Estudio%20de%20un%20caso.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro , I. H. (2014). *Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transporte urbano en Ayacucho – 2013*. Tesis de pregrado, Ayacucho- Perú. Obtenido de http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/969/Tesis%20Ad143_Cas.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- CepymeNews. (30 de Octubre de 2018). *5 problemas de inteligencia emocional que puedes tener en el trabajo y cómo solucionarlos*. Obtenido de Cepymenews: <https://cepymenews.es/problemas-inteligencia-emocional-que-puedes-tener-en-el-trabajo-y-como-solucionarlos>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Mc Graw Hill.
- Diario Gestión. (31 de Marzo de 2018). *11 señales que muestran falta de inteligencia emocional*. Obtenido de Diario Gestión: <https://gestion.pe/tendencias/11-senales-demuestran-falta-inteligencia-emocional-229416>
- EICP. (2017). *Capacitacion de inteligencia emocional in company*. Buenos Aires: Escuela Internacional de Coaching Profesional. Obtenido de <https://www.escueladecoachingprofesional.com/capacitacionie.pdf>
- El País. (26 de septiembre de 2019). *IAG revisa a la baja su previsión de resultados por huelgas en Reino Unido*. Obtenido de Diario El País: https://elpais.com/economia/2019/09/26/actualidad/1569482432_054616.html
- Formación Alcalá. (2018). El valor de la inteligencia emocional. *FA Educación*, 21 - 44. Obtenido de <https://www.faeditorial.es/capitulos/el-valor-de-la-inteligencia-emocional.pdf>
- Goleman, D. (2016). *La inteligencia emocional en la empresa*. Buenos aires: Javier Vergara.
- Guardia, F., Alva, J., & Ramos, J. (2015). Conflictos laborales en el sector salud del Perú. *An. fac. med.*, 63 - 65. Obtenido de

file:///C:/Users/AYA0008/Downloads/10973-

Texto%20del%20art%C3%ADculo-38706-1-10-20150217.pdf

Guariato, M. (2014). *La inteligencia emocional y la resolución de conflictos institucionales*. Tesis de posgrado, Maracaibo -Venezuela. Obtenido de http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/177/TDE-2015-03-02T10:52:12Z-5561/Publico/guariato_mario_e.pdf

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill .

La República. (24 de Octubre de 2018). *¿Por qué necesitas inteligencia emocional en tu empresa?* Obtenido de La República: <https://larepublica.pe/economia/1344331-necesitas-inteligencia-emocional-empresa-empleo-empresas-dinero>

López, V. (24 de julio de 2018). *Acumula estado casi 5 mil conflictos laborales*. Obtenido de Diario el Milenio: <https://www.milenio.com/negocios/acumula-estado-casi-5-mil-conflictos-laborales>

Maucaylle, W. (2017). *Relación entre la inteligencia emocional y el conflicto laboral en el personal administrativo de la unidad de gestión educativa local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017*. Tesis de pregrado, Andahuaylas, Perú. Obtenido de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/315/Wilber_Tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Morales, R., & Palomino, M. T. (2017). *Inteligencia emocional y estrés laboral de los trabajadores de la COOPAC San Cristóbal de Huamanga –*

Ayacucho – 2016. Tesis de pregrado, Ayacucho – Perú. Obtenido de http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1680/Tesis%20AD159_Mor.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Muñoz, C. (2011). *Cómo elaborar y Asesorar una Investigación de Tesis*. México: Pearson Educación.

Nachtigall, P. (2016). *Inteligencia emocional financiera*. Bogotá: Editorial Hipertexto Ltda.

Natalio, P. (2016). *Inteligencia emocional y educación*. Madrid: Editorial Grupo 5. Obtenido de <http://dnspes.com/consulta/inteligencia-emocional-y-educacion-psicologia.pdf>

Olmo, L. (11 de Agosto de 2016). *Cómo aplicar la inteligencia emocional en la empresa*. Obtenido de TICbeat: <https://www.ticbeat.com/empresa-b2b/como-aplicar-la-inteligencia-emocional-en-la-empresa/>

Oré, E. (2015). *El ABC de la tesis con contrastación de hipótesis*. Ayacucho: Multiservicios Publigráf.

Palacios , J. P. (2017). *Inteligencia emocional y manejo de conflictos en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017*. Tesis de posgrado, Lima - Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8867/Yacavilca_RN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.

RHPAE. (15 de Julio de 2015). *Resolución de conflictos organizacionales a través de la inteligencia emocional*. Obtenido de RHPAE NEWS: <https://www.rhpaenews.com/resolucion-conflictos-organizacionales-traves-la-inteligencia-emocional/>

Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.

Rojas, K. (2016). *Relación entre conflicto y desempeño laboral en ATA-IRH SAC, Chiclayo*. Tesis de pregrado, Chiclayo - Perú. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2395/ROJAS%20VELIZ%20KIARA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ruiz, E. M. (2018). *Inteligencia emocional y clima laboral en trabajadores de la municipalidad del distrito de Yamón provincia Utcubamba región Amazonas – 2018*. Tesis de posgrado, Chiclayo-Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27077/Ruiz_TEM.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Silva, J. (2018). *Gestión y el desarrollo organizacional marco para mejorar el desempeño del capital humano*. Alcoy: Editorlal Área de innovación y desarrollo S.L.

Solórzano, M., & Navío, J. (2016). *Diseño y cambio organizativo: fundamento y nuevos enfoques*. Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces.

Stringfellow, A. (01 de Febrero de 2018). *¿Que es un conflicto organizacional?* Obtenido de Cuida tu dinero: <https://www.cuidatudinero.com/13084633/que-es-un-conflicto-organizacional>

- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación*. Lima: Editorial San Marcos.
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del talento humano*. Riobamba: La caracola.
- Vara, A. A. (2012). *7 Pasos para una tesis exitosa. Desde la idea inicial hasta la sustentación*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Vargas, J. L. (2016). *La inteligencia emocional en el clima laboral del ilustre municipio del cantón Pelileo*. Tesis de pregrado, Ambato-Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25417/1/Grace%20ivonne%20Aguiar%20Mu%C3%B1oz.pdf>
- Velasco, V. M. (2003). *Muestreo y Tamaño de muestra*. Buenos Aires: Torreón.
- Warner, J. (2015). *Inteligencia emocional: Perfil de competencias. Guía del entrenador*. Madrid: editorial universitaria Ramón Areces. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=k3mnDAAAQBAJ&pg=PA59&dq=inteligencia+emocional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwilssjch8HiAhUNm1kKHb8xDZMQ6AEIKDAA#v=onepage&q&f=true>
- Zuñiga, J. (2015). *Inteligencia emocional para el liderazgo*. Bloomington: Palibrio.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Inteligencia emocional y conflictos laborales en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2019.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema general ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional y los conflictos laborales, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2019?	Objetivo general Determinar la relación entre la inteligencia emocional y los conflictos laborales, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2019.	Hipótesis general La inteligencia emocional se relaciona significativamente con los conflictos laborales, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2019.	Inteligencia emocional	Autoconciencia Emocional	- Control de la situación - Cambios de actitud	Tipo: Aplicado Nivel: Descriptivo correlacional Diseño: No experimental Población: Está compuesta por 198 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista.
				Autorregulación Emocional	- Manejo de situaciones - Manejo del enojo	
				Empatía	- Sentimientos compartidos - Dificultad de expresión	
				Habilidades sociales	- Comprensión de los otros. - Capacidad de relacionarse.	
Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la autoconciencia emocional y los conflictos de incompatibilidad potencial, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2019?	Objetivos específicos Determinar la relación entre la autoconciencia emocional y los conflictos de incompatibilidad potencial, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2020.	Hipótesis específicas La autoconciencia emocional se relaciona significativamente con los conflictos de incompatibilidad potencial, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2019.				

¿De qué manera se relaciona la autorregulación emocional y los conflictos de intenciones, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2019?	Determinar la relación entre la autorregulación emocional y los conflictos de intenciones, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2020.	La autorregulación emocional se relaciona significativamente con los conflictos de intenciones, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2019.	Conflictos laborales	Conflicto de incompatibilidad potencial	<ul style="list-style-type: none"> - Mala comunicación - Malentendidos 	<p>Muestra: Está compuesta por 131 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Prueba de hipótesis: Tau_B de Kendall</p>
¿De qué manera se relaciona la empatía y, los conflictos de cognición y personalización, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2019?	Determinar la relación entre la empatía, y los conflictos de cognición y personalización, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2020	La empatía se relaciona significativamente con los conflictos de cognición y personalización, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2019.		Conflicto de intenciones	<ul style="list-style-type: none"> - Acciones de terceros - Equipo de trabajo 	
¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales y los conflictos de resultados, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2019?	Determinar la relación entre las habilidades sociales y los conflictos de resultados, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2019.	Las habilidades sociales se relacionan significativamente con los conflictos de resultados, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2019.		Conflicto de cognición y personalización	<ul style="list-style-type: none"> - Interferencia de terceros - Identificación de conflictos. 	
				Conflicto de resultados	<ul style="list-style-type: none"> - Reducción del desempeño laboral. - Incumplimiento de objetivos 	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario sobre inteligencia emocional y conflictos laborales

Buen día Sr. (a)

A continuación, le brindamos el siguiente cuestionario el cual tiene como finalidad conocer la inteligencia emocional y los conflictos laborales que se da en los trabajadores dentro de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista. Para lo cual se le pide que lea con detenimiento y conteste las preguntas marcando con un aspa (X) según la alternativa que crea conveniente. Es preciso indicarle que el cuestionario es de carácter anónimo y la información que pueda proporcionarnos será tratado únicamente para fines académicos. De antemano se agradece su predisposición.

V1. Inteligencia Emocional					
Escala	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Autoconciencia Emocional					
Control de la situación ¿Presenta problemas para controlar sus emociones frente a situaciones adversas?					
Cambios de actitud ¿Presenta frecuentemente cambios de actitud en sus actividades laborales?					
Autorregulación Emocional					
Manejo de situaciones ¿En situaciones de estrés no puede manejar muy bien sus emociones?					
Manejo del enojo ¿Reacciona de manera violenta si alguien le califica negativamente?					
Empatía					
Sentimientos compartidos ¿Le es difícil para usted compartir sus sentimientos con sus compañeros de trabajo?					
Dificultad de expresión ¿Le resulta difícil expresar sus pensamientos a los demás?					
Habilidades Sociales					
Comprensión de los otros					

¿Le resulta un tanto complicado entender las emociones de las personas de su entorno?					
Capacidad de relacionarse ¿Le es difícil relacionarse con sus compañeros?					
V2. Conflictos laborales					
Escala	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Conflicto de incompatibilidad potencial					
Mala comunicación ¿Con qué frecuencia la mala comunicación genera conflictos?					
Malentendidos ¿Con qué frecuencia ocurre malentendidos con sus compañeros de trabajo?					
Conflicto de intenciones					
Acciones de terceros ¿Con qué frecuencia sus actividades fueron interferidas por acciones de terceros?					
Equipo de trabajo ¿Con qué frecuencia su participación genera conflictos en su equipo de trabajo?					
Conflicto de cognición y personalización					
Interferencia de terceros ¿Con qué frecuencia interfieren negativamente otras personas en la realización de tus actividades?					
Identificación de conflictos ¿Con qué frecuencia impone su opinión sobre los demás compañeros de trabajo?					
Conflicto de resultados					
Reducción del desempeño laboral ¿Los conflictos laborales afectan su desempeño laboral?					
Incumplimiento de objetivos ¿Con qué frecuencia sus compañeros desmotivan el cumplimiento de sus objetivos?					

Anexo 3. Validación de los instrumentos



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Bullón Solís, Omar
- 1.2 Grado académico: Magister
- 1.3 Cargo e Institución donde labora: Docente IC - UAP Ayacucho
- 1.4 Título de investigación: Inteligencia emocional y conflictos laborales en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2020
- Autor del instrumento: Lizbeth Andeca Casafrañca Cuyo
- 1.5 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura
- 1.6 Nombre del instrumento: Cuestionario de Inteligencia Emocional y Conflictos Laborales

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS A EVALUAR	CALIFICACIÓN (marcar con una "X")					Puntaje Obtenido (%)
		DEFICIENTE De 0 a 20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					95%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					95%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					95%	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					90%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					90%	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos de cantidad y calidad					85%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					95%	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90%	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					95%	
SUBTOTAL (%)							
TOTAL (PROMEDIO)							

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0.20): $(920 \div 10)(0.20) = 18.40$

VALORACIÓN CUALITATIVA: Es aplicable

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Procede su aplicación

LUGAR Y FECHA: Ayacucho, 03 de febrero de 2020

Apellidos y Nombres: Bullón Solís, Omar

DNI: 43614903



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I DATOS GENERALES

- 11 Apellidos y nombres del experto Orsi Gutiérrez Eusebio
- 12 Grado académico D. en Administración
- 13 Cargo e institución donde labora UAP - Ayacucho
- 14 Título de investigación Inteligencia Emocional y Conflictos Laborales en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2020.
- 15 Autor del instrumento Lizbeth Andrea Casafrencia Cuya
- 16 Licenciatura/Mestría/Doctorado Licenciatura
- 17 Nombre del instrumento CUESTIONARIO

II ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS A EVALUAR	CALIFICACIÓN (marcar con una "X")					Puntaje Obtenido(%)
		DEFICIENTE 0-1-2%	REGULAR 2-4%	BUENO 4-6%	MUY BUENO 6-8%	EXCELENTE 8-10%	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					95%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90%	
3. ACTUALIDAD	Adecuada al conocimiento y tecnología.					95%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					95%	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					95%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuada para evaluar aspectos del estudio.					95%	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos de cantidad y calidad.					95%	
8. COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.					97%	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					95%	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevos aspectos en la investigación y construcción de teorías.					95%	
SUBTOTAL(%)							
TOTAL(PROMEDIO)							

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0.20): $(945 \div 10) (0.20) = 18.94$

VALORACIÓN CUALITATIVA: INSTRUMENTO APLICABLE

OPINIÓN APLICABILIDAD: PROCEDÓ EN SU APLICACIÓN

LEGÍTIMO: Ayacucho, 03-02-2020

Apellidos y Nombres
DNI: 28227213



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Aronés Jara Maricela
- 1.2 Grado académico: Magister
- 1.3 Cargo e Institución donde labora: Docente a Tiempo Completo UAP Ayacucho
- 1.4 Título de Investigación: Inteligencia Emocional y Conflictos Laborales en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2020
- Autor del instrumento: Lizbeth Andrea Casafancca Ayza
- 1.5 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura
- 1.6 Nombre del instrumento: Cuestionario

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS A EVALUAR	CALIFICACIÓN (marcar con una "X")					Puntaje Obtenido (%)
		DEFICIENTE De 0 a 20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					95%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					95%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					95%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					95%	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					90%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					96%	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos de cantidad y calidad					95%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					90%	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					95%	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					95%	
SUBTOTAL (%)							
TOTAL (PROMEDIO)							

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0.20): $(941 \div 10) (0.20) = 18.82$

VALORACIÓN CUALITATIVA: Instrumento Aplicable

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Procede su aplicación

LUGAR Y FECHA: Ayacucho, 06 febrero 2020

Apellidos y Nombres: Aronés Jara Maricela
DNI: 29300137

Anexo 4. Resultados de correlaciones bivariadas en SPSS

Correlaciones

Tau_b de Kendall	D1. Autoconciencia emocional	D2. Autorregulación emocional	D3. Empatía	D4. Habilidades sociales	V1. Inteligencia emocional	E1. Conflicto de incompatibilidad ad potencial	E2. Conflicto de intenciones	E3. Conflicto de cognición y personalización	E4. Conflicto de resultados laborales	V2. Conflictos laborales
Coefficiente de correlación	1,000	,079	-,055	-,079	,225**	,303**	,146	-,001	,144	,146
Sig. (bilateral)		,304	,477	,308	,005	,000	,064	,992	,065	,063
N	131	131	131	131	131	131	131	131	131	131
Coefficiente de correlación	,079	1,000	,248**	,384**	,645**	,502**	,330**	,454**	,539**	,681**
Sig. (bilateral)	,304		,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	131	131	131	131	131	131	131	131	131	131
Coefficiente de correlación	-,055	,248**	1,000	,302**	,601**	,241**	,129	,396**	,252**	,415**
Sig. (bilateral)	,477	,001		,000	,000	,002	,102	,000	,001	,000
N	131	131	131	131	131	131	131	131	131	131
Coefficiente de correlación	,079	,384**	,302**	1,000	,562**	,356**	,429**	,552**	,420**	,539**
Sig. (bilateral)	,308	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	131	131	131	131	131	131	131	131	131	131
Coefficiente de correlación	,225**	,645**	,601**	,562**	1,000	,563**	,352**	,524**	,466**	,685**
Sig. (bilateral)	,005	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
N	131	131	131	131	131	131	131	131	131	131
Coefficiente de correlación	,303**	,502**	,241**	,356**	,569**	1,000	,448**	,398**	,391**	,621**
Sig. (bilateral)	,000	,000	,002	,000	,000		,000	,000	,000	,000
N	131	131	131	131	131	131	131	131	131	131
Coefficiente de correlación	,146	,330**	,129	,429**	,352**	,448**	1,000	,492**	,283**	,511**
Sig. (bilateral)	,064	,000	,102	,000	,000	,000		,000	,000	,000
N	131	131	131	131	131	131	131	131	131	131
Coefficiente de correlación	-,001	,454**	,396**	,552**	,524**	,398**	,492**	1,000	,325**	,682**
Sig. (bilateral)	,992	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
N	131	131	131	131	131	131	131	131	131	131
Coefficiente de correlación	,144	,539**	,252**	,420**	,466**	,391**	,283**	,325**	1,000	,634**
Sig. (bilateral)	,065	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	131	131	131	131	131	131	131	131	131	131
Coefficiente de correlación	,146	,681**	,415**	,539**	,685**	,621**	,511**	,682**	,634**	1,000
Sig. (bilateral)	,063	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	131	131	131	131	131	131	131	131	131	131

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