



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN LAS
RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL EN LA
UNIDAD DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS, MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE HUAURA, 2019”**

PRESENTADO POR:

MELISSA ELIZABETH VERASTEGUI ROMERO

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

ASESOR:

MG. KELIN YRENE FLORES ROJAS DE NINA

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA .

A mis padres, por siempre darme el aliento
y las fuerzas para seguir adelante, sin ellos,
todo lo que he logrado hasta ahora no sería
posible

AGRADECIMIENTO

A mis padres, por siempre estar cuando más los necesito.

A mi asesor, por el apoyo constante que me brindó
durante el tiempo que duró la realización de mi tesis.

A los docentes de la universidad Alas Peruanas, por brindarme
sus conocimientos para poder enfrentar la vida profesional.

RECONOCIMIENTO

La realización de este trabajo de investigación fue posible gracias a mis padres, por su apoyo incondicional y a mi asesor, por sus conocimientos y paciencia en todo el tiempo que duró la investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
RECONOCIMIENTOS	iii
ÍNDICE	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Descripción de la realidad problemática	01
1.2. Delimitaciones de la investigación	04
1.2.1. Delimitación temporal	04
1.2.2. Delimitación geográfica	04
1.2.3. Delimitación conceptual	04
1.2.4. Delimitación social	05
1.3. Problema de investigación	05
1.3.1. Problema principal	05
1.3.2. Problemas específicos	05
1.4. Objetivos de la Investigación	06
1.4.1. Objetivo general	06
1.4.2. Objetivos específicos	06
1.5. Hipótesis y variables de la investigación	07
1.5.1. Hipótesis general	07
1.5.2. Hipótesis secundarias	07
1.5.3. Variables (Definición conceptual y operacional)	08
1.6. Metodología de la investigación	10
1.6.1. Tipo y nivel de la investigación	10
a) Tipo de investigación	10
b) Nivel de investigación	10
1.6.2. Método y diseño de la investigación	11

a) Método de investigación	11
b) Diseño de investigación	11
1.6.3. Población y muestra de la investigación	12
a) Población	12
b) Muestra	12
1.6.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	13
a) Técnica	13
b) Instrumentos	13
1.6.5. Justificación, importancia y limitaciones de la investigación	15
a) Justificación	15
b) Importancia	16
c) Limitaciones	17
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la investigación	18
2.2. Bases Teóricas	23
2.3. Definición de términos básicos	58
CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	
3.1. Análisis de tablas y gráficos	60
3.2. Discusión de resultados	78
CONCLUSIONES	83
RECOMENDACIONES	85
FUENTES DE INFORMACIÓN	86
ANEXOS	
A. Matriz de consistencia	91
B. Cuestionario	94
C. Formatos de validación de instrumentos para expertos	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Género de los trabajadores de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura	60
Tabla 2:	Edad de los trabajadores de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura	61
Tabla 3:	Grado de instrucción de los trabajadores de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura	62
Tabla 4:	Autoconciencia	63
Tabla 5:	Autorregulación	64
Tabla 6:	Motivación	65
Tabla 7:	Conciencia social	66
Tabla 8:	Manejo de las relaciones	67
Tabla 9:	Comprender las diferencias individuales	68
Tabla 10:	Trabajar con diversidad, equipos y conflictos	69
Tabla 11:	Dirigir las conductas	70
Tabla 12:	Pruebas de normalidad	71
Tabla 13:	Correlación de Rho de Spearman entre La inteligencia emocional y as relaciones interpersonales	72
Tabla 14:	Correlación de Rho de Spearman entre la autoconciencia y as relaciones interpersonales	73
Tabla 15:	Correlación de Rho de Spearman entre la autorregulación y as relaciones interpersonales	74
Tabla 16:	Correlación de Rho de Spearman entre la motivación y sus relaciones interpersonales	75
Tabla 17:	Correlación de Rho de Spearman entre la conciencia social y sus relaciones interpersonales	76
Tabla 18:	Correlación de Rho de Spearman entre el manejo de las relaciones y sus relaciones interpersonales	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 1:	Género de los trabajadores de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura	60
Gráfico 2:	Edad de los trabajadores de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura	61
Gráfico 3:	Grado de instrucción de los trabajadores de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura	62
Gráfico 4:	Autoconciencia	63
Gráfico 5:	Autorregulación	64
Gráfico 6:	Motivación	65
Gráfico 7:	Conciencia social	66
Gráfico 8:	Manejo de las relaciones	67
Gráfico 9:	Comprender las diferencias individuales	68
Gráfico 10:	Trabajar con diversidad, equipos y conflictos	69
Gráfico 11:	Dirigir las conductas	70

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo establecer la influencia de la inteligencia emocional en las relaciones interpersonales del personal de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huaura. La investigación fue de tipo aplicada, de nivel correlacional y de diseño no experimental. La población fue 90 trabajadores y la muestra 73 trabajadores. Se utilizó la técnica de la encuesta y de instrumento el cuestionario. Se realizó el estudio de las variables a partir de la sistematización de sus dimensiones, siendo estas la autoconciencia, autorregulación, motivación, conciencia social, manejo de las relaciones, comprensión de las diferencias individuales, el trabajo con diversidad, equipos y conflictos, y la dirección de las conductas. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach siendo este de 0,835. Los resultados de la investigación respecto a la inteligencia emocional demostraron que el 19,2% de los trabajadores no son conscientes de sus fortalezas y limitaciones, 12,3% no manejan de manera adecuada las situaciones de cambio que se presentan en su trabajo, 9,6% de los trabajadores no toman la iniciativa, 21,9% no comprenden los sentimientos y las percepciones de sus compañeros de trabajo. Respecto al estudio de la variable relaciones interpersonales, 11% de los trabajadores no se sienten cómodos con su trabajo al no relacionarse con las demás personas, 28,8% no tienen la habilidad para enfocar las conductas de sus compañeros de trabajo hacia una conducta funcional. La prueba de hipótesis señala que existe una correlación positiva moderada y muy significativa con un valor de significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,621, por lo que se concluye que la inteligencia emocional influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura.

Palabras clave: *autoconciencia, autorregulación, motivación, conciencia social, manejo de las relaciones.*

ABSTRACT

The objective of the research was to establish the influence of emotional intelligence in the interpersonal relationships of the staff of the Solid Waste Management Unit of the Provincial Municipality of Huaura. The research was of an applied type, of a correlational level and of a non-experimental design. The population was 90 workers and the sample 73 workers. The survey technique and the questionnaire instrument were used. The study of the variables was carried out from the systematization of their dimensions, these being self-awareness, self-regulation, motivation, social awareness, relationship management, understanding of individual differences, work with diversity, teams and conflicts, and the direction of behaviors. The reliability of the instrument was performed using Cronbach's alpha coefficient, this being 0.835. The results of the research regarding emotional intelligence showed that 19.2% of workers are not aware of their strengths and limitations, 12.3% do not adequately handle the situations of change that arise in their work, 9.6% of workers do not take the initiative, 21.9% do not understand the feelings and perceptions of their coworkers. Regarding the study of the interpersonal relationships variable, 11% of the workers do not feel comfortable with their work as they do not interact with other people, 28.8% do not have the ability to focus the behaviors of their coworkers towards functional behavior. The hypothesis test indicates that there is a moderate and very significant positive correlation with a significance value of 0.000 and a correlation coefficient of 0.621, which is why it is concluded that emotional intelligence significantly influences the interpersonal relationships of the personnel of the Unit of Solid Waste Management, Provincial Municipality of Huaura.

Keywords: *self-awareness, self-regulation, motivation, social awareness, relationship management.*

INTRODUCCIÓN

En la actualidad es necesario que el personal de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huaura se encuentre abierto a realizar cambios que influyan de manera positiva en sus relaciones interpersonales, optando por una conducta simpática, manteniendo control sobre sus emociones, contando con habilidades para la resolución de problemas, teniendo como objetivo el desarrollo de su inteligencia emocional, teniendo como centro principal sus compañeros, jefes y usuarios. El personal que alcanza a desarrollar la inteligencia emocional es capaz de trabajar en equipo de manera satisfactoria logrando que el equipo eleve los niveles de productividad. Durante el periodo laboral el personal experimenta situaciones con altas cargas emocionales, se encuentran en constante aprendizaje para lograr regular sus emociones. Es indispensable que el ambiente laboral sea agradable para una mejor regulación de las emociones haciendo uso de la inteligencia emocional y por consecuencia las relaciones interpersonales serán positivas.

Es por ello que tiene como objetivo establecer de qué manera la inteligencia emocional influye en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.

La investigación es de tipo aplicada, de nivel correlacional y diseño no experimental. La población fue 90 trabajadores, la muestra fue 73 trabajadores. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0,835).

En la investigación, el capítulo I Planteamiento del problema, contiene la descripción de la realidad problemática, delimitaciones de la investigación, el

problema general y los problemas específicos, el objetivo general y los objetivos específicos y las hipótesis secundarias, las definiciones conceptuales y operaciones de la investigación, y la metodología de la investigación.

El capítulo II Marco Teórico, contiene los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, las definiciones de términos básicas.

El capítulo Presentación, análisis e interpretación de resultados, contiene análisis de tablas y gráficos, la discusión de resultados.

La investigación cuenta con las conclusiones, recomendaciones, fuentes de información y anexos.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La entidad edil de Huaura es una entidad del estado, que tiene su sede en la ciudad de Huacho, tiene como misión la integración Territorial dentro de la Provincia de Huaura, promoviendo el desarrollo sostenible, fomenta prestaciones de Servicios Públicos Locales acordes, trabaja con la meta de viabilizar el desarrollo económico, la equidad social y protegiendo el medio ambiente. Así misma procura la optimizar la calidad de vida del habitante.

A lo largo de nuestra vida laboral hemos tenido varios jefes, lo que nos permite preguntarnos cuales fueron los mejores, obteniendo como respuesta no los más inteligentes, tampoco los que son altamente calificados en materia técnica, consideramos que los mejores jefes son aquellos que tuvieron un trato considerado con nosotros es decir que en todo momento fuimos considerados como personas, los que pudieron entender nuestros conflictos y nos motivaron a progresar y crecer. Estos jefes son sensibles y son capaces de desarrollar relaciones interpersonales de éxito, es decir que contaban con Inteligencia Emocional. En los últimos años esta concepción se considera de importancia en las instituciones, debido a que nos ayuda a mejorar nuestras relaciones personales y con las otras personas.

En la actualidad es necesario que el personal de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huaura se encuentre abierto a realizar cambios que influyan de manera positiva en sus relaciones interpersonales, optando por una conducta simpática, manteniendo control sobre sus emociones, contando con habilidades para la resolución de problemas, teniendo como objetivo el desarrollo de su inteligencia emocional, teniendo como centro principal sus compañeros, jefes y usuarios. El personal que alcanza a desarrollar la inteligencia emocional es capaz de trabajar en equipo de manera satisfactoria logrando que el equipo eleve los niveles de productividad. Durante el periodo laboral el personal experimenta situaciones con altas cargas emocionales, se encuentran en constante aprendizaje para lograr regular sus emociones. Es indispensable que el ambiente laboral sea agradable para una mejor regulación de las emociones haciendo uso de la inteligencia emocional y por consecuencia las relaciones interpersonales serán positivas.

En el caso de las relaciones interpersonales del personal en la unidad de gestión de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Huaura se ha podido detectar que en muchos casos son conflictivas debido a la falta de una fluida y clara comunicación entre los trabajadores y estos con sus superiores; un liderazgo pobre lo que se refleja en la demora del cumplimiento de las metas de la institución y algunos casos no logran cumplir con ellas; no se tiene claro la misión y la visión de la institución; el trabajo en equipo carece de participación de todos sus integrantes; en algunos casos el personal ha manifestado que no se toma en cuenta sus opiniones y/o sugerencias; existe rivalidad negativa entre los compañeros de trabajo; también se han

manifestado rencillas y malos entendidos entre los obreros generado por problemas personales entre ellos; como son: deudas, chismes, habladurías, envidia, etc.; tanto dentro como fuera del centro de labores; asimismo, muchas veces los obreros no han cumplido con sus horarios de trabajo porque no les parece adecuado ;y con el deber de usar sus equipos de protección personal ya que lo consideran innecesario a pesar de que se les ha dado capacitaciones sobre el uso de estos; es por esto que el jefe de la Unidad les impuso un memorándum, lo que incrementa el malestar de los trabajadores. También se ha registrado pérdida de objetos dentro del lugar de trabajo, ya sean objetos de uso personal, instrumentos de trabajo y dinero. Hay discusiones por el tema laboral, ya que existen tres grupos; los trabajadores estables, trabajadores por reposición judicial y los trabajadores en modalidad tercero; estas discusiones surgen a partir de que los trabajadores estables tienen beneficios laborales distintos a los otros dos grupos, lo que genera la incomodidad de los demás

En el caso de la inteligencia emocional se ha podido evidenciar que el personal de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huaura no han logrado desarrollarla adecuadamente, se han presentado riñas entre compañeros; falta de una conducta colaborativa; los constantes cambios de estados de ánimo ocasionando un poco de desconcierto y en algunos casos molestia entre los compañeros de trabajo; el no tener la capacidad de separar los problemas personales con los conflictos que se pudieran presentar en la oficina; también se ha percibido que un número de trabajadores cumplen con sus labores diarias pero lo hacen de manera solitaria, aislados de los demás. También se ha presentado poca empatía y colaboración entre el personal tanto administrativo como en algunos

obreros, esto debido al cambio de gestión, lo que hace que el personal, en su mayoría administrativo, cambie. Hay desconfianza en el personal administrativo por lo mismo que es nuevo personal. El personal obrero muchas veces no comprende el proceso de requerimiento de materiales para realizar su labor, por lo que se impacienta y tiende a realizar reclamos dentro de la oficina y se han registrado altercados verbales con los jefes. También, por el afán de querer sobresalir en el trabajo, se han registrado chismes entre los obreros que ha conllevado a golpes entre ellos tanto dentro como fuera del lugar de trabajo.

En caso la municipalidad no procura mejorar los puntos antes enlistados con respecto a la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales del personal seguirá presentando alto porcentaje de conflictos entre el personal, viéndose reflejado en una gestión de baja calidad.

Se recomienda que se programen capacitaciones con temas de reforzamiento y desarrollo de la inteligencia emocional direccionada a mejorar las relaciones interpersonales.

1.2. Delimitaciones de la investigación

1.2.1. Delimitación temporal

Enero del año 2019 a diciembre del año 2019.

1.2.2. Delimitación geográfica

Municipalidad Provincial de Huaura, ubicada en la Calle Colón 150, provincia de Huaura, departamento de Lima.

1.2.3. Delimitación conceptual

Inteligencia emocional y Relaciones interpersonales.

La inteligencia emocional como la aptitud para detectar y manejar los indicios y la información referentes a las emociones (Robbins & Judge, 2017).

Las relaciones interpersonales es la interacción entre personas, tanto de forma directa como indirecta, y dentro y fuera de la organización (Griffin, 2011).

1.2.4. Delimitación social

Trabajadores de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura.

1.3. Problema de investigación

1.3.1. Problema principal

¿De qué manera la inteligencia emocional influye en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019?

1.3.2. Problemas específicos

- a. ¿De qué manera la autoconciencia influye en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019?
- b. ¿De qué manera la autorregulación influye en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019?
- c. ¿De qué manera la motivación influye en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019?

- d. ¿De qué manera la conciencia social influye en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019?
- e. ¿De qué manera el manejo de las relaciones influye en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019?

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo general

Establecer de que manera la inteligencia emocional influye en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

- a. Establecer de que manera la autoconciencia influye en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.
- b. Establecer de que manera la autorregulación influye en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.
- c. Establecer de que manera la motivación influye en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.
- d. Establecer de que manera la conciencia social influye en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.

- e. Establecer de que manera el manejo de las relaciones influye en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.

1.5. Hipótesis y variables de la investigación

1.5.1. Hipótesis general

La inteligencia emocional influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.

1.5.2. Hipótesis secundarias

- a. La autoconciencia influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.
- b. La autorregulación influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.
- c. La motivación influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.
- d. La conciencia social influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.
- e. El manejo de las relaciones influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.

1.5.3. Variables (Definición conceptual y operacional)

Definición conceptual de las variables

a. Variable independiente: Inteligencia emocional

La inteligencia emocional como la aptitud para detectar y manejar los indicios y la información referentes a las emociones (Robbins & Judge, 2017, p.113).

b. Variable dependiente: Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales es la interrelación entre individuos ya sea de manera frontal o indirecta, y en la misma entidad o fuera de esta. (Griffin, 2011, p. 584).

Definición operacional de las variables

a. Variable independiente: Inteligencia emocional

La inteligencia emocional como aquella capacidad para detectar y manejar los indicios y la información referentes a las emociones mediante la autoconciencia, autorregulación, motivación, conciencia social, y el manejo de las relaciones.

b. Variable dependiente: Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales es la interrelación entre individuos, ya sea de manera frontal como indirecta, y en la misma entidad o fuera de esta; y para ello la persona debe saber comprender las diferencias individuales; trabajar con diversidad, equipos y conflictos; y dirigir las conductas.

Variable Independiente

Variable	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	INSTRUMENTNO
Inteligencia emocional	<i>Autoconciencia</i>	- Autoconfianza.	01	Cuestionario
		- Conciencia emocional.	02	
		- Correcta autovaloración.	03	
	<i>Autorregulación</i>	- Adaptabilidad.	04	
		- Conciencia.	05	
		- Confiabilidad.	06	
		- Innovación.	07	
	<i>Motivación</i>	- Afán de triunfo.	08	
		- Compromiso.	09	
		- Iniciativa.	10	
		- Optimismo.	11	
	<i>Conciencia social</i>	- Comprensión de los otros.	12	
		- Desarrollo de los otros.	13	
		- Diversificación.	14	
		- Servicio de orientación	15	
		- Catalizar el cambio.	16	
	<i>Manejo de las relaciones</i>	- Colaborar y cooperar.	17	
		- Comunicación.	18	
		- Construir lazos.	19	
		- Influencia.	20	
		- Liderazgo.	21	
		- Manejo de conflictos.	22	

Fuente: Adaptado de Schermerhorn (2010).

Variable Dependiente

Variable	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	INSTRUMENTO
Relaciones interpersonales	<i>Comprender las diferencias individuales</i>	- El contrato psicológico.	23	Cuestionario
		- Engranaje persona – empleo.	24	
		- La esencia de las diferencias individuales.	25	
	<i>Trabajar con diversidad, equipos y conflictos</i>	- Comprender la diversidad.	26	
		- Dirigir o liderar los equipos.	27	
		- Causas del conflicto.	28	
		- Manejar el conflicto.	29	
	<i>Dirigir las conductas</i>	- Conducta para el desempeño.	30	
		- Conducta disfuncional.	31	
- Ciudadanía organizacional.		32		

Fuente: Apartado de Robbins & Judge (2017).

1.6. Metodología de la investigación**1.6.1. Tipo y nivel de la investigación****a) Tipo de investigación**

La presente investigación es de tipo aplicada porque “busca conocimientos con fines de aplicarlo inmediatamente a la realidad para modificarlo, es decir, presenta solución a problemas prácticos” (Díaz, Escalona, Castro, León, & Ramírez, 2013).

b) Nivel de investigación

El nivel de investigación que será empleado en el estudio es correlacional, porque estaré investigando la correlación entre la

inteligencia emocional y el trabajo en equipo (Hernández & Mendoza, 2018, p.105).

1.6.2. Método y diseño de la investigación

a) Método de investigación

La investigación se desarrolló bajo los métodos siguientes: el Método científico de Roberto Hernández, Calos Fernández y Pilar Baptista, el Método científico de Mario Bunge y el Método científico de Arias Galicia. Tomando como el método más resaltante, el método científico de Roberto Hernández, Calos Fernández y Pilar Baptista, ya que se siguió cada aspecto del esquema planteado por dichos autores; mientras que, respecto a los otros dos métodos, solo se tuvieron en consideración algunos de los pasos de la estructura que plantearon los autores, esto por el alcance que la investigación quería obtener.

b) Diseño de investigación

No experimental de corte transversal. No experimental porque se enfocará a recolectar la información de estudio, sin ser manipulados (Hernández & Mendoza, 2018)). Y de corte transversal ya que se recolectará la información en un solo momento, en un tiempo único (Hernández, Fernández & Baptista; 2014).

1.6.3. Población y muestra de la investigación

a) Población

Está representada por 90 trabajadores de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura.

b) Muestra

Para definir el tamaño de la muestra se aplica la fórmula para poblaciones finitas de la siguiente manera:

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

Donde:

n = Es el tamaño de la muestra.

p y q = Probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra.

Z = Unidades de desviación estándar.

N = Total de la población.

E = Error estándar de la estimación.

Reemplazando:

$$\frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 90}{0.0025(90 - 1) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 73.07$$

Está representada por 73 trabajadores de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura.

1.6.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

a) Técnica

Se empleó la técnica de la encuesta.

b) Instrumentos

Se utilizó un cuestionario, el cual midió ambas variables, las cuales son “Inteligencia emocional” y “Relaciones interpersonales”.

Validación del cuestionario

Los instrumentos utilizados para medir tanto la variable inteligencia emocional y las relaciones interpersonales tuvieron que pasar bajo el criterio y la validación de tres expertos del tema. Los jueces son profesionales de la Universidad Alas Peruanas Filial – Huacho, así mismo se observa que todos concluyen que el instrumento esta validado para su aplicación.

Confiabilidad del cuestionario

Para determinar si el instrumento es válido se somete a la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach; que es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una encuesta, a partir de la homogeneidad de las preguntas. En ese sentido, para determinar la confiabilidad de los instrumentos de la investigación, se aplicará una prueba piloto a 20 trabajadores de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos,

Municipalidad Provincial de Huaura para luego analizar los resultados de las respuestas.

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0
a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	20

A continuación, se realizó el análisis de consistencia interna elemento-total, donde a pesar de encontrar ítems con una correlación elemento-total corregida baja, se optó por mantenerlos, ya que eliminarlos, no generaba un cambio consistente en la confiabilidad.

Estadística total de elementos		
Estadísticos total-elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
01. ¿Sientes autoconfianza de tus capacidades?	0,000	,835
02. ¿Identificas tus propias emociones que sientes en distintos escenarios?	,114	,836
03. ¿Eres consciente de tus fortalezas y limitaciones?	,507	,825
04. ¿Manejas de manera adecuada las situaciones de cambio que se presentan en tu trabajo?	,605	,820
05. ¿Asumes las responsabilidades de tu desempeño laboral?	,118	,838
06. ¿Mantienes los patrones de honestidad y de integridad en tu centro laboral?	,657	,820
07. ¿Recibes de manera positiva las nuevas ideas que surgen en tu centro laboral?	,566	,821
08. ¿Sientes el afán de triunfar en las actividades que realizas dentro de tu centro laboral?	,137	,836
09. ¿Estas comprometido con el trabajo que realizas?	,727	,815
10. ¿Tomas la iniciativa en algunas ocasiones?	,693	,818
11. ¿Te sientes optimista al momento de realizar tu trabajo?	,483	,825
12. ¿Comprendes los sentimientos y las percepciones que muestran tus compañeros de trabajo?	,403	,828
13. ¿Apoyas a tus compañeros de trabajo a desarrollar y reforzar sus habilidades?	,684	,816
14. ¿Cultivas las oportunidades laborales en distintos tipos de personas?	,409	,828
15. ¿Cumples adecuadamente con las laborales que te asignan?	,113	,837
16. ¿Tomas la iniciativa para realizar cambios positivos en tu centro laboral?	,606	,820
17. ¿Colaboras con tus compañeros de trabajo para alcanzar metas compartidas?	,315	,831
18. ¿Escuchas abiertamente a tus compañeros de trabajo?	,380	,829
19. ¿Intentas crear relaciones interpersonales con tus compañeros de trabajo?	,600	,820
20. ¿Influyes en tus compañeros de trabajo para realizar cosas positivas en favor de tu centro laboral?	,528	,823
21. ¿Guias a tus compañeros de trabajo en la búsqueda de lograr los objetivos?	,051	,839
22. ¿Manejas los conflictos ocurridos en tu centro laboral de manera adecuada?	,342	,830
23. ¿Cumples con tus compromisos bajo palabra que tienes con tus compañeros de trabajo?	,488	,826
24. ¿Haces que tus compañeros de trabajo se sientan cómodo con su empleo?	-,082	,838
25. ¿Te relacionas con todos tus compañeros de trabajo sin importar sus diferencias entre cultura, religión, etc.?	,541	,828
26. ¿Consideras importante el contar con trabajadores de diferentes personalidades y pensamientos?	,411	,830
27. ¿Tienes la habilidad de dirigir y liderar los equipos de trabajo?	,265	,832
28. ¿Tienes la habilidad de encontrar las causas específicos de los conflictos que surgen en tu trabajo?	-,246	,853
29. ¿Tienes la habilidad de manejar los conflictos?	,497	,825
30. ¿Tienes la habilidad para enfocar las conductas de tus compañeros de trabajo hacia el buen desempeño laboral?	,220	,833
31. ¿Tienes la habilidad para enfocar las conductas de tus compañeros de trabajo hacia una conducta funcional?	-,016	,844
32. ¿Realizas actividades que exceden de los requerimientos formales de su puesto, contribuyendo al efectivo funcionamiento de la organización?	-,330	,850

1.6.5. Justificación, importancia y limitaciones de la investigación

a) Justificación

Justificación teórica: El estudio apoyara con datos relacionados con el vínculo entre las dos variables, datos que se trasladaran a

los resultados, conclusiones y recomendaciones; colaborando así con próximos estudios.

Justificación práctica: La investigación busca proponer recomendaciones para dar solución a los problemas que se han caracterizado en la situación problemática.

Justificación metodológica: Su utilidad metodológica está en el planteamiento de un instrumento científico para la recolección de datos que permitirá reforzar a otras investigaciones evaluar la inteligencia emocional del personal y así mismo evaluar las relaciones interpersonales entre los mismos, por lo que la base teórica seleccionada está respaldada con criterio con el fin de alcanzar los resultados esperados mediante la investigación.

Relevancia social: Mientras se apoye con proporcionar a la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad, los factores claves para manejar unas buenas relaciones interpersonales entre sus trabajadores, para que logren trabajar en equipo de manera eficiente, logrando un mejor desempeño de la unidad de la entidad Edil ya mencionada a favor de la sociedad.

b) Importancia

Ya que la investigación busca conocer si los trabajadores de la unidad de gestión de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Huaura cuentan con una adecuada inteligencia emocional y establecer de qué manera esto influye en las relaciones interpersonales entre los mismos, siendo esto un tema importancia para la misma unidad.

c) Limitaciones

Limitación teórica: Carencia de antecedentes sobre investigaciones referente a temas relacionados.

Limitación metodológica: Tuvo restricciones en cuanto al acceso a la muestra para la obtención de datos para el análisis respectivo, debido a que no todos los encuestados están dispuestos a colaborar con la aplicación del instrumento.

Limitación del entorno: La burocracia interna de la municipalidad que retrasaba la investigación.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Alvarado (2018) realizó la investigación titulada “*La inteligencia emocional y su influencia en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos, 2018*”, la cual fue aprobada por Universidad César Vallejo. Perú. La investigación tuvo como objetivo el determinar la influencia de la Inteligencia Emocional en el compromiso organizacional de los colaboradores. Es una investigación aplicada, explicativa causal no experimental transversal. La población fue 179 colaboradores, así mismo la muestra fue 54 colaboradores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó que “la inteligencia emocional si influye en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos” (Alvarado, 2018).

Erazo (2018) realizó la investigación titulada “*Inteligencia emocional y clima organizacional de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Victoria, 2018*”, la cual fue aprobada por Universidad César Vallejo. Perú. La investigación tuvo como objetivo el establecer la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores. Es una

investigación básica, nivel correlacional, el diseño es no experimental transversal. La población fue 220 colaboradores, así mismo la muestra fue 140 colaboradores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó en que “la inteligencia emocional tiene relación con el clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, 2018” (Erazo, 2018).

Alcantara (2017) realizó la investigación titulada “*Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2016*”, la cual fue aprobada por Universidad César Vallejo. Perú. La investigación tuvo como objetivo el determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores. Es una investigación aplicada, no experimental, correlacional y transversal. La población fue 839 trabajadores administrativos, así mismo la muestra fue 264 trabajadores administrativos. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario de tipo Likert. La investigación concluyó que “existe una correlación significativamente alta entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2016” (Alcántara, 2017).

Huamán (2017) realizó la investigación titulada “*Relaciones interpersonales del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016*”, la cual fue aprobada por Universidad Nacional José María Arguedas. Perú. La investigación tuvo como objetivo el describir las relaciones interpersonales del personal administrativo. Es una investigación

descriptiva, tiene un enfoque de investigación cuantitativa y diseño no experimental – transeccional descriptivo. La población fue 202 trabajadores administrativos, así mismo la muestra fue 133 trabajadores administrativos. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó que “se identificó cierta queja de parte de los trabajadores en cuanto a la comunicación a nivel laboral que existe entre compañeros de trabajo, ya que las personas encuestadas manifiestan que existe deficiencias en este aspecto, debido a que el trato y la relación que se tiene entre los compañeros no es adecuado, ya que existe ineficiencia por parte de ciertos trabajadores, para proporcionar información relevante a sus compañeros, en relación a alguna función o actividad específica, destinada a su puesto de trabajo” (Huamán, 2017).

Santos (2016) realizó la investigación titulada “*Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajabamba – agosto 2016*”, la cual fue aprobada por Universidad Privada del Norte. Perú. La investigación tuvo como objetivo el determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores. Es una investigación descriptivo correlacional y diseño no experimental – transversal. La población fue 280 trabajadores, así mismo la muestra fue 103 trabajadores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó “que se ha podido demostrar que sí existe influencia en un índice de correlación, lo que significa que hay una correlación positiva media alta” (Santos, 2016).

Manrique (2015) realizó la investigación titulada “*Características de la cultura, clima organizacional y la inteligencia emocional de una empresa familiar en la ciudad de Cartagena*”, la cual fue aprobada por Universidad Tecnológica de Bolívar. Colombia. La investigación tuvo como objetivo el determinar el clima, la cultura organizacional y la inteligencia emocional de una empresa familiar. Es una investigación descriptiva de corte transversal. La población fue 80 personas, así mismo la muestra 66 personas. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta de tipo Likert. La investigación concluyó “que se observaron resultados similares en la población estudiada, debido a que gran parte de las dimensiones tanto de clima y cultura organizacional, junto con la inteligencia emocional, presentaron resultados favorables para cada dimensión, con una única excepción de la dimensión percepción de inteligencia emocional, lo cual arrojó un resultado para esa dimensión desfavorable” (Manrique, 2015).

Muñiz (2014) realizó la investigación titulada “*Relaciones interpersonales en la calidad laboral del personal administrativo del hospital del Niño Francisco de Ycaza Bustamante, de la ciudad de Guayaquil*”, la cual fue aprobada por Universidad Técnica de Babahoyo. Ecuador. La investigación tuvo como objetivo el fortalecer las relaciones interpersonales para mejorar la calidad laboral en el Hospital del Niño Francisco de Ycaza Bustamante. Es una investigación descriptiva, correlacional. La población fue 860 personas, así mismo la muestra fue 273 personas. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó “que el personal administrativo y la gerencia mantiene una adecuada comunicación, lo que está permitiendo un ambiente laboral

satisfactorio dentro de las competencias de cada puesto de trabajo, lo que va a facilitar el fortalecimiento de las relaciones interpersonales entre el recurso humano hospitalario” (Muñiz, 2014).

Pineda & Duchi (2014) realizó la investigación titulada “*Liderazgo gerencial y las relaciones interpersonales*”, la cual fue aprobada por Universidad Técnica de Babahoyo. Ecuador. La investigación tuvo como objetivo el investigar la incidencia del liderazgo gerencial en las relaciones interpersonales del talento humano que labora en Hospital IESS de Milagro, durante el año 2014. Es una investigación aplicada, explicativa causal no experimental transversal. La población fue 30 empleados, así mismo la muestra fue 30 empleados. La investigación concluyó “que es necesario proponer un Modelo de Liderazgo Institucional, con el objetivo de mejorar las relaciones interpersonales del talento humano del hospital del IESS-Milagro” (Pineda & Duchi, 2014).

Troya (2014) realizó la investigación titulada “*Análisis de la importancia de la inteligencia emocional en la motivación de los trabajadores*”, la cual fue aprobada por Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador. La investigación tuvo como objetivo el determinar los factores emocionales que influyen en la motivación y el desempeño, de los servidores de la Coordinación General Administrativa – Financiera de la Secretaría Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación – SENESCYT. La investigación concluyó “que concluye que los colaboradores presentan altos niveles de desarrollo de comportamientos de autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales, lo que influye favorablemente en su desarrollo personal” (Troya, 2014).

Haro (2013) realizó la investigación titulada “*Las relaciones interpersonales y su incidencia en el servicio al cliente interno en la Dirección metropolitana de Catastro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito de la Provincia de Pichincha*”, la cual fue aprobada por Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. La investigación tuvo como objetivo el determinar la incidencia de las relaciones interpersonales en el servicio al cliente interno en el Municipio. Es una investigación exploratorio, descriptivo, correlacional. La población fue 100 usuarios internos. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó “que las relaciones interpersonales inciden en el servicio al cliente interno en la Dirección Metropolitana de Catastro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito” (Haro, 2013).

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Variable independiente: Inteligencia emocional

A. Definiciones

Griffin & Moorhead (2017) menciona que la inteligencia emocional es el grado en que los individuos razonan de forma individual, pueden manejar lo que sienten, se pueden motivar ellos mismos, pueden ponerse en el lugar de otras personas y cuentan con destrezas sociales (p. 116).

Robbins & Judge (2017) definen que es la capacidad para detectar y manejar los indicios e información referentes a las emociones (p. 113).

Zúñiga (2015) menciona que es el grupo de habilidades que nos permite captar, entender y regular los estados emocionales nuestros y de los demás, con la finalidad de emplear esta información para orientar nuestro punto de vista y actuar (p. 215).

Schermerhorn (2010) menciona que es la habilidad para manejarnos a nosotros mismos y nuestras relaciones de modo afectivo (p. 333).

B. Dimensiones

Schermerhorn (2010) señala que la inteligencia emocional se divide en dimensiones las cuales son cuatro aptitudes personales, estas son las siguientes:

a. Autoconciencia

Capacidad de entender nuestros propios estados de ánimo y emociones, y el efecto de aquellos y éstas en nuestro trabajo y en el de otros. Sus indicadores son los siguientes: autoconfianza, conciencia emocional, correcta autovaloración.

b. Autorregulación

Capacidad de pensar antes de actuar y de controlar impulsos que de otra suerte serían problemáticos. Sus indicadores son los siguientes: adaptabilidad, conciencia, confiabilidad, innovación.

c. Motivación

Capacidad de trabajar esforzadamente con persistencia y por razones diferentes del dinero y el estatus. Sus indicadores son los siguientes: afán de triunfo, compromiso, iniciativa, optimismo.

d. Conciencia social

Capacidad de entender las emociones de otros y de utilizarlas para relacionarse mejor con ellos. Sus indicadores son los siguientes: comprensión de los otros, desarrollo de los otros, diversificación, servicio de orientación.

e. Manejo de las relaciones

Capacidad de establecer una buena comunicación con otras personas y de crear buenas relaciones y redes de trabajo. Sus indicadores son los siguientes: catalizar el cambio, colaborar y cooperar, comunicación, construir lazos, influencia, liderazgo, manejo de conflictos, trabajar en equipo (p. 334).

C. Teoría de los eventos afectivos

Robbins & Judge (2017) menciona que en la vida en el trabajo y fuera de él de los individuos se convierten en una pieza fundamental las emociones y estados de ánimos. La teoría de los eventos afectivos (TEA) plantea que los trabajadores en los sucesos que se efectúa en su puesto laboral reaccionen de forma emocional frente y que incide en la satisfacción y desempeño en su trabajo. Supongamos que usted se entera que su organización está haciendo recorte el personal. En este caso, es probable que experimente una diversidad de emociones negativas que lo harían preocuparse por la posible pérdida de su puesto de trabajo. Como se trata de un evento que está fuera de su control, se siente algo inseguro y temeroso, y pasa gran parte de su tiempo preocupado en

vez de trabajar. Sobra decir que su satisfacción laboral también será reduciría.

La personalidad, el estado de ánimo, y los acontecimientos del trabajo emocionalmente positivo o negativo de los empleados los inclina a responder con mayor o menor intensidad. Por ejemplo, las personas que tienen una puntuación inferior en la prueba de estabilidad emocional reaccionan de manera intensa frente a acontecimientos negativos. De igual modo en los acontecimientos determinados la persona va a responder dependiendo de su estado de ánimo. Finalmente, las emociones inciden en diversas variables de satisfacción y desempeño, las intenciones de renuncias y compromiso organización y la conducta que se desvía de las expectativas en el lugar de trabajo.

En resumen, el TEA envía dos mensajes importantes. Esta teoría en resumen envía mensajes relevantes. En primer lugar, que la emoción nos proporciona información necesaria sobre cómo los acontecimientos del centro laboral afectan la satisfacción y el desempeño laboral. En segundo lugar, las emociones y los sucesos que se producen no se deben desatender por los trabajadores y administradores, aun cuando parezcan insuficientes. La inteligencia emocional es otro marco de referencia que sirve para entender el efecto que tienen las emociones sobre el desempeño laboral (p. 110).

D. Las emociones

Robbins & Judge (2017) mencionan que las emociones son sentimientos en dirección de algo o alguien.

a. Las emociones básicas

Las personas que albergan una serie de emociones como entusiasmo, miedo, aversión, felicidad, decepción, celos y felicidad. Diversas investigaciones han tratado de aminorar a un grupo básico. No obstante, algunos especialistas sustentan que no hay lógica pensar que existe emociones básicas, porque incluso las que experimentamos esporádicamente la impresión ejercen un efecto relevante sobre la persona.

Para determinar las emociones básicas los psicólogos han identificado al estudiar la forma como las expresamos. Las expresiones faciales son muy difíciles de interpretar. Un problema es que algunas emociones son demasiado complejas para expresarse con facilidad en el rostro. En segundo lugar, un estudio reciente que las personas de diferentes culturas no interpretan las emociones a partir de vocalizaciones (como suspiros o gritos) de la misma forma. Aunque las vocalizaciones transmiten algún significado en todas las culturas, varían las emociones específicas que perciben los individuos.

Por último las culturas, tienen que normas que rigen las manifestaciones emocionales, de manera que no siempre experimentamos una emoción de la misma forma en la que demostramos.

Para establecer un grupo de emociones básicas, o incluso sobre si este grupo existe, es improbable que los psicólogos estén totalmente conformes. Aun así, muchos investigadores coinciden en que hay seis emociones universales y esenciales, enojo, felicidad, miedo, tristeza, sorpresa y aversión. En ocasiones se confunde de felicidad con la sorpresa, pero es difícil confundir la felicidad con la aversión.

b. Las emociones morales

Se tiende a pensar que nuestras emociones internas son innatas. Nuestras experiencias de emociones están íntimamente asociadas como percibimos los eventos.

Los investigadores han estudiado las llamadas emociones morales, es decir, las emociones que tienen repercusiones morales debido a la evaluación inmediata del individuo del acontecimiento las recuerda. Algunos ejemplos de las emociones morales con la compasión por el sufrimiento de otros, culpa por la propia conducta inadecuada y desprecio por quienes tienen un comportamiento poco ético.

Otro ejemplo es la indignación que se siente ante la infracción de las normas morales, denominada aversión moral, la cual difiere de la aversión.

De manera interesante, las investigaciones indican que las respuestas de las personas a las emociones morales difieren de sus respuestas de las personas a las emociones morales difieren de sus respuestas a otras emociones. Cuando sentimos un enojo moral, por

ejemplo, es más probable que enfrentemos la situación que lo causa, a diferencia de lo que sucede cuando únicamente sentimos enojo. Sin embargo, no podemos suponer que nuestras reacciones emocionales ante evento de carácter moral sean iguales a las de otra persona. Las emociones morales se aprenden generalmente durante la infancia y, por lo tanto, no son universales como las emociones innatas, puesto que la moralidad es un constructo que difiere entre distintas culturas, lo mismo sucede con las emociones morales. Por consiguiente, debemos estar conscientes de los aspectos morales de las situaciones que disparan nuestras emociones, y asegurarnos de entender el contexto antes de actuar, especialmente en el centro de trabajo (p. 103).

E. La función de las emociones

Robbins & Judge (2017) menciona que la irracionalidad y la emoción entran en conflicto, y que si se expresa emociones se podría actuar de manera inadecuada. La relación percibida entre ambas es tan fuerte que algunos investigadores sostienen que expresar emociones como la tristeza, hasta llegar al punto del llanto, es tan dañino para una carrera de una persona en ese estado mejor debería salir del lugar, antes que otros compañeros sean testigo de estas emociones que nos haría parecer de frágiles o irracionales. No obstante, ello es incorrecto. De hecho, las emociones nos hacen pensar de manera más racional. ¿Por qué? Porque las emociones nos dan información importante sobre la nuestra conducta. Los

individuos con un estado de ánimo negativo, por ejemplo, son más hábiles para distinguir entre información verdadera e información precisa, en comparación con quienes manifiestan un estado de ánimo feliz.

¿Las emociones nos transforman en individuos éticos? Algunas indagaciones han comenzado a examinar la vinculación entre las emociones y las actitudes morales. Antiguamente se tenía la creencia, al igual que en la capacidad resolutive general, las decisiones éticas en demasía se fundamentaban en procesos cognitivos cada vez que cuestionan más dicha perspectiva. Múltiples estudios sugieren que los juicios morales se basan fundamentalmente en los sentimientos, y no en procesos cognitivos, aunque tendemos a considerar que nuestros límites morales son tanto lógicos como razonables, y no emocionales.

Hasta cierto punto, nuestras creencias son moldeadas por lo grupos a los que pertenecemos, las cuales influyen en la manera como percibimos a los demás, y esto produce respuestas inconscientes y la sensación de que nuestras emociones compartidas son “correctas”. Por desgracia, en ocasiones este sentimiento hace que justifiquemos reacciones puramente emocionales como radicalmente “éticas”. También se tiende a juzgar las transgresiones morales de los miembros del exogrupo (cualquiera que no pertenezca a nuestro grupo) de manera más severa que las de los demás miembros del endogrupo, incluso cuando se trata de ser de manera más severa que las de los

miembros del endogrupo, incluso cuando tratamos de ser objetivos. Asimismo, somos más proclives a desear con resentimiento que los miembros del exogrupo sean castigados, quizá para recuperar un sentido emocional de juego limpio (p. 107).

F. Componentes básicos de la inteligencia emocional

Daft & Marcic (2010) mencionan que en años recientes han ido surgiendo nuevos conocimientos acerca de la personalidad, a partir de las investigaciones en el área de inteligencia emocional. La inteligencia emocional involucra cuatro componentes básicos.

- *Autoconciencia*. El componente base es ser consciente de lo que percibe. Las personas que están en contacto con sus sentimientos son más capaces de guiar su vida y acciones. Un alto grado de conciencia significa que una persona puede evaluar con precisión sus fuerzas y limitaciones y que tiene un sentimiento saludable de autoconfianza. Las organizaciones han logrado mucho éxito al ayudar a las personas a volverse más conscientes de sí mismas.
- *Autoadministración*. La capacidad para dominar las emociones dañinas y estabilizar el estado de ánimo de las personas, de forma de preocupación, la ansiedad, el miedo no distorsionen el pensamiento ni limiten en alcanzar los objetivos. Las personas hábiles en la autoadministración conservan el optimismo y la esperanza a pesar de los reveses y

obstáculos. Esta capacidad es esencial para la obtención de los fines a largo plazo.

- *Conciencia social.* Es cuando la persona desarrolla la empatía, la cual es comprender a los demás, las personas con conciencia social son capaces de comprender punto puntos de vista divergentes con efectividad con muchos tipos de personas.
- *Conciencia de relación.* Es cuando la persona puede socializar con sus compañeros, construir relaciones optimas. Las personas con conciencia de relación saben cómo escuchar y comunicarse con claridad y tratan a los demás con compasión y respeto (p. 384).

G. La inteligencia emocional y el liderazgo

Huerta & Rodríguez (2014) menciona que la inteligencia emocional desempeña un rol esencial en los administradores de una empresa, donde las diferencias en las habilidades técnicas son de menor relevancia. Es decir, si el empleado tiene un rendimiento notorio más notable son sus habilidades de inteligencia emocional como razón de efectividad.

Cuando una persona tiene un conocimiento sobre la inteligencia emocional van logrando una serie de criterios de liderazgo y por último eficacia del líder.

Estas destrezas emocionales del superior son:

- Dominio de si mismo: manejo de emociones e impulsos con efectividad.

- Confiabilidad: integridad y honradez.
- Escrupulosidad: cumplir con los deberes.
- Adaptabilidad: flexibilidad para cambios y desafíos.
- Innovación: nueva información, ideas y enfoques.

Las indagaciones de Goleman hay seis estilos de liderazgos, las cuales deriva de las distintas habilidades de inteligencia emocional. Como la arbitraria de la posición de la pelota de Golf, los acontecimientos o los contextos en que se encuentran los ejecutivos dictan la unión de destrezas de inteligencia emocional y, con el tiempo, el estilo adecuado de dirección que un líder empleara. Los seis tipos de líderes son los siguientes:

- Visionario: este tipo de líder es eficaz cuando se necesita cambios de visión a una dirección óptima.
- Instructor: ayuda a los trabajadores a optimizar sus actuaciones promoviendo las habilidades en periodo largo.
- De afiliación: en épocas de tensión algunos empleados se distancian, su función de líder es ayudar a unir a los trabajadores en un equipo óptimo.
- Democrático: forma acuerdo y la realimentación de parte de los
- El que marca la pauta: consigue resultados óptimos por parte de un equipo bien motivado.
- Autoritario: se hace carga de la situación durante las crisis, da vuelta a la situación, trata con empleados problemáticos.

En discrepancia de los diferentes enfoques convencionales de capacitación del líder, en los que los individuos identifican su estilo

con fundamento en cómo perciben sus fortalezas y gustos, el estudio de Goleman amplía la perspectiva. En su opinión, los líderes más eficaces son flexibles al cambio entre los estilos conforme sea necesario. Aunque eso tal vez parezca desalentador, es algo que se observa más a menudo de lo que se podría suponer en distintos tipos de organizaciones, grandes y chicas, antiguas y de reciente inicio. Esta práctica de ajustar el estilo de dirección se identificó entre experimentados gerentes que podían explicar exactamente cómo y por qué dirigían, pero también entre gerentes en ciernes, quienes afirman dirigir por puro instinto.

Esos líderes no conforman su estilo mecánicamente para que encaje dentro de una lista de control de situaciones; son muchos más adaptables. Son sumamente sensibles a la influencia que tienen sobre el resto y ajustan su estilo para lograr resultados deseados (p. 247).

H. El modelo de los cinco grandes

Robbins & Coulter (2010) señalan que actualmente, los estudios, los estudios primordiales de conducta acerca de los demás individuos y abarcan buena parte de las variables esenciales de la conducta del ser humano. El modelo de la personalidad se pueden observar cinco grandes rasgos como:

- *Sociabilidad*. El nivel en el cual una persona es tratable, comunicativo y seguro.

- *Cordialidad*. El nivel en la cual una persona es afable, colaborador y fiable.
- *Cuidadoso*. Es nivel en la cual una persona es cumplidora, confiable, insistente o enfocado a la meta.
- *Equilibrio emocional*. El nivel en la cual una persona es pacífica, apasionado y firme o impaciente, alterado, estresado o indeciso.
- *Disposición a la experiencia*. El nivel en la cual una persona es creativo, desde el punto artístico perceptible y estudiosa.

Este modelo brinda mucho más que un gráfico de personalidades. Los estudios han comprobado que hay relaciones esenciales entre estas variables de personalidad y el rendimiento en el trabajo. Como una investigación que analizó cinco niveles de profesiones: agentes, directores, representante de ventas y trabajadores preparados de forma parcial y preparados.

Los frutos reflejaron que los cuidadosos pronosticaban el rendimiento en el trabajo para los cinco grupos de profesiones. Los pronósticos para las demás variables de personalidad estaban sujeta al contexto y el grupo profesional. Como, la sociabilidad pronosticaba el rendimiento en puesto de gerencia y de ventas, profesiones en donde se requiere un grado de habilidad en preparación. De manera irónica, la firmeza emocional no guardaba relación positivamente con el rendimiento en el trabajo en ninguna de las profesiones (p. 292).

I. Implicaciones para los gerentes

Robbins & Coulter (2010) señalan que más del 50% de las entidades se encuentran usando pruebas de personalidad a la hora de seleccionar y contratar. Justamente en donde posiblemente consiste en la valencia de comprender las distinciones de personalidad. Posiblemente que los gerentes tengan personal con un óptimo rendimiento y complacidos si se considera un periodo de tiempo en acondicionar las personalidades en los puestos. Una teoría muy buena es la adaptación de personalidad estudio hecho por el John Holland. En la cual trataba de que la satisfacción del personal, como también su posibilidad de irse del trabajo, estaban sujeto al nivel en donde la personalidad del trabajador se acople al clima laboral.

Dicha teoría plantea que existe una elevada satisfacción y una reducida rotación en los casos donde la personalidad y el trabajo tengan afinidad. Las personas extrovertidas deben estar en puestos donde implican un contacto directo con el público y así consecutivamente. Las principales señales de este psicólogo son que (1) al parecer hay distinciones exteriores en la personalidad de los trabajadores, (B) existen diversas categorías de ocupaciones y (C) los individuos en clima organizaciones conciliables con su categoría de personalidad deben tener una mayor satisfacción y ser menos proclives a renunciar de forma voluntaria que aquellos que están en puestos no congruentes.

También, hay ciertas oportunidades al comprender la personalidad. Identificar que los individuos observación una respuesta a una deficiencia, la toma de decisiones y las diversas relaciones en el trabajo, contribuye al gerente a comprender apropiadamente por cuál motivo a un determinado empleado tiene cierta irritabilidad al tomar decisiones aceleradas en tanto que otro persiste en recabar más datos previos a refutar el problema. O, como en el caso en donde es posible que los gerentes esperen a las personas con un sitio de control extrínseco se encuentren con un menor índice de satisfacción laboral y que los intrínsecos y además que se encuentren con una menor disposición a aprobar el cargo de sus actividades.

Para finalizar, ser un gerente eficiente y concretar objetivos, tener un trabajo en equipo en conjunto tanto dentro y fuera de la entidad. Con el objetivo de realizar un trabajo eficiente unidos, los individuos requieren de una mutua comprensión. Dicho entendimiento se da, por una parte, gracias a la valoración de las cualidades de personalidad y las emociones (p. 296).

J. Emociones e inteligencia emocional

Robbins & Coulter (2014) manifiesta que una parte de la conducta muy relevante son las emociones. Son reducidas las ocasiones que los profesores estudian los tipos de sentimientos que pasan en el clima organizacional, pese a que pasa en este tiene un efecto en todo momento. La forma en que replicamos con nuestras

emociones y la forma de confrontar emocionalmente a menudo son acciones de nuestra propia personalidad. Las emociones son afectos fuertes que algo o alguien interesan a la persona. Son replicas ocasionadas por las cosas, y por ende, son particulares para cada individuo. Como en el caso, en donde un docente critica la manera de hablar de un colega con su alumnado, la reacción de este último puede ser sentir fastidio con el colega. De esta manera, se está dando una emoción (enfado o disgusto) hacia una cosa en particular en este caso el colega. Es un hecho que los docentes no se priven de esta cualidad emocional al estar en el trabajo, es claro que los directores entiendan el rol que desempeñan las emociones en la conducta de sus subordinados.

¿Cuál es la cantidad de emociones que existen? Aun cuando posiblemente que las personas manejen diversas emociones, los estudios han hallado 6 con frecuencia, enojo, temor, alegría, enfado y el asombro. No obstante, probablemente se pueda identificar en el trabajo manifestaciones de dichas emociones? ¡Claro que sí!

Cualquier persona puede sentir enojo luego de recibir una baja puntuación en la evaluación de rendimiento. Se puede sentir alegría en los casos donde el alumnado agradece por una recomendación.

Cada individuo replica de forma diferente frente a estímulos similares de emociones. En ciertos casos, es posible que dichas distinciones se aplican a la personalidad del trabajador y que en efecto las habilidades de manifestar emociones en diferentes en cada individuo. Como en el caso en donde se conoce personas que no

reflejan sus sentimientos y que en ocasiones sienten enojo. Por el contrario, posiblemente que hay conocido individuos que a simple vista tenga una serie de emociones. Cuando sienten alegría desbordan está emoción por todos lados, no obstante, cuando tienen depresión sienten que el mundo se les viene encima. En otro contexto, posiblemente que dos individuos pasen por un mismo contexto: en tanto que una de ellas refleja alegría y emoción, y otro puede brindar una imagen de mucha serenidad.

No obstante, en otros momentos las réplicas emocionales de las personas son el fruto de las exigencias hechas por el trabajo.

Se ha podido comprobar que la inteligencia emocional es incierta, tampoco es posible medirla y posee un valor incierto. No podemos sintetizar es que la inteligencia emocional es muy importante para lograr el éxito en los puestos que exigen un elevado nivel de relación social (pp. 460 – 461).

2.2.1. Variable dependiente: Relaciones interpersonales

A. Definiciones

Griffin & Fleet (2015) se refiere cuando los integrantes de la empresa se relacionan de manera profesional orientada principalmente en alcanzar los objetivos (p. 105).

Fernández & Fernández (2014) se refiere a las interacciones interpersonales mediante una buena comunicación ya que da lugar a una mayor calidad de vida (p. 05).

Chiavenato (2011) se refiere a las actividades vinculadas al trato como en la comunicación, cooperación, protección, asistencia, disciplina y conflicto (p. 296).

Newstrom (2007) menciona que las relaciones interpersonales es cuando dos personas (compañeros de trabajo, o un jefe y un subordinado) interactúan (p. 03).

B. Dimensiones

Griffin & Van Fleet (2016) señalan que las dimensiones de estas destrezas son las siguientes:

a. Comprender las diferencias individuales

Para entender y conocer la función de las habilidades interpersonales en una organización se basa en la relación entre los empleados y organizaciones. Además, es muy útil saber la índole las discrepancias de las personas. Sus indicadores son los siguientes:

- El contrato psicológico.
- Engranaje persona – empleo.
- La esencia de las diferencias individuales.

b. Trabajar con diversidad, equipos y conflictos

Las diferencias de las personas nos permiten comprender a nuestros compañeros y construir relaciones interpersonales óptimas. En el caso de la teoría de motivación nos rinda otra percepción porque los individuos escogen sus conductas. Otras perspectivas importantes son la de la diversidad, la del equipo y la de los conflictos. Sus indicadores son los siguientes:

- Entender la variedad.
- Ser la cabeza en los grupos.
- Causas del conflicto.
- Manipular las controversias.

c. Regir las conductas

Uno de los grandes resultados que los directivos buscan alcanzar es uso eficaz de las habilidades interpersonales se refiere a los diversos comportamientos de los trabajadores en el centro de trabajo. Una conducta de estas se entiende como el patrón de acciones de los miembros de una empresa las cuales influyen directa o indirectamente en la eficacia de esta. Una manera de explicar ese comportamiento consiste en describir sus repercusiones en el desenvolvimiento y la eficiencia, en las inasistencias y renuncia de trabajadores, y en la comunidad organizacional. Tristemente, los trabajadores del mismo modo pueden observar conductas disfuncionales. Sus indicadores son los siguientes:

- Conducta para el desempeño.
- Conducta disfuncional.
- Ciudadanía organizacional (p. 106).

C. Naturaleza de las relaciones interpersonales

Griffin & Fleet (2015) menciona que su origen en una empresa es tan diverso como los mimos integrantes de manera individual. En un contraste, se pueden dar relaciones de este tipo positivo y personal. Ello se genera cuando ambas partes se identifican

mutuamente, poseen afecto mutuo y disfrutar al relacionarse. El otro contraste de la dinámica interpersonal puede ser individual pero negativo y usualmente se da al detestarse ambos, no se respeten y les moleste relacionarse.

Las múltiples de las interrelaciones caen en ambos contrastes, en tanto los integrantes de la entidad se relacionan de forma especializada orientada esencialmente a superar los objetivos. La interrelación asiste al trabajo que se afronta, es congruentemente formal y sistematizada y está destinada a la tarea. Dos superiores pueden respetar el empleo del otro e identificar la competencia profesional que estos otorgan al empleo. Pero es factible que no tengan intereses afines al igual que nada que charlar aparte del empleo en que se desenvuelven. Estas interrelaciones diversas se llevan a cabo entre sujetos, grupos o entre todos y pueden variar con periodos.

Las relaciones interpersonales además son de utilidad de una base consistente en una garantía social. En el supuesto que un colaborador le da una valoración del desenvolvimiento inadecuada o se le da una negativa ante un fomento. Los otros integrantes tienen la posibilidad de respaldarlo puesto que comparten un escenario en común, un entendimiento de los motivos y la consecuencia de lo acontecido. Las relaciones interpersonales que son oportunas en una entidad además son motivo de asociación. Los individuos que cooperan entre si y hacen su labor de forma adecuada. Otro efecto que también incluye es la controversia, los individuos logran

abandonar un intercambio interpersonal cuando se sienten molestos. Sin embargo, todos los efectos se relacionan entre el individuo y la organización (p. 105).

D. Las relaciones humanas y laborales

Fernández & Fernández (2014) menciona las relaciones humanas como las relaciones laborales:

a. Relaciones humanas

Se tiene el conocimiento que, por medio de la comunicación, ya sea de tipo de formal o informal, los integrantes de una organización recaudan información con respecto a la organización en la que laboran como también de las variaciones que están pasando en ella, lo que hace posible que las relaciones interpersonales pueden apoyar a los integrantes de la empresa a que realicen su trabajo juntos para así lograr las metas de la organización.

Por este motivo es fundamental el tipo de relación humana que se ha establecido entre los colaboradores. Para el cumplimiento de los fines de la entidad es importante observar los siguientes requerimientos:

- Tener en consideración al colaborador como el capital más importante y aliado. Como efecto habrá una mayor de grado de productividad en el lugar de trabajo.
- Incentivar a los trabajadores de la organización el sentido de pertenencia, por ese motivo, es necesario la extensión de sus competencias a diario.

- Tener en consideración a los trabajadores como colaboradores, que tienen independencia, madurez e intereses de manera que se sentirán satisfechos, al reconocimiento de su responsabilidad y progreso.

b. Relaciones laborales

En general, cuando las personas hablan de sus trabajos, suelen poner de manifiesto su insatisfacción, por lo que la comunicación que debe establecerse en la organización en el contexto de relaciones laborales debe considerarse elementos como:

- La necesidad, la estrategia, o la obligación en la negociación colectiva.
- Evaluación de los puestos y tareas, así como el diseño de sistemas de remuneración satisfactorios.
- Prevención y solución de los conflictos en el trabajo al aceptar y saber que cualquier conflicto siempre tiene solución.
- Reconocimiento del elemento humano como un factor más importante que los aspectos técnicos del trabajo (p. 05).

E. Relaciones internas en las organizaciones

Chiavenato (2011) hace referencia a todas las acciones que realiza recursos humanos vinculado al trato y las acciones de los trabajadores en el interior de la organización.

No obstante, el área de recursos humanos tiene una actuación de respaldo como una actividad de asesoramiento, mejor dicho,

asesoría interna, y realizar la delegación a los directivos y supervisores de ser responsables de línea respecto a lo efectuado a diario de RR.HH.

La disciplina y sus medidas además personifican criterios esenciales de esos vínculos internos.

a. Movimientos del personal: son aquellas relaciones que se dan en el interior de la empresa con sus trabajadores referente a:

- Transferencias: puede darse en el caso de una iniciativa de un empleado o de la empresa, llevar a cabo los diferentes objetivos. Brinda la posibilidad que la empresa pueda hacer su reestructuración ya sea con la apertura o termino de los departamentos con relación a sus necesidades, lo que genera que se realice la reubicación de los individuos en puestos de igual nivel de jerarquía. Además, da la posibilidad de ejecutar los puestos como canales de ascenso. Ciertas empresas aun disponen de una estructura de jerarquía de pirámide, con puestos que es necesarios que se ocupe en movimientos laterales.
- Ascensos: Hace referencia al movimiento de forma vertical de un trabajador que asciende en un puesto en el interior de la entidad. Si se da la situación de que el empleado ha obtenido un ascenso, también el salario tiene una recompensa añadido. El ascenso se traduce como una representación de éxito y que la carrera del empleado a dado pasos en adelante.

- Separaciones por jubilación: Consiste en un movimiento de salida de la empresa, y se da en el caso de los individuos que cumplen la edad límite o el tiempo que deben jubilarse y tenga que irse de la empresa. Este hecho abre la oportunidad de que otros empleados puedan ascender y necesita que la empresa realice la preparación y proporción de aquellos sucesores correctos.
- Separación: Considerado del mismo modo un desplazamiento de salida en la empresa y puede darse de dos formas:
 - o Separación motivada por el empleado: se da en el caso del trabajador realiza la presentación de sus motivos por los cuales ha decidido salir o comenzar su labor en otra entidad.
 - o Despido motivado por la entidad: Sucede cuando la entidad decide excluir de su puesto al trabajador con cualquier razón: tales como, reducir costos, la incapacidad del colaborador de adaptación, entre otros.
- b. Políticas de despido: cuando se realiza los despidos por parte de la entidad estos deben llevarse a cabo con extrema dedicación, principalmente en el caso que el despido cuente con gran número de trabajadores.

Por lo común, las empresas adquieren ciertos procedimientos que disminuyan los efectos que trae el despido, tales como, planes de renuncia voluntaria, colocación en otra organización, política de despidos selectivos.

- Políticas de despidos selectivos: Es el medio por el cual la organización realiza la definición de criterios de selección del personal despedido cuando sucede en el recorte del personal como el caso de preferir personas solteras, en vez de personas mayores y que tengan hijos.
 - Colocación en una entidad diferente (outplacement): Es un proceso que tiene la entidad en el cual se asiste y ayuda aquellos trabajadores que han sido despedidos a través de instituciones especialistas en el tema para brindarle un nuevo empleo. Por lo común, se hace su uso cuando hay un recorte de personal (adelgazamiento), que es una circunstancia opuesta al crecimiento de la organización. El adelgazamiento ocurre cuando se hace la búsqueda de adecuar su tamaño a circunstancias del exterior del mercado. Hay diversas entidades que se dedican exclusivamente a esta clase de procedimiento que son útiles como un vínculo que da entre el trabajador que ha sido despedido y el mercado laboral.
 - Plan de renuncia voluntaria: consiste en un plan en el cual la organización brinda a sus colaboradores un incentivo para que ellos soliciten su exclusión por iniciativa propia. Por lo común, estos planes brindan incentivos como oferta para ubicar en otra organización, indemnización de mayor valor, entre otros.
- c. Disciplina: Esta palabra tiene un significado en el que los individuos estaban sujetos a pautas y normas determinadas por la entidad, ya que están suelen ser las más oportunas para la

organización. Por ese motivo, es importante tener en consideración un control externo profundo que supervise la conducta de las personas, como, por ejemplo, el horario laboral, prohibiciones, procedimientos del trabajo, entre otros. Sin embargo, en la mayoría de los casos que encargaba de objetivos tales como la obtención de resultados. Por ese motivo es importante vigilar las conductas como orden, obediencia, etc.

No obstante, con esta postura, dejando de lado aspectos de mucho valor para la organización como es mejorar la calidad, consecución de objetivos y metas, atención al cliente, innovación y creatividad (pp. 296 – 297).

F. Comunicación en las relaciones interpersonales

Bateman & Snell (2009) mencionan que cuando personas de una organización realizan una reunión, en la que comparten sus ideas, se traduce como un esfuerzo de comunicación. Es de gran utilidad identificar los elementos del proceso de comunicación puesto que en algunas ocasiones no funcionan dichos esfuerzos y también la forma de cómo mejorar sus capacidades en ese escenario. La comunicación se produce mediante el uso de símbolos compartidos y la trasmisión de información.

El sujeto que inicia el proceso trasmisión del mensaje es el emisor y lo transmite al receptor. El emisor realiza la codificación del mensaje por medio de símbolos. Por lo tanto, el emisor transmite su mensaje por medio de un canal ya sea verbal o escrito.

El receptor realiza la decodificación del mensaje y hace el intento de interpretar el mensaje del emisor. Además, el emisor puede hacer una retroalimentación al emisor por medio de codificación del mensaje da respuesta al mensaje dado por el emisor.

A menudo el proceso de comunicación tiene una dificultad como el ruido, que hace un bloque para que se pueda comprender perfectamente. El ruido puede manifestarse como alguna cosa que dificulta una comunicación clara.

Es decir, el proceso de comunicación señala la forma más importante como descomponer la comunicación. Se da la posibilidad de realizar errores. Para garantizar una comunicación efectiva es importante que el administrador se encuentre al pendiente de cada dificultad potencial de la comunicación.

La comunicación unidireccional se realiza en una sola dirección del emisor al respecto, sin que la retroalimentación finalice. Cuando un superior hace el envío de un correo electrónico a un subordinado sin solicitarle respuesta. Este superior llama la atención al trabajador por deficiencia de productividad y luego lo aparta.

En el caso en el que el receptor da una respuesta al emisor, este individuo llega a ser un emisor y la otra persona en receptor, cuando ocurre ello se produce una comunicación bidireccional. En algunas situaciones la comunicación unidireccional se puede volver a bidireccional por medio de un correo electrónico si el supervisor

hace la invitación al receptor para que disipe sus dudas. Estas comunicaciones ambas partes hacen el intercambio de información.

La comunicación es una sola dirección es mucho más común de lo que debe ser puesto que es rápido y fácil para el emisor. Por ejemplo, a un superior le resulta práctico enviar un correo electrónico por algún problema a un subordinado. De la misma manera no tendrá la necesidad de ver por preguntas por alguien que no se encuentre de acuerdo.

La comunicación bidireccional tiene mayor complejidad y también usa más tiempo. Sin embargo, tienen más exactitud, menor cantidad de errores y problemas. Al trabajador (receptor) le resulta fácil poder comprender las sugerencias que le han brindado (p. 536).

K. Establecimiento de relaciones interpersonales positivas

Whetten & Cameron (2014) mencionan que en diversos estudios la aceptación de que los vínculos interpersonales positivos son esenciales para crear fuerza asertiva en el día a día de los individuos. Al someterse los individuos a interrelaciones asertivas experimenta alegría, y renovación. Las relaciones asertivas crean energía en esta misma medida. Todos frecuentamos individuos que nos motivan y nos apoyan con el progreso. Del mismo modo existen individuos con un impacto contrario, al tratarlos nos cansamos y deprimimos. Esta interacción dinamita nuestra energía.

No obstante, el impacto de las relaciones asertivas es más fuertes y perennes que la simple acción de vernos alegres y con vitalidad. Si los sujetos pueden constituir relaciones asertivamente y que creen energía, ello tiene relevante impacto orgánico, sentimental, mental y social.

A modo de ilustración tenemos el bienestar físico de individuos a los cuales impacta de forma reveladora sus relaciones interpersonales. Que tienen relaciones positivas se recuperan en una cirugía dos veces más rápido en caso de sufrir enfermedades, contraen menos enfermedades leves como resfriados, influenza o dolores de cabeza, manejan mejor el estrés y sufren un menor número de accidentes (en realidad, un accidente implica estar en lugar equivocado en el momento incorrecto). Como podría esperarse, también tienen una mayor esperanza de vida.

Las relaciones asertivas del mismo modo apoyaran a los individuos a que logren un óptimo desenvolvimiento en su centro laboral y sus asignaciones y que son adquiridas de forma más eficaz. Esto es, las relaciones asertivas permiten que los individuos se sientan seguros, y ello les facilita enfocarse más en sus tareas positivas hacen que las personas se sientan seguras, y esto les permite concentrarse más en sus actividades; divagan menos por la ansiedad, frustración o duda que casi siempre van de la mano de relaciones no asertivas. Los sujetos son más propensos a ir tras datos y recursos de individuos con energía asertiva y cuentan con más posibilidad de salir airoso si lo que deben realizar es interactuar con individuos que le quitan energía. La cantidad de intercambio de información, participación y compromiso con los demás

es mucho mayor cuando las relaciones son positivas, de manera que la productividad y el éxito en el trabajo también son mucho mayores.

Las emociones positivas (como la alegría, la excitación y el interés) son producto de relaciones positivas; en realidad, estas emociones aumentan la capacidad mental de la gente. Por ejemplo, los sentimientos de alegría y excitación crean el deseo de actuar, aprender y colaborar con los demás. Asimismo, cuando los individuos entablan relaciones positivas, aumentan no sólo la cantidad de información que pueden atender y la cantidad de datos que lograr procesar, sino también la calidad de los juicios que emiten y de las decisiones que toman. De hecho, la capacidad intelectual aumenta (se amplía la agudeza mental), se aprende más eficiente, y se cometen menos errores mentales.

No nos sorprende que el desempeño dentro de las organizaciones también mejore cuando los empleados sientan relaciones asertivas entre ellos. Estas relaciones motivan la ayuda, de forma que minimizan las barreras (como las controversias, las disconformidades, la confusión y la tergiversación, la competencia improductiva, el enojo o los agresivos individuales) para lograr la excelencia en el desenvolvimiento. Los trabajadores son más fieles y se identifican con sus labores y con las empresas cuando existen relaciones positivas; y el intercambio de información, el dialogo y la transferencia de conocimientos aumentan de manera significativa.

Es difícil encontrar una razón por la que la gente no desearía entablar e incrementar sus relaciones positivas con otros seres humanos.

Las relaciones interpersonales positivas tienen muchas ventajas y pocas desventajas.

Desde luego, parecería que el establecimiento de este de tipo de relaciones no es una labor sencilla, pero es más fácil decirlo que lograrlo. No es difícil entablar relaciones positivas con personas similares a nosotros, p con las que nos atraen o se comparten según nuestras expectativas. Sin embargo, cuando nos enfrentamos a individuos que son bruscos, pocos agradables y que cometen muchos errores, es más difícil relacionarse con ellos. En otras palabras, el establecimiento de relaciones positivas en circunstancias negativas o con personas requiere de habilidades especiales.

Sin duda, la habilidad más importante para establecer y fortalecer relaciones positivas es la capacidad de comunicarse con la gente en una forma que provoque sentimientos de confianza, apertura y apoyo (p. 238).

L. Consideraciones de las relaciones interpersonales

Hellriegel & Slocum (2009) señalan que tanto los equipos como grupos tienen una elevada incidencia en la conducta del personal.

Las relaciones laborales excelente y las relaciones con colegas, supeditado y jefes son elementos importantes de la vida en la institución y contribuye al personal a lograr tanto sus objetivos personales como organizacionales. En los casos donde las existen malas relaciones, es posible que están se transformen en estrés. Un elevado nivel de conducta política además es posible que produzca estrés en los gerentes y al

personal. La esencia de las relaciones con otros incide en la réplica que se en el personal antes los estresores organizacionales. Mejor dicho, es posible que las relaciones interpersonales sean fuente de estrés o de soporte colectivo que contribuya al personal a tratar con los estresores organizacionales.

Últimamente se ha descubierto una nueva fuente de estrés en la carrera profesional que se vincula con las ganas de realizar lo adecuado y ético en la alta gerencia o su desdén dirigida a la conducta ética (pp. 197 – 198).

M. Desarrollo de relaciones y comunicación interpersonal

Dubrin (2008) señala que para comprender el desarrollo de la comunicación interpersonal es analizar la manera que la comunicación forma un transmisor para la edificación de relaciones. Según con especialistas como Ritch Sorenson, Grace DeBord e Ida Ramírez, se establecer relaciones en el transcurso de dos variables principales: someter – supeditar y frío – cálido. En el desarrollo de comunicarnos se intenta someter o supeditar. En los casos donde se somete, se intenta dirigir la comunicación. En los casos donde se supedita, se intenta dar el control, o se piensa en primer lugar en los anhelos y las carencias del otro individuo. Los dominadores desean que el destinatario de los recados se supedite a ellos, las personas supeditadas mandan un signo que se desea que el otro individuo lo someta.

Se indicó que cuando deseamos supeditar o someter por el modo en que nos expresamos, redactamos o por los indicios no verbales que

mandamos. El que supedita puede hablar un elevado timbre de voz, redactar textos llenos de signos de admiración o realizar gestos muy excesivos y veloces. Ello puede redactar un texto por email en un tono desagradable. Como, por ejemplo: “Es tiempo de que tomes conciencia de lo indispensable que es tu trabajo y que realmente pongan las energías por realizar una buena labor”.

En los casos donde el supeditado, muestra un tono sereno e indeciso, con una voz apacible y da pretextos. Un individuo supeditado puede interrogar: “Tengo conocimiento que debes de realizar cosas más importantes que tener preocupación por mí, no obstante, quería saber ¿Qué día me brindarán el reembolso de mis dispendios de viaje? En un clima laboral generalmente se espera que las personas con mando formal posean un rol dominante en los diálogos. Sin embargo, en organizaciones no formales más democráticas, no hay posibilidad que el personal con más mando sienta la carencia de dominar los diálogos.

La variable frío – cálida además le da apariencia a la comunicación ya que incita a adecuar un comportamiento similar que mandamos. Los recados nocivos, fríos e impersonales posibilitan textos iguales de los otros.

Por el contrario, los recados verbales y no verbales cálidos aluden a comportamientos similares en los demás.

La mezcla de comunicación dominante y fría manda un indicio de que el transmisor del recado desea somete y restringe, o inclusive adecuarse a un vínculo particular.

Los comportamientos subordinados mezclados con una comunicación calidad señala un anhelo de adecuar o edificar el vínculo al periodo que se cede frente al otro individuo. Ante una situación como una boca, un gerente con una actitud calidad y supeditada mencionará lo siguiente: “Te echaremos de menos el sábado puesto que un integrante importante en esta área. No obstante, comprendo que hay momentos cruciales en la vida personal, una de ellas es está, que sin duda son prioridad antes reuniones laborales”

Es importante tener en cuenta en el establecimiento de relaciones cuatro variables de relaciones como positivas o negativas, reflexione sus objetivos. En ciertos momentos quizás se incline dominar y ser frío, no obstante, generalmente en los momentos quizás se inclina por estar un poco supeditado y ser cálido para edificar una relación (pp. 40 – 41).

N. Resultados de las conductas interpersonales

Griffin (2011) señala es posible que diferentes cosas sucedan como fruto de las conductas interpersonales. Puesto que, en las organizaciones, las relaciones interpersonales son motivo esencial de adhesión, las relaciones interpersonales muy optimas pueden resultar un factor bueno en el sitio de trabajo. No obstante, en los casos donde es el mismo individuo es enfrentar con relaciones laborales de calidad negativa, es posible que los resultados tengan una misma fuerza en las otras direcciones.

Las relaciones interpersonales además ayudan como un sustento concreto para un apoyo colectivo. Deduzca que un trabajador recepcione

una inadecuada evaluación de rendimiento o que le denieguen un ascenso. Los otros integrantes de la organización pueden respaldarlo ya que comparten sus opiniones. Un entendimiento de los orígenes y los efectos de lo que pasó. Las relaciones optimas en una organización además es un factor de cooperación. Los individuos que cooperan entre sí y trabajan en equipo tienen mayores posibilidades pueden lograr grandes cosas que aquellas realizan lo contrario. Otro fruto es el conflicto; es posible que los individuos dejen de tener una relación interpersonal a sentirse molestos. Sin embargo, un aspecto en común que une estos frutos: la comunicación entre los individuos de la organización (p. 585).

O. Dinámica interpersonal

Griffin & Van (2016) señalan que la naturaleza de las relaciones interpersonales en una entidad es tan diferente como cada uno de los integrantes que las constituyen. En un lado están los particulares y buenos. Estos se dan cuando los dos participantes se conocen, sienten admiración mutua y disfrutan de su vínculo. Dos gerentes que tienen un buen tiempo en conocerse mutuamente juegan un partido de fútbol los sábados y tienen una buena amistad, de seguro tendrán una interrelación buena en su labor.

En el otro lado, la dinámica interpersonal sea mala. Posiblemente que ello pase en los casos donde ambas partes no concilian, no se aprecian y no tienen intenciones de interactuar el uno con el otro.

Dichas interrelaciones hacen referencia a una labor en cuestión, son en parte formales y constituidas y dirigidas a la labor. En casos donde dos

gerentes es posible que uno respecto la labor del otro e identificar la competencia profesional que los dos cooperan en la labor. No obstante, además es posible que tengan muchos intereses mutuos y fuera de las acciones que están realizando, es posible no tener un tema de diálogo. Es posible que estos ejemplos como otros se presenten entre personas, intergrupales y entre personal y grupos, así como pueden cambiar a lo largo del tiempo. Es posible que dos gerentes puedan preferir dejar de lado sus diferencias y tener una actitud tolerante y profesional. Quizás al optar por ello se den cuenta que tienen más en común de lo que pensaban y sus vínculos que contribuirán a un vínculo positivo tanto en el aspecto profesional y personal (p. 105).

2.3. Definición de términos

Variable independiente: Inteligencia emocional

La inteligencia emocional como aquellas capacidades para detectar y manejar los indicios y la información referentes a las emociones (2017, p.113).

Variable dependiente: Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales es la interacción entre personas, tanto de forma directa como indirecta, y dentro y fuera de la organización (Griffin, 2011).

Autoconciencia

Capacidad de entender nuestros propios estados de ánimo y emociones, y el efecto de aquellos y éstas en nuestro trabajo y en él de otros (Schermerhorn, 2010, p. 334).

Autorregulación

Capacidad de pensar antes de actuar y de controlar impulsos que de otra suerte serían problemáticos (Schermerhorn, 2010, p.334).

Motivación

Capacidad de trabajar esforzadamente con persistencia y por razones diferentes del dinero y el estatus (Schermerhorn, 2010, p.334).

Conciencia social

Capacidad de entender las emociones de otros y de utilizarlas para relacionarse mejor con ellos (Schermerhorn, 2010, p.334).

Manejo de las relaciones

Capacidad de establecer una buena comunicación con otras personas y de crear buenas relaciones y redes de trabajo (Griffin & Van Fleet, 2016, p. 106).

Comprender las diferencias individuales

Se recomienda comenzar a tener el conocimiento de la función y el efecto de las habilidades interpersonales en el puesto laboral es el pilar fundamental en el vínculo entre los individuos (Griffin & Van Fleet, 2016, p. 114).

Trabajar con diversidad, equipos y conflictos

Las diferencias entre los individuos nos permiten comprendernos y poder tener relaciones interpersonales positivas con ellos (Griffin & Van Fleet, 2016, p. 114).

Dirigir las conductas

Uno de los grandes resultados que los directivos buscan alcanzar es uso eficaz de las habilidades interpersonales se refiere a los diversos comportamientos de los trabajadores en el centro de trabajo (Griffin & Van Fleet, 2016, p. 114).

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis de tablas y gráficos

a) Datos generales

Tabla 1
Género de los trabajadores de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	34	46,6
Válidos Femenino	39	53,4
Total	73	100,0

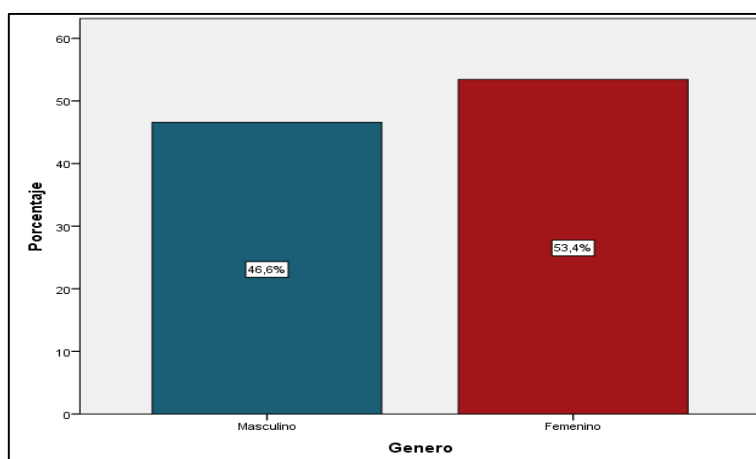


Figura 1. Género de los trabajadores de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura.

Se observa en la Tabla 1 que el 46,6% son del género masculino y el 53,4% son del género femenino. Es decir, el género que predomina en los trabajadores de la

Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, es el femenino con un 53,4%, siendo un número total de 39 personas de 73.

Tabla 2

Edad de los trabajadores de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura

	Frecuencia	Porcentaje
Entre 18 años a 24 años	1	1,4
Entre 25 años a 31 años	10	13,7
Válidos Entre 32 años a 45 años	36	49,3
Más de 45 años	26	35,6
Total	73	100,0

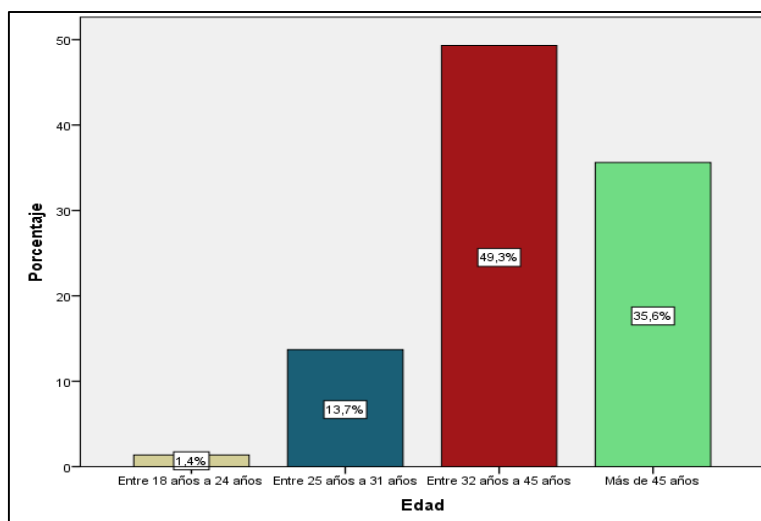


Figura 2. Edad de los trabajadores de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura.

Se observa en la Tabla 2 que el 1,4% de los encuestados manifestaron que tienen entre 18 años hasta 24 años, el 13,7% se encuentran entre 25 años hasta 31 años, en el caso del otro 49,3% mencionaron tener entre 32 años a 45 años y el 35,6% tiene más de 45 años. Es decir, la edad que predomina entre trabajadores de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, es entre 32 años y 45 años, con 49,3% del total, siendo un total de 36 trabajadores.

Tabla 3
Grado de instrucción de los trabajadores de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Grado de Bachiller	1,4
	Título profesional	4,1
	Grado de Magister o Maestro	1,4
	Grado de Doctor	1,4
	Otros	91,8
	Total	73

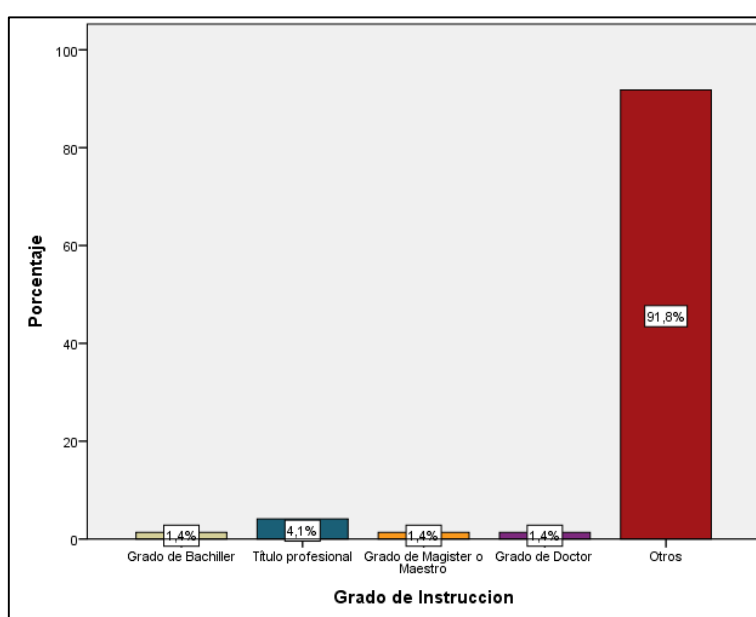


Figura 2. Grado de instrucción de los trabajadores de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura.

Se observa en la Tabla 3 que el 1,4% mencionó que tiene bachiller, en el caso del 4,1% mencionó tener título profesional, en el caso del otro 1,4% mencionó tener grado de doctor y en el caso del 91,8% mencionó tener otro tipo de estudios. Es decir, el grado de institución que predomina entre los trabajadores de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, es otros fuera del grado de bachiller, título profesional, grado de magister o de doctor, con un 91,8% del total, siendo un total de 67 trabajadores que manifestaron esto.

b) Análisis univariante de la Inteligencia emocional

Tabla 4

Autoconciencia

	No		A veces		Si	
	F	%	F	%	F	%
1. ¿Sientes autoconfianza de tus capacidades?	3	4,1%	37	50,7%	33	45,2%
2. ¿Identificas tus propias emociones que sientes en distintos escenarios?	12	16,4%	35	47,9%	26	35,6%
3. ¿Eres consciente de tus fortalezas y limitaciones?	14	19,2%	24	32,9%	35	47,9%

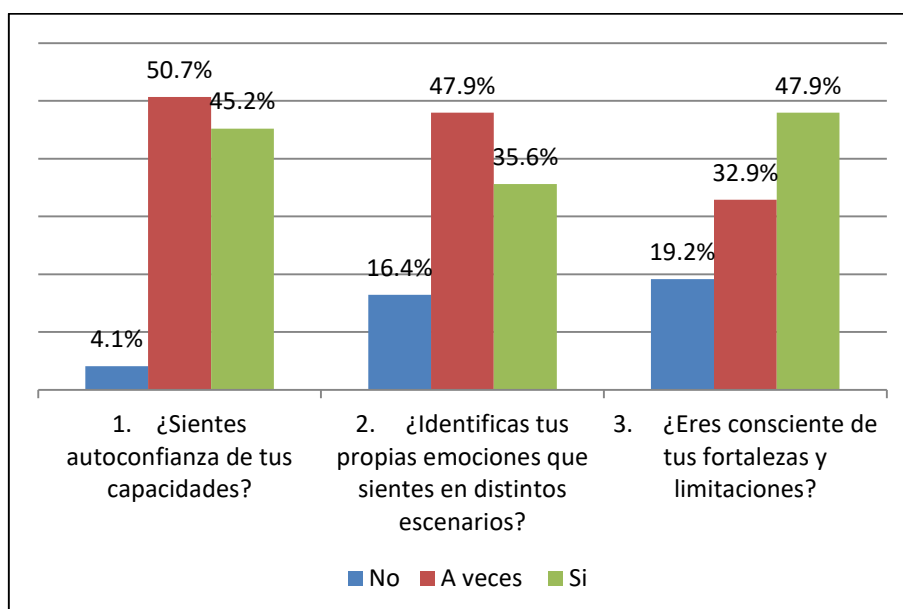


Figura 4. Autoconciencia.

Se observa en la Tabla 4 que en los aspectos de autoconciencia el 4,1% demostraron no tener autoconfianza en sus capacidades, en el caso del 16,4% mencionó no identificar sus propias emociones que siente en distintos escenarios y en el caso del 19,2% mencionó que no es consciente de sus fortalezas y limitaciones.

Tabla 5
Autorregulación

	No		A veces		Si	
	F	%	F	%	F	%
4. ¿Manejas de manera adecuada las situaciones de cambio que se presentan en tu trabajo?	9	12,3%	33	45,2%	31	42,5%
5. ¿Asumes las responsabilidades de tu desempeño laboral?	3	4,1%	39	53,4%	31	42,5%
6. ¿Mantienes los patrones de honestidad y de integridad en tu centro laboral?	3	4,1%	34	46,6%	36	49,3%
7. ¿Recibes de manera positiva las nuevas ideas que surgen en tu centro laboral?	5	6,8%	36	49,3%	32	43,8%

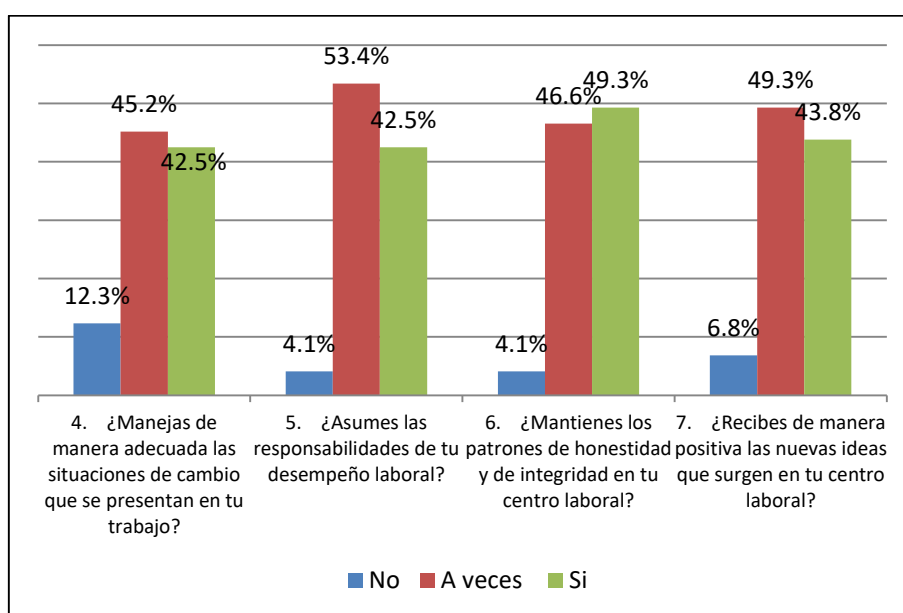


Figura 5. Autorregulación.

Se observa en la Tabla 5 que en los aspectos de autorregulación el 12,3% no manejan de manera adecuada las situaciones de cambio que se presentan en su trabajo, en el caso del 4,1% mencionaron que no asumen las responsabilidades de su desempeño laboral y mucho menos mantienen los patrones de honestidad y de integridad en su centro laboral. Finalmente, en el caso del 6,8% mencionaron que no recibe de manera positiva las nuevas ideas que surgen en tu centro laboral.

Tabla 6
Motivación

	No		A veces		Si	
	F	%	F	%	F	%
8. ¿Sientes el afán de triunfar en las actividades que realizas dentro de tu centro laboral?	6	8,2%	43	58,9%	24	32,9%
9. ¿Estas comprometido con el trabajo que realizas?	0	0,0%	35	47,9%	38	52,1%
10. ¿Tomas la iniciativa en algunas ocasiones?	7	9,6%	37	50,7%	29	39,7%
11. ¿Te sientes optimista al momento de realizar tu trabajo?	4	5,5%	32	43,8%	37	50,7%

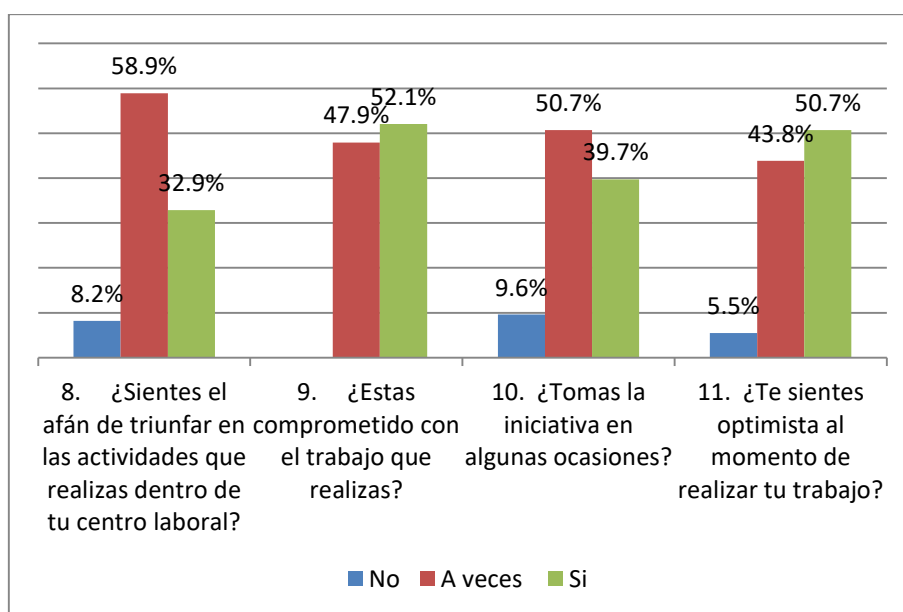


Figura 6. Motivación.

Se observa en la Tabla 6 que en el aspecto de la motivación el 8,2% manifestaron que no sienten el afán de triunfar en las actividades que realizas dentro de su centro laboral, en el caso del 9,6% mencionaron que no toman la iniciativa en algunas ocasiones y en el caso del 5,5% mencionaron que no se siente optimista al momento de realizar su trabajo.

Tabla 7
Conciencia social

	No		A veces		Si	
	F	%	F	%	F	%
12. ¿Comprendes los sentimientos y las percepciones que muestran tus compañeros de trabajo?	16	21,9%	34	46,6%	23	31,5%
13. ¿Apoyas a tus compañeros de trabajo a desarrollar y reforzar sus habilidades?	5	6,8%	46	63,0%	22	30,1%
14. ¿Cultivas las oportunidades laborales en distintos tipos de personas?	19	26,0%	37	50,7%	17	23,3%
15. ¿Cumples adecuadamente con las laborales que te asignan?	1	1,4%	43	58,9%	29	39,7%

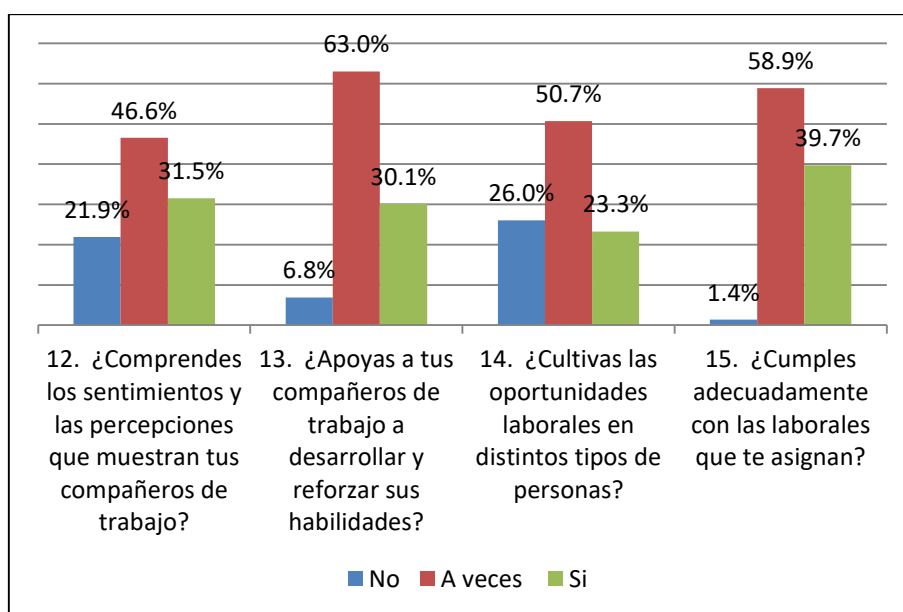


Figura 7. Conciencia social.

Se observa en la Tabla 7 que en los aspectos de la conciencia social el 21,9% mencionó que no comprende los sentimientos y las percepciones que muestran sus compañeros de trabajo, en el caso del 6,87% mencionó que no apoya a sus compañeros de trabajo a desarrollar y reforzar sus habilidades, en el caso del 26% mencionaron que no cultivan las oportunidades laborales en distintos tipos de personas y solo un 1,4% mencionó que no cumplen adecuadamente con las laborales que se le asignan.

Tabla 8
Manejo de las relaciones

	No		A veces		Si	
	F	%	F	%	F	%
16. ¿Tomas la iniciativa para realizar cambios positivos en tu centro laboral?	11	15,1%	47	64,4%	15	20,5%
17. ¿Colaboras con tus compañeros de trabajo para alcanzar metas compartidas?	8	11,0%	38	52,1%	27	37,0%
18. ¿Escuchas abiertamente a tus compañeros de trabajo?	11	15,1%	38	52,1%	24	32,9%
19. ¿Intentas crear relaciones interpersonales con tus compañeros de trabajo?	15	20,5%	41	56,2%	17	23,3%
20. ¿Influyes en tus compañeros de trabajo para realizar cosas positivas en favor de tu centro laboral?	15	20,5%	45	61,6%	13	17,8%
21. ¿Guías a tus compañeros de trabajo en la búsqueda de lograr los objetivos?	13	17,8%	43	58,9%	17	23,3%
22. ¿Manejas los conflictos ocurridos en tu centro laboral de manera adecuada?	10	13,7%	42	57,5%	21	28,8%

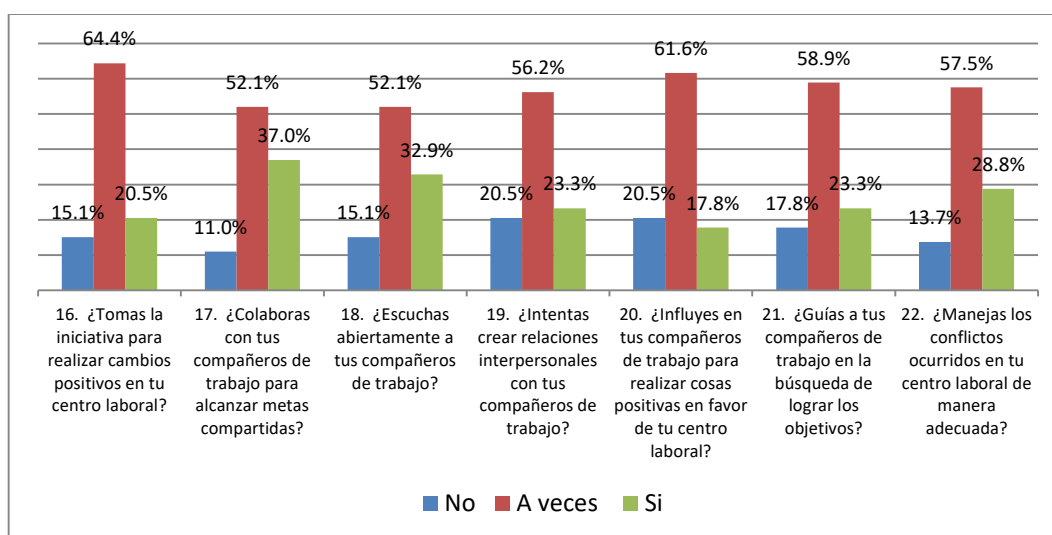


Figura 8. Manejo de las relaciones.

Se observa en la Tabla 8 que en el aspecto de manejo de las relaciones el 15,1% mencionó que no toman la iniciativa para realizar cambios positivos en su centro laboral, asimismo no escuchan abiertamente a sus compañeros de trabajo. En el caso del 20,5% mencionaron que no intentan crear relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, asimismo mencionaron que no influyen en sus compañeros de trabajo para realizar cosas positivas en favor de su centro laboral. Por otro lado, el 17,8%. Finalmente mencionaron el resalto que no guían a sus

compañeros de trabajo en la búsqueda de lograr los objetivos. En el caso del 13,7% mencionaron que no maneja los conflictos ocurridos en su centro laboral de manera adecuada 11% que no colaboran con sus compañeros de trabajo para alcanzar metas compartidas.

c) Análisis univariante de la Relaciones interpersonales

Tabla 9

Comprender las diferencias individuales

	No		A veces		Si	
	F	%	F	%	F	%
23. ¿Cumples con tus compromisos bajo palabra que tienes con tus compañeros de trabajo?	6	8,2%	46	63,0%	21	28,8%
24. ¿Haces que tus compañeros de trabajo se sientan cómodo con su empleo?	8	11,0%	45	61,6%	20	27,4%
25. ¿Te relacionas con todos tus compañeros de trabajo sin importar sus diferencias entre cultura, religión, etc.?	4	5,5%	39	53,4%	30	41,1%

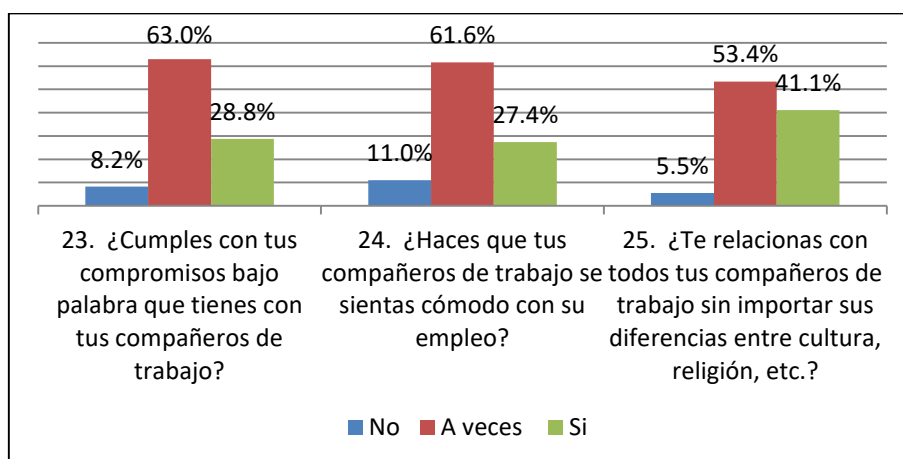


Figura 9. Comprender las diferencias individuales.

Se observa en la 9 que en el aspecto de comprender las diferencias individuales el 8,2% mencionó que no cumplen con sus compromisos bajo palabra que tienes con sus compañeros de trabajo, en el caso del 11% mencionó que no hacen que sus

compañeros de trabajo se sientan cómodo con su empleo y en el caso del 5,5% mencionó que no se relacionan con todos sus compañeros de trabajo sin importar sus diferencias entre cultura, religión, etc.

Tabla 10
Trabajar con diversidad, equipos y conflictos

	No		A veces		Si	
	F	%	F	%	F	%
26. ¿Consideras importante el contar con trabajadores de diferentes personalidades y pensamientos?	20	27,4%	35	47,9%	18	24,7%
27. ¿Tienes la habilidad de dirigir y liderar los equipos de trabajo?	20	27,4%	31	42,5%	22	30,1%
28. ¿Tienes la habilidad de encontrar las causas específicos de los conflictos que surgen en tu trabajo?	20	27,4%	41	56,2%	12	16,4%
29. ¿Tienes la habilidad de manejar los conflictos?	15	20,5%	37	50,7%	21	28,8%

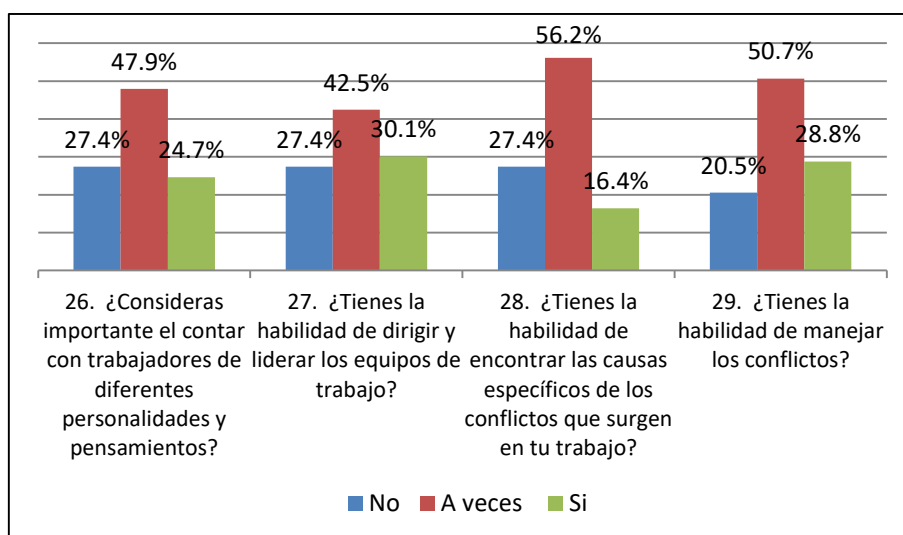


Figura 10. Trabajar con diversidad, equipos y conflictos.

Se observa en la tabla 10 que en el aspecto de trabajar con diversidad, equipos y conflictos el 27,4% mencionaron que no consideran importante el contar con trabajadores de diferentes personalidades y pensamientos, asimismo mencionaron

que no tienen la habilidad de dirigir y liderar los equipos de trabajo y mucho menos no tienen la habilidad de encontrar las causas específicas de los conflictos que surgen en su trabajo. Finalmente, en el caso del 20,5% mencionaron que no tienen la habilidad de manejar los conflictos.

Tabla 11
Dirigir las conductas

	No		A veces		Si	
	F	%	F	%	F	%
30. ¿Tienes la habilidad para enfocar las conductas de tus compañeros de trabajo hacia el buen desempeño laboral?	19	26,0%	40	54,8%	14	19,2%
31. ¿Tienes la habilidad para enfocar las conductas de tus compañeros de trabajo hacia una conducta funcional?	21	28,8%	36	49,3%	16	21,9%
32. ¿Realizas actividades que exceden de los requerimientos formales de su puesto, contribuyendo al efectivo funcionamiento de la organización?	25	34,2%	28	38,4%	20	27,4%

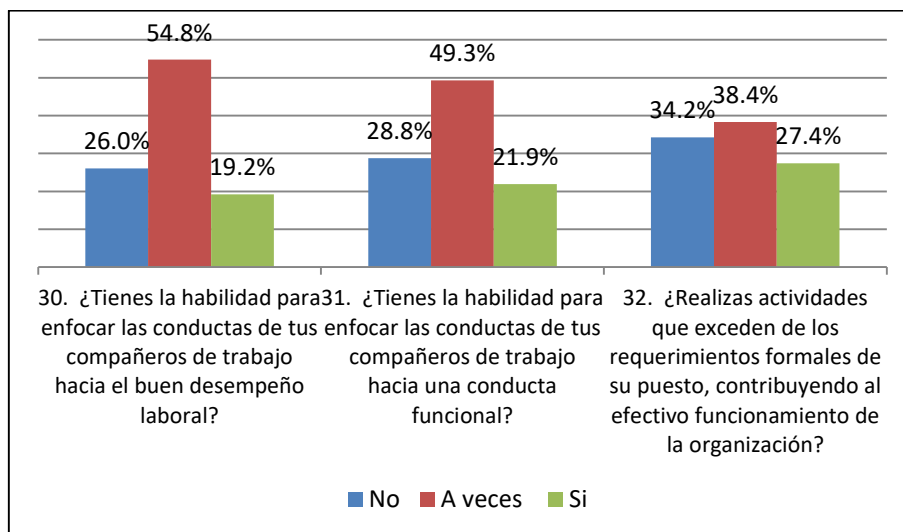


Figura 11. Dirigir las conductas.

Se observa en la Tabla 11 que en el aspecto de dirigir conductas el 26% mencionó que no tienen la habilidad para enfocar las conductas de sus compañeros de

trabajo hacia el buen desempeño laboral, en el caso del 28,8% mencionaron que no tienen la habilidad para enfocar las conductas de sus compañeros de trabajo hacia una conducta funcional y en el caso del 34,2% mencionaron que no realizan actividades que exceden de los requerimientos formales de su puesto, contribuyendo al efectivo funcionamiento de la organización.

d) Prueba de normalidad

De los resultados en la presente Tabla 12 se observa, un nivel crítico (significación asintótica bilateral) en promedio P- valor = 0,000 que es menor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis de no normalidad y se concluye que las puntuaciones de estos datos no se ajustan a una distribución normal (test de Kolmogorov-Smirnov con un nivel de significancia al 5%). Por lo que se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman para determinar la correlación existente entre las variables en estudio.

Tabla 12
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
INTELIGENCIA EMOCIONAL	,131	73	,003
DIMENSIÓN: AUTOCONCIENCIA	,185	73	,000
DIMENSIÓN: AUTOREGULACIÓN	,193	73	,000
DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN	,196	73	,000
DIMENSIÓN: CONCIENCIA SOCIAL	,214	73	,000
DIMENSIÓN: MANEJO DE LAS RELACIONES	,153	73	,000
RELACIONES INTERPERSONALES	,119	73	,013

a. Corrección de la significación de Lilliefors

e) Comprobación de hipótesis

Hipótesis General

Ho: La inteligencia emocional no influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.

Ha: La inteligencia emocional influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.

Tabla 13

Correlación de Rho de Spearman entre La inteligencia emocional y as relaciones interpersonales

			Inteligencia emocional	Relaciones interpersonales
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,621**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	,621**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	73	73

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

Se observa en la Tabla 13 que con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,621$), por lo que se concluye que la inteligencia emocional influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.

Hipótesis específica 1

Ho: La autoconciencia no influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.

Ha: La autoconciencia influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.

Tabla 14

Correlación de Rho de Spearman entre la autoconciencia y as relaciones interpersonales

		Dimensión: autoconciencia	Relaciones interpersonales
Rho de Spearman	Dimensión: autoconciencia	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,491**
		N	,000
	Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	73
		Sig. (bilateral)	,491**
		N	,000
		73	73

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

Se observa en la Tabla 14 que Con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,491$), por lo que se concluye que la autoconciencia influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.

Hipótesis específica 2

Ho: La autorregulación no influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.

Ha: La autorregulación influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.

Tabla 15

Correlación de Rho de Spearman entre la autorregulación y as relaciones interpersonales

		Dimensión: autorregulación	Relaciones interpersonales
Rho de Spearman	Dimensión: autorregulación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,407**
		N	. 73
	Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	,407**
		Sig. (bilateral)	1,000 .
		N	,000 73

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

Se observa en la Tabla 15 que con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,407$), por lo que se concluye que la autorregulación influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.

Hipótesis específica 3

Ho: La motivación no influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.

Ha: La motivación influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.

Tabla 16

Correlación de Rho de Spearman entre la motivación y sus relaciones interpersonales

			Dimensión: motivación	Relaciones interpersonales
Rho de Spearman	Dimensión: motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,401**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	,401**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	73	73

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

Se observa en la Tabla 16 que con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,401$), por lo que se concluye que la motivación influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.

Hipótesis específica 4

Ho: La conciencia social no influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.

Ha: La conciencia social influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.

Tabla 17

Correlación de Rho de Spearman entre la conciencia social y sus relaciones interpersonales

		Dimensión: conciencia social	Relaciones interpersonales
Rho de Spearman	Dimensión: conciencia social	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,569**
		N	,000
	Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	73
		Sig. (bilateral)	,569**
		N	,000
		73	73

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

Se observa en la Tabla 17 que con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,569$), por lo que se concluye que la conciencia social influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.

Hipótesis específica 5

Ho: El manejo de las relaciones no influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.

Ha: El manejo de las relaciones influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.

Tabla 18

Correlación de Rho de Spearman entre el manejo de las relaciones y sus relaciones interpersonales

			Dimensión: manejo de las relaciones	Relaciones interpersonales
Rho de Spearman	Dimensión: manejo de las relaciones	Coeficiente de correlación	1,000	,507**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	,507**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	73	73

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

Se observa en la Tabla 18 que con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,507$), por lo que se concluye que el manejo de las relaciones influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.

4.2. Discusión de resultados

Se tuvo como hipótesis general, La inteligencia emocional influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019. Mediante la prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.00 < 0,05$ ", por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.621; lo cual indica que es una relación positiva moderada y muy significativa. De los hallazgos encontrados, la presente investigación corrobora por lo planteado dado por Erazo (2018) en su investigación titulada "*Inteligencia emocional y clima organizacional de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Victoria, 2018*". La investigación tuvo como objetivo el establecer la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores. Es una investigación básica, nivel correlacional, el diseño es no experimental transversal. La investigación concluyó en que la inteligencia emocional tiene relación con el clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, 2018.

Se tuvo como hipótesis específica 1, La autoconciencia influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019. Mediante la prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.00 < 0,05$ ", por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.491; lo cual indica que es una relación positiva moderada y muy

significativa. De los hallazgos encontrados, la presente investigación corrobora por lo planteado dado por Erazo (2018) en su investigación titulada "*Inteligencia emocional y clima organizacional de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Victoria, 2018*", quien concluyó en que la inteligencia emocional tiene relación con el clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, 2018, puesto que el nivel de significancia calculada es de $p < 0,05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de $Rho = 0,971$. Entre las dimensiones que tuvo más relevancia fue el autoconocimiento que indica que el 56,43% de los colaboradores presenta un nivel inadecuado y el 6,43% presentan un nivel adecuado.

Se tuvo como hipótesis específica 2, La autorregulación influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019. Mediante la prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.00 < 0,05$ ", por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.407; lo cual indica que es una relación positiva moderada y muy significativa. De los hallazgos encontrados, la presente investigación corrobora por lo planteado dado por Alvarado (2018) en su investigación titulada "*La inteligencia emocional y su influencia en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos, 2018*" quien concluye que la inteligencia emocional si influye en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos, donde se obtuvo una correlación un coeficiente de Spearman de 0,815. Es decir, al

tener una alta autorregulación ayuda a mejorar la relación interpersonal dando énfasis a solucionar los problemas que se presenten durante sus funciones laborales.

Se tuvo como hipótesis específica 3, La motivación influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019. Mediante la prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.00 < 0,05$ ", por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.401; lo cual indica que es una relación positiva moderada y muy significativa. De los hallazgos encontrados, la presente investigación corrobora por lo planteado dado por Pineda & Duchi (2014) en su investigación titulada "*Liderazgo gerencial y las relaciones interpersonales*", quien concluyó en que es necesario proponer un Modelo de Liderazgo Institucional, con el objetivo de mejorar las relaciones interpersonales del talento humano del hospital del IESS-Milagro. Asimismo, Troya (2014) en su investigación titulada "*Análisis de la importancia de la inteligencia emocional en la motivación de los trabajadores*", concluyó en que concluye que los colaboradores presentan altos niveles de desarrollo de comportamientos de autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales, lo que influye favorablemente en su desarrollo personal.

Se tuvo como hipótesis específica 4, La conciencia social influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019. Mediante la prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de

significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.00 < 0,05$ ", por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.569; lo cual indica que es una relación positiva moderada y muy significativa. De los hallazgos encontrados, la presente investigación corrobora por lo planteado dado por Huamán (2017) en su investigación titulada "*Relaciones interpersonales del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016*", quien concluyó en que se identificó cierta queja de parte de los trabajadores en cuanto a la comunicación a nivel laboral que existe entre compañeros de trabajo, ya que la personas encuestadas manifiestan que existe deficiencias en este aspecto, debido a que el trato y la relación que se tiene entre los compañeros no es adecuado, ya que existe ineficiencia por parte de ciertos trabajadores, para proporcionar información relevante a sus compañeros, en relación a alguna función o actividad específica, destinada a su puesto de trabajo.

Se tuvo como hipótesis específica 5, El manejo de las relaciones influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019. Mediante la prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.00 < 0,05$ ", por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.507; lo cual indica que es una relación positiva moderada y muy significativa. De los hallazgos encontrados, la presente investigación corrobora por lo planteado dado por Muñiz (2014) realizó la investigación titulada "*Relaciones interpersonales en la calidad laboral del personal administrativo del hospital del Niño Francisco de Ycaza Bustamante, de la*

ciudad de Guayaquil, La investigación concluyó en que el personal administrativo y la gerencia mantiene una adecuada comunicación, lo que está permitiendo un ambiente laboral satisfactorio dentro de las competencias de cada puesto de trabajo, lo que va a facilitar el fortalecimiento de las relaciones interpersonales entre el recurso humano hospitalario.

CONCLUSIONES

1. Con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,491$), por lo que se concluye que la autoconciencia influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019. Es decir, a medida que el personal tenga mayor autoconfianza de sus capacidades mejorara la habilidad para enfocar las conductas de sus compañeros de trabajo hacia el buen desempeño laboral.
2. Con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,407$), por lo que se concluye que la autorregulación influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019. Es decir, a medida que el personal maneje de manera adecuada las situaciones de cambio que se presentan en su trabajo mejorara las relaciones interpersonales con todos sus compañeros de trabajo sin importar sus diferencias entre cultura, religión, etc.
3. Con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,401$), por lo que se concluye que la motivación influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019. Es decir, a medida que el personal se sienta comprometido con el trabajo que realiza mejorara la habilidad de dirigir y liderar los equipos de trabajo.

4. Con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,569$), por lo que se concluye que la conciencia social influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019. Es decir, a medida que el personal comprenda los sentimientos y las percepciones que muestran sus compañeros de trabajo mejoraran la habilidad de enfocar satisfacción hacia sus compañeros de trabajo haciendo que se sientan cómodos con su empleo.
5. Con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,507$), por lo que se concluye que el manejo de las relaciones influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019. Es decir, a medida que el personal tenga la iniciativa para realizar cambios positivos en su centro laboral mejorara la habilidad para enfocar las conductas de sus compañeros de trabajo hacia una conducta funcional.
6. Con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,621$), por lo que se concluye que la inteligencia emocional influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019. Es decir, a medida que el personal maneje con destreza aptitudes emocionales mejorara el cumplimiento de sus compromisos con sus compañeros de trabajo.

RECOMENDACIONES

1. Implementar programas de capacitaciones que estén enfocados al fortalecimiento en la autoconfianza de sus capacidades con la finalidad de incrementar o mantener la habilidad para enfocar las conductas de sus compañeros de trabajo hacia el buen desempeño laboral.
2. Establecer estrategias para mejorar en el personal su actitud positiva ante acontecimientos o exceso de trabajo que ocurran dentro de la organización.
3. Fomentar la participación del personal dentro de la institución para elevar su compromiso con el trabajo que realiza dentro de la organización.
4. Promover un clima positivo para afianzar entre el personal apoyo y comprensión de los sentimientos que muestran sus compañeros de trabajo para reforzar y mejorar sus habilidades dentro de la organización.
5. Ejecutar acciones para afianzar la iniciativa del personal para realizar cambios positivos en su centro laboral y enfocar las conductas de sus compañeros de trabajo hacia una conducta funcional.
6. Optimizar la inteligencia emocional del personal que les permitirá mejorar la seguridad y confianza en su comportamiento frente a los demás y lograr un mejor desenvolvimiento en sus relaciones interpersonales.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Bibliográficas

Bateman, T. & Snell, S. (2009). *Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. (8ª Ed.). México: Mc Graw Hill.

Bernal, C., Pineda, I., Lemus, F., Fonseca, D. & Muñoz, C. (2014). *Fundamentos de investigación*. México: Pearson.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill

Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones* (3 ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.

Daft, R. & Marcic, D. (2010). *Introducción a la administración*. (6ª Ed.). México D.F.: Cengage Learning.

Díaz, M., Escalona, M., Castro, D., León, A. & Ramírez, M. (2013). *Metodología de la investigación*. México: Trillas.

Dubrin, A. (2008). *Relaciones humanas. Comportamiento humano en el trabajo* (9 ed.). México: Pearson.

Fernández, D. & Fernández, E. (2014). *Comunicación empresarial*. España: Paraninfo.

Griffin, R. & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional. Gestión de personas y organizaciones*. (9ª Ed.). México: Cengage Learning.

Griffin, R. (2011). *Administración* (10 ed.). México: Cengage Learning.

Griffin, R., & Van Fleet, D. (2016). *Habilidades directivas. Evaluación y desarrollo*. México D.F.: Cengage Learning.

Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional* (12 ed.). México D.F.: Cengage Learning.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.

Huerta, J. & Rodríguez, G. (2014). *Desarrollo de habilidades directivas*. (2ª Ed.). México: Pearson

INEGI. (2005). *Metodología de la investigación*. México: INEGI.

Muñoz, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis* (2 ed.). México: Pearson.

Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo*. (12ª Ed.). México: Mc. Graw Hill.

Robbins, S. & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. (17ª Ed.). México: Pearson.

Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración* (10 ed.). México: Pearson.

Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración* (12 ed.). Juarez: Pearson.

Schermerhorn, J. (2010). *Administración*. (2ª Ed.). México: Limusa.

- **Páginas web**

Alcántara, J. (2018). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2016. Recuperado el 18 de septiembre de 2019 de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/17122>

Alvarado, H. (2018). La Inteligencia Emocional y su influencia en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Municipalidad

de Los Olivos, 2018. Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado el 18 de diciembre de 2018 de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19385/Alvarado_CH.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Erazo, V. (2018). Inteligencia emocional y clima organizacional de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Victoria, 2018. Recuperado el 18 de septiembre de 2019 de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/16896>

Haro, N. (2013) Las relaciones interpersonales y su incidencia en el servicio al cliente interno en la Dirección metropolitana de Catastro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito de la Provincia de Pichincha. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado el 18 de diciembre de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6162/1/FCHE-SSE-48.pdf>.

Huamán, D. (2017). Relaciones interpersonales del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016. Universidad Nacional José María Arguedas. Perú. Recuperado el 18 de diciembre de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/305/Dante_Tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Manrique, J. (2015). Características de la cultura, clima organizacional y la inteligencia emocional de una empresa familiar en la ciudad de Cartagena. Universidad Tecnológica de Bolívar. Colombia.

Recuperado el 18 de diciembre de 2018 de <http://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0068205.pdf>.

Muñiz, S. (2014). Relaciones interpersonales en la calidad laboral del personal administrativo del hospital del Niño Francisco de Ycaza Bustamante, de la ciudad de Guayaquil. Recuperado el 18 de septiembre de 2019 de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/2137/1/Tesis%20Dr.%20Elvis%20actualizada.pdf>

Pineda, Y., & Duchi, M. (2014). Liderazgo gerencial y las relaciones interpersonales. Recuperado el 18 de septiembre de 2019 de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/1700/1/T-UTB-CEPOS-MGSS-000004.pdf>

Santos, G. (2016) Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajabamba – Agosto 2016. Universidad Privada del Norte. Perú. Recuperado el 18 de diciembre de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9968/Santos%20Reyes%20Gloria%20Marleny.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Troya, C. (2014). Análisis de la importancia de la inteligencia emocional en la motivación de los trabajadores. Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador. Recuperado el 18 de diciembre de 2018 de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3873/1/T1390-MDTH-Troya-Analisis.pdf>

Zúñiga, J. (2015). Inteligencia comercial para el liderazgo. México: Pabilibrio. Recuperado el 18 de diciembre de 2018 de <https://books.google.com.pe/books?id=Gq62CAAQBAJ&printsec=fro>

ntcover&dq=inteligencia+emocional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiYp6
TT7KffAhWrzlkKHeYdClk4MhDoAQgnMAA#v=onepage&q=inteligenci
a%20emocional&f=false

ANEXOS

TITULO: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA, 2019.

A. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA PINCIPAL</p> <p>¿De qué manera la inteligencia emocional influye en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Establecer de que manera la inteligencia emocional influye en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>La inteligencia emocional influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE: INTELIGENCIA EMOCIONAL</p> <p><i>Autoconciencia</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Autoconfianza. - Conciencia emocional. - Correcta autovaloración. <p><i>Autoregulación</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Adaptabilidad. - Conciencia. - Confiabilidad. - Innovación. <p><i>Motivación</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Afán de triunfo. - Compromiso. - Iniciativa. - Optimismo. <p><i>Conciencia social</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Comprensión de los otros. - Desarrollo de los otros. - Diversificación. - Servicio de orientación 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Aplicada.</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Correlacional.</p> <p>MÉTODO: Método científico de Hernández, Fernández y Baptista; asimismo el método científico de Bunge.</p> <p>DISEÑO: No experimental.</p> <p>TÉCNICA: Encuesta.</p>
<p>PROBLEMAS SECUNDARIOS</p> <p>¿De qué manera la autoconciencia influye en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Establecer de que manera la autoconciencia influye en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad</p>	<p>HIPÓTESIS SECUNDARIAS</p> <p>La autoconciencia influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.</p>		

<p>Provincial de Huaura, 2019?</p> <p>¿De qué manera la autorregulación influye en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019?</p>	<p>Provincial de Huaura, 2019.</p> <p>Establecer de que manera la autorregulación influye en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.</p>	<p>La autorregulación influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.</p>	<p><i>Manejo de las relaciones</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Catalizar el cambio. - Colaborar y cooperar. - Comunicación. - Construir lazos. - Influencia. - Liderazgo. - Manejo de conflictos. <p>VARIABLE DEPENDIENTE: RELACIONES INTERPERSONALES</p>	<p>INSTRUMENTO: Cuestionario.</p> <p>POBLACIÓN: Consta de 90 personas.</p> <p>MUESTRA: Consta de 73 personas.</p>
<p>¿De qué manera la motivación influye en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019?</p>	<p>Establecer de que manera la motivación influye en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.</p>	<p>La motivación influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.</p>	<p><i>Comprender las diferencias individuales</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - El contrato psicológico. - Engranaje persona – empleo. - La esencia de las diferencias individuales. 	<p>ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov</p>
<p>¿De qué manera la conciencia social influye en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019?</p>	<p>Establecer de que manera la conciencia social influye en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.</p>	<p>La conciencia social influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.</p>	<p><i>Trabajar con diversidad, equipos y conflictos</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Comprender la diversidad. - Dirigir o liderar los equipos. - Causas del conflicto. - Manejar el conflicto. <p><i>Dirigir las conductas</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Conducta para el desempeño. 	

<p>¿De qué manera el manejo de las relaciones influye en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019?</p>	<p>Establecer de que manera el manejo de las relaciones influye en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.</p>	<p>El manejo de las relaciones influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conducta disfuncional. - Ciudadanía organizacional. 	
---	---	---	--	--

B. Cuestionario

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales del personal en la unidad de gestión de residuos sólidos, Municipalidad Provincial de Huaura. El cuestionario es anónimo y la información será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

c. ¿Cuál es el grado académico o título profesional más alto alcanzado?

Grado de Bachiller	
Título profesional	
Grado de Magister o Maestro	
Grado de Doctor	
Otros:	


II. Instrucciones


En el siguiente cuadro marcar con una equis "X" según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

ITEM	Si	A veces	No
INTELIGENCIA EMOCIONAL			
DIMENSIÓN: AUTOCONCIENCIA			
1. ¿Sientes autoconfianza de tus capacidades?			
2. ¿Identificas tus propias emociones que sientes en distintos escenarios?			
3. ¿Eres consciente de tus fortalezas y limitaciones?			
DIMENSIÓN: AUTOREGULACIÓN			
4. ¿Manejas de manera adecuada las situaciones de cambio que se presentan en tu trabajo?			
5. ¿Asumes las responsabilidades de tu desempeño laboral?			
6. ¿Mantienes los patrones de honestidad y de integridad en tu centro laboral?			
7. ¿Recibes de manera positiva las nuevas ideas que surgen en tu centro laboral?			
DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN			
8. ¿Sientes el afán de triunfar en las actividades que realizas dentro de tu centro laboral?			
9. ¿Estas comprometido con el trabajo que realizas?			
10. ¿Tomas la iniciativa en algunas ocasiones?			
11. ¿Te sientes optimista al momento de realizar tu trabajo?			
DIMENSIÓN: CONCIENCIA SOCIAL			
12. ¿Comprendes los sentimientos y las percepciones que muestran tus compañeros de trabajo?			
13. ¿Apoyas a tus compañeros de trabajo a desarrollar y reforzar sus habilidades?			
14. ¿Cultivas las oportunidades laborales en distintos tipos de personas?			
15. ¿Cumples adecuadamente con las laborales que te asignan?			
DIMENSIÓN: MANEJO DE LAS RELACIONES			
16. ¿Tomas la iniciativa para realizar cambios positivos en tu centro laboral?			
17. ¿Colaboras con tus compañeros de trabajo para alcanzar metas compartidas?			
18. ¿Escuchas abiertamente a tus compañeros de trabajo?			
19. ¿Intentas crear relaciones interpersonales con tus compañeros de trabajo?			
20. ¿Influyes en tus compañeros de trabajo para realizar cosas positivas en favor de tu centro laboral?			

21. ¿Guías a tus compañeros de trabajo en la búsqueda de lograr los objetivos?			
22. ¿Manejas los conflictos ocurridos en tu centro laboral de manera adecuada?			
RELACIONES INTERPERSONALES			
DIMENSIÓN: COMPRENDER LAS DIFERENCIAS INDIVIDUALES			
23. ¿Cumples con tus compromisos bajo palabra que tienes con tus compañeros de trabajo?			
24. ¿Haces que tus compañeros de trabajo se sientan cómodo con su empleo?			
25. ¿Te relacionas con todos tus compañeros de trabajo sin importar sus diferencias entre cultura, religión, etc.?			
DIMENSIÓN: TRABAJAR CON DIVERSIDAD, EQUIPOS Y CONFLICTOS			
26. ¿Consideras importante el contar con trabajadores de diferentes personalidades y pensamientos?			
27. ¿Tienes la habilidad de dirigir y liderar los equipos de trabajo?			
28. ¿Tienes la habilidad de encontrar las causas específicos de los conflictos que surgen en tu trabajo?			
29. ¿Tienes la habilidad de manejar los conflictos?			
DIMENSIÓN: DIRIGIR LAS CONDUCTAS			
30. ¿Tienes la habilidad para enfocar las conductas de tus compañeros de trabajo hacia el buen desempeño laboral?			
31. ¿Tienes la habilidad para enfocar las conductas de tus compañeros de trabajo hacia una conducta funcional?			
32. ¿Realizas actividades que exceden de los requerimientos formales de su puesto, contribuyendo al efectivo funcionamiento de la organización?			

C. Validación de instrumentos por juicio de expertos





UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : Ramos La Rosa Patricia Elena

1.2 GRADO ACADEMICO : Magister RR.HH

1.3 INSTITUCIÓN DONDE LABORA : UNIFSC

1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA, 2019"

1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : Melissa Elizabeth Verastegui Romero

1.6 MENCIÓN : Bachiller en Administración Y negocios Internacionales

1.7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario Inteligencia Emocional

1.8 CRITERIOS DE APLICABILIDAD :

a) DE 01 a 13 Improcedente (No valido, reformular)

b) DE 14 a 16 Aceptable con recomendaciones (Válido, precisar, mejorar o modificar)

c) De 17 a 20: Aceptable (Valido, aplicar)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

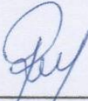
INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		(01-10)	(11-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe un constructo lógico en los ítems.					X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados en el estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficas.					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores; problemas e hipótesis.					X
9. METODOLOGIA	Cumple con los lineamientos metodológicos.					X
10. PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para ciencia y la construcción de teorías.					X
SUB TOTAL						50
TOTAL						50

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) : 20

VALORACIÓN CUALITATIVA : Valido

OPINION DE APLICABILIDAD : Aplica

LUGAR Y FECHA : Huacho, 23 de Setiembre del 2019


 Firma y post firma del experto
 DNI : 42424056
 Teléfono: 991352047

10



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTO

III. DATOS GENERALES

- 3.1 APELLIDOS Y NOMBRES : Ramos La Rosa Patricia Elena
- 3.2 GRADO ACADÉMICO : Magister RRHH
- 3.3 INSTITUCIÓN DONDE LABORA : UNIFSC
- 3.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA, 2019"
- 3.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : Melissa Elizabeth Verastegui Romero
- 3.6 MENCIÓN : Bachiller en Administración Y negocios Internacionales
- 3.7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario Relaciones Interpersonales
- 3.8 CRITERIOS DE APLICABILIDAD :
- d) DE 01 a 13 Improcedente (No valido, reformular)
- e) DE 14 a 16 Aceptable con recomendaciones (Válido, precisar, mejorar o modificar)
- f) De 17 a 20: Aceptable (Valido, aplicar)

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		(01-10)	(11-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe un constructo lógico en los ítems.					X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados en el estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficas.					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores; problemas e hipótesis.					X
9. METODOLOGIA	Cumple con los lineamientos metodológicos.					X
10. PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para ciencia y la construcción de teorías.					X
SUB TOTAL						50
TOTAL						50

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) : 20

VALORACIÓN CUALITATIVA : Válido

OPINIÓN DE APLICABILIDAD : Aplicar

LUGAR Y FECHA : Huacho, 23 de Setiembre del 2019

Firma y post firma del experto

DNI : 42929056

Teléfono: 941352092

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTO**

I. DATOS GENERALES

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : CAROL TORRES ROXANA
- 1.2 GRADO ACADEMICO : Ing. Gestión Pública / Lic. ADM.
- 1.3 INSTITUCIÓN DONDE LABORA : Colectivo Regional de Docentes UAP
- 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : **"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA, 2019"**
- 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : Melissa Elizabeth Verastegui Romero
- 1.6 MENCIÓN : Bachiller en Administración Y negocios Internacionales
- 1.7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario Inteligencia Emocional
- 1.8 CRITERIOS DE APLICABILIDAD :
- a) DE 01 a 13 Improcedente (No valido, reformular)
- b) DE 14 a 16 Aceptable con recomendaciones (Válido, precisar, mejorar o modificar)
- c) De 17 a 20: Aceptable (Valido, aplicar)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		(01-10)	(11-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe un constructo lógico en los ítems.					X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados en el estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficas.				X	
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores; problemas e hipótesis.				X	
9. METODOLOGIA	Cumple con los lineamientos metodológicos.					X
10. PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para ciencia y la construcción de teorías.					X
SUB TOTAL					8	40
TOTAL						48

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) : 19.2

VALORACIÓN CUALITATIVA : Válido

OPINION DE APLICABILIDAD : Adecua

LUGAR Y FECHA : Huaura, 22 de Setiembre del 2019



Msc. Adm. C. Roxana Carrero
DOCENTE

Firma y post firma del experto

DNI : 06118695

Teléfono: 992868286



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
 FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
 JUICIO DE EXPERTO

III. DATOS GENERALES

- 3.1 APELLIDOS Y NOMBRES : Caro Torero Roxana
- 3.2 GRADO ACADÉMICO : Dg. Gestión Pública / D.C. Adm.
- 3.3 INSTITUCIÓN DONDE LABORA : Gebr. Regional de Huma / UAP
- 3.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA, 2019"
- 3.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : Melissa Elizabeth Verastegui Romero
- 3.6 MENCIÓN : Bachiller en Administración y Negocios Internacionales
- 3.7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario Relaciones Interpersonales
- 3.8 CRITERIOS DE APLICABILIDAD :
 - d) DE 01 a 13 Improcedente (No valido, reformular)
 - e) DE 14 a 16 Aceptable con recomendaciones (Válido, precisar, mejorar o modificar)
 - f) De 17 a 20: Aceptable (Valido, aplicar)

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

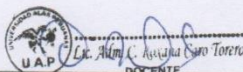
INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		(01-10)	(11-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.	01	02	03	04	05
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe un constructo lógico en los ítems.					X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados en el estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficas.				X	
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores; problemas e hipótesis.					X
9. METODOLOGIA	Cumple con los lineamientos metodológicos.					X
10. PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para ciencia y la construcción de teorías.					X
SUB TOTAL					8	40
TOTAL						48

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) : 19.2

VALORACIÓN CUALITATIVA : Valido

OPINION DE APLICABILIDAD : Aplicar

LUGAR Y FECHA : Huacho, 23 de Setiembre del 2019.


 U.A.P. LIC. Almy C. Arriaga Caro Torero
 DOCENTE

Firma y post firma del experto
 DNI : 06118695
 Teléfono : 922868286



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
 FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
 JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : MAGNINIA RUIZ DONATO AMADOR
- 1.2 GRADO ACADEMICO : MAGISTER
- 1.3 INSTITUCIÓN DONDE LABORA : UAP
- 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA, 2019"
- 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : Melissa Elizabeth Verastegui Romero
- 1.6 MENCIÓN : Bachiller en Administración Y negocios Internacionales
- 1.7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario Inteligencia Emocional
- 1.8 CRITERIOS DE APLICABILIDAD :
 - a) DE 01 a 13 Improcedente (No valido, reformular)
 - b) DE 14 a 16 Aceptable con recomendaciones (Válido, precisar, mejorar o modificar)
 - c) De 17 a 20: Aceptable (Valido, aplicar)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	DEFICIENTE (01-10)	REGULAR (11-13)	BUENO (14-16)	MUY BUENO (17-18)	EXCELENTE (19-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe un constructo lógico en los ítems.					X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados en el estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficas.				X	
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores; problemas e hipótesis.					X
9. METODOLOGIA	Cumple con los lineamientos metodológicos.					X
10. PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para ciencia y la construcción de teorías.					X
SUB TOTAL					8	40
TOTAL						48

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) : 19.2

VALORACIÓN CUALITATIVA : VALIDO

OPINION DE APLICABILIDAD : APLICAR

LUGAR Y FECHA : HUAURA, 24 DE SETIEMBRE DEL 2019

Firma y post firma del experto

DNI : 15608642

Teléfono: 992655952

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTO

III. DATOS GENERALES

- 3.1 APELLIDOS Y NOMBRES : MAGUINA RUIZ DONATO AMADOR
- 3.2 GRADO ACADÉMICO : MAGISTER
- 3.3 INSTITUCIÓN DONDE LABORA : UAP
- 3.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA, 2019"
- 3.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : Melissa Elizabeth Verastegui Romero
- 3.6 MENCIÓN : Bachiller en Administración Y negocios Internacionales
- 3.7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario Relaciones Interpersonales
- 3.8 CRITERIOS DE APLICABILIDAD :
- d) DE 01 a 13 Improcedente (No valido, reformular)
- e) DE 14 a 16 Aceptable con recomendaciones (Válido, precisar, mejorar o modificar)
- f) De 17 a 20: Aceptable (Valido, aplicar)

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		(01-10)	(11-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe un constructo lógico en los ítems.				X	
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados en el estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficas.					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores; problemas e hipótesis.				X	
9. METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos.					X
10. PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para ciencia y la construcción de teorías.					X
SUB TOTAL					8	40
TOTAL						48

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) : 19.2

VALORACIÓN CUALITATIVA : VALIDO

OPINION DE APLICABILIDAD : APLICAR

LUGAR Y FECHA : HUAURO, 24 DE SEPTIEMBRE DEL 2019

Firma y post firma del experto

DNI : 15608642Teléfono: 992655952