



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LAS RELACIONES
INTERPERSONALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE
LA GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL DEL
GOBIERNO REGIONAL DE LIMA, 2018.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADO POR EL BACHILLER:

FREDDY ANDERSON ALARCÓN HUANCHO

ASESOR:

Dr. Baldeos Ardían Luis Alberto

Huacho – Perú

2019

MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR

Dr. SANTIAGO ERNESTO RAMOS Y YOVERA
Presidenta

Mg. OSCAR OTAZU MONTES
Secretario

Lic. DELMAN YOPLACK ZUMAETA
Vocal

Mg. LUIS ALBERTO BALDEOS ARDIAN
Asesor

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos.

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo ha sido realizado gracias a aquellas personas que incondicionalmente me apoyaron en el proceso del contenido final.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	VII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
INTRODUCCIÓN	XI

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

I.1. Descripción de la realidad problemática	01
I.2. Formulación del Problema	02
I.2.1. Problema General	02
I.2.2. Problemas Específicos	03
I.3. Objetivos de la Investigación	03
I.3.1. Objetivo General	03
I.3.2. Objetivos Específicos	04
I.4. Justificación de la investigación	04
I.5. Delimitación del estudio	04
I.6. Viabilidad del estudio	05

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación	06
2.2. Bases Teóricas	08
2.3. Definiciones conceptuales	27
2.4. Formulación de las hipótesis	28
2.4.1. Hipótesis General	28
2.4.2. Hipótesis Específicas	28

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico	30
--------------------------	----

3.1.1. Tipo de investigación	30
3.1.2. Nivel de investigación	30
3.1.3. Diseño	30
3.1.4. Enfoque	30
3.2. Población y muestra	31
3.3. Operacionalización de variables e indicadores	31
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
3.4.1. Técnicas a emplear	32
3.4.2. Descripción de los instrumentos	32
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	33

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación de tablas, figuras e interpretaciones	34
---	----

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión	52
5.2. Conclusiones	54
5.3. Recomendaciones	55

CAPÍTULO VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Fuentes bibliográficas	56
6.2. Fuentes electrónicas	57

ANEXO

1. Cuestionario	59
-----------------	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Género del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima	34
Tabla 2.	Edad del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima	35
Tabla 3.	Grado académico del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima	36
Tabla 4.	Autoconciencia	37
Tabla 5.	Autorregulación	38
Tabla 6.	Motivación	39
Tabla 7.	Conciencia Social	40
Tabla 8.	Manejo de las relaciones	41
Tabla 9.	Comprender las diferencias individuales	42
Tabla 10.	Trabajar con diversidad, equipo y conflictos	43
Tabla 11.	Dirigir las conductas	44
Tabla 12.	Pruebas de normalidad	45
Tabla 13.	Correlación de Rho de Spearman entre inteligencia emocional y las relaciones interpersonales	46
Tabla 14.	Correlación de Rho de Spearman entre inteligencia emocional en la dimensión autoconciencia y las relaciones interpersonales	47
Tabla 15.	Correlación de Rho de Spearman entre inteligencia emocional en la dimensión autorregulación y las relaciones interpersonales	48
Tabla 16.	Correlación de Rho de Spearman entre inteligencia emocional en la dimensión la motivación y las relaciones interpersonales	49
Tabla 17.	Correlación de Rho de Spearman entre inteligencia emocional en la dimensión la conciencia social y las relaciones interpersonales	50
Tabla 18.	Correlación de Rho de Spearman entre inteligencia emocional en la dimensión el manejo de las relaciones y las relaciones interpersonales	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Género del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima	34
Figura 2.	Edad del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima	35
Figura 3.	Grado académico del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima	36
Figura 4.	Autoconciencia	37
Figura 5.	Autorregulación	38
Figura 6.	Motivación	39
Figura 7.	Conciencia Social	40
Figura 8.	Manejo de las relaciones	41
Figura 9.	Comprender las diferencias individuales	42
Figura 10.	Trabajar con diversidad, equipo y conflictos	43
Figura 11.	Dirigir las conductas	44

RESUMEN

Objetivo: Establecer de que manera la inteligencia emocional influye en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018. **Métodos:** La investigación es de tipo pura, de nivel explicativo, de diseño no experimental, y de enfoque mixta. La población fue 54 trabajadores administrativos. Se consideraron las dimensiones: autoconciencia, autorregulación, motivación, conciencia social, manejo de las relaciones, comprender las diferencias individuales, trabajar con diversidad, equipos y conflictos, dirigir las conductas. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0.950). **Resultados:** Respecto a la “Inteligencia emocional”, el 40,7% a veces identifican sus propias emociones que sienten en distintos escenarios, el 40,7% de los encuestados manifestaron que a veces asumen las responsabilidades de su desempeño laboral, el 40,7% mencionó que a veces están comprometidos con el trabajo que realizan, el 31,5% mencionaron que a veces apoyan a sus compañeros de trabajo a desarrollar y reforzar sus habilidades, el 37% mencionaron que a veces toman la iniciativa para realizar cambios positivos en su centro laboral. Así mismo, respecto al “Relaciones interpersonales”, el 20,4% mencionaron que a veces hacen que sus compañeros de trabajo se sientan cómodo con su empleo, el 40,7% mencionó que a veces tienen la habilidad de dirigir y liderar los equipos de trabajo, el 42,6% mencionó que a veces tienen la habilidad para enfocar las conductas de sus compañeros de trabajo hacia una conducta funcional. **Conclusión:** Con el estudio se determinó que con un valor de $p = 0.00 < 0.05$, se acepta la hipótesis alterna, así también se determinó el grado de correlación entre las variables teniendo un valor de 0.685; es decir si existe una relación positiva moderada.

Palabras clave: *autoconciencia, autorregulación, conciencia social, comprender las diferencias individuales, dirigir las conductas.*

ABSTRACT

Objective: To establish how emotional intelligence influences the interpersonal relationships of the administrative staff of the Regional Management of Social Development of the Regional Government of Lima, 2018. **Methods:** The research is of applied type, of explanatory level, of non-experimental design, and of mixed approach. The population was 54 administrative workers. The dimensions were considered: self-awareness, self-regulation, motivation, social awareness, management of relationships, understanding individual differences, working with diversity, teams and conflicts, directing behaviors. The reliability of the instrument was made using the Cronbach's Alpha coefficient (0.950). **Results:** Regarding the "Emotional Intelligence", 40.7% sometimes identify their own emotions that they feel in different scenarios, 40.7% of the respondents stated that they sometimes assume the responsibilities of their job performance, the 40, 7% mentioned that they are sometimes committed to the work they do, 31.5% mentioned that sometimes they support their coworkers to develop and strengthen their skills, 37% mentioned that sometimes they take the initiative to make positive changes in your workplace. Likewise, regarding "Interpersonal Relationships", 20.4% mentioned that they sometimes make their co-workers feel comfortable with their job, 40.7% mentioned that they sometimes have the ability to lead and lead the teams of work, 42.6% mentioned that they sometimes have the ability to focus their co-workers' behavior towards functional behavior. **Conclusion:** With the study it was determined that with a value of $p = 0.00 < 0.05$, the alternative hypothesis is accepted, thus the degree of correlation between the variables having a value of 0.685 was also determined; that is, if there is a moderate positive relationship.

Key words: *self-awareness, self-regulation, social awareness, understanding individual differences, directing behaviors.*

INTRODUCCIÓN

Las emociones, la forma de regularlas y su mayor participación en la vida diaria del hombre ha llevado a que en los últimos años genere un alto interés, un alto porcentaje de ésta perspectiva es como consecuencia de la incursión a un ambiente de estudio innovador conocido como inteligencia emocional. Se estima que el individuo emocionalmente inteligente tiene mayor habilidad para interpretar, percibir y guiar sus emociones, así como también tienen la capacidad de manipular los sentimientos hacia otras personas. Así mismo, es necesario tener en cuenta que las relaciones interpersonales son esenciales para una sana vida social que aporta a la interacción entre los individuos logrando obtener ganancias recíprocas. De acuerdo a investigaciones realizadas se ha evidenciado que la presencia de la relación principal importante en la IE y las relaciones interpersonales es decir que un alto nivel de IE asegura que las relaciones interpersonales tendrían altos niveles de calidad.

Es por ello que tiene como objetivo general la presente investigación el establecer de que manera la inteligencia emocional influye en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima.

En la investigación, el capítulo I Planteamiento del Problema, contiene la descripción de la realidad problemática, el problema general y los problemas específicos, el objetivo general y los objetivos específicos, la justificación de la investigación, delimitación y viabilidad del estudio.

El capítulo II Marco Teórico, contiene los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, las definiciones conceptuales, la hipótesis general e hipótesis específicas.

El capítulo III Metodología, contiene el tipo de investigación, el nivel de investigación, el diseño y enfoque, población y muestra, operacionalización de variables e indicadores, técnica de recolección de datos y el procesamiento de la información.

El capítulo IV contiene los Resultados, y en el capítulo V la discusión, las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Las emociones, la forma de regularlas y su mayor participación en la vida diaria del hombre ha llevado a que en los últimos años genere un alto interés, un alto porcentaje de ésta perspectiva es como consecuencia de la incursión a un ambiente de estudio innovador conocido como inteligencia emocional. La relación entre inteligencia y emoción son concepciones nuevas que a partir del año 1990 se le denominó de tal manera. Actualmente, existe una polémica en relación a las distintas hipótesis de la definición de inteligencia emocional debido a su semejanza con otras hipótesis como personalidad, estado de ánimo o autoestima, algunos estudios han evidenciado que la Inteligencia Emocional es un elemento de mucha relevancia en el desarrollo de la vida social y personal del hombre. Se estima que el individuo emocionalmente inteligente tiene mayor habilidad para interpretar, percibir y guiar sus emociones, así como también tienen la capacidad de manipular los sentimientos hacia otras personas. Es así que nace un interés particular y nuevo por estudiar la adecuación social y emocional considerando la importancia del rol de la IE en el momento de establecer y mantener las relaciones interpersonales. Así mismo, es necesario tener en cuenta que las relaciones interpersonales son esenciales para una sana vida social que aporta a la interacción entre los individuos logrando obtener ganancias recíprocas, en otras palabras, la capacidad de socializar suelen ser intercambiables de tal forma que el individuo que acrecienta y tiene relaciones interpersonales apropiadas con las demás personas, tiene mayor posibilidad de obtener mejores consideraciones y trato por parte de la otra persona, esto también aporta de manera significativa en un mejor manejo de los elementos estresores que surgen a diario. De acuerdo a investigaciones realizadas se ha evidenciado que la presencia de la relación principal importante en la IE y las relaciones interpersonales es decir que un alto nivel de IE asegura que las relaciones interpersonales tendrían altos niveles de calidad.

El personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del GRL presenta dificultad para desarrollar y mantener relaciones interpersonales con sus compañeros debido a que, un porcentaje de éste personal ha tenido problemas de agresión con sus compañeros; existe dificultad para expresar sus ideas; falta la habilidad de saber escuchar a sus compañeros; dificultad para trabajar en equipo; algunos son individualistas; la deficiencia de manejo de sus emociones; también se ha podido evidenciar que hay intolerancia entre compañeros en cuanto no se respeta la opinión de los demás; falta de motivación dentro de su centro de labores.

Con respecto a la IE, el personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del GRL muestra que un alto porcentaje de sus empleados cuenta con niveles bajos de IE lo que se demuestra en su dificultad para solucionar las dificultades que se puedan presentar; la carencia para manejar los agentes estresores del día a día; dificultad para adaptarse a los distintos ámbitos laborales; se evidencia negatividad de afecto entre los compañeros de trabajo; muestran dificultad para adaptarse a nuevos cambios; falta de empatía.

Se puede decir que si la Gerencia Regional de Desarrollo Social no mejora estos puntos negativos que muestran su personal administrativo la productividad será baja y es posible que los conflictos internos no mejoren, así mismo debido a esas debilidades se retrasa la realización de las funciones y metas de la organización, perjudicando su desarrollo.

Ante los hechos descritos, la investigación buscará conocer cómo la inteligencia emocional, en cada una de sus dimensiones, viene incidiendo en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, con el propósito de conocer las deficiencias o debilidades de la inteligencia emocional para establecer las recomendaciones pertinentes y así mejorar las relaciones interpersonales.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera la inteligencia emocional influye en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

- a. ¿De qué manera la autoconciencia influye en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018?
- b. ¿De qué manera la autorregulación influye en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018?
- c. ¿De qué manera la motivación influye en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018?
- d. ¿De qué manera la conciencia social influye en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018?
- e. ¿De qué manera el manejo de las relaciones influye en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Establecer de que manera la inteligencia emocional influye en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a. Establecer de que manera la autoconciencia influye en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018.
- b. Establecer de que manera la autorregulación influye en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018.

- c. Establecer de que manera la motivación influye en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018.
- d. Establecer de que manera la conciencia social influye en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018.
- e. Establecer de que manera el manejo de las relaciones influye en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018.

1.4. Justificación de la investigación

Justificación por su conveniencia: Ya que la investigación busca conocer si el personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima cuenta con una adecuada inteligencia emocional con el fin de establecer de que manera esto influye en las relaciones interpersonales entre los mismos, siendo esto un tema importancia para la misma gerencia.

Justificación práctica: La investigación busca proponer recomendaciones para dar solución a los problemas que se han caracterizado en la situación problemática, que se traducen en problemas en la autoconciencia, autorregulación, motivación, conciencia social, y manejo de las relaciones, entre otros.

1.5. Delimitación del estudio

La presente investigación se realizará en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima.

La delimitación temporal para el desarrollo de la investigación se desarrollará en un horizonte de tiempo de julio a diciembre de 2018.

La delimitación social comprende al personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima.

La delimitación geográfica comprende al distrito de Huacho, provincia de Huaura, departamento de Lima.

La delimitación semántica es: Inteligencia emocional & Relaciones interpersonales.

1.6. Viabilidad del estudio

Disponiendo de los recursos necesarios (financieros, humanos y materiales), se garantiza la viabilidad y la ejecución de la presente investigación. Además, se cuenta con disponibilidad de tiempo y acceso a la institución.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Internacionales

(Rueda, 2013) realizó la investigación titulada “La inteligencia emocional y su incidencia en la productividad laboral del personal de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos en su agencia matriz, Cantón Quito, Provincia de Pichincha”, la cual fue aprobada por Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. La investigación tuvo como objetivo el determinar cómo incide la inteligencia emocional en la productividad laboral en el personal. Es una investigación exploratoria, descriptiva y asociativa. La población fue 100 personas. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó en que los funcionarios de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, en su Agencia Matriz, Cantón Quito, Provincia de Pichincha, no suelen reconocer sus errores cuando se han equivocado y esto a su vez repercutirá en su desenvolvimiento laboral, se generará un ambiente de trabajo inadecuado.

(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. Es una investigación exploratoria, descriptiva y correlacional. La población fue 100 usuarios internos. La investigación utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario estructurado. 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.

(López, 2016) realizó la investigación titulada “Relación entre inteligencia emocional y satisfacción del cliente de la Municipalidad de la democracia, departamento de Escuintla”, la cual fue aprobada por Universidad Rafael Landívar. Guatemala. La investigación tuvo como objetivo el determinar si existe relación entre la inteligencia emocional de los colaboradores y la satisfacción del cliente. Es una investigación descriptivo correlacional. La población fue 50 personas entre trabajadores y clientes. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó en que existe relación moderada entre la inteligencia emocional y satisfacción del cliente de la Municipalidad de la Democracia.

Antecedentes Nacionales

(Sánchez, 2015) realizó la investigación titulada “Influencia de la migración interna en las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Gerencia Regional de Administración del Gobierno Regional de la Libertad”, la cual fue aprobada por Universidad Nacional de Trujillo. Perú. La investigación tuvo como objetivo el analizar la influencia de la migración interna de las relaciones interpersonales de los trabajadores. Es un diseño de investigación correlacional. La población fue 61 trabajadores migrantes, así mismo la muestra fue 41 trabajadores migrantes. La investigación utilizó como técnica la observación, entrevista y encuesta y como instrumento la guía de observación, guía de entrevista, cuestionario. La investigación concluyó que la migración interna influye significativamente en las relaciones interpersonales de los trabajadores de Gobierno Regional.

(Aguilar & Malpica, 2017) realizaron la investigación titulada “Inteligencia emocional y su relación con la Identidad Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017”, la cual fue aprobada por Universidad César Vallejo. Perú. La investigación tuvo como objetivo el determinar la relación entre inteligencia emocional e identidad laboral de los trabajadores. Es una investigación transversal de diseño no experimental no experimental. La población fue 204 trabajadores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la

encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó en que existe relación directa entre la inteligencia emocional e Identidad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital la Esperanza.

(Torres, 2017) realizó la investigación titulada “Estrategia de relaciones interpersonales para el fortalecimiento de la comunicación interna en el Área Logística del Gobierno Regional Lambayeque 2016”, la cual fue aprobada por Universidad César Vallejo. Perú. La investigación tuvo como objetivo el determinar la influencia que ejerce la implementación de las estrategias interpersonales para el fortalecimiento de la comunicación en el área de logística del Gobierno. Es una investigación pre-experimental. La población fue 55 colaboradores, así mismo la muestra fue 35 colaboradores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó que la implementación de las estrategias de relaciones interpersonales fortalece la comunicación interna en el área logística del Gobierno Regional, ya que en la institución presenta escasa comunicación interna.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable independiente: Inteligencia emocional

A. Definiciones

(Robbins & Judge, 2017) definen que la inteligencia emocional es la habilidad en detectar y poder manejar los indicios y la información referentes a las emociones.

(Griffin, 2011) menciona que la inteligencia emocional es el grado al que los individuos cuentan con consciencia individual, manipulan sus emociones, se impulsan entre sí, manifiestan empatía hacia los demás y tienen capacidades sociales.

(Schermerhorn, 2010) manifiesta que la inteligencia emocional es la habilidad para manejarnos nosotros mismos y nuestras emociones de modo efectivo.

(Bateman & Snell, 2009) señalan que la inteligencia emocional es la capacidad de entendimiento entre uno mismo, de autocontrol y de relación eficaz hacia los demás.

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 (compromiso consigo mismo), 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.

C. Componentes de la inteligencia emocional

(Huerta & Rodríguez, 2014) Mencionan ciertos componentes de la inteligencia emocional:

a. Conciencia de uno mismo

Es la habilidad de admitir nuestras propias emociones, afecto o estado de ánimo. Las emociones cuentan con distintos niveles de magnitud: algunos son fuertes para darnos cuenta de ellas de una manera consciente, sin embargo, otras bajo el umbral de captación consciente.

Perfeccionar esta principal propiedad conllevar a la contingencia de variar el umbral que divide las emociones conscientes de las inconscientes sabiendo que estas se perciben de nuestras emociones. Según Goleman, a través de un ahínco intencionado, logramos tener más consciencia acerca de nuestras reacciones viscerales y nuestras emociones antes inapreciables. Por ejemplo, si horas después de una controversia violenta, un individuo puede apreciar conscientemente que se calmó, pero, las causas de la controversia prosiguen y posiblemente no se da cuenta, en realidad, se encuentra nerviosa o iracundo. Sin duda, si se le nota, se asombrará. La significación de saber de nuestras propias emociones radica en la acción a partir que logremos manipularlos, modificando las emociones que nos son favorables.

Comúnmente los sentimientos no conscientes pueden traicionarnos y si nos encontramos bajo su flujo sin contar algún control, podríamos fallar frente a una entrevista laboral o ante cualquier ocasión que sea representativo en nuestro camino de triunfo. Las tres propiedades se mencionan a la contingencia de manipular los estados de ánimos perjudiciales.

b. Equilibrio químico

Goleman enuncia así a la habilidad de controlar el mal carácter para eludir las causas dañinas, deducidos esta palabra como comportamientos despreciables.

c. Motivación

Es la habilidad en autoinducirse sentimientos y estados de ánimos provechosos, tales como el entusiasmo, el optimismo y la confianza. El hecho

de estar predispuestos al entusiasmo o decepción podría ser propio, pero la práctica permite restablecer esta condición si el individuo puede descubrir el pensamiento pesimista y replantear la dificultad a partir de un ángulo bajo sombrío. Ponemos como advertencia, la variación de esta propiedad con la anterior; es la estabilización anímica, la dificultad que se tiene que solucionarse en una emoción potente, tal como la cólera, ya que en la motivación se tiene que solucionar la dificultad de una emoción desesperanzada y autodesconfianza.

d. Control de los impulsos

El autor menciona que la propiedad de la inteligencia emocional es la habilidad de prorrogar la complacencia de un deseo frente a una meta. Si lo expresamos en palabras psicoanalítico, trata que el aparato psíquico pueda actuar de acuerdo con el inicio de la realidad por medio del retardo de la descarga.

e. Sociabilidad

Las cuatro propiedades antes mencionadas cuentan con el vínculo del conocimiento y el dominio de las particulares emociones y los estados de ánimos hacia los demás. Si somos más habilidosos podremos deducir las causas emocionales hacia los demás (frecuentemente frágil, casi inapreciables), sería bueno controlar lo que nosotros mismo difundimos. Con frecuencia se visiona a la habilidad en comenzar relaciones hacia los demás, que de alguna forma se pueda beneficiar el individuo. De modo que un capacitado quizás tenga amplios entendimientos acerca de su asignatura y un coeficiente intelectual elevado, pero si no cuenta en establecer una simple conexión hacia los demás, contar con amigos o vincularse, las probabilidades de triunfo se percibirán escasas.

D. Teoría de los eventos afectivos

(Robbins & Judge, 2017) mencionan que los modelos de la teoría de los eventos afectivos señalan que los individuos manifiestan de manera emocional a los hechos que le suceden en el trabajo y tal reacción se predomina de su ejecución de funciones y satisfacción de ella. La teoría empieza en admitir que los sentimientos son la solución a un evento acontecido en el entorno del trabajo, lo cual incorpora al individuo todo lo que le rodee; las diversidades de funciones

y nivel de autonomía, demandas del trabajo y requisitoria para manifestar un trabajo emocional.

Este entorno manifiesta eventos de trabajo que son complicados, reconstituyentes o ambos. Ejemplo de complicados, son individuos que rechazan en realizar parte de su función, adiestramiento conflictivo de directivos diferentes y presiones exageradas de tiempo. Ejemplo de evento reconstituyente incorpora lograr los objetivos, conseguir ayuda de un compañero y obtener reconocimiento por alguna meta. Estos eventos de trabajo lanzan enfrentamientos emocionales eficaces o negativas, ya que el temperamento y estados de ánimo de los individuos lo impulsan a contestar a ellos con potencia mayor o menor. Por ejemplo, existe posibilidad que los individuos con mínima calificación en equilibrio emocional respondan con cierta fuerza a los eventos negativos y sus emociones incorporen a la realidad que su ciclo afectivo común ocasione oscilaciones. La resolución emocional de un individuo a un evento ha variado de acuerdo al estado de ánimo. En conclusión, los sentimientos predominan de tales variables de desempeño y satisfacción, como es la conducta con cortesía, compromiso organizacional, magnitud del empeño, pretensión de retirarse y conducta desorientada en el entorno del trabajo.

Sin embargo, las evidencias de la teoría mencionan que:

- Un suceso emocional en ocasión se basa en un suceso por medio de experiencias emocionales precipitadas hacia un evento particular. Comprende de fundamentos de ciclos de emociones como de carácter.
- Las emociones presentes predominan en la satisfacción ante cualquier situación del trabajo, tal como la historia de las emociones vinculadas con el evento.
- Los estados de ánimos y las emociones cambian a través del tiempo, también varía las causas del desempeño.
- Es frecuente que las conductas fomentadas por las emociones sean de mínima duración y mucha versatilidad.
- Las emociones positivas, suelen ser incompatibles con las conductas que solicita un trabajo, no es raro que cuenten con dominio negativo hacia su empeño.

El TEA menciona dos avisos relevantes, el primero es que las emociones dedican opiniones valiosas para comprender la conducta de los individuos. Tal modelo manifiesta como las emociones complicadas y las reconstituyentes que predominan en la ejecución y satisfacción del trabajo. El segundo es que los individuos y directivos no tienen que rechazar las emociones y eventos que los acusan, así parezca de ser de mínima cantidad porque son acumulativos.

E. Inteligencia emocional y liderazgo

(Huerta & Rodríguez, 2014) mencionan que la inteligencia emocional desempeña una función esencial en los grados altos de la empresa, en donde las distintas habilidades técnicas son de mínima relevancia. Es decir, en cuanto más alta sea la situación de un individuo a quien se le estime como una estrella debido a su rendimiento, es notable sus capacidades de inteligencia emocional como intelecto de su existencia.

Acorde a los integrantes obtienen una sólida comprensión de la inteligencia emocional, van alcanzando diversas opciones en cuanto a las clases de liderazgo y la eficacia del líder.

Las aptitudes emocionales del líder son:

- Autodominio: manejo y estímulo con efectividad.
- Confiabilidad: honradez y moralidad.
- Escrupulosidad: responsabilidad en la realización de las funciones.
- Adaptabilidad: flexibilidad para las variaciones y los desafíos.
- Innovación: ideas, enfoques e informaciones novedosas.

Según estudios de Goleman, existen seis tipos de liderazgo, los cuales emanan de diferentes destrezas de inteligencia emocional. Los seis tipos de líderes son los siguientes:

- *Visionario*: este tipo de líder es eficaz cuando el cambio requiere una visión o dirección clara.
- *Instructor*: ayuda a los empleados a mejorar su actuación fomentando las destrezas a largo plazo.

- *De afiliación*: ayuda a sanar distanciamientos entre los miembros del equipo, motivados durante épocas de tensión.
- *Democrático*: forma consenso, busca retroalimentación de parte de los empleados.
- *El que marca la pauta*: consigue resultados de gran calidad por parte de un equipo bien motivado.
- *Autoritario*: se hace cargo de la situación durante las crisis, da vuelta a la situación, trata con los empleados problemáticos.

F. Aptitud emocional

(Huerta & Rodríguez, 2014) mencionan que una aptitud emocional es la habilidad aprendida, en cuanto a la inteligencia emocional, que ocasiona una ejecución laboral superior. La inteligencia emocional diagnostica el potencial para aprender las capacidades prácticas, basándose en cinco componentes: conocimiento hacia uno mismo, motivación, autorregulación, empatía y facultad para las vinculaciones. La aptitud emocional revela conformidad de ese potencial. Aun una prominente inteligencia emocional, sola no confirma que un individuo haya prendido de las aptitudes emocionales que cautivan al trabajo; quiere decir que solo se cuenta una excelente potencial para lograrla.

Las capacidades de la inteligencia emocional se caracterizan por ser:

- *Independientes*: cada uno ejecuta una aportación inigualable a la ejecución laboral.
- *Interdependientes*: cada uno solicita hasta algún punto ciertas determinadas, con cuantiosas interacciones fuertes.
- *Jerárquicas*: una habilidad de la inteligencia emocional es esencial hacia otras.
- *Necesarias, pero no suficientes*. Contar con una habilidad de inteligencia emocional inferior no proporciona que alguien fomente o manifieste las aptitudes asociadas, como la cooperación y el liderazgo.

- Genéricas: la lista común es adaptable, hasta tal punto, referente a los trabajos. Por lo tanto, en ciertos trabajos solicitan aptitudes distintas.

G. Trabajo emocional

(Robbins & Judge, 2017) mencionan que todo individuo ejecuta un trabajo mental y físico en cuanto ponen en acto sus aptitudes corporales y cognitivas, de acuerdo a su trabajo. Pero los individuos solicitan trabajo emocional, que es la manifestación de un individuo de las emociones que proporciona la institución en cuanto a los intercambios interpersonales del trabajo. El trabajo emocional es esencial en todos los trabajos. Los superiores esperan que sean cordial y no hostil, al relacionarse con los miembros del trabajo. El desafío consta en que los individuos deben proyectar una emoción y sienten otra al mismo momento. Esta diversidad se señala disonancia emocional y percibe un precio alto a los individuos. Al permanecer sin método, las emociones recaudadas de frustración, ira y resentimiento provisionalmente conllevan al agotamiento y fatiga emocional. Es entonces que la relevancia creciente del trabajo emocional como elemento primordial de la ejecución eficaz dentro del trabajo, el entendimiento de las emociones ha logrado gran importancia en el campo de la comunicación en las organizaciones. El trabajo emocional propone alternativas a los individuos. Ya que hay individuos con quienes laboran y que lisa y llanamente no les complace. Tal vez estime que su temperamento es rudo o quizás le han anunciado que hablan mal atrás de sus espaldas. Es entonces que el trabajo solicita que se relacionen con ellos con estabilidad. Por tanto, se ven obligados a formar amistad fingida.

Tal En el trabajo tal vez apoyen separar las emociones que siente de aquellas que expresa. Las emociones sensibles son las auténticas de la persona, a disconformidad de las emociones señaladas, que las instituciones solicitan de los individuos que manifiesten y proporciona que es adecuado en un trabajo. No son propias, sino que se aprenden. Los gerentes eficientes han comprendido en ser serios al momento que dan al individuo una evaluación de desempeño negativa y esconder su ira al momento que se rechaza a un ascenso. El vendedor que no aprenda a sonreír y sea amistoso sin importar sus verdaderos sentimientos en ese tiempo, no permanecerá mucho tiempo en ese puesto de ventas.

La manera en que comprobamos que la emoción no es la misma al momento que la expresamos. Manifestar emociones fingidas solicita que se elimine el cómo se sienten en realidad. Es decir, el empleado tiene que realizar una actuación o intervención para permanecer en su trabajo. La actuación superficial se basa en ocultar las emociones propias y cambiar los aspectos faciales en contestación a las reglas de manifestación. Por ejemplo, al momento que el empleado sonríe a un usuario en cuanto no establezca de buen ánimo, se conduce a una actuación superficial. La actuación recóndita se basa en variar las emociones profundas de una persona en fundamento de las reglas de manifestación.

Un individuo que dedica cuidados médicos, que siente empatía hacia sus clientes, cuenta con una actuación profunda. Sin embargo, la actuación superficial se basa en los sentimientos expresados hacia un individuo y la profunda con las sensibles. Ciertas investigaciones señalan que la actuación superficial provoca estrés en los individuos ya que compromete en falsificar sus verdaderos sentimientos.

Un ejemplo más, las que laboran como niñeras y meseros (cuentan con grandes demandas sentimentales y parcialmente pocas cognitivas), perciben mínimo resarcimiento por las exigencias emocionales que se ven dominados. Entonces para labores demandantes cognitivas, al poseer imposiciones emocionales se aumenta la retribución. Por lo tanto, labores que no cuentan con imposiciones cognitivas, las considerables demandas emocionales deterioran la remuneración. El prototipo no cultiva un estado equitativo de la realidad.

H. Regulación emocional

(Robbins & Judge, 2017) mencionan que la idea de la regulación emocional se basa en tratar de reconocer y transformar las emociones que son experimentados. Investigaciones recientes sugieren que la capacidad para manejar las emociones es un factor muy útil de predecir el comportamiento en la organización y el desempeño de la tarea de algunos puestos. Por lo tanto, es importante saber si es conveniente utilizar la regulación emocional en el centro de trabajo y como utilizarla.

Ciertos individuos cuentan con las propias capacidades para regularizar sus sentimientos. Las personas que cuentan con un grado alto de cualidades de temperamento denominado neuroticismo confrontan problemas para lograrlo y les surge complicado manipular su estado de ánimo. Quienes cuentan con grados de autoestima mínimas suelen presenciar inconvenientes al desarrollar sus estados de melancolía, ya que son menos inclinados a los demás en tener en cuenta al alcanzar un mejor estado de ánimo.

El ambiente del centro laboral afecta la tendencia de un individuo a utilizar a regulación emocional. En general, la diversidad en los grupos de trabajo aumenta la probabilidad de que sus miembros regulen sus emociones. Por ejemplo, los individuos más jóvenes son más proclives a regular sus emociones cuando sus grupos de trabajo incluyen a personas de mayor edad. La diversidad racial también tiene cierto efecto: con poca diversidad, los individuos de grupos minoritarios utilizan la regulación emocional quizá para “embonar” lo más probable con los miembros de la raza mayoritaria, si dentro del grupo existe una gran diversidad y hay muchas razas diferentes representadas, los miembros de la raza mayoritaria tienden a utilizarla la regulación emocional quizá para integrarse con todo el grupo. Estos hallazgos sugieren un resultado benéfico de la diversidad: quizá provoque que los individuos regulen sus emociones de manera más consciente y eficaz.

Aunque parece que la regulación emocional es deseable, los estudios señalan no siempre es apropiado en modificar las emociones individuales. Sin embargo, las variaciones de las emociones necesitan mucho esfuerzo y posibilitaría surgir agotador como el trabajo emocional. En cuanto a las intenciones de variar ciertas emociones ocasionaría en incrementar su intensidad; por ejemplo, se dice a uno mismo que no debemos de tener miedo, ya que esto podría manifestarlo hacia el impulso que genera temor, aumentando el sentimiento del miedo. Las investigaciones proponen que prevenir las experiencias emocionales negativas tiene menor probabilidad de conducir hacia un estado de ánimo positivo y la acción de inquirir experiencias emocionales provechosas. Por ejemplo, es probable de experimentar un estado de ánimo eficiente al momento de tener un dialogo grato con un amigo e impedir un dialogo fastidioso con un compañero de trabajo que se muestre adverso.

I. Inteligencia interpersonal e intrapersonal

(Huerta & Rodríguez, 2014) mencionan que la inteligencia interpersonal es la capacidad de comprender a los individuos, quien los impulsa, su forma de desempeñarse en el empleo y como trabajar en cooperación con ellas.

La inteligencia interpersonal es múltiple, puesto que se encuentra compuesto de capacidades. No se restringe a las capacidades políticas y las propiedades sociales, ya que incorpora una serie desarrollada de aptitudes interpersonales, entre ellas tenemos:

- *Comprender a los demás*: capacidad de entender hacia los demás permitiendo un mejor dialogo, contar con las capacidades definitivas y resolver enfrentamientos de una forma razonable. Manifestar los impulsos hacia los demás, deben de instruirse a oírlos precipitadamente, a entrar en empatía con ellos y a reconociendo sus puntos de vista.
- *Establecer sus necesidades*: debemos fijar nuestros límites, ser resistentes, franco con nuestras aspiraciones y requisitorias.
- *Intercambiar información*: habilidad de entregar y recibir información.
- *Influir en los otros*: impulsar a que actúen los demás.
- *Resolver conflictos*: saber admitir de donde proviene las dificultades y colocarla en la mesa, eliminando presiones.
- *Trabajar en equipo*: es la habilidad de añadir diversos estilos de trabajo, organizar los ahíncos de cada miembro y conservar asentimiento de grupo.
- *Cambiar de rumbo*: establecer obligaciones de variaciones, como la adaptabilidad como también la flexibilidad.

Variable dependiente: Relaciones interpersonales

A. Definiciones

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

(Chiavenato, 2009) señala que las relaciones interpersonales es la interacción entre los individuos dentro de la empresa y el nivel de libertad de dichas relaciones, si los individuos laboran de manera individual o en equipo de trabajo.

(Newstrom, 2007) manifiesta que las relaciones interpersonales es cuando dos individuos (colegas, o un jefe) interactúan.

B. Dimensiones

(Griffin & Van Fleet, 2016) mencionan que las dimensiones de las habilidades interpersonales son las siguientes:

a. Comprender las diferencias individuales

Las habilidades interpersonales es la interacción entre empleados y empresa, se debe comenzar comprendiendo cuál es su propósito y la consecuencia en una empresa. Además, es muy útil saber las condiciones de las diferencias individuales. Sus indicadores son los siguientes:

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

b. Trabajar con diversidad, equipos y conflictos

Comprender las diferencias individuales de los demás nos permite tener relaciones positivas con ellos. Otro punto importante es la teoría de la motivación ya que nos permite entender porque las personas optan sus comportamientos. Otras perspectivas importantes son la de la diversidad, la del equipo y la de los conflictos. Sus indicadores son los siguientes:

- Comprender la diversidad.
- Dirigir o liderar los equipos.

- Causas del conflicto.
- Manejar el conflicto.

c. 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. 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 desempeño y la productividad, en el ausentismo y la rotación de trabajadores, y en la ciudadanía organizacional. Por desgracia, los trabajadores también pueden observar conductas disfuncionales. Sus indicadores son los siguientes:

- Conducta para el desempeño.
- Conducta disfuncional.
- Ciudadanía organizacional.

C. Establecimiento de relación interpersonales positivas

(Whetten & Cameron, 2011) señala que son importante las interacciones óptimas para originar energías positivas en el ámbito personal de los empleados. Cuando lo gente experimentan relaciones interpersonales positiva (aunque sea eventos momentáneos), experimentan una sensación que les produce felicidad y revitaliza. Sin embargo, los efectos de las relaciones positivas son mucho más fuerte y más duradero que el simple hecho de sentirnos felices o revitalizados. Si los empleados entablan interacciones positivas esto tiene importantes efectos emocionales, fisiológicos y sociales.

Para que los trabajadores puedan lograr un desempeño óptimo en sus funciones es necesarios que establezcan relaciones positivas ya que esto le ayuda a laborar de manera eficaz. En otras palabras, interacciones positivas permite que el empleado realice sus actividades de manera segura y evita distraerse

producto al fracaso, ansiedad, miedo u otra conducta negativa. Si en un ambiente de trabajo las personas tienen energías positivas los demás colegas son más propensos a buscar información y medio de ellos, en cambio sí se relacionan con personas que les roba energía tienen menos posibilidad de lograr lo que necesitan para tener éxito. 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 muchos mayores.

Las relaciones interpersonales promueven la cooperación, de forma que reduce las adversidades (conflictos, confusión, competencia improductiva) para conseguir el éxito en el rendimiento de sus actividades. Los trabajadores se fidelizan y comprometen con su puesto de trabajo y con la organización cuando existen las relaciones positivas; el intercambio de información, el diálogo y la transferencia de conocimiento que aumentan de manera significativa.

C. Grupos y relaciones interpersonales

(Ibáñez, 2002) manifiesta que las personas, casi siempre, conforman un grupo social porque tienen las mismas afinidades (ideologías, deseos, objetivos, etc.) en este grupo tiene que producirse una cultura social que va a ser el comportamiento organizacional que les va a diferenciar de los otros grupos.

Pero, ¿qué pasa cuando se presenta un cambio social. Al individuo le va a traer un shock cultural, se le va a presentar un sentimiento de confusión e inseguridad emocional.

En todo grupo social tiene que existir un patrón de comportamiento que lo identifique y lo diferencie del resto de los grupos, a su vez, en todo grupo se presentan un shock cultural y cuando este cambio se produce, es para que uno de sus miembros un cambio brusco, es decir, la persona cambia de un grupo a otro, al experimentar este cambio sufre y asume; cambios de ambiente, inseguridad, confusión. Cuanto más distante es el cambio mayor será el shock.

a. Cambio cultura

Los individuos llegan a acostumbrarse y depende de su cultura, la cual brinda estabilidad y seguridad, debido a que entienden lo que está ocurriendo en su colectividad y saben cómo pueden responder ante tales acontecimientos. No obstante, si la persona fuera cambiada a otra cultura, puede experimentar un shock cultural, mediante el cual se experimenta sentimientos de confusión, inseguridad y ansiedad provocados por el nuevo ambiente en el que se encuentra el individuo. El cambio cultural no necesita ser magnífico para originar cierto grado de shock. El shock es mayor cuando el cambio se realiza en otro país.

b. Ética de trabajo

Por mucho tiempo la cultura del mundo occidental ha hecho hincapié en el trabajo como una actividad que da satisfacción. La conducta del trabajador como resultado de ella debe ser la creación de una ética de trabajo, lo que quiere decir, que lo consideren como parte esencial de su vida y una meta importante para la subsistencia.

c. Responsabilidad social

Desde el decenio del 50 han surgido nuevos valores culturales, que tienen que ver con la independencia de las empresas, las comunidades y el entorno. Las personas empezaron a darse cuenta que las grandes organizaciones trasladar tecnologías y capitales a las sociedades exteriores conjunto a algunos beneficios y se percibido un impulso decidió por la mejor, las relaciones de costos y beneficios. De este modo la comunidad podría recibir ganancias agregadas a la organización, ganancias que de distribución con mayor equidad.

Los nuevos valores son la responsabilidad social que es el reconocimiento que la empresa tiene una incidencia en el sistema social y que dicha incidencia se debe equilibrar de forma eficaz en toda la organización y además otro valor es el compromiso social. Dicho de manera más sencilla, significa que la empresa debe trabajar como parte de un sistema social de mayor envergadura porque de hecho conforma parte del mismo.

D. Dinámica de las relaciones interpersonales

(Griffin & Van Fleet, 2016) Señala que las relaciones interpersonales en una empresa son tan diferentes como sus integrantes. Los empleados positivos están presentes cuando dos áreas se entienden, sienten aprecio ambos y les agrada sus interacciones. Por otro lado, pueden tener una actitud negativa esto ocurre cuando los empleados sienten antipatía y no les agrada interactuar.

Las relaciones interpersonales ocurren en estos dos puntos ya mencionados, dado que los integrantes de las empresas tienen interacción de forma profesional y su objetivo es lograr los objetivos propuestos. Es decir, ponen énfasis en su trabajo, son formales y estructuradas y están orientadas a las actividades. Por ejemplo, dos directores podrían respetar el trabajo del otro y reconocer la competencia profesional que ambos aportan a las tareas. Sin embargo, también podría tener pocos intereses en común, y fuera de las actividades que está desempeñando, podrían no tener mucho tema de conversación. Estas clases de diferencia de interacciones se pueden presentar entre individuos, intergrupales y entre sujetos y grupos, y pueden cambiar con el transcurso del tiempo. Dos directores podrían optar por guardar sus diferencias y comportarse de forma tolerante y profesional. Al hacerlo, tal vez encuentran que tiene más en común de lo que suponían, y sus interacciones ayudarían a que su relación se torne más positiva en el ámbito profesional y persona.

E. Resultados de las conductas interpersonales

(Griffin, 2011) menciona que las diferentes situaciones pueden suceder como consecuencia de las conductas interpersonales. En una organización puede ser una fuente esencial de satisfacción, en las relaciones interpersonales. Para un individuo con un alto grado de afiliación, las interacciones pueden ser un componente positivo esencial en sus actividades. No obstante, cuando este mismo empleado es confrontado con relaciones de actividades deficientes, la consecuencia puede ser de igual grado en otro departamento.

Las relaciones interpersonales óptimas en una organización siendo un componente de cooperación. Además, sirve de base para el respaldo social. Los empleados que se ayudan mutuamente y laboran en equipo consiguen mucho más que si lo realizan de manera individual. Otra consecuencia es el conflicto.

Pero un hilo en común en entreteje a través de todos estos resultados; la comunicación entre las personas en la organización.

F. Comunicación en las relaciones interpersonales

(Bateman & Snell, 2009) mencionan que cuando las personas de una empresa organizan una reunión, comparten anécdotas están tratándose de comunicarse. Para comprender porque en ciertas ocasiones no funcionan dichos esfuerzos para comunicarse y como conseguir una comunicación optima mejorando dichas capacidades en este ámbito, es importante identificar los componentes de la etapa de comunicación. Se define la comunicación como la transmisión de información de un empleado a otro mediante la utilización de símbolos.

La persona comienza la etapa transmitiendo información a su compañero a quien le desea proporcionar una información. Es decir, el emisor tiene un mensaje que anhela comunicar y lo codifica por medio de signo. Por ende, el emisor envía el mensaje por medio de un canal que puede ser verbal o escrito.

El receptor descifra el mensaje y además analiza el significado del emisor. El receptor puede dar realimentación a emisor codificando un mensaje en respuesta al mensaje del emisor.

Las etapas de comunicación con regularidad se obstaculizan por el ruido, o interferencia en el sistema, que impide la comprensión de mensaje. El ruido puede ser cualquier elemento que dificulta una comunicación perfecta, estrés, pensamientos sobre otros aspectos.

Es decir, el proceso de comunicación señala la forma esencial como pueden descomponer la comunicación. En las etapas pueden producirse equivocaciones. Un gerente que está al pendiente de cualquier problema de la comunicación puede poner en funcionamiento cada etapa de forma más cautelosa para propiciar una comunicación eficaz.

La comunicación unidireccional no existe la realimentación, la información fluye solamente en una dirección. Un gerente que envía email a los empleados sin pedirle respuesta.

La comunicación bidireccional es más compleja y consume más tiempo que la comunicación por una sola vía. Pero, es más preciso, tiene menos equivocaciones y ocasiona menos problemas, cuando el receptor puede realizar interrogante, compartir su preocupación y hacer sugerencia, es más perfecta lo que está comunicando.

G. Influencia de las relaciones humanas en la empresa

(Ríos, 2015) manifiesta que al efectuar una aproximación al conocimiento del temperamento de los trabajadores mediante la evaluación de su factor C.T. (compacitu temperamental). Si bien no es una herramienta única, le proporcionara información pertinente para indagar un poco más en elementos claves que le permitan mejorar la conexión con su gente.

El temperamento congénito al que nos hemos estado refiriendo, tras ser modificado y enriqueciendo por la enseñanza, educación familiar y la cultura, se convertirá en carácter.

La personalidad se asocia a característica o patrones de sentimientos emocionales y pensamientos ligados a las conductas, en otras palabras, las actitudes, sentimientos, pensamientos de cada persona, que persevera a largo plazo a diferentes circunstancias diferenciándolo a una persona de otro haciéndola distinta al resto.

En consideración que tanto el temperamento como el carácter con el soporte evidente de la del edificio de la personalidad humana, por llamarlo de una forma ilustrativa, los empleados podrían describirse según su temperamento y su carácter de formas distintas.

El carácter de un individuo se evalúa desde la emotividad y la actividad.

- La emotividad, consiste en la mayor (primaria) o menor (secundaria) repercusión emocional de una persona ante un suceso.

- La actividad, consiste en la mayor (primaria) o menor (secundaria) inclinación de la persona a contestar a un estímulo mediante la acción.

Según este planeamiento los individuos que tengan los rasgos mencionados como primario son cambiantes y volubles, como también los que presentan la manera forma secundario son organizadas y continuo.

Al combinar los componentes aparecen tipos caracterológicos:

El carácter individuo influye en el desarrollo de un cargo, actividad o tarea haciéndola más fácil o difícil. Podría ser útil para usted que conozca su carácter y el de sus trabajadores, identificando puntos fuertes y débiles, para saber que pueda saber que pueden esperar ellos de usted y viceversa y con ello contribuir a la disminución de los conflictos.

Cada uno tiene un fin diferente pero que confluyen en un mismo punto, conocer a sus trabajadores y los demás individuos. No siempre se cuenta con el tiempo suficiente para desarrollar una evaluación de esas.

Pero lo que se quiere es mejorar las relaciones y la convivencia, podría ser permitente el análisis caracterológico de los individuos.

Por otra parte, el análisis de temperamento podría ser pertinente para la selección de personal u ocupación de cargos directivos o de mandos medios.

La obtención oportuna y eficaz de información, determinara la forma más apropiada de emplear herramientas. Conviene entonces efectuar este tipo de estudio con personal especializado en ello y apoyarse en la dirección de gestión humana.

El temperamento es parte constitutiva de las personalidades, y es prudente analizar en qué forma influye en la conducta

El temperamento podría definirse como un estado neuropsíquico, congénito, en virtud del cual las personas se manifiestan en sus acciones y vivencias, con un comportamiento habitual y, en cierto grado predecible frente a estímulos del entorno.

Antes de comenzar a pensar en una evaluación del temperamento, lo primero que sin lugar a duda se debe realizar es familiarizarse con los componentes el temperamento de unas personas, también llamadas escala.

El temperamento viene ser como un rompecabezas con un número igual de piezas para todos los hombres, pero con valores diferentes en cada uno; fruto de sus composiciones genéticas. Así todo el hombre tendrá algo de maniaco o depresivo, e paranoide o de histeroide, pero en cada casi uno de esos elementos o factores, como lo se ha describió, será la pieza más grande de este rompecabezas, otro será el segundo en importancia o tamaño y algunos serán piezas pequeñas, apenas significativas para descubrir y definir el paisaje representado en un cuadro total.

2.3. Definiciones Conceptuales

Inteligencia emocional

La inteligencia emocional es la habilidad en detectar y poder manejar los indicios y la información referentes a las emociones (Robbins & Judge, 2017).

Relaciones interpersonales

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

Autoconciencia

Se refiere a entender nuestros propios estados de ánimos para interactuar eficazmente con el resto y apreciar emociones de las personas. (Schermerhorn, 2010).

Autorregulación

Significa que se debe saber manejar la ansiedad, preocupación, tristeza sin desfavorecer las interacciones con el resto y sin herir susceptibilidad. (Schermerhorn, 2010).

Motivación

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

Conciencia social

Es la capacidad de ponerse en la posición de los demás, entender sus dificultades y saber reconocer los sentimientos ajenos. (Schermerhorn, 2010).

Manejo de las relaciones

Son la capacidad de interactuar con las personas, crear buenas relaciones, solucionar conflictos e incidir en otros con el objeto de conseguir propósitos. (Schermerhorn, 2010).

Comprender las diferencias individuales

Las habilidades interpersonales es la interacción entre empleados y empresa, se debe comenzar comprendiendo cuál es su propósito y la consecuencia en una empresa punto aconsejable para empezar a conocer la función y el efecto de las habilidades interpersonales en el centro de trabajo es la esencia básica de la relación entre las personas y organizaciones (Griffin & Van Fleet, 2016).

Trabajar con diversidad, equipos y conflictos

Comprender las diferencias individuales de los demás nos permite tener relaciones positivas con ellos. Otro punto importante es la teoría de la motivación ya que nos permite entender porque las personas optan sus comportamientos. (Griffin & Van Fleet, 2016).

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. 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 (Griffin & Van Fleet, 2016).

2.4. Formulación de las hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La inteligencia emocional influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. La autoconciencia influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018.
- b. La autorregulación influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018.
- c. La motivación influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018.
- d. La conciencia social influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018.
- e. El manejo de las relaciones influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño Metodológico

3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación, según el propósito, es de tipo pura porque busca aumentar los conocimientos teóricos, sin interesarse en sus consecuencias prácticas, es decir, se encarga de buscar información para desarrollar un enfoque teórico sobre un determinado problema (Díaz, Escalona, Castro, León, & Ramírez, 2013, pág. 22).

3.1.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación es correlacional causal porque se dirigirá a la comprobación de las hipótesis y sus causales (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.1.3. Diseño

La investigación es de diseño no experimental. Las investigaciones de diseño no experimental se definen como las investigaciones que se realizan sin manipular deliberadamente a las variables de estudio (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Es transversal ya que se recolectará la información en un solo momento, en un tiempo único.

3.1.2. Enfoque

La tesis es de enfoque mixta. “En esta clasificación podemos agrupar aquellas tesis en las que, tomando en cuenta el tema a investigar y el objeto de estudio, el investigador utiliza dos enfoques: el cuantitativo y el cualitativo” (Muñoz, 2011, pág. 22).

(Díaz, Escalona, Castro, León, & Ramírez, 2013, pág. 84) señalan que el enfoque cualitativo “busca la causa próxima o la naturaleza del fenómeno y pretende comprender y explicar los hechos y circunstancias humanas”. Asimismo, el enfoque cuantitativo, se fundamenta “en su posibilidad de generalización, es decir, de encontrar el rasgo o característica esencial de una cosa o persona que pertenezcan a un todo, y hacerla común o aplicable a todos los demás elementos del conjunto, ya que la investigación cuantitativa busca el promedio, el puto medio y la representación” (p. 82).

3.2. Población y muestra

La población está representada por 54 trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima.

Respecto a la muestra, (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) señalan que el tamaño de la muestra en un tipo de estudio de teoría fundamentada se puede tener un tamaño mínimo de muestra de 20 (p. 385). Por lo tanto, el número de muestra es de 54 personas, siendo este aceptable para el estudio.

3.3. Operacionalización de variables e indicadores

Variab les	Dimensiones	Indicadores
Variable independiente: INTELIGENCIA EMOCIONAL	<i>Autoconciencia</i>	- Autoconfianza. - Conciencia emocional. - Correcta autovaloración.
	<i>Autorregulación</i>	- Adaptabilidad. - Conciencia. - Confiabilidad. - Innovación.
	<i>Motivación</i>	- Afán de triunfo. - Compromiso. - Iniciativa. - Optimismo.
	<i>Conciencia social</i>	- Comprensión de los otros. - Desarrollo de los otros.

	<i>Manejo de las relaciones</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Diversificación. - Servicio de orientación - Catalizar el cambio. - Colaborar y cooperar. - Comunicación. - Construir lazos. - Influencia. - Liderazgo. - Manejo de conflictos.
--	---------------------------------	---

Fuente: Adaptado de (Schermerhorn, 2010).

Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable dependiente: RELACIONES INTERPERSONALES	<i>Comprender las diferencias individuales</i>	<ul style="list-style-type: none"> - El contrato psicológico. - Engranaje persona – empleo. - La esencia de las diferencias individuales.
	<i>Trabajar con diversidad, equipos y conflictos</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Comprender la diversidad. - Dirigir o liderar los equipos. - Causas del conflicto. - Manejar el conflicto.
	<i>Dirigir las conductas</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Conducta para el desempeño. - Conducta disfuncional. - Ciudadanía organizacional.

Fuente: Adaptado de (Robbins & Judge, 2017).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica a emplear

Técnica: encuesta

3.4.2. Instrumento

El instrumento utilizado fue un cuestionario. El cuestionario ayudó a medir ambas variables, las cuales son “Inteligencia emocional” y “Relaciones interpersonales”.

Validación el cuestionario

Se muestra el análisis factorial de constructo del instrumento. Mediante la prueba KMO se obtuvo un índice 0.759, cumpliendo con la condición de ser mayor o igual a 0,5. Mediante el test de Barlet se obtuvo un índice 0.00, menor al nivel de significancia de 0,05. Lo que demuestran que la validez del constructo, es consistente.

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,759
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	1410,110
	gl	496
	Sig.	,000

Confiabilidad del cuestionario

Según Hogan (2004), la escala de valores que establece la confiabilidad está proporcionada por los siguientes valores:

- Alrededor de 0.9, es un nivel elevado de confiabilidad.
- La confiabilidad de 0.8 o superior puede ser considerada como confiable
- Alrededor de 0.7, se considera baja
- Inferior de 0.6, indica una confiabilidad inaceptablemente baja.

En función de los resultados, teniendo en cuenta el índice de fiabilidad obtenido por el alfa de Cronbach igual a 0,950, se asumió que los instrumentos son altamente confiables y procedía su aplicación.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,950	32

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

El software empleado fue el Statical Package for the Social Sciences - SPSS. Los resultados fueron presentados en tablas y figuras.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación de tablas, figuras e interpretaciones

A. Datos generales

Tabla 1

Género del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	23	42,6
Válidos Femenino	31	57,4
Total	54	100,0

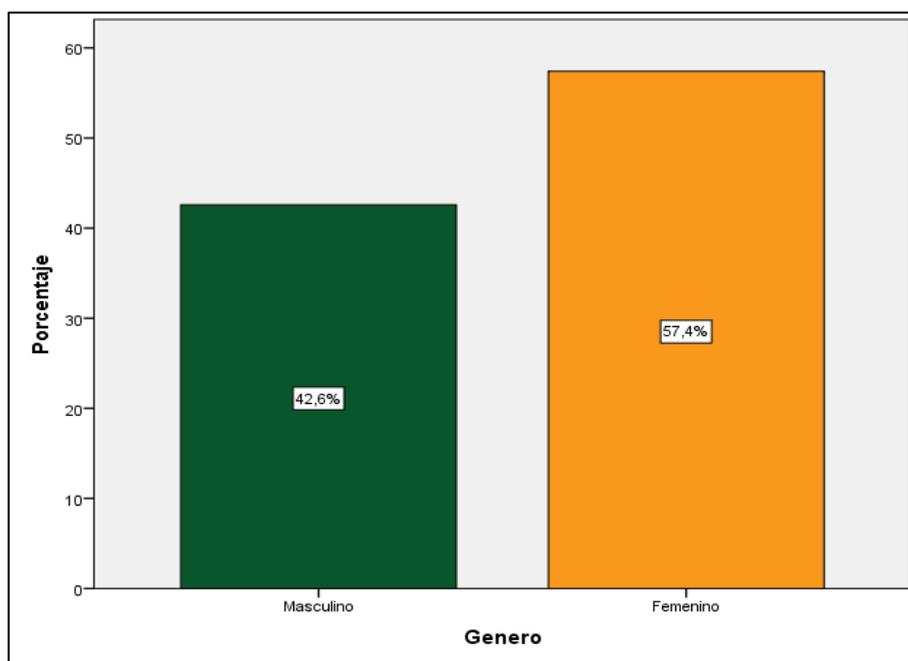


Figura 1. Género del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima.

Se observa en la Tabla 1 que el 42,6% de los encuestados son del género masculino y el 57,4% es del género femenino.

Tabla 2
Edad del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima

	Frecuencia	Porcentaje
Entre 18 años a 24 años	13	24,1
Entre 25 años a 31 años	28	51,9
Válidos Entre 32 años a 45 años	8	14,8
Más de 45 años	5	9,3
Total	54	100,0

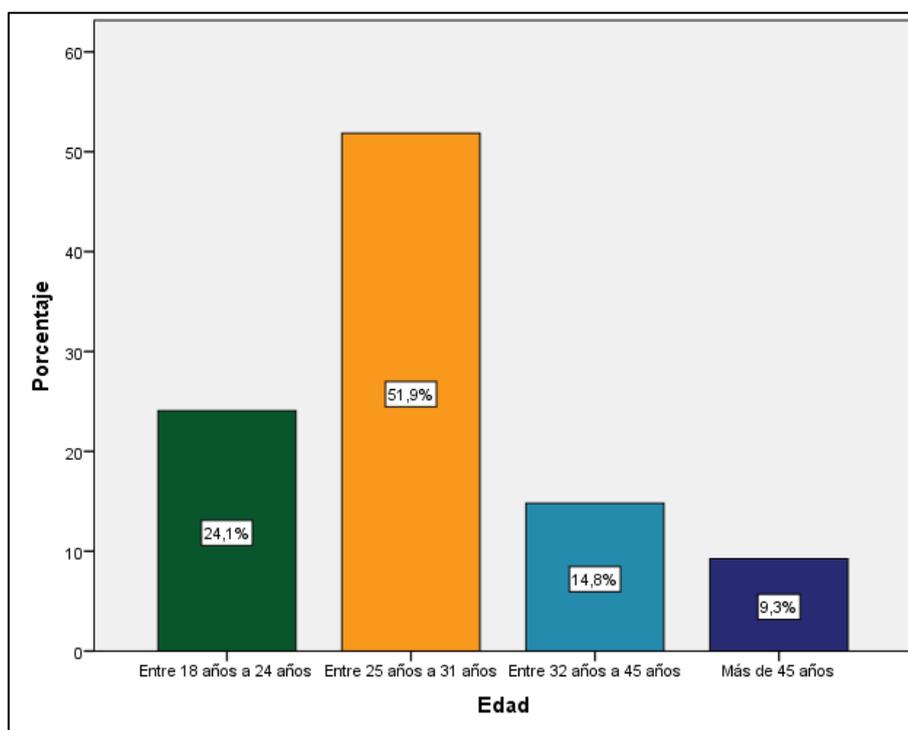


Figura 2. Edad del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima.

Se observa en la Tabla 2 que el 24,1% tiene entre 18 años a 24 años, el 51,9% tiene entre 25 años a 31 años, el 14,8% se encuentra entre 32 años a 45 años y el 9,3% tiene más de 45 años.

Tabla 3

Grado académico del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima

	Frecuencia	Porcentaje
Grado de Bachiller	18	33,3
Título profesional	32	59,3
Válidos Grado de Doctor	2	3,7
Otro	2	3,7
Total	54	100,0

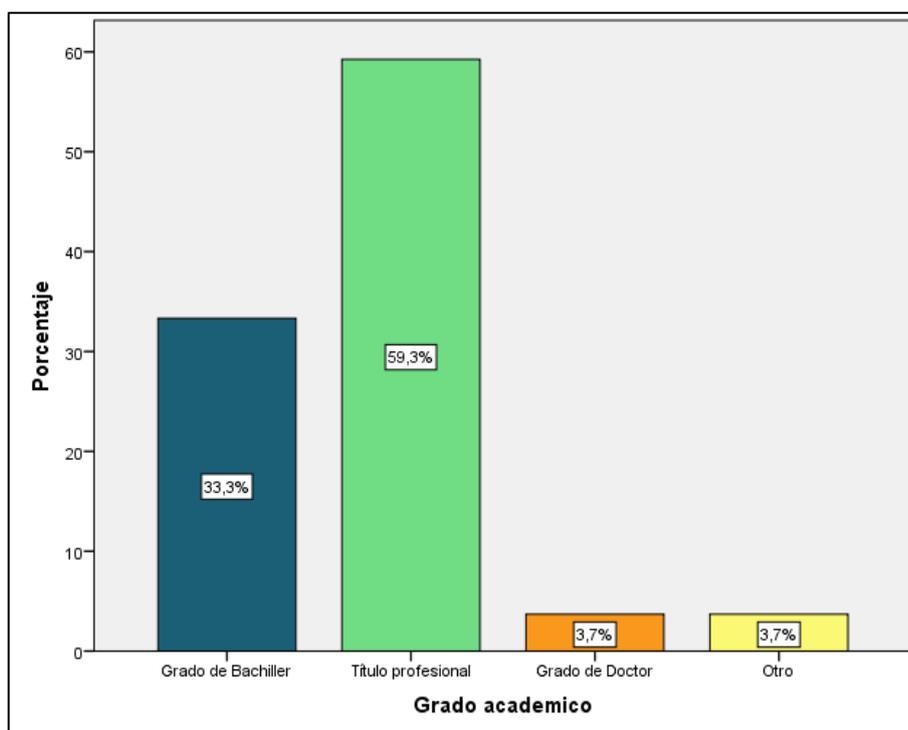


Figura 3. Grado académico del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima.

Se observa en la Tabla 3 que el 33,3% tiene grado de bachiller, el 59,3% tiene título profesional, el 3,7% tiene grado de doctor y el 3,3% tiene otro tipo de estudios

B. Análisis estadístico e interpretación de la variable “Inteligencia emocional”

Tabla 4

Autoconciencia

	No		A veces		Si	
	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc
1. ¿Sientes autoconfianza de tus capacidades?	3	5,6%	11	20,4%	40	74,1%
2. ¿Identificas tus propias emociones que sientes en distintos escenarios?	2	3,7%	22	40,7%	30	55,6%
3. ¿Eres consciente de tus fortalezas y limitaciones?	0	0,0%	18	33,3%	36	66,7%

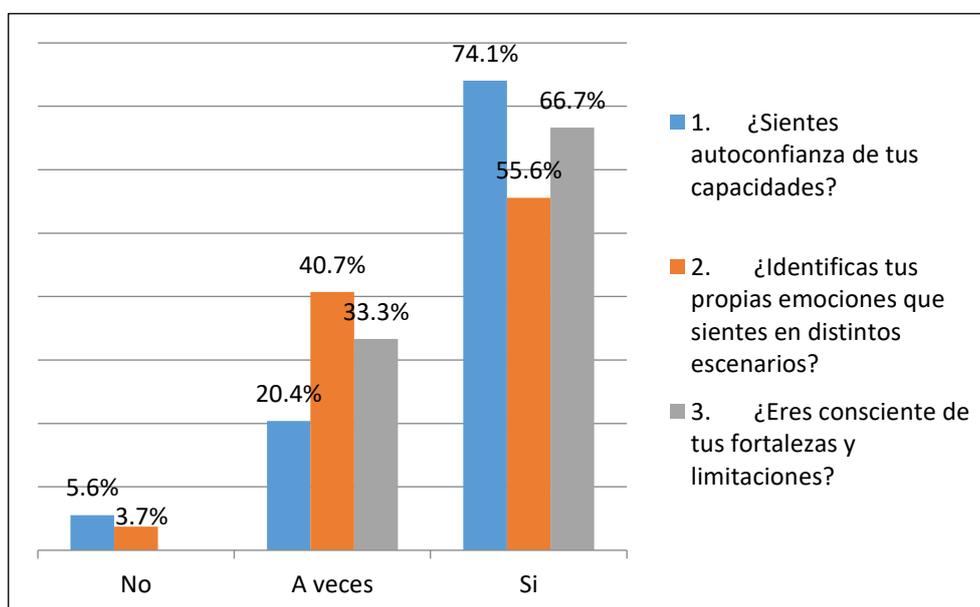


Figura 4. Autoconciencia.

Se observa en la Tabla 4 que el 20,4% mencionaron que a veces sienten autoconfianza de sus capacidades, en el caso del 40,7% a veces identifican sus propias emociones que sienten en distintos escenarios y en el caso del 33,3% mencionaron que a veces son consciente de sus fortalezas y limitaciones.

Tabla 5
Autorregulación

	No		A veces		Si	
	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc
4. ¿Manejas de manera adecuada las situaciones de cambio que se presentan en tu trabajo?	3	5,6%	11	20,4%	40	74,1%
5. ¿Asumes las responsabilidades de tu desempeño laboral?	2	3,7%	22	40,7%	30	55,6%
6. ¿Mantienes los patrones de honestidad y de integridad en tu centro laboral?	0	0,0%	18	33,3%	36	66,7%
7. ¿Recibes de manera positiva las nuevas ideas que surgen en tu centro laboral?	0	0,0%	11	20,4%	43	79,6%

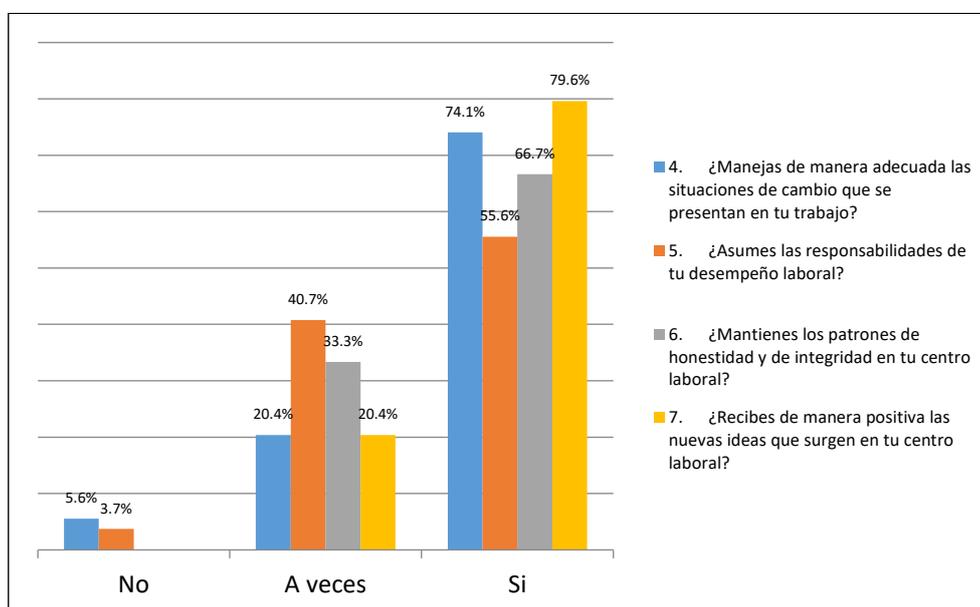


Figura 5. Autorregulación.

Se observa en la Tabla 5 que el 40,7% de los encuestados manifestaron que a veces asumen las responsabilidades de su desempeño laboral y en el caso del 33,3% mencionaron que a veces mantienen los patrones de honestidad y de integridad en su centro laboral.

Tabla 6
Motivación

	No		A veces		Si	
	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc
8. ¿Sientes el afán de triunfar en las actividades que realizas dentro de tu centro laboral?	2	3,7%	7	13,0%	45	83,3%
9. ¿Estas comprometido con el trabajo que realizas?	2	3,7%	22	40,7%	30	55,6%
10. ¿Tomas la iniciativa en algunas ocasiones?	0	0,0%	18	33,3%	36	66,7%
11. ¿Te sientes optimista al momento de realizar tu trabajo?	0	0,0%	11	20,4%	43	79,6%

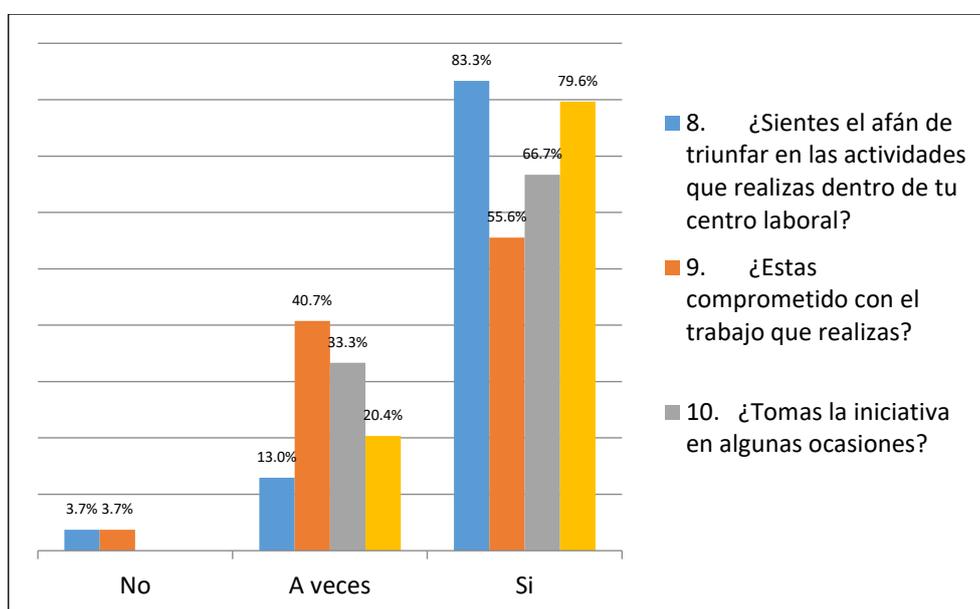


Figura 6. Motivación.

Se observa en la Tabla 6 que el 40,7% mencionó que a veces están comprometidos con el trabajo que realizan, en el caso del 33,3% mencionó que a veces toman la iniciativa y en el caso del 20,4% mencionaron que a veces se sienten optimista al momento de realizar su trabajo.

Tabla 7
Conciencia Social

	No		A veces		Si	
	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc
12. ¿Comprendes los sentimientos y las percepciones que muestran tus compañeros de trabajo?	5	9,3%	19	35,2%	30	55,6%
13. ¿Apoyas a tus compañeros de trabajo a desarrollar y reforzar sus habilidades?	3	5,6%	17	31,5%	34	63,0%
14. ¿Cultivas las oportunidades laborales en distintos tipos de personas?	2	3,7%	10	18,5%	42	77,8%
15. ¿Cumples adecuadamente con las laborales que te asignan?	2	3,7%	3	5,6%	49	90,7%

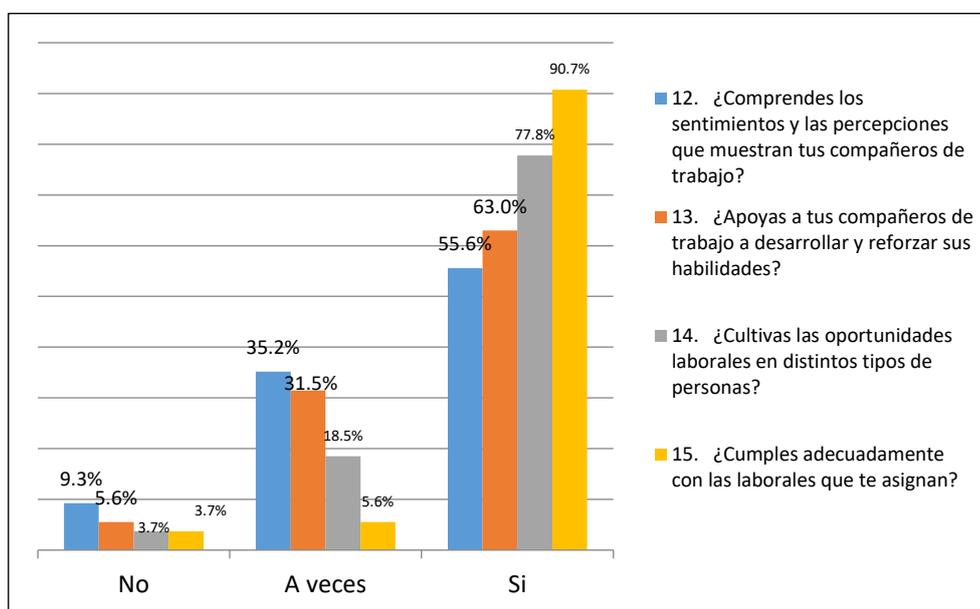


Figura 7. Conciencia social.

Se observa en la Tabla 7 que el 31,5% mencionaron que a veces apoyan a sus compañeros de trabajo a desarrollar y reforzar sus habilidades y en el caso del 35,2% mencionaron que a veces comprenden los sentimientos y las percepciones que muestran sus compañeros de trabajo.

Tabla 8
Manejo de las relaciones

	No		A veces		Si	
	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc
16. ¿Tomas la iniciativa para realizar cambios positivos en tu centro laboral?	11	20,4%	20	37,0%	23	42,6%
17. ¿Colaboras con tus compañeros de trabajo para alcanzar metas compartidas?	11	20,4%	10	18,5%	33	61,1%
18. ¿Escuchas abiertamente a tus compañeros de trabajo?	11	20,4%	8	14,8%	35	64,8%
19. ¿Intentas crear relaciones interpersonales con tus compañeros de trabajo?	14	25,9%	11	20,4%	29	53,7%
20. ¿Influyes en tus compañeros de trabajo para realizar cosas positivas en favor de tu centro laboral?	11	20,4%	14	25,9%	29	53,7%
21. ¿Guias a tus compañeros de trabajo en la búsqueda de lograr los objetivos?	11	20,4%	11	20,4%	32	59,3%
22. ¿Manejas los conflictos ocurridos en tu centro laboral de manera adecuada?	11	20,4%	6	11,1%	37	68,5%

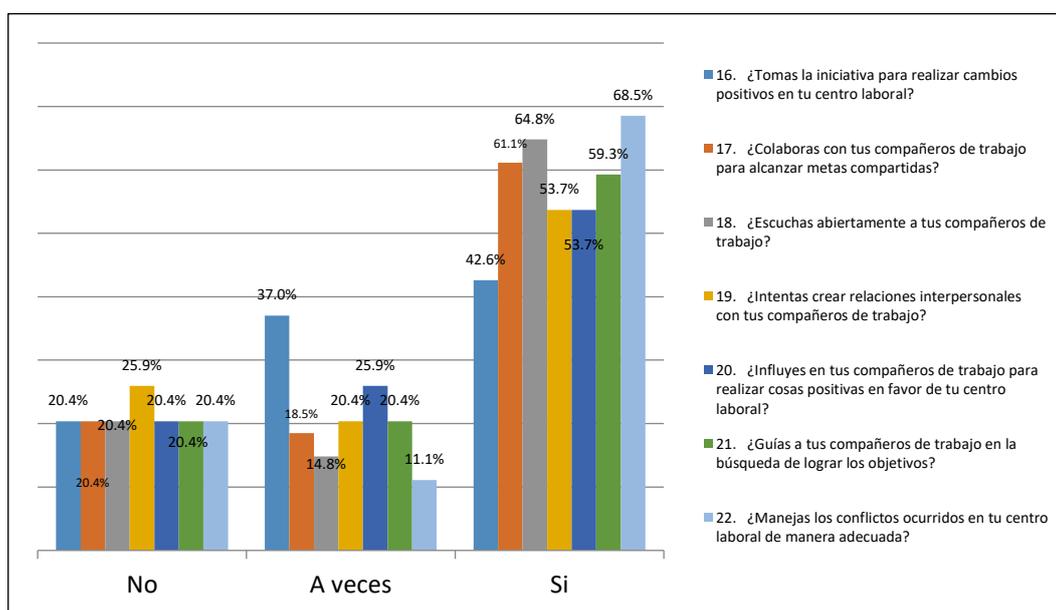


Figura 8. Manejo de las relaciones.

Se observa en la Tabla 8 que el 37% mencionaron que a veces toman la iniciativa para realizar cambios positivos en su centro laboral y en el caso del 20,4% mencionó que a veces intentan crear relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, asimismo a veces guían a sus compañeros de trabajo en la búsqueda de lograr los objetivos.

C. Análisis estadístico e interpretación de la variable “Relaciones interpersonales”

Tabla 9

Comprender las diferencias individuales

	No		A veces		Si	
	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc
23. ¿Cumples con tus compromisos bajo palabra que tienes con tus compañeros de trabajo?	0	0,0%	5	9,3%	49	90,7%
24. ¿Haces que tus compañeros de trabajo se sientan cómodo con su empleo?	3	5,6%	11	20,4%	40	74,1%
25. ¿Te relacionas con todos tus compañeros de trabajo sin importar sus diferencias entre cultura, religión, etc.?	0	0,0%	4	7,4%	50	92,6%

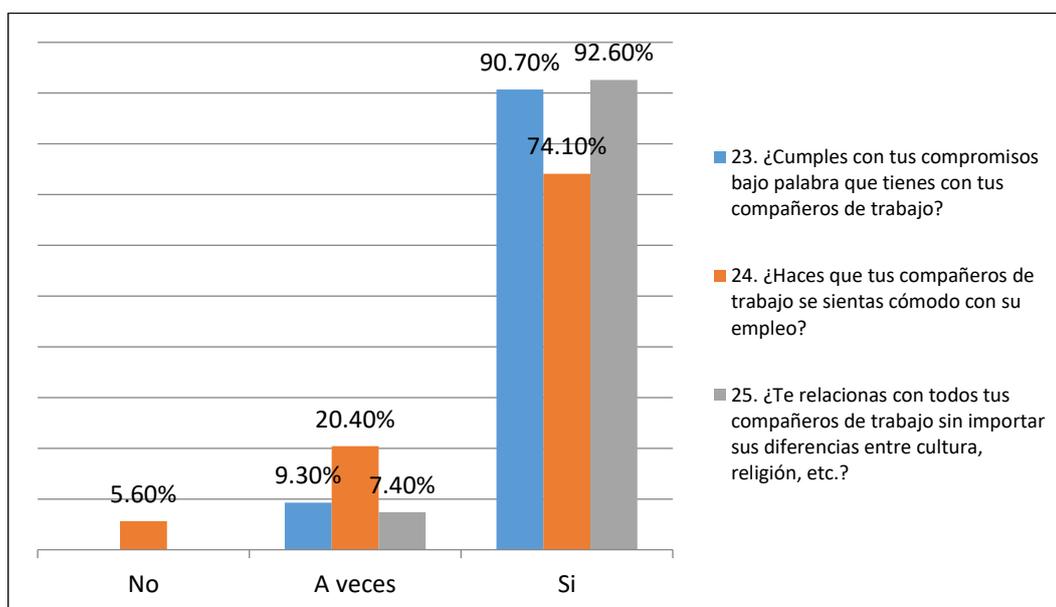


Figura 9. Comprender las diferencias individuales.

Se observa en la Tabla 9 que el 20,4% mencionaron que a veces hacen que sus compañeros de trabajo se sientan cómodo con su empleo, en el caso del 9,3% mencionaron que a veces cumplen con sus compromisos bajo palabra que tienen con tus compañeros de trabajo y el 7,4% mencionaron que a veces se relacionan con todos sus compañeros de trabajo sin importar sus diferencias entre cultura, religión, etc.

Tabla 10
Trabajar con diversidad, equipo y conflictos

	No		A veces		Si	
	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc
26. ¿Consideras importante el contar con trabajadores de diferentes personalidades y pensamientos?	3	5,6%	11	20,4%	40	74,1%
27. ¿Tienes la habilidad de dirigir y liderar los equipos de trabajo?	2	3,7%	22	40,7%	30	55,6%
28. ¿Tienes la habilidad de encontrar las causas específicas de los conflictos que surgen en tu trabajo?	0	0,0%	18	33,3%	36	66,7%
29. ¿Tienes la habilidad de manejar los conflictos?	2	3,7%	20	37,0%	32	59,3%

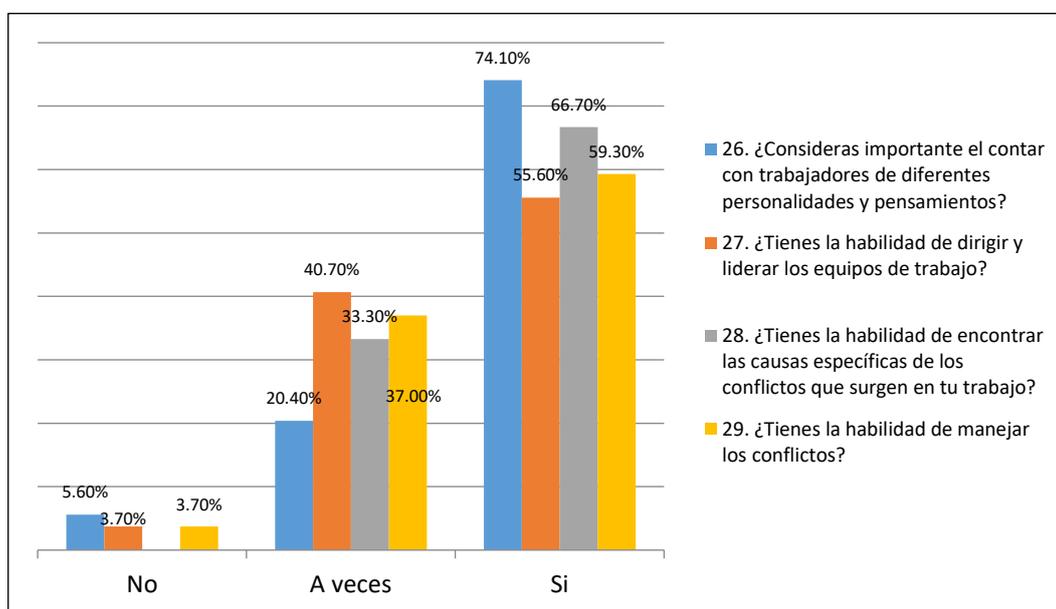


Figura 10. Trabajar con diversidad, equipo y conflictos.

Se observa en la Tabla 10 que el 40,7% mencionó que a veces tienen la habilidad de dirigir y liderar los equipos de trabajo, el 37% mencionó que a veces tienen la habilidad de manejar los conflictos y en el caso del 33,3% mencionaron que a veces tienen la habilidad de encontrar las causas específicas de los conflictos que surgen en su trabajo.

Tabla 11
Dirigir las conductas

	No		A veces		Si	
	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc
30. ¿Tienes la habilidad para enfocar las conductas de tus compañeros de trabajo hacia el buen desempeño laboral?	2	3,7%	18	33,3%	34	63,0%
31. ¿Tienes la habilidad para enfocar las conductas de tus compañeros de trabajo hacia una conducta funcional?	2	3,7%	23	42,6%	29	53,7%
32. ¿Realizas actividades que exceden de los requerimientos formales de su puesto, contribuyendo al efectivo funcionamiento de la organización?	2	3,7%	24	44,4%	28	51,9%

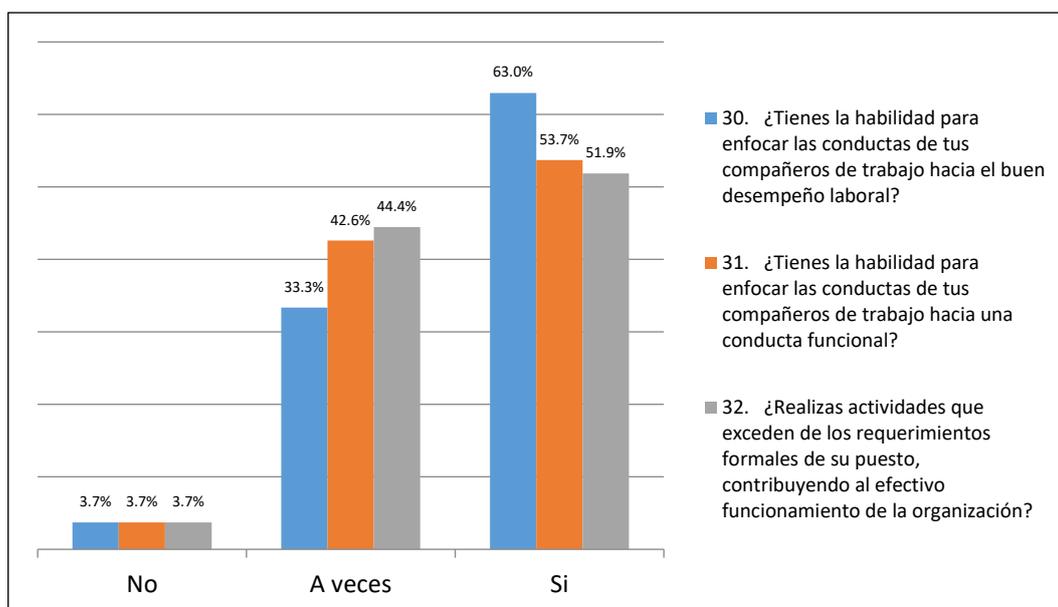


Figura 11. Dirigir las conductas.

Se observa en la Tabla 11 que el 42,6% mencionó que a veces tienen la habilidad para enfocar las conductas de sus compañeros de trabajo hacia una conducta funcional, en el caso del 44,4% mencionaron que a veces realizan actividades que exceden de los requerimientos formales de su puesto, contribuyendo al efectivo funcionamiento de la organización

D. Prueba de normalidad

Se observa en la Tabla 12 que los datos analizados muestran una significancia menor a 0.05, por lo que no existe normalidad y se elige una prueba no paramétrica, en este caso se asume el Rho de Spearman en la comprobación de las hipótesis.

Tabla 12
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
INTELIGENCIA EMOCIONAL	,226	54	,000
AUTOCONCIENCIA	,260	54	,000
AUTOREGULACIÓN	,272	54	,000
MOTIVACIÓN	,251	54	,000
CONCIENCIA SOCIAL	,330	54	,000
MANEJO DE LAS RELACIONES	,294	54	,000
RELACIONES INTERPERSONALES	,134	54	,018

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 administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018.

Ha: La inteligencia emocional influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018.

Tabla 13

Correlación de Rho de Spearman entre inteligencia emocional y las relaciones interpersonales

			Inteligencia emocional	Relaciones interpersonales
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,685**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	54	54
	Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	,685**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	54	54

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

Se observa en la Tabla 13 que la inteligencia emocional influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018; siendo muy significativo con un valor de $p = 0.00 < 0.05$, se acepta la hipótesis alterna, así también se determinó el grado de correlación entre las variables teniendo un valor de 0.685; es decir si existe una relación positiva moderada.

Hipótesis específica 1

Ho: La autoconciencia no influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018.

Ha: La autoconciencia influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018.

Tabla 14

Correlación de Rho de Spearman entre inteligencia emocional en la dimensión autoconciencia y las relaciones interpersonales

		Autoconciencia	Relaciones interpersonales
Rho de Spearman	Autoconciencia	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,764**
		N	.
	Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	,000
		Sig. (bilateral)	,764**
		N	54

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

Se observa en la Tabla 14 que la autoconciencia influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018; siendo muy significativo con un valor de $p = 0.00 < 0.05$, se acepta la hipótesis alterna, así también se determinó el grado de correlación entre las variables teniendo un valor de 0.764; es decir si existe una relación positiva alta.

Hipótesis específica 2

Ho: La autorregulación no influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018.

Ha: La autorregulación influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018.

Tabla 15

Correlación de Rho de Spearman entre inteligencia emocional en la dimensión autorregulación y las relaciones interpersonales

		Autoregulación	Relaciones interpersonales
Rho de Spearman	Autoregulación	1,000	,671**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	54	54
	Relaciones interpersonales	,671**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	54	54

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

Se observa en la Tabla 15 que la autorregulación influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018; siendo muy significativo con un valor de $p = 0.00 < 0.05$, se acepta la hipótesis alterna, así también se determinó el grado de correlación entre las variables teniendo un valor de 0.671; es decir si existe una relación positiva moderada.

Hipótesis específica 3

Ho: La motivación no influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018.

Ha: La motivación influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018.

Tabla 16

Correlación de Rho de Spearman entre inteligencia emocional en la dimensión la motivación y las relaciones interpersonales

		Motivación	Relaciones interpersonales
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,429**
	Motivación Sig. (bilateral)	.	,001
	N	54	54
	Relaciones interpersonales Coeficiente de correlación	,429**	1,000
	Relaciones interpersonales Sig. (bilateral)	,001	.
	N	54	54

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

Se observa en la Tabla 16 que la motivación influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018; siendo muy significativo con un valor de $p = 0.00 < 0.05$, se acepta la hipótesis alterna, así también se determinó el grado de correlación entre las variables teniendo un valor de 0.429; es decir si existe una relación positiva moderada.

Hipótesis específica 4

Ho: La conciencia social no influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018.

Ha: La conciencia social influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018.

Tabla 17

Correlación de Rho de Spearman entre inteligencia emocional en la dimensión la conciencia social y las relaciones interpersonales

			Conciencia social	Relaciones interpersonales
Rho de Spearman	Conciencia social	Coeficiente de correlación	1,000	,512**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	54	54
	Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	,512**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	54	54

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

Se observa en la Tabla 17 que la conciencia social influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018; siendo muy significativo con un valor de $p = 0.00 < 0.05$, se acepta la hipótesis alterna, así también se determinó el grado de correlación entre las variables teniendo un valor de 0.512; es decir si existe una relación positiva moderada.

Hipótesis específica 5

Ho: El manejo de las relaciones no influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018.

Ha: El manejo de las relaciones influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018.

Tabla 18

Correlación de Rho de Spearman entre inteligencia emocional en la dimensión el manejo de las relaciones y las relaciones interpersonales

			Manejo de las relaciones	Relaciones interpersonales
Rho de Spearman	Manejo de las relaciones	Coefficiente de correlación	1,000	,549**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	54	54
	Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	,549**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	54	54

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

Se observa en la Tabla 18 que el manejo de las relaciones influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018; siendo muy significativo con un valor de $p = 0.00 < 0.05$, se acepta la hipótesis alterna, así también se determinó el grado de correlación entre las variables teniendo un valor de 0.549; es decir si existe una relación positiva moderada.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

En el contraste de la hipótesis general se demostró que existe una relación ($r = 0,685$) entre las variables Inteligencia Emocional y relaciones interpersonales, siendo una relación positiva moderada. Es decir que, a mayor inteligencia emocional, entonces se presentara una mejor relación interpersonal, siendo coherente con lo señalado por Goleman (1999), (Griffin, 2011) menciona el grado al que las personas tienen conciencia personal, manejan sus emociones, se motivan a sí mismas, expresan empatía por los demás y poseen habilidades sociales.

De acuerdo a los resultados obtenidos nos muestran que existe relación entre la autoconciencia y las relaciones interpersonales donde el coeficiente de correlación de Spearman da como resultado $\rho = .764$, y un p valor = $.00 < .05$, siendo una correlación positiva alta y muy significativa, siendo coherente con lo señalada por (Aguilar & Malpica, 2017) en su investigación titulada “Inteligencia emocional y su relación con la Identidad Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017”, cuando los trabajadores se autoconocen se comprometen con la misión de la organización y asumen su rol participativo para que los objetivos estratégicos se cumplan. El conocimiento de uno mismo es una aptitud básica para poder reorientar la toma de decisiones, ser realistas respecto a nuestras habilidades y confianza en sí mismos.

De acuerdo a los resultados obtenidos nos muestran que existe relación entre la autorregulación y las relaciones interpersonales donde el coeficiente de correlación de Spearman da como resultado $\rho = .671$, y un p valor = $.00 < .05$, siendo una correlación positiva moderada y muy significativa. Este resultado nos indica que mientras tengamos una aceptación media sobre nosotros mismos, será favorable la adaptación a distintos entornos, como indica (Aguilar & Malpica, 2017) quien menciona que “La autorregulación nos sirve para poder controlar las emociones para

facilitar el desarrollo de las tareas en lugar de obstaculizarlas. La autorregulación permite ser más escrupulosos y recuperarse de las tensiones emocionales.

De acuerdo a los resultados obtenidos nos muestran que existe relación entre la motivación y las relaciones interpersonales donde el coeficiente de correlación de Spearman da como resultado $\rho = .429$, y un p valor = $.001 < .05$, siendo una correlación positiva moderada y muy significativa. A diferencia de (Aguilar & Malpica, 2017) en su investigación titulada “Inteligencia emocional y su relación con la Identidad Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017”, donde se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $R = 0,932$ (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia $p = 0,000$ siendo esto menor al 5% ($p < 0,05$) lo cual, quiere decir que la automotivación se relaciona significativamente con la identidad laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017.

De acuerdo a los resultados obtenidos nos muestran que existe relación entre la conciencia social y las relaciones interpersonales donde el coeficiente de correlación de Spearman da como resultado $\rho = .512$, y un p valor = $.000 < .05$, siendo una correlación positiva moderada y muy significativa, siendo coherente con lo señalada por (Aguilar & Malpica, 2017) en su investigación titulada “Inteligencia emocional y su relación con la Identidad Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017”, las habilidades sociales permiten manejar las emociones en la interrelación con los demás trabajadores. Además, posibilita la interpretación adecuada de las situaciones y las redes sociales, interactuar con facilidad, utilizar habilidades de persuasión, dirección, negociación, resolución de disputas y trabajo en equipo.

De acuerdo a los resultados obtenidos nos muestran que existe relación entre el manejo de las relaciones y las relaciones interpersonales donde el coeficiente de correlación de Spearman da como resultado $\rho = .549$, y un p valor = $.000 < .05$, siendo una correlación positiva moderada y muy significativa, siendo coherente con lo señalada por (Aguilar & Malpica, 2017) en su investigación titulada “Inteligencia emocional y su relación con la Identidad Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017”, es la capacidad “mediante la cual se percibe lo que sienten los demás. Además, no hace ser capaces de evaluar las cosas desde otras aristas y reconocer el valor de las personas desde una amplia perspectiva

de diversidad” de las situaciones y las redes sociales, interactuar con facilidad, utilizar habilidades de persuasión, dirección, negociación, resolución de disputas y trabajo en equipo.

5.2. Conclusiones

- Con el estudio se determinó que existe una correlación alta y muy significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,764$), por lo que se concluye la autoconciencia influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018. Es decir, a mayor autoconfianza de sus capacidades que fomenten los trabajadores desarrollaran mejor sus habilidades interpersonales.
- Con el estudio se determinó que existe una correlación alta y muy significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,671$), por lo que se concluye la autorregulación influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018. Es decir, a mayor empleo de honestidad y de integridad que fomenten los trabajadores desarrollaran mejor sus habilidades interpersonales.
- Con el estudio se determinó que existe una correlación alta y muy significativa ($p = 0,01 < 0,05$; $r = 0,429$), por lo que se concluye la motivación influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018. Es decir, a mayor optimismo al momento de realizar sus funciones entre los trabajadores se desarrollará mejor sus habilidades interpersonales.
- Con el estudio se determinó que existe una correlación alta y muy significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,512$), por lo que se concluye la conciencia social influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018. Es decir, a mayor comprensión de los sentimientos y percepción que muestran los trabajadores se desarrollara mejor sus habilidades interpersonales.
- Con el estudio se determinó que existe una correlación alta y muy significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,549$), por lo que se concluye el manejo de las relaciones influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la

Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018. Es decir, a mayor colaboración para alcanzar las metas compartidas que muestran los trabajadores se desarrollara mejor sus habilidades interpersonales.

5.3. Recomendaciones

- Desarrollar estrategias para mejorar la autoconfianza de sus capacidades entre el personal administrativo para afianzar las relaciones interpersonales.
- Diseñar estrategias para reforzar los patrones de honestidad y de integridad en el centro laboral y afianzar las relaciones interpersonales.
- Implementar talleres de automotivación dirigido al personal administrativo a fin de reforzar el optimismo de los trabajadores al momento de realizar sus funciones.
- Implementar talleres dirigido al personal administrativo a fin de reforzar el trato asertivo de los trabajadores e impartir la comprensión de los sentimientos y percepción entre ellos.
- Diseñar estrategias orientadas a dar apertura la colaboración entre los trabajadores para alcanzar las metas compartidas.

CAPÍTULO VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Fuentes bibliográficas

- Bateman, T., & Snell, S. (2009). *Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo* (8 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las Organizaciones*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Díaz, F., Escalona, M., Castro, D., León, A., & Ramírez, M. (2013). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Trillas.
- Griffin, R. (2011). *Administración* (10 ed.). México D.F., México.
- Griffin, R., & Van Fleet, D. (2016). *Habilidades directivas. Evaluación y desarrollo*. México: 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*. México.
- Ibáñez, M. (2002). *Comportamiento organizacional de las empresas*. Perú: Editorial universitaria .
- 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* (12 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Ríos, R. (2015). *El talento humano en los sistema de gestión*. Colombia : Icontec.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (17 ed.). México: Pearson.

Schermerhorn, J. (2010). *Administración* (2 ed.). Limusa Willey.

Whetten, D., & Cameron, K. (2011). *Desarrollo de habilidades directivas* (8 ed.). México: Pearson.

6.2. Fuentes electrónicas

Aguilar, N., & Malpica, V. (2017). *Inteligencia emocional y su relación con la Identidad Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017*. Tesis, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 15 de octubre de 2018, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9862/cabrera_cb.pdf?sequence=1&isAllowed=y

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*. Tesis, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado el 15 de octubre de 2018, de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6162/1/FCHE-SSE-48.pdf>

López, W. (2016). *Relación entre inteligencia emocional y satisfacción del cliente de la Municipalidad de la democracia, departamento de Escuintla*. Tesis, Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado el 15 de octubre de 2018, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Lopez-Walter.pdf>

Rueda, M. (2013). *La inteligencia emocional y su incidencia en la productividad laboral del personal de la Dirección Nacional de Registro de datos Públicos en su agencia matriz, Cantón Quito, provincia de Pichincha*. Tesis, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado el 15 de octubre de 2018, de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5817/1/TESIS%20FINAL%20SRA.%20MIRIAM%20RUEDA%209-MAYO-2013%20PARA%20EMPASTADO%20Y%20CD.pdf>

Sánchez, A. (2015). *Influencia de la migración interna en las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Gerencia Regional de Administración del Gobierno Regional*. Tesis, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Recuperado el 15 de octubre de 2018, de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3125/SANCHEZ%20BARRANTES%20ANA%20ESTHER%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Torres, L. (2017). *Estrategia de relaciones interpersonales para el fortalecimiento de la comunicación interna en el Área Logística del Gobierno Regional Lambayeque 2016*. Tesis, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 15 de octubre de 2018, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16452/torres_chl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXO N°01

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre la inteligencia emocional influye significativamente en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima. 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?			