



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Inteligencia Emocional y Resolución de Conflictos Laborales en la  
Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración**

**AUTOR:**

Timana Chero, Ronaldo (ORCID: 0000-0002-3709-9046)

**ASESOR:**

Dr. Castillo Palacios Freddy William (ORCID: 0000-0001-5815-6559)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organización

PIURA – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Esta investigación va dedicado principalmente a mis padres, hermanos y abuelos por el amor incondicional que les tengo, porque siempre estuvieron brindándome su apoyo, la energía y la fuerza del mundo para salir adelante, infinitivamente la dedicación dirigido a todos ellos.

## **Agradecimiento**

Agradezco ante todo a Dios por guiarme por el buen camino para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad, ni desfallecer en el intento, gracias también a mis padres quienes fueron fuente de motivación y modelo de lucha para lograr todo lo propuesto.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2. Variable, operacionalización .....	16
3.3. Población, muestra y muestreo .....	16
3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos .....	17
3.5. Procedimiento .....	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos .....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN .....	35
VI. CONCLUSIONES .....	43
VII. RECOMENDACIONES.....	44
VIII. PROPUESTA.....	45
REFERENCIAS.....	68
ANEXOS .....	72

## Índice de tablas

Tabla 1.	Influencia del autoconocimiento y resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social .....	20
Tabla 2.	Correlación entre el autoconocimiento y la resolución de conflictos laborales.....	21
Tabla 3.	Influencia del autocontrol y resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social .....	22
Tabla 4.	Correlación entre el autocontrol y la resolución de conflictos laborales.....	23
Tabla 5.	Influencia de la automotivación y resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social .....	24
Tabla 6.	Correlación entre la automotivación y la resolución de conflictos laborales.....	26
Tabla 7.	Influencia de la adaptabilidad y resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social .....	27
Tabla 8.	Correlación entre la adaptabilidad y la resolución de conflictos laborales .....	28
Tabla 9.	Influencia de la inteligencia emocional y resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social.....	29
Tabla 10.	Correlación entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos laborales.....	31
Tabla 11.	Cronograma de actividades para promover un taller de expresión de logros y metas del gerente en el Área de Gerencia y Desarrollo Social .....	53
Tabla 12.	Costos requeridos para promover un taller de expresión de logros y metas del gerente en el Área de Gerencia y Desarrollo Social .....	53
Tabla 13.	Cronograma de actividades para el desarrollo de un taller de reconocimiento y expresión emocional en el área de gerencial .....	56
Tabla 14.	Costos requeridos para el desarrollo de un taller de reconocimiento y expresión emocional en el área de gerencial .....	56
Tabla 15.	Cronograma de actividades para la difusión de un taller de manejo conductual en el área de gerencia .....	59

Tabla 16. Costos requeridos para la difusión de un taller de manejo conductual en el área de gerencia.....	59
Tabla 17. Cronograma de actividades para el desarrollo de un taller de reflexión y cambio laboral en el Área de Gerencia y Desarrollo Social .....	62
Tabla 18. Costos requeridos para el desarrollo de un taller de reflexión y cambio laboral en el Área de Gerencia y Desarrollo Social .....	62
Tabla 19. Cronograma de actividades para la conciliación de conflictos laborales en el Área de Gerencia y Desarrollo Social.....	65
Tabla 20. Costos requeridos para promover la conciliación de conflictos laborales en el Área de Gerencia y Desarrollo Social.....	65
Tabla 21. Resumen de los costos requeridos para la implementación de estrategias .....	66

## Resumen

La investigación planteo como objetivo general determinar la influencia de la inteligencia emocional en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021. utilizando una metodología aplicada, enfoque cualitativo y cuantitativo, así mismo de diseño no experimental, transversal y correlacional. La población estuvo conformada por 65 colaboradores, para la cual se aplicó el instrumento del cuestionario. Los resultados mostraron que inteligencia emocional influye significativamente en la resolución de conflictos laborales, mediante el análisis inferencial  $\rho = ,984^{**}$ ;  $b = ,000$ ; debido a que el gerente refleja un regular autoconocimiento, autocontrol, automotivación y adaptabilidad laboral, sin embargo, existen una serie de aspectos que han incidido a poder reducir los niveles de conflictos laboral que en muchos se debe por la incompatibilidad y pugna laboral, así como los interés personales o por incumplimiento laboral que ha reflejado una serie de quejas y reclamos laborales. Concluyendo que para reducir los conflictos laborales es necesario que el gerente fortalezca sus capacidades basados a la inteligencia emocional en función al logro de las metas y objetivos laborales en la institución.

**Palabra clave:** Inteligencia, emocional, autocontrol, motivación , conflictos

## Abstract

The research proposed as a general objective to determine the influence of emotional intelligence in the resolution of labor disputes of the Social Development Management of the Municipality of Piura, 2021, using an applied methodology, qualitative and quantitative approach, as well as non-experimental design, cross-sectional and correlational. The population consisted of 65 collaborators, for which the questionnaire instrument was applied. The results showed that emotional intelligence significantly influences the resolution of labor conflicts, through the inferential analysis rho  $r = .984^{**}$ ;  $b = ,000$ ; Due to the fact that the manager reflects a regular self-knowledge, self-control, self-motivation and work adaptability, however, there are a series of aspects that have contributed to reducing the levels of labor conflicts that in many are due to incompatibility and labor conflict, as well as personal interests or labor breach that has reflected a series of complaints and labor claims. Concluding that to reduce labor conflicts it is necessary for the manager to strengthen his capacities based on emotional intelligence in function of the achievement of labor goals and objectives in the institution.

**Keywords:** Intelligence, emotional, self-control, motivation , conflicts



## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad los cambios organizacionales a nivel mundial, ha incidido principalmente en el capital humano que forma parte esencial en el cumplimiento de las metas u objetivos institucionales, sin embargo, es importante destacar el significado de la inteligencia emocionales que implica en ciertos aspectos determinados en el autoconocimiento, control y motivación, las cuales permiten el direccionamiento adecuado de los conflictos o incidencias laborales.

La Empresa GBS Recursos Humanos y Organizacionales (2019) desde una perspectiva mundial, menciona que la inteligencia emocional desempeña un papel fundamental en las organizaciones, debido a que los grandes líderes o gerentes no deben perder el control, cada vez que enfrenten sus problemas personales en función a la confianza en su equipo laboral. Orihuela (2019) expresa que la inteligencia emocional, es imprescindible a nivel empresarial, puesto que genera una cultura hipercompetitiva mediante el logro de objetivos, así también existen tres escenarios en la que la inteligencia emocional es de gran ayuda; la negociación, construcción de equipos laborales y la resolución de conflicto laborales.

La Organización Internacional del Trabajo – OIT (2019) informa que el conflicto en las organizaciones, es un elemento clave de los efectos que pueden producir su continuidad o frecuencia. Siendo el país de Argentina, el tercer país del mundo con mayores cantidades de conflictos laborales, las cuales generan pérdidas de capital laboral, evidenciándose mayormente en instituciones públicas, representando un 64% de casos de conflictos laborales. El Ministerio de Trabajo y Previsión Social del Salvador – MTPS (2018) indica que se debe brindar apoyo a la solución de conflictos respecto a la asistencia legal de los trabajadores, así mismo las instituciones deben realizar las coordinaciones adecuadas en la empresa, respecto a los despidos y derechos laborales

La Consultoría especializada de Manu Romero (2017) manifiesta que, en los sectores públicos para llegar a solucionar los conflictos en el trabajo, es necesario buscar las causas del conflicto laboral para establecer acciones de inmediato, por el cual se debe tener en cuenta la adecuada comunicación, definir las principales

reglas y responsables para cumplir la solución adecuada de los problemas en consecuencia a un mejor desarrollo organizacional.

La Organización Mundial para el Desarrollo, Educación y la Cultura en el Perú - OMDEC (2019) manifiesta que la inteligencia emocional, se puede determinar por cinco elementos claves: conciencia de sí mismo, la autorregulación, motivación, empatía y las habilidades sociales, debido que en las instituciones no existe una adecuada resolución de conflictos, habilidades comunicativas y aspectos de motivación. Mientras la Universidad ESAN (2019) manifiesta mediante la información desarrollada en función a la inteligencia emocional en el Perú, que esta es fundamental para el crecimiento empresarial y que el éxito se basa principalmente en la motivación y bienestar laboral, por el contrario, para poder controlar dichas emociones es necesario mejorar la capacidad de resolución, habilidades interpersonales, autorregulación, autoconciencia y motivación interna.

La Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana – DRTPELM (2019) manifiesta que en la ciudad de Lima y a nivel nacional existen una serie de problemas relacionados con conflictos laboral, debido a la exigir los derechos económicos por fallecimiento, descanso, bonificaciones y permiso que corresponden al régimen laboral, puesto que muchas veces no se cumplen de manera adecuada, limitando el desarrollo productivo laboral. El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - MTPE (2018) indica que en el Perú, existe un alto índice de conflictos laborales que muchas veces se resuelven por las negociaciones colectivas, respecto al incumplimiento de convenios, así mismo existen 36 conflictos laborales de ámbito regional y 5,352 colaboradores, a quienes solucionaron dichos conflictos en el primer semestre del periodo anual 2018.

La Consultoría de desarrollo laboral, Life Perú (2017) expresa que la inteligencia emocional en el Perú debe estar determinado por la capacidad de poder tomar decisiones claves manteniendo la estabilidad emocional ante cualquier situación conflictiva laboral. De esta manera en un contexto local, existe una gran influencia entre la necesidad de la inteligencia emocional en las empresas u organizaciones, debido a que esto fomenta la mejora de los conflictos laborales.

Cáceres (2018) menciona que, en la ciudad de Piura, existen deficiencias relacionados con el factor inteligencia emocional, debido que está se refiere a la facultad mental que permite aprender, atender, comprender, tomar decisiones y generar ideas respecto a una realidad o situación problemática en los ambientes organizacionales.

Respecto a lo determinado se puede considerar que el líder o Gerente de una organización, debe tener autocontrol en función a saber gobernar así mismo y poder realizar acciones respecto a los conflictos laborales. Según en fuentes de información del Gobierno Regional de Piura (2018) los conflictos laborales han venido aumentando con el pasar de los tiempos e implica una incidencia en el Área de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, debido que se evidencia un panorama de protesta y deficiencias en el personal o colaboradores que realizan sus actividades de manera diaria, puesto que su inadecuada gestión ha incidido a conflictos externos.

La problemática del estudio tiene enfoque dentro del sector público, principalmente en la Municipalidad Provincial de Piura, siendo su actual alcalde Díaz Dios, Juan José, dicha institución posee cerca de 1,581 colaboradores activos, 152 pensionistas y 67 prestadores de servicios, del Área de la Gerencia de Desarrollo Social corresponden 65 colaboradores activos. En donde el Gerente del Área de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, ha presentado ciertos aspectos relacionados a no poder controlar sus emociones ante las adversidades laborales, que se manifiesta muchas veces con el despido. Así mismo la falta de valoración y confianza al momento de generar el desarrollo laboral de su equipo de trabajo, por el contrario, mantiene un perfil innovador por generar nuevos métodos o técnicas laborales. Sin embargo, carece de una adecuada empatía al momento de que existen algunas inquietudes o quejas de los mismos colaboradores, la falta de una adecuada orientación y comprensión laboral.

Mucho menos se han analizado a profundidad las causas de dichos conflictos, que en ocasiones se basa a las relaciones entre el Gerente con su personal, tal es así que la incapacidad laboral ha permitido que en ciertos colaboradores realicen las funciones de otros, generando estrés y presión laboral, por lo que las quejas son frecuentes por algunos miembros del Área de la Gerencia

de desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, así mismo no cuentan con el perfil adecuado para asumir dichos roles, que se requiere para el cumplimiento de programas y talleres sociales en la población Piurana.

Por tal motivo se presume que en el mediano y/o largo plazo los conflictos laborales aumenten en el Área de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, reduciendo el cumplimiento de los lineamientos institucionales. Estos a su vez repercutirán en el desarrollo de sus actividades sociales en la comunidad local. Por ello el estudio plantea realizar un análisis sobre estos factores que proporcionan los conflictos laborales determinado por la inteligencia emocional que posee el Gerente, proponiendo un plan de acciones o estrategias que garanticen su mejora laboral.

En relación al problema general: ¿Cómo la inteligencia emocional influye en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021?, mientras el problema específico: (a) ¿Como el autoconocimiento influye en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021?, (b) ¿Como el autocontrol influye en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021?, (c) ¿Cómo la automotivación influye en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021?, (d) ¿Como la adaptabilidad influye en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021?

Se justificó desde una perspectiva práctica, debido a que se busca la solución de los conflictos laborales de manera práctica y dinámica mediante el análisis de la inteligencia emocional del Área de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, respecto a una propuesta de acción enfocado a mejorar los aspectos claves que permitan el desarrollo del Gerente en función al tratamiento de los conflictos laborales. Desde una perspectiva económica, debido a que se propondrán acciones enfocados a reducir los niveles de conflicto laboral, que incide muchas veces a acciones relacionados con despidos, rotación de puestos, rendimiento deficiente y relaciones comunicativas inadecuado que afectan en los procesos de gestión del área, por lo cual el estudio busca una mejora

económica mediante la solución de conflictos reduciendo los costos de contratación laboral.

Finalmente se justificará socialmente, debido a que el estudio tiene como propósito el análisis correlativo de la inteligencia emocional y conflictos laborales del Área de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, con el propósito de realizar una propuesta en función a dar solución más adecuada ante las incidencias laborales, mejorando la gestión y labor de dicha área, contribuyendo de manera notable a la eficiencia de los procesos municipales y otras instituciones públicas potenciando la inteligencia emocional de los gerentes o jefes de inmediato.

En relación al objetivo general tenemos: Determinar la influencia de la inteligencia emocional en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021, siendo los objetivos específicos: (a) Establecer la influencia del autoconocimiento en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021, (b) Analizar la influencia del autocontrol en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021, (c) Evaluar la influencia de la automotivación en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021, (d) Establecer la influencia de la adaptabilidad en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021.

Se planteó como hipótesis general: La inteligencia emocional influye significativamente en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021, siendo las hipótesis específicas: (a) El autoconocimiento influye significativamente en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021, (b) El autocontrol influye significativamente en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021, (c) La automotivación influye significativamente en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021, (d) La adaptabilidad influye significativamente en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En relación a las consideraciones científicas, a nivel internacional, se consideró a Hernández S. (2018) en su tesis titulada; *Inteligencia emocional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Distribuidora VIDDA, zona 12 Huehuetenango*,. Siendo su objetivo general; Establecer el nivel de inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la distribuidora VIDDA, zona 12 Huehuetenango. Siendo sus principales hallazgos; Existe un alto nivel de significancia entre la inteligencia emocional y satisfacción de los colaboradores, sin embargo el 60% de los 38 colaboradores calificaron a la inteligencia emocional en un nivel regular, demostrando que los colaboradores si manejan sus emociones ante alguna situación o imprevisto laboral, así mismo poseen una adecuada relación laboral e interpersonal, en función entre sus compañeros y los jefes, pese a que no se realizan programas de capacitación que permita el desarrollo laboral en función a su direccionamiento organizacional.

Toro (2017) en su estudio titulado; *Propuesta para el manejo de conflictos laborales en el área de Mantenimiento de la Universidad Central del Ecuador*. Siendo su objetivo general fue; Desarrollar una propuesta para el manejo de conflictos laborales en el área de Mantenimiento de la Universidad Central del Ecuador. Siendo sus principales hallazgos; Más del 80% de los colaboradores manifestaron tener problemas en su ambiente laboral, que se basan por las competencias conductuales, así mismo que en esta área el encargado o jefe no realiza acciones enfocadas a controlar dichos conflictos, ni mucho menos plantean alternativas de solución basado en la resolución de los problemas, por lo cual fue necesario el desarrollo de un plan de acción enfocado a los conflictos en relación y rendimiento laboral, siendo necesario inicialmente determinar sus causas que generan dichos conflictos para su control.

Muela (2017) en su tesis titulada; *La inteligencia emocional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal de planta de la empresa SECURIT S.A.* Siendo su objetivo general; Describir como la inteligencia emocional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa SECURIT S.A. Siendo sus principales hallazgos; El 30% calificó regular la conciencia emocional, así mismo lo

calificaron como regular el autoestima y automotivación, así también evaluaron un 55% la autorregulación, mientras que en los factores de asertividad y empatía lo calificaron como regular un 50%, siendo la adaptabilidad regular un 57%, demostrando que la inteligencia emocional es calificada un nivel regular un 55% y la ratificación laboral fue calificado como satisfecho un 61%, por lo cual muestra que existe una relación, debido a que para cumplir con el logro de los objetivos, es necesario potenciar la inteligencia emocional en la organización.

León (2016) en su estudio titulado; *Liderazgo y conflictos laborales; Estudio realizado en el Centro de Añejamiento, Organización y desarrollo de personal S.A.* Siendo su objetivo general; determinar la relación del liderazgo en la solución de conflictos laborales de los colaboradores de las diferentes áreas del Centro de Añejamiento, Organización y desarrollo de personal S.A. Siendo sus principales hallazgos; Los colaboradores mencionan que poseen un adecuado liderazgo, frente a las diversas situaciones, así mismo que poseen un adecuado comportamiento y buena actitud para realizar laboralmente sus actividades, sin embargo existen algunos conflictos con sus jefe inmediato, evidenciados ciertas causas de los conflictos en función a la inadecuada relación y comunicación, representando un 65%, mientras que la indiferencia es un 9%, así mismo que no se han tomado acciones de mejora en función a las decisiones que se deberían tomar para la resolución de conflictos.

Dau (2016) en su tesis titulada; *La mediación en la solución de los conflictos laborales en Ecuador.* Siendo su objetivo general; Determinar los elementos necesarios para perfeccionar el uso de la mediación como vía alternativa de solución de conflictos laborales en el país. Siendo sus principales hallazgos; El 65,86% de las Mypes que consideran en el país ecuatoriano si se hace uso de la mediación para resolver los conflictos laborales, así mismo consideran que las alternativas de solución para resolver los conflictos laborales están relacionadas un 30% la autosuperación profesional, el 20,68% la participación de seminarios, talleres y eventos, así también y el 18,62% los cursos de educación, así también el 72,75% considera la regulación jurídica como mediación a la solución de conflictos laborales, así mismo el 100% considera que los beneficios para obtener el

trabajador al utilizar en los servicios de mediación es la rapidez de conflictos, ahorro de tiempo, menor costo, confidencialidad, flexibilidad y beneficios compartidos.

Rodríguez (2015) en su tesis titulada; *La mediación en conflictos colectivos de trabajo del sector público, tramitados en el Ministerio de Relaciones Laborales en Guayaquil, periodo 2013 – 2014*. Siendo su objetivo general; Analizar las acciones y el resultado de la mediación de los conflictos colectivos de trabajo en el sector público para solventar los inconvenientes en el periodo 2013 al 2014. Siendo sus principales hallazgos; La participación del Ministerio de Relaciones Laborales, permitirá reducir principalmente incrementar las acciones laborales la cual deben encargarse en compartir los conocimientos necesarios en base a la política para resolver el 80% de los conflictos laborales en las entidades del sector público de estado, así mismo es necesario llegar un acuerdo a los intereses y beneficios del personal y de la entidad, para mantener un control del 50% de los conflictos

En función a los antecedentes nacionales se consideró a Prada (2019) en su tesis titulado; *Inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de una empresa Moliner, Lambayeque 2019*. Siendo su objetivo general; Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en trabajadores de una empresa Molinera, Lambayeque 2019. Siendo sus principales hallazgos; Existe una relación significativa en el estudio, sin embargo el 49% de los trabajadores consideran que la inteligencia emocional es bajo, debido a que el 48% considera que no tienen una facilidad del control de sus emociones respecto a enfrentar los diferentes obstáculos laborales, así también que el 44% considera que no cuenta con una confianza en sus labores y en la comunicación con sus compañeros, demostrando que incide de manera desfavorable en función al ambiente o clima de la organización, demostrando un menor desempeño laboral.

Campos (2018) en su estudio titulado; *Inteligencia emocional en trabajadores del área administrativa de una Empresa Privada del Distrito de Lima Cercado*. Siendo su objetivo general; determinar el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores del Área Administrativa de una Empresa Privada del Distrito de Lima Cercado. Encontrándose entre sus principales hallazgos un nivel de estrés entre sus colaboradores de 61,54%, así mismo la adaptabilidad laboral es promedio un 66,67%, así también la interpersonalidad es promedio un 53,85% y la



intrapersonalidad es promedio un 74,36%, demostrando que la inteligencia emocional es promedio un 53,85%, demostrando que existen aspectos que deben mejorar en función a la generar un ambiente adecuado y cumplimiento de los lineamientos definidos en la empresa.

Bullón (2017) en su estudio titulado; *Gerencia administrativa y su incidencia en los conflictos laborales Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa 2016*. Siendo su objetivo general; Determinar la incidencia de la Gerencia Administrativa en los Conflictos Laborales según el personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Provincia de Tacna. Existe un bajo nivel del 50% de incidencia entre la gerencia administrativa y conflictos laborales, reflejando que los conflictos laborales no es óptima un 50,0% debido a que existe un bajo nivel de intención en la resolución de conflictos, así mismo no se está cumpliendo adecuadamente con la negociación para determinar alternativa de conciliación laboral, en donde no se preocupan o se orientan los esfuerzo a una mejora relativa de la situación problemática de la institución, generando pérdidas de tiempo y una bajo nivel de rendimiento laboral.

Herrera (2016) en su estudio titulado; *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín*. Siendo su objetivo general; Determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, Región San Martín. Siendo sus principales hallazgos; En las diferentes áreas municipales, la inteligencia emocional que poseen se encuentra en un nivel medio un 40,1%, así mismo respecto a la autorregulación es medio un 44,1%, así también de la motivación un nivel medio un 42,1% y finalmente de la dimensión empatía un nivel medio 44,1%, demostrando que existen una serie de deficiencias producto que la mayoría de las áreas como las Oficinas Centrales, Defensa Civil y Seguridad Ciudadana, Oficinas de Tránsito y Almacén, así como de la Demuna y principalmente del Área de Servicios Sociales, no poseen una adecuada inteligencia emocional que incide en una relación significativa respecto al trabajo laboral.

Llacza (2016) en su estudio titulado; *Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Santa Bárbara*

de *Carchuacayán - Junín, 2016*. Siendo su objetivo general evaluar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Santa Bárbara de Carhuacayán - Junín, 2016. Siendo sus principales hallazgos; El 50,0% de los colaboradores siempre mantiene un control respecto a sus emociones, mientras que en función a la valoración, el 37,5% cree que es sustancial que los demás reconozcan sus principales logros, mientras que el 50% considera que se tiene confianza de sí mismo y toma decisiones de manera correcta, por el contrario el 62,5% se enoja cuando lo critican, y un 62,5% considera que no reacciona violento cuando alguien pretende hacerlo sentir mal, pero el 62,5% siempre demuestra sus auténticos sentimientos de fiabilidad a los demás y el 37,6% siempre motiva y el 50% a veces es empático con sus compañeros.

Domiano (2016) en su estudio titulado; *Inteligencia emocional y la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Región Apurímac – 2016*. Siendo su objetivo general; Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, región Apurímac 2016. Siendo sus principales hallazgos; El 27,4% consideran que regularmente están de acuerdo con la inteligencia emocional que poseen, así mismo que el 47,9% considera que la aptitud del personal es regular, así también que el 61,5% afirma que la aptitud social de la inteligencia emocional es bajo, mientras que el nivel de relación es altamente significativa, demostrando la inteligencia emocional en la municipalidad se encuentra en los niveles bajos y regulares e incide en el progreso adecuado de las actividades laborales en función a los servicios de la municipalidad.

En los antecedentes locales se consideró a Mena (2017) en su estudio titulado; *El rol del director en la gestión de conflictos en el marco de buen desempeño directivo*. Siendo su objetivo general; Describir y analizar el rol que desempeñan los directores de las instituciones educativas, del ámbito de la UGEL La Unión, en la gestión de conflictos, en el Marco de Buen Desempeño del Directivo, identificando los niveles de logro de desempeño y las necesidades de capacitación. Siendo sus principales hallazgos; El 93,3% de los colaboradores consideraron necesario que el director tenga conocimiento y habilidades sobre la adecuada gestión de los conflictos laborales, sin embargo, el 71,1% considera nivel medio el

conocimiento de la gestión de conflictos, así también consideran que una de las causas que originan el conflicto en los colaboradores es un 40,00% la inadecuada comunicación, 22,2% la ausencia de valores y un 17,8% la falta de liderazgo por parte del director.

Elera (2016) en su estudio titulado; *La inteligencia emocional de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Agencia Sechura - Año 2016*. Siendo su objetivo general; Conocer el nivel de Inteligencia emocional de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Agencia Sechura. Siendo sus principales hallazgos; El 100% de los colaboradores de la agencia, presentan una inteligencia emocional adecuada, así mismo el 73,3% muestra un nivel regular respecto al autoconciencia, empatía, autocontrol mostrando un nivel aceptable del 66,7%, demostrando que el 85% de los colaboradores que laboran en esta agencia y de las diferentes áreas de la empresa, tienen un alto potencial para poder emprender habilidades prácticas como poder controlar sus impulsos o emociones, así como poder pensar en actuar de manera adecuada en función a las metas organizacionales.

Julca (2015) en su estudio titulado; *Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Piura 2015*. Siendo su objetivo general; determinar la relación que existe entre motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de transportes Piura. Siendo sus principales hallazgos; Desde un enfoque de inteligencia emocional respecto a la motivación, esta fue calificado por la percepción de los colaboradores, donde considerar que la variedad de la tarea es regular un promedio 3,0, a diferencia de la identificación de la tarea que está considerado en un promedio alto un promedio 3,7, mientras que la importancia de la tarea y autonomía para realizar las tareas un promedio medio 3,25, manifestando que existe una relación entre la motivación y la satisfacción laboral en la empresa.

De acuerdo a las teorías relacionadas al tema, estas principalmente se enfocaron a los aportes más importante que brinden el sustento teórico al estudio, mediante sus definiciones, características, enfoques, tipos, importancia, dimensiones e indicadores. A continuación, se describen:

En relación a la inteligencia emocional, Merino (2018) lo define como el manejo de una serie de capacidades fundamentales relacionados principalmente con las emociones y sentimientos propios, así como el autoconocimiento, autocontrol, automotivación y adaptabilidades que permita generar buenas relaciones con los colaboradores de una empresa u organización en cumplimiento con los lineamientos institucionales.

Ramos (2017) define a la inteligencia emocional como aquellos aspectos relacionados a reconocer los sentimientos propios, con el propósito de automotivarse y manejar las emociones de manera eficiente respecto a las relaciones laborales potenciando las habilidades de manera práctica en una empresa u organización, en cumplimiento a generar un ambiente pacífico y donde los conflictos laborales puedan solucionarse de manera práctica en función a los objetivos establecidos.

Garriga (2016) define esencialmente a la inteligencia emocional como las capacidades tanto sentimental y emocional para poder realizar acciones mejora o búsqueda de solución respecto a la comprensión y entendimiento de manera adecuada en función a la organización respecto a las relaciones efectivas que permitan el manejo y control de sí mismo.

Merino (2018) existen fundamentalmente una serie de dimensiones que determinan la inteligencia emocional, que se basan en las emociones y sentimientos que un grupo de colaboradores o jefe inmediato debe poseer, siendo este un factor importante para las organizaciones, puesto de que el capital humano depende a las actividades laborales. A continuación, se detallan:

*El autoconocimiento:* Es principalmente el primer factor predominante respecto a la inteligencia emocional que se enfoca en los indicadores de conciencia emocional, nivel de valoración y confianza así mismo al momento de realizar sus funciones y/o responsabilidades en una organización. *El autocontrol:* Es una de las dimensiones que en ocasiones el factor humano o laboral les cuesta mucho poder mantener un adecuado control respecto a las situaciones laborales que se enfrentan y está determinado por el nivel de fiabilidad, innovación y el control emocional. *La automotivación:* Es un valor que determinar al personal o colaborador

motivarse así mismo generando un ambiente laboral ideal, la cual está conformado por los indicadores como nivel de empatía, orientación y comprensión laboral. *La adaptabilidad*: Es una pieza clave dentro de la inteligencia emocional, esta se centra en los indicadores como ambiente, flexibilidad y cambio laboral, que es un factor necesario al momento de mantener una relación entre colaborador y la organización (Merino, 2018).

Garriga (2016) expresa que las habilidad en la inteligencia emocional, tiene una serie de aspectos que se desarrollan a lo largo de la vida, que se basan en las habilidades comunicativas de las personas con el propósito de tener una entidad propia, incluyendo ideas y consejos, hace uso de las acciones propias para su comprensión y entendimiento de lo que transmita, facilitando el desarrollo y continuidad de sus actividades, así también dentro de un enfoque laboral, es fundamental la orientación y desarrollo laboral, en donde las organizaciones no valoran el desarrollo de este tipo de inteligencia puesto que otorga bienestar laboral e instruye a la mejora relativa de las actividades y tareas diarias bajo los lineamientos, predominando las metas y objetivos adecuados.

Ramos (2017) expresa que la inteligencia emocional es vital en una empresa debido a que está constituye principalmente una serie de capacidad que el gerente o jefe de inmediato debe poseer al momento de gestionar un equipo, puesto que el control de las emociones y sentimientos es clave para evitar generar conflictos o situaciones adversas que limiten la gestión y cumplimiento adecuado de los lineamientos establecidos. Además, es importante mencionar que un ambiente laboral y las relaciones comunicativas eficientes proporcionan un espacio de progreso y continuidad, en donde el líder debe contribuir a su estabilidad y confiar en las acciones o decisiones que ejecute, reflejando una seguridad y control de los aspectos más razonable.

En función a las teorías relacionados con los conflictos laborales, Urcola y Urcola (2019) lo define como una serie de conflictos que surgen por una causa laboral dentro de una organización, en ocasiones se deben a la falta de cumplimiento de sus funciones y/o responsabilidad, así mismo la falta de supervisión y control en el orden laboral generar un bajo nivel de lineamiento de las metas y objetivos organizacionales.

Ramos, (2016) lo define como el conjunto de diferencias que se producen principalmente por un colaborador o grupos de colaboradores de una organización respecto a un determinado aspecto laboral, por lo cual sus causas generan ciertos efectos deficientes y su falta de control proporciona una inestabilidad en el rendimiento de la organización respecto a sus actividades y/o tareas que se establezcan.

Ramos, (2016) expresa que existen una serie de aspectos o criterios que conforma las dimensiones de los conflictos laborales, así mismo es importante mencionara que estos aspectos se deben tener en cuenta en las organizaciones para su control y solución de manera inmediata. A continuación, se describen:

*La desarmonía laboral:* es una de las etapas principales, debido a que se basa esencialmente en aquellas causas del área organizacional, en función a los indicadores como conflictos de relaciones o comunicaciones laborales, así mismo del cumplimiento de las tareas y/o actividades. *La incompatibilidad laboral:* Está relacionado fundamentalmente con los sucesos generados por las causas internas, en función a los indicadores como conflictos de interés personal, incentivos y salario que incide desde una perspectiva del recurso humano. *La pugna laboral:* Está enfocado en aquellas diferencias que han sido anunciados periódicamente en un área específica, que esta relacionados con los indicadores de conflictos por quejas y reclamos no solucionados.

Urcola (2019) expresa que los conflictos laborales, son frecuentemente un aspectos que sucede continuamente en las empresas, sin embargo sino se lleva a cabo su resolución permitirá una desestabilidad en sus actividad laborales, debido a que el recurso humano es el motor fundamental en toda empresa u organización, sin embargo su falta de apoyo y evaluación de las alternativas de solución respecto a las causas que originan estas diferencias, a un mediano o largo plazo traerá consigo una serie de deficiencias que estará involucrado con el desempeño y eficiencia en sus laborales, en consecuencia a ello, la mayoría de las empresas deben generar políticas y normas que contribuyan a su orientación y sobre todo la toma de decisiones.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo aplicada, según Hernández y Mendoza (2018) debido a que tiene como finalidad resolver un problema continuo, mediante aquellos conocimientos orientados con las variables inteligencia emocional y resolución de conflictos laborales para dar respuesta de manera práctica. Así mismo Baena (2014) indica que el enfoque del estudio, es cuantitativa respecto a que se empleó información mediante datos medibles numéricamente y de manera cualitativa en función aquellos aspectos, criterios o factores que describen la problemática que permitieron dar sustento a los objetivos establecidos en la investigación.

El diseño es no experimental, son aquellos en donde no se realiza la manipulación o estímulo alguno de la variable inteligencia emocional respecto a la variable dependiente resolución de conflictos laborales, por lo cual los hechos se presentan de manera natural, así mismo es de corte transversal, debido a que la recolección de los datos se realizó en un periodo determinado de tiempo en función al contexto del problema, así también es de enfoque mixto debido a que comprendieron datos cualitativo y cuantitativo, con el propósito fundamental de sustentar los objetivos e hipótesis propuestos de manera estadística. (Hernández *et al.*, 2014)

Finalmente es correlacional, Según Hernández *et al.*, (2014) los estudios correlacionales tienen como finalidad medir la relación de dos o más variables, por lo tanto, el estudio buscó medir la relación entre las variables inteligencia emocional y resolución de conflictos laborales, en función a los sucesos, fenómenos y contexto de cómo se presentó la problemática del estudio respecto a la población, para su posterior análisis correlativo para medir el nivel de correlación.

## **3.2. Variable, operacionalización**

### **3.2.1. Variable I**

#### **Inteligencia emocional**

Merino (2018) lo define como el manejo de una serie de capacidades fundamentales relacionados principalmente con las emociones y sentimientos propios, así como el autoconocimiento, autocontrol, automotivación y adaptabilidades que permita generar buenas relaciones con los colaboradores de una empresa u organización en cumplimiento con los lineamientos institucionales.

### **3.2.2. Variable II**

#### **Resolución de Conflictos laborales**

De acuerdo a Urcola y Urcola (2019) lo define como una serie de conflictos que surgen por una causa laboral dentro de una organización, en ocasiones se deben a la falta de cumplimiento de sus funciones y/o responsabilidades, así mismo la falta de supervisión y control en el orden laboral generando un bajo nivel de lineamiento de las metas y objetivos organizacionales.

## **3.3. Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1. Población**

En función a la población, para Hernández *et al.*, (2014) es el conjunto de individuos que abarca ciertas características similares o guardan una relación, siendo imprescindible para la recolección de datos. Por lo cual el estudio estuvo compuesto por 65 colaboradores que corresponden al Área de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura.

#### **3.3.1.1. Criterios de selección**

En los criterios de inclusión se consideró a los colaboradores que mantiene un contrato laboral formal e informal de más de 2 años que comprenden las edades de 25 a 55 años. Mientras que en los criterios de exclusión se consideró a los colaboradores que dispone de un contrato laboral temporal, así mismo que se encuentra en su periodo vacacional, por discapacidad física o salud y que no



mantienen una relación laboral directa con el Área de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura.

#### **3.3.1.1. Unidad de análisis**

Está conformado por la totalidad de colaboradores que labora en el Área de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura.

#### **3.3.2. Muestra**

En el estudio se comprendieron principalmente de una población finita y conocida, sin embargo, esta población es reducida, demostrando que la población es igual a la muestra,  $N = n$ , esto expresa que, al ser una población de 65 colaboradores, se realizó un *censo* que vendría ser el recuento total de todos los colaboradores del Área de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, que comparten las mismas características en el estudio, por lo tanto, no existe muestra.

### **3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos**

#### **3.4.1. Técnicas de recolección de datos**

*La encuesta:* Es uno de las técnicas principales, de tipo cuantitativo, que consta de una serie de preguntas e ítems que fueron aplicados al personal o colaboradores, respectos a las variables inteligencia emocional y conflictos laborales, con el propósito de sustentar los aspectos problemáticos que inciden en la organización (Baena, 2014).

*La entrevista:* Es una de las técnicas secundarias, de soporte, que se enfoca a una serie de ítems que fue aplicado al gerente, en función a las variables inteligencia emocional y conflictos laborales, con la finalidad de sustentar el estudio de manera jerárquica (Baena, 2014).

#### **3.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

*El cuestionario:* Es un instrumento que fue aplicado a los colaboradores del Área de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, la cual estuvo conformado por una serie de ítem para medir la variable inteligencia

emocional y conflicto laboral, mediante la escala ordinal que permitirá medir la intensidad de las respuestas para evidenciar la problemática del estudio.

*La guía de entrevista:* Es un instrumento que fue aplicado al Gerente del Área de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura la cual estuvo conformado por una serie de ítems a la variable inteligencia emocional y conflicto laboral, a través de una escala libre, que mediante un dialogo permitirá obtener información para evidenciar la problemática.

La validez de contenido en función a los instrumentos en tanto al cuestionario y guía de entrevista son necesarios, las cuales fueron valorados mediante una serie de fichas documentarias, así mismo evaluados por tres jueces expertos, con el propósito de determinar si los ítems guardaban coherencia y consistencia respecto a las dimensiones de la inteligencia emocional y conflicto laboral. Además el dictamen de desaprobación o aprobación que es fundamental para su aplicación y la determinación de los datos necesarios que sustentan los objetivos e hipótesis propuestos (Baena, 2014).

La confiabilidad abarca una serie de procesos necesario para determinar el nivel de fiabilidad del cuestionario, siendo este el instrumento principal y de tipo cuantitativa, que mediante la aplicación de una simulación o prueba piloto al grupo de individuos que comparten cierta relación, pasen a ser procesados mediante el uso del software SPSS. V25., así se tuvo la finalidad de determinar el nivel de confiabilidad o *Alfa de Cronbach*, la cual permitió reflejar si el instrumento cumplió con las condiciones de consistencia técnicas para ser aplicado posteriormente (Hernández *et al.*, 2014).

La confiabilidad de los instrumentos, con respecto al cuestionario para medir la variable inteligencia emocional, se obtuvo un valor de 0,982, mientras que para el cuestionario para medir la variable resolución de conflictos laborales, se obtuvo un valor de 0,971 en la cual se demostró mediante la prueba piloto, que los cuestionarios utilizados, fueron altamente confiables, así se pudo aplicar a cabalidad (Ver Anexo 10).

### **3.5. Procedimiento**

El procedimiento de la aplicación de los instrumentos, se realizó a través de la metodología correlacionado, a través de la aplicación de dos cuestionarios dirigidos a los colaboradores y una guía de entrevista dirigido al Gerente del Área de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, con el propósito de medir la inteligencia emocional y conflictos laborales, siendo fundamental para fundamentar el objetivo del estudio.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para el método de análisis principalmente correspondió mediante una estadística correlacional a través de las tablas de frecuencia y porcentualidad, en función a la inteligencia emocional y conflictos laborales, que por medio de los cuestionarios fueron aplicados a los colaboradores del Área de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, también se utilizó la escala de Likert en función a la valoración de las alternativas. Para el procesamiento de los datos se utilizaron los programas de datos del SPSS V.25 y programa de Excel 2013 – Windows 10 – 64 bits.

### **3.7. Aspectos éticos**

En el estudio comprendieron principalmente una serie de principios éticos fundamentales durante el desarrollo y recolección de datos confidenciales, siendo el estudio de enfoque mixto, utilizando como base información cualitativa y cuantitativa, las cuales comprendieron la recolección de datos mediante el apoyo de una serie de participantes entre los que destaca el personal y Gerente del Área de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, las cuales se respetaran sus opiniones y someterán a confidencialidad y anonimato la información que se recoja, así mismo evitando ciertas discrepancia e incomodidad que incidan en la población del estudio, cumpliendo con la responsabilidad ética y la veracidad de los hechos tal como sucedan. Además, cumpliendo con las citas de las fuentes primarias y secundarias en cumplimiento de las normas vigentes al momento del desarrollo del estudio y manteniendo la coherencia y consistencia (Noreña *et al*, 2012).

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Información de la aplicación del cuestionario

Los resultados obtenidos en la investigación, comprendieron la aplicación de los instrumentos del cuestionario, en donde ambos fueron aplicados a los colaboradores del Área de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, durante el periodo 2021, con la finalidad de conocer la percepción en base a la inteligencia emocional de la gerencial y de la resolución de conflictos laborales habituales, de esta manera se empleó la escala de Likert, bajo sus respuestas, así mismo que fueron distribuidos en base a la frecuencia y porcentaje para responder a los objetivos, mientras que para contrastar la hipótesis, se empleó el análisis de correlación de Rho de Spearman. A continuación, se detallan:

#### 4.1.1. Influencia del autoconocimiento en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021.

**Tabla 1**

*Influencia del autoconocimiento y resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social*

Ítems	Alternativas promedio											
	(5)		(4)		(3)		(2)		(1)		(Σ)	
	TD		DA		IN		ED		ET		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
- El gerente posee conciencia de sus emociones	05	7,69%	24	36,92%	18	27,69%	09	13,85%	09	13,85%	65	100,00%
- Mantiene un estado de ánimo adecuado	02	3,08%	12	18,46%	27	41,54%	18	27,69%	06	9,23%	65	100,00%
- Valoración de sus roles laborales	02	3,08%	30	46,15%	15	23,08%	09	13,85%	09	13,85%	65	100,00%
- Valoración de su conocimiento técnico	08	12,31%	24	36,92%	18	27,69%	12	18,46%	03	4,62%	65	100,00%
- Alto nivel de confianza	02	3,08%	09	13,85%	15	23,08%	30	46,15%	09	13,85%	65	100,00%
- Su confianza transmite armonía y desempeño	02	3,08%	09	13,85%	33	50,77%	09	13,85%	12	18,46%	65	100,00%

*Nota:* Cuestionario aplicado al personal del área de la institución municipal.

En la Tabla 1., se observa que el Gerente del Área de la Gerencia de Desarrollo Social, en función a la conciencia de sus emociones, un 36.92% calificó de acuerdo, a diferencia del 7.69% calificó totalmente de acuerdo, mantiene un estado de ánimo adecuado, un 41.54% calificó indeciso, a diferencia del 3.08% calificó totalmente de acuerdo, valoración de sus roles laborales, un 46.15% calificó de acuerdo, a diferencia del 3.08% calificó totalmente de acuerdo, valoración de su conocimiento técnico, un 36.92% calificó de acuerdo, a diferencia del 4.62% calificó totalmente en desacuerdo, alto nivel de confianza en sus labores, un 46.15% calificó en desacuerdo, a diferencia de un 3.08% calificó totalmente de acuerdo, su confianza transmite armonía y desempeño laboral, un 50.77% calificó indeciso, a diferencia del 3.08% calificó totalmente de acuerdo.

Esto se debe a que los colaboradores del área, expresan que el Gerente, si tiene en cuenta sus emociones respecto a poder mantener un ambiente laboral positivo, sin embargo, en ocasiones su estado de ánimo se encuentra afectado por la falta de cumplimiento de las tareas o actividades que se deben de ejecutar adecuadamente, generando malestar e incomodidad, así mismo indica que el Gerente si valora las acciones, funciones y conocimiento técnico que posee, es más se siente seguro de sí mismo al momento de ejecutar alguna actividad, la cual es transmitido a través de la difusión oral que realiza en todo el área, por el contrario no todos confían en su acciones debido a que existe un clima que está relacionado con una serie de conflictos laborales que incide en su desempeño, principalmente en el rendimiento laboral en el área de trabajo.

**Tabla 2**

*Correlación entre el autoconocimiento y la resolución de conflictos laborales*

Método estadístico	Descripción	Autoconocimiento laboral	Resolución de conflictos laborales
Rho de Spearman	- Autoconocimiento laboral	1,000**	,942**
	- Resolución de conflictos laborales	,942**	1,000**
	- Sig. Bilateral	,000 <sup>b</sup>	,000 <sup>b</sup>
	- N°	65	65

\*\* Nivel 0.05 (bilateral) mediante la correlación significativa.

Nota: Cuestionario aplicado al personal del área de la institución municipal.

En la Tabla 2, se observa que la primera hipótesis específica: El autoconocimiento influye significativamente en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021. De acuerdo a los datos de correlación y nivel de significancia mediante los procesamientos estadísticos a través de le método de Rho de Spearman, se obtuvo  $r = ,942^{**}$ ;  $b = ,000$  la cual indica que el nivel de influencia es alto, permitiendo de esta manera **ACEPTAR** la hipótesis específica.

Está influencia estas asociadas principalmente cuando se encuentra el autoconocimiento en un nivel bajo y medio, la resolución de conflictos laborales se encontrará en un nivel bajo y medio, a diferencia que, si el autoconocimiento se encuentra en un nivel alto, la resolución de conflictos laborales se encontrará en un nivel alto, por lo tanto, el autoconocimiento respecto a la inteligencia emocional influye significativamente en la resolución de conflictos.

#### 4.1.2. Influencia del autocontrol en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021.

**Tabla 3**

*Influencia del autocontrol y resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social*

Ítems	Alternativas promedio											
	(5)		(4)		(3)		(2)		(1)		(Σ)	
	TD		DA		IN		ED		ET		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
- Las acciones administrativas le brinda seguridad	05	7,69%	30	46,15%	21	32,31%	06	9,23%	03	4,62%	65	100,00%
- Perfil de innovación en sus actividades	08	12,31%	09	13,85%	15	23,08%	27	41,54%	06	9,23%	65	100,00%
- Postura de innovación en sus lineamientos organizacionales	00	0,00%	29	44,62%	12	18,46%	15	23,08%	09	13,85%	65	100,00%
- Control de sus impulsos conductuales	02	3,08%	27	41,54%	18	27,69%	15	23,08%	03	4,62%	65	100,00%
- El control de su comportamiento permite un mayor desarrollo laboral	05	7,69%	27	41,54%	15	23,08%	12	18,46%	06	9,23%	65	100,00%

*Nota:* Cuestionario aplicado al personal del área de la institución municipal.

En la Tabla 3., se observa que el Gerente del Área de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, en función a sus acciones administrativas, un 46.15% calificó de acuerdo, a diferencia del 4.62% calificó totalmente en desacuerdo, perfil de innovación en sus actividades, un 41.54% calificó en desacuerdo, a diferencia del 9.23% calificó totalmente en desacuerdo, postura de innovación en sus lineamientos, un 44.62% calificó de acuerdo, a diferencia del 13.85% calificó en desacuerdo, control de sus impulsos conductuales, un 41.54% calificó de acuerdo, a diferencia del 03.08% calificó totalmente de acuerdo, control de su comportamiento permite un mayor desempeño laboral, un 41.54% calificó de acuerdo, a diferencia de un 07.69% totalmente de acuerdo.

Esto se debe a que los colaboradores del área, expresan que el Gerente, les brinda seguridad respecto a las diferentes acciones que realiza a nivel administrativo, debido a que es quien direcciona al personal para su cumplimiento, pero no siempre mantiene un perfil de innovación debido a que las actividades laborales se deben desarrollar respecto a los lineamientos establecidos en la institución, sin generar cambio alguno, pero si considera que el método de trabajo puede mostrar mejoras respecto a la funciones que realice cada uno del personal, siempre y cuando esta sea uniforme y se desempeñe correctamente, por el contrario la mayoría del personal indica que el Gerente mantiene un control estable de sus conductas y califican como excelente su comportamiento durante su estancia al momento de ejecutar o tomar una decisión que repercute en las actividades laborales de toda la área de trabajo.

**Tabla 4**

*Correlación entre el autocontrol y la resolución de conflictos laborales*

Método estadístico	Descripción	Autocontrol laboral	Resolución de conflictos laborales
Rho de Spearman	- Autocontrol laboral	1,000**	,962**
	- Resolución de conflictos laborales	,962**	1,000**
	- Sig. Bilateral	,000 <sup>b</sup>	,000 <sup>b</sup>
	- N°	65	65

\*\* Nivel 0.05 (bilateral) mediante la correlación significativa.

*Nota:* Cuestionario aplicado al personal del área de la institución municipal.

En la Tabla 4, se observa que la segunda hipótesis específica: El autocontrol influye significativamente en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021. De acuerdo a los datos de correlación y nivel de significancia mediante los procesamientos estadísticos a través de le método de Rho de Spearman, se obtuvo  $r = ,962^{**}$ ;  $b = ,000$  la cual indica que el nivel de influencia es alto, permitiendo de esta manera **ACEPTAR** la hipótesis específica.

Esta influencia está asociada principalmente cuando se encuentra el autocontrol en un nivel bajo y medio, la resolución de conflictos laborales se encontrará en un nivel bajo y medio, a diferencia que, si el autocontrol se encuentra en un nivel alto, la resolución de conflictos laborales se encontrará en un nivel alto, por lo tanto, el autocontrol respecto a la inteligencia emocional influye significativamente en la resolución de conflictos.

#### 4.1.3. Influencia de la automotivación en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021.

**Tabla 5**

*Influencia de la automotivación y resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social*

Ítems	Alternativas promedio											
	(5)		(4)		(3)		(2)		(1)		(Σ)	
	TD		DA		IN		ED		ET		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
- Escucha activamente sus requerimientos y/o necesidades	08	12,31%	21	32,31%	18	27,69%	12	18,46%	06	9,23%	65	100.00%
- Comparte experiencias y logros	05	7,69%	12	18,46%	15	23,08%	27	41,54%	06	9,23%	65	100.00%
- Orienta al personal a sus objetivos y metas	02	3,08%	36	55,38%	12	18,46%	12	18,46%	03	4,62%	65	100.00%
- Están satisfechos con las actividades de orientación	05	7,69%	12	18,46%	12	18,46%	30	46,15%	06	9,23%	65	100.00%
- Comprende las diferentes situaciones laborales	02	3,08%	03	4,62%	30	46,15%	12	18,46%	18	27,69%	65	100.00%



- Contribuye al cumplimiento de requerimientos laborales	de 05	7,69%	30	46,15%	15	23,08%	09	13,85%	06	9,23%	65	100.00%
--	-------	-------	----	--------	----	--------	----	--------	----	-------	----	---------

*Nota:* Cuestionario aplicado al personal del área de la institución municipal.

En la Tabla 5., se observa que el Gerente del Área de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, en función a escucha activamente sus requerimientos y/o necesidades, un 32.31% calificó de acuerdo, a diferencia del 9.23% calificó totalmente en desacuerdo, comparte sus experiencias y logros, un 41,54% calificó en desacuerdo, a diferencia del 7.69% calificó totalmente de acuerdo, orienta al personal a sus objetivos y metas, un 55.38% calificó de acuerdo, a diferencia del 3.08% calificó totalmente de acuerdo, está satisfecho con las actividades de orientación, un 46.15% calificó en desacuerdo, a diferencia del 7.69% calificó totalmente de acuerdo, comprende las diferentes situaciones laborales, un 46.15% calificó indeciso, a diferencia del 3.08% calificó totalmente de acuerdo, contribuye al cumplimiento de requerimientos laborales, el 46.15% calificó de acuerdo, a diferencia del 7.69% calificó totalmente de acuerdo.

Esto se debe a que los colaboradores del área, expresan que el Gerente, regularmente escucha activamente los principales requerimientos y/o necesidad del personal respecto alguna falencia que este muestre durante su jornada de trabajo, a pesar que no siempre comparte con su personal las experiencias y logros que se obtienen durante las actividades laborales que se cumplen en toda el área, sin embargo casi siempre trata de orientar en cada jornada semanal a su personal a lograr los objetivos y metas establecidos en el plan de trabajo anual, incentivándolos a su cumplimiento para mantener una mayor relación y generar mayor productividad laboral, así mismo no siempre el Gerente comprende las diferentes situaciones laborales, en función a los imprevisto que pueden limitar las actividades laborales diarias, existiendo ciertas situaciones conflictivas que el Gerente casi siempre debe solucionar de inmediato, por el contrario el personal manifiesta que está de acuerdo que el Gerente contribuye a sus requerimientos debido a que eso permite un mayor desenvolvimiento y rendimiento laboral.

**Tabla 6***Correlación entre la automotivación y la resolución de conflictos laborales*

Método estadístico	Descripción	Automotivación laboral	Resolución de conflictos laborales
Rho de Spearman	- Automotivación laboral	1,000**	,962**
	- Resolución de conflictos laborales	,962**	1,000**
	- Sig. Bilateral	,000 <sup>b</sup>	,000 <sup>b</sup>
	- N°	65	65

\*\* Nivel 0.05 (bilateral) mediante la correlación significativa.

*Nota:* Cuestionario aplicado al personal del área de la institución municipal.

En la Tabla 6, se observa que la tercera hipótesis específica: La automotivación influye significativamente en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021. De acuerdo a los datos de correlación y nivel de significancia mediante los procesamientos estadísticos a través de le método de Rho de Spearman, se obtuvo  $r = ,962^{**}$ ;  $b = ,000$  la cual indica que el nivel de influencia es alto, permitiendo de esta manera **ACEPTAR** la hipótesis específica.

Esta influencia está asociada principalmente cuando se encuentra la automotivación en un nivel bajo y medio, la resolución de conflictos laborales se encontrará en un nivel bajo y medio, a diferencia que, si la automotivación se encuentra en un nivel alto, la resolución de conflictos laborales se encontrará en un nivel alto, por lo tanto, la automotivación respecto a la inteligencia emocional influye significativamente en la resolución de conflictos.

#### 4.1.4. Influencia de la adaptabilidad en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021.

**Tabla 7**

*Influencia de la adaptabilidad y resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social*

Ítems	Alternativas promedio											
	(5)		(4)		(3)		(2)		(1)		(Σ)	
	TD		DA		IN		ED		ET		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
- Mantiene un ambiente laboral adecuado	00	0,00%	29	44,62%	15	23,08%	15	23,08%	06	9,23%	65	100.00%
- Toma acciones basado al mejoramiento del ambiente laboral	05	7,69%	27	41,54%	12	18,46%	15	23,08%	06	9,23%	65	100.00%
- Ha establecido los tiempos adecuados en los recesos laborales	02	3,08%	27	41,54%	15	23,08%	15	23,08%	06	9,23%	65	100.00%
- Comprende sus imprevisto en el cumplimiento laboral	05	7,69%	06	09,23%	21	32,31%	30	46,15%	03	4,62%	65	100.00%
- Mantiene un perfil de cambio laboral	02	3,08%	24	36,92%	18	27,69%	15	23,08%	06	9,23%	65	100.00%
- Toma acciones en función a los procesos organizacionales	00	0,00%	29	44,62%	15	23,08%	15	23,08%	06	9,23%	65	100.00%

*Nota:* Cuestionario aplicado al personal del área de la institución municipal.

En la Tabla 7., se observa que el gerente del Área de Gerencia de Desarrollo Social, en función a mantiene un ambiente laboral adecuado, fue calificado un 44.62% de acuerdo, a diferencia del 9.23% calificó totalmente en desacuerdo, toma acciones basado al mejoramiento del ambiente laboral, un 41.54% calificó de acuerdo, a diferencia del 7.69% calificó totalmente de acuerdo, ha establecido los tiempos adecuados en los recesos laborales, un 41.54% calificó de acuerdo, a diferencia del 3.89% calificó totalmente de acuerdo, comprende sus imprevistos en el cumplimiento laboral, un 46.15% calificó en desacuerdo, a diferencia del 4.62% calificó totalmente en desacuerdo, mantiene un perfil de cambio laboral, un 36.92% calificó de acuerdo, a diferencia de un 3.08% calificó totalmente de acuerdo, toma

acciones en función a los procesos organizacionales, un 44.62% calificó de acuerdo, a diferencia del 9.23% calificó totalmente en desacuerdo.

Esto se debe a que los colaboradores del área, expresan que el Gerente, si mantienen un ambiente laboral adecuado en función a que desarrollen sus funciones y cumplan con sus responsabilidades encomendadas, impartiendo un ambiente de cooperación y trabajo compartido para la eficiencia de sus labores, a pesar que parte del personal indica que existen ciertas irregularidades con el receso laboral, el Gerente casi siempre logra tomar acciones que permitan su mejoramiento y sea adaptable para todos como área de trabajo, sin embargo la mayoría del personal indica que el Gerente en ocasiones no comprende sus imprevistos, debido a que muchas veces los procesos laborales del área tiene una implicancia con las áreas secundarias y la demora en los tramites documentarios para el área de Gerencia es limitada, por lo que es necesario establecer ciertos parámetros o lineamientos que se ajusten a facilitar las actividades de trabajo, pero consideran que si mantiene un perfil de cambio y mejora continua respecto a las acciones que permitan no solo el área sino de la institución su desarrollo.

**Tabla 8**

*Correlación entre la adaptabilidad y la resolución de conflictos laborales*

Método estadístico	Descripción	Adaptabilidad laboral	Resolución de conflictos laborales
Rho de Spearman	- Adaptabilidad laboral	1,000**	,984**
	- Resolución de conflictos laborales	,984**	1,000**
	- Sig. Bilateral	,000 <sup>b</sup>	,000 <sup>b</sup>
	- N°	65	65

\*\* Nivel 0.05 (bilateral) mediante la correlación significativa.

Nota: Cuestionario aplicado al personal del área de la institución municipal.

En la Tabla 8, se observa que la cuarta hipótesis específica: La adaptabilidad influye significativamente en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021. De acuerdo a los datos de correlación y nivel de significancia mediante los procesamientos estadísticos a través de le método de Rho de Spearman, se obtuvo  $r = ,984^{**}$ ;  $b = ,000$  la cual

indica que el nivel de influencia es alto, permitiendo de esta manera **ACEPTAR** la hipótesis específica.

Esta influencia está asociada principalmente cuando se encuentra la adaptabilidad en un nivel bajo y medio, la resolución de conflictos laborales se encontrará en un nivel bajo y medio, a diferencia que, si la adaptabilidad se encuentra en un nivel alto, la resolución de conflictos laborales se encontrará en un nivel alto, por lo tanto, la adaptabilidad respecto a la inteligencia emocional influye significativamente en la resolución de conflictos.

#### 4.1.5. Influencia de la inteligencia emocional en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021.

**Tabla 9**

*Influencia de la inteligencia emocional y resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social*

Ítems	Alternativas promedio											
	(5)		(4)		(3)		(2)		(1)		(Σ)	
	TD	DA	IN	ED	ET	Total						
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
- Autoconocimiento laboral	02	3,08%	24	36,92%	21	32,31%	09	13,85%	09	13,85%	65	100.00%
- Autocontrol laboral	05	7,69%	24	36,92%	18	27,69%	12	18,46%	06	9,23%	65	100.00%
- Automotivación laboral	05	7,69%	24	36,92%	18	27,69%	12	18,46%	06	9,23%	65	100.00%
- Adaptabilidad laboral	02	3,08%	27	41,54%	15	23,08%	15	23,08%	06	9,23%	65	100.00%
- Desarmonía laboral	00	0,00%	32	49,23%	12	18,46%	12	18,46%	09	13,85%	65	100.00%
- Incompatibilidad laboral	05	7,69%	15	23,08%	24	36,92%	15	23,08%	06	9,23%	65	100.00%
- Pugna laboral	02	3,08%	27	41,54%	18	27,69%	09	13,85%	09	13,85%	65	100.00%
- Inteligencia emocional	02	3,08%	27	41,54%	15	23,08%	15	23,08%	06	9,23%	65	100.00%
- Resolución de Conflictos laborales	00	0,00%	29	44,62%	15	23,08%	12	18,46%	09	13,85%	65	100.00%

*Nota:* Cuestionario aplicado al personal del área de la institución municipal.

En la Tabla 9., se observa que el Gerente del Área de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, respecto a la inteligencia emocional,

un 41.54% calificó de acuerdo, a diferencia del 3.08% totalmente de acuerdo, así mismo los conflictos laborales, un 44.62% calificó de acuerdo, a diferencia del 13.85% calificó totalmente en desacuerdo, en función al autoconocimiento laboral, un 36.92% calificó de acuerdo, a diferencia del 3.08% totalmente de acuerdo, el autocontrol y automotivación laboral, un 36.92% calificó de acuerdo, a diferencia del 7.69% calificó totalmente de acuerdo, la adaptabilidad laboral, un 41.54% calificó de acuerdo, a diferencia de un 3.08% calificó totalmente de acuerdo, la desarmonía laboral, un 49.23% calificó de acuerdo, a diferencia del 13.85% totalmente en desacuerdo, la incompatibilidad laboral, un 36.92% calificó indeciso, a diferencia del 7.69% calificó totalmente de acuerdo, la pugna laboral, un 41.54% calificó de acuerdo, a diferencia del 3.08% calificó totalmente de acuerdo.

Esto se debe a que los colaboradores del área, expresan que el Gerente en base al autoconocimiento toma conciencia de sus emociones, pero no siempre mantiene un estado de ánimo equilibrado debido a los imprevistos laborales, pero se valora así mismo en base a sus roles que realiza y el conocimiento que adquiere contiguamente, permitiendo generar una mayor confianza, mientras que en el autocontrol, no mantiene un perfil de innovación en las actividades laborales pero si una postura de los lineamientos institucionales, a pesar que mantiene un control de sus impulsos y comportamientos, mientras que en la automotivación, el Gerente mayormente escucha activamente sus requerimientos, comparte muy pocas veces sus experiencias y logros, pero si orienta al personal al logro de las metas y objetivos, respecto a la adaptabilidad, el Gerente toma acciones enfocados a mantener un ambiente de trabajo pero no comprenden los imprevistos que puedan originarse, a pesar que está enfocado al cambio de mejora constante.

De acuerdo con la resolución de conflictos, estas principalmente surgen por las relaciones laborales, la desarmonía que existen en algunos grupos de trabajo y por qué es usual que en ocasiones no cumplan efectivamente sus labores, sin embargo, la mayoría del personal que ha mostrado su renuncia se ha debido por intereses personales, a pesar que a veces se mostrado incentivos laborales basado en el reconocimiento de sus desempeño, así también que la mayoría del personal no está de acuerdo con el salario fijado durante su contratación respecto a las funciones que viene realizando, existiendo también una serie de quejas y reclamos

laborales que están en proceso de atención pero que conforman ciertos factores que debilita el desempeño de todos en el área de trabajo.

**Tabla 10**

*Correlación entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos laborales*

Método estadístico	Descripción	Inteligencia emocional	Resolución de conflictos laborales
Rho de Spearman	- Inteligencia emocional	1,000**	,984**
	- Resolución de conflictos laborales	,984**	1,000**
	- Sig. Bilateral	,000 <sup>b</sup>	,000 <sup>b</sup>
	- N°	65	65

\*\* Nivel 0.05 (bilateral) mediante la correlación significativa.

*Nota:* Cuestionario aplicado al personal del área de la institución municipal.

En la Tabla 10, se observa que la hipótesis general: La inteligencia emocional influye significativamente en la resolución de conflictos de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021. De acuerdo a los datos de correlación y nivel de significancia mediante los procesamientos estadísticos a través de le método de Rho de Spearman, se obtuvo  $r = ,984^{**}$ ;  $b = ,000$  la cual indica que el nivel de influencia es alto, permitiendo de esta manera **ACEPTAR** la hipótesis general.

Esta influencia está asociada principalmente cuando se encuentra la inteligencia emocional en un nivel bajo y medio, la resolución de conflictos laborales se encontrará en un nivel bajo y medio, a diferencia que, si la inteligencia emocional se encuentra en un nivel alto, la resolución de conflictos laborales se encontrará en un nivel alto, por lo tanto, la inteligencia emocional influye significativamente en la resolución de conflictos.

## **4.2. Informe de la aplicación de la guía de entrevista**

Los resultados obtenidos en la investigación, comprendió la aplicación del instrumento de la guía de entrevista, dirigido al Gerente del Área de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, durante el periodo 2021, con la finalidad de conocer la percepción en base a su inteligencia emocional y resolución de conflictos laborales habituales, mediante un dialogo que permitieron obtener una valoración y apreciación critica que permitieron fundamentar los objetivos desde una perspectiva analítica o situacional. A continuación, se detallan:

### **4.2.1. Autoconocimiento el Gerente en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021.**

A inicios cuando no mostraba un conocimiento específico y técnico del área quizás se evidencio ciertas limitaciones relacionados con la conciencia emocional, pero a medida que se adaptó a los lineamientos del área e institución, fue valorando mayor sus acciones laborales y logrando confianza que permitieron generar un ambiente inclusivo y de contante apoyo laboral.

### **4.2.2. Autocontrol del Gerente en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021.**

Durante esta situación o escenario de emergencia, se fortalecieron los niveles de fiabilidad e innovación en el área, mediante la coordinación, trabajo conjunto y a través de los medios de mensajería instantánea, siendo importante optar una postura de innovación, la cual es una de las oportunidades que a poco uno se está adaptando como parte del desarrollo laboral.

En el ámbito conductual, usualmente el carácter del Gerente es fuerte, manifestando que se trata de mantener un control del comportamiento a pesar que existen algunos imprevistos o situaciones laborales que inciden muchas veces en el cambio de ánimo, en cuanto a las llamadas de atención debido a que muchas veces el personal no cumplía su jornada de trabajo o no demostraban un cumplimiento sobre su supervisión o tomaban decisiones que generaban inestabilidad laboral.



#### **4.2.3. Automotivación del Gerente en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021.**

Con respecto a la motivación el Gerente manifestó que continuamente se trata de ser empático ante los problemas, mostrar una actitud positiva que permita contagiar a todo el personal del área, así mismo a través de las diferentes coordinaciones o reuniones, que permita un ambiente de armonía, direccionando al personal hacia el logro de las metas y objetivos laborales, por el contrario, no siempre se mantiene una postura de comprensión laboral.

#### **4.2.4. Adaptabilidad del Gerente en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021.**

El Gerente expresó que el ambiente casi siempre se trata de que sea estable y cómodo para todo el personal, sin embargo, existen ciertos elementos o recurso laborales que origina esa deficiencia debido a que generan conflictos, a pesar de todo se trata de flexibilizar laboralmente y mantener una postura de cambio hacia la mejora del área conforme a los requerimientos internos de la institución.

#### **4.2.5. Resolución de conflictos laborales en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021.**

El rol Gerencial que se ocupa en el área es tratar de cumplir con los compromisos y el desempeño laboral a través de las tareas o responsabilidades que corresponde, sin embargo, se ha evidenciado que algunos de los colaboradores, muestran unas actitudes de rebeldía, la falta de relación de algunos grupos de trabajo, problemas ocasionados por la comunicación que muchas veces genera mensajes inadecuados y que proporcionan un desequilibrio laboral en el área. Se mantiene la postura de promover acciones enfocadas a cambiar esa desarmonía laboral, mediante llamadas de atención y lineamiento laboral, que permitan reflejar una mejor imagen del área de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, asumiendo posturas de no aceptar actitudes negativas que solo retroceden las actividades laborales alcanzadas.

Usualmente está incompatibilidad laboral está relacionado con que existen algunos colaboradores mantienen algunos intereses personales sobre sus

actividades laborales, inclusive algunos muestran una actitud de protesta respecto a los incentivos laborales, sumado a la situación salarial, que es donde existen mayores quejas que debilitan las acciones de cambio y mejora laboral en el área. En las estrategias que se han implementado para estos conflictos están relacionados con acciones sancionadoras o rotación laboral de los malos elementos, como en algunos casos llamarle la atención personalmente a través del despacho de Gerencia, sin embargo, no se podría establecer otras estrategias debido a que existen algunos lineamientos que deben cumplir y genera mucha pérdida de tiempo.

Existen una serie de situaciones donde a veces el personal deja de laborar, sin embargo, es habitual o común tener que lidiar con aquellos conflictos generados por quejas o reclamos que a diario se realizan, lo que ha proporcionado incomodidad para poder cumplir con las actividades laborales pendientes o programadas, siendo una realidad frecuente y que ha dispersado las metas que se tienen laboralmente en el área, para la cual se están tomando acciones necesarias para su mejoramiento.

## V. DISCUSIÓN

La discusión de la investigación, se basó en función a los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos que permitieron evaluar la inteligencia emocional y resolución de conflictos en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, las cuales fueron contrastados respecto a los lineamientos teóricos y aportes científicos de los antecedentes, donde permitirá conocer las perspectivas y escenarios en consideración a la problemática analizada, para de esta manera generar una apreciación crítica que contribuirá a fundamentar los objetivos. A continuación, se detallan:

*En función al primer objetivo específico, se basó en la influencia del autoconocimiento en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021.* Al respecto con Merino (2018) menciona que el autoconocimiento, es un factor que está relacionado con la conciencia emocional, nivel de valoración y confianza de sí mismo al momento de realizar sus funciones. Por el contrario, los resultados muestran cierta relación, debido que el 36.92% de los colaboradores indicaron que el gerente si tiene conciencia de sus emociones, el 41.54% indica que no siempre mantienen un estado de ánimo equilibrado, sin embargo, el 50.77% indica que no siempre su confianza transmite armonía y desempeño laboral. Lo cual muestra cierta relación con lo expresado por el gerente, debido que a inicios tuvo que adaptarse y tomar más conciencia sobre su estado de ánimo, tratando de transmitir confianza a sus colaboradores. En apreciación con los resultados, demuestran que el gerente trata de desarrollar un adecuado autoconocimiento, basado en la conciencia emocional, valoración y confianza de sí mismo, que permita una mayor contribución laboral.

En relación a los resultados obtenidos de otros estudios que hacen mención sobre el autoconocimiento, Llacza (2016) encontró que el 50,0% mantiene un control respecto a sus emociones y valoración de sus actividades laborales, el 37,5% cree que es sustancial que los demás reconozcan sus logros, el 50% considera que se tiene confianza de sí mismo. Por el contrario, los resultados muestran cierta relación, debido que el 46.15% indica que, si valoran sus roles de trabajo, sin embargo, el 50.77% indica que no siempre su confianza transmite

armonía y desempeño laboral. Así mismo la entrevista realizada al gerente refleja que se esfuerza en mantener un adecuado autoconocimiento a través de la valoración de sus actividades y sobre todo garantizar un ambiente de armonía laboral. En apreciación con los resultados, demuestran que el gerente mantiene una regular inteligencia emocional sin embargo no ha podido controlar adecuadamente su estado de ánimo ante algunas situaciones de conflicto laboral.

Mientras que en el estudio de Elera (2016) encontró que el 100% de los colaboradores muestran una inteligencia emocional adecuada, el 85% de los colaboradores controlan sus emociones, así como poder pensar en actuar de manera adecuada. Por el contrario, los resultados muestran una diferencia debido a que el 41.54% indica que no siempre mantienen un estado de ánimo equilibrado. Así mismo la entrevista realizada al gerente refleja que esta situación se debe a que muchas veces se le brinda la confianza al colaborador, y está incurrir en conflictos laborales producto del incumplimiento de sus actividades laborales. En apreciación con los resultados, demuestran que el gerente constantemente muestra situaciones deficientes que incide directamente en su estado de ánimo, a pesar que mantiene un regular autoconocimiento.

Por lo cual se contrastó la primera hipótesis específica: El autoconocimiento influye significativamente en la resolución de conflictos laborales en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021. De acuerdo a los datos de correlación y nivel de significancia mediante los procesamientos estadísticos a través del método de Rho de Spearman, se obtuvo  $r = ,942^{**}$ ;  $b = ,000$  la cual indica que el nivel de influencia es alto, permitiendo de esta manera **ACEPTAR** la hipótesis específica.

*En función del segundo objetivo específico, se basó en la influencia del autocontrol en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021. De acuerdo con Merino (2018) expresa que el autocontrol, es otro elemento clave que cuesta mucho mantener su control ante algunos escenarios y/o situaciones laborales, la cual está relacionado con la fiabilidad, innovación y control conductual. Por el contrario, los resultados muestran cierta relación, debido que el 41.54% de los colaboradores indica que no posee un perfil de innovación en sus actividades, el 41.54% indica que si controla sus*

impulsos conductuales y comportamiento que permite un mayor desempeño laboral. Lo cual muestra cierta relación con lo expresado por el gerente, debido a que, durante la situación o escenario de emergencia, se fortalecieron los niveles de fiabilidad y en el ámbito conductual, trata de mantener un control del comportamiento. En apreciación con los principales resultados, el gerente mantiene un control de sus actividades laborales mediante la fiabilidad, sin embargo, le cuesta mantener un control de su conducta debido a los índices de incumplimiento.

En relación a los resultados obtenidos de otros estudios que hacen mención sobre el autocontrol, Campos (2018) encontró que el 53.85% mantiene un adecuado interpersonalidad en función a la fiabilidad y manejo de su conducta que permite mejorar en función a la generar un ambiente adecuado. Por el contrario, los resultados muestran cierta relación, debido que el 41.54% indica que si controla sus impulsos conductuales y comportamiento que permite una mayor fiabilidad laboral. Así mismo la entrevista realizada al gerente refleja que siempre trata de manera una mayor fiabilidad en el área mediante el trabajo en equipo y en ocasiones mantiene su control de conducta a pesar de los conflictos laborales. En apreciación con los resultados, demuestran que el gerente muestra cierta relación con poder controlar efectivamente sus conductas debido a que podría generar ciertos escenarios autoritarios y que incidirá en el logro de las metas laborales, generando la separación laboral.

Mientras que en el estudio de Domiano (2016) se encontró que el 27,4% considera que regularmente están de acuerdo con la inteligencia emocional que poseen, el 47,9% indica que la aptitud del personal es regular, mientras que el nivel de relación es altamente significativo en cumplimiento con los lineamientos organizacionales. Por el contrario, los resultados muestran cierta relación, debido que el 44.62% considera que, si mantiene una postura de innovación y relación laboral respecto a los lineamientos organizacionales. En apreciación con los resultados, demuestran que el gerente a diferencia de los colaboradores trata de mantener un autocontrol a través de hacer cumplir los lineamientos de la organización generando actividades innovadoras, para la cual debe fortalecer el compromiso del colaborador hacia un mismo propósito.

Por lo cual se contrastó la segunda hipótesis específica: El autocontrol influye significativamente en la resolución de conflictos laborales en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021. De acuerdo a los datos de correlación y nivel de significancia mediante los procesamientos estadísticos a través del método de Rho de Spearman, se obtuvo  $r = ,962^{**}$ ;  $b = ,000$  la cual indica que el nivel de influencia es alto, permitiendo de esta manera **ACEPTAR** la hipótesis específica.

*En cuanto al tercer objetivo específico, se basó en la influencia de la automotivación en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021.* Al respecto Merino (2018) expresa que la automotivación, es un factor clave que se enfoca en motivarse así mismo respecto a una meta u objetivo que está asociado con el nivel de empatía, orientación y comprensión laboral. Por el contrario, los resultados muestran ciertas contradicciones, debido a que el 41,54% no comparte sus experiencias y logros, el 55.38% orienta al personal a sus objetivos y metas laborales. Lo cual muestra cierta relación con lo expresado con el gerente, debido a que casi siempre trata de ser empático ante los problemas, mostrando una actitud positiva, así mismo a direccionar al personal hacia el logro de las metas y objetivos laborales. En apreciación con los principales resultados, demuestran que el gerente se esfuerza por mantener una motivación individual a través de impartir ayuda a su personal, sin embargo, los talleres y/o actividades de orientación laboral que realiza no es la más adecuada desde la perspectiva del personal.

En relación a los resultados obtenidos de otros estudios que hacen mención sobre la automotivación, Hernández (2018) encontró que el 60% poseen una adecuada relación laboral, a pesar que no se realizan programas de desarrollo laboral en función a su direccionamiento. En el estudio de Herrera (2016) se encontró que el 42,1% percibe una adecuada motivación. Por el contrario, los resultados muestran cierta relación, debido a que el 46.15% está satisfecho con las actividades de orientación y por qué a veces comprenden las diferentes situaciones laborales. En apreciación con los resultados, demuestran que el gerente muestra cierta acción basado a su automotivación que es transmitido a sus colaboradores

mediante su escucha activa y entendimiento en ocasiones de las situaciones laborales, sin embargo, usualmente no comparte sus experiencias.

Mientras que en el estudio de Julca (2015) se encontró que la inteligencia emocional respecto a la motivación, fue calificado por la percepción de los colaboradores regular un promedio 3.0 manifestando que existe una relación entre la motivación y la satisfacción laboral en la empresa. Por el contrario, los resultados muestran cierta relación, debido que el 32.31% indica que el gerente escucha activamente sus requerimientos y/o necesidades, siendo un medio que permite a los colaboradores una mayor integración. En apreciación con los principales resultados, demuestran que el gerente casi siempre se trata de automotivarse y generar acciones que contribuyan mayor desarrollo de los colaboradores, por el contrario, es muy evidente que es un esfuerzo constante debido a que existen conflictos que debilitan dicha motivación laboral.

Por lo cual se contrastó la tercera hipótesis específica: La automotivación influye significativamente en la resolución de conflictos laborales en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021. De acuerdo a los datos de correlación y nivel de significancia mediante los procesamientos estadísticos a través del método de Rho de Spearman, se obtuvo  $r = ,962^{**}$ ;  $b = ,000$  la cual indica que el nivel de influencia es alto, permitiendo de esta manera **ACEPTAR** la hipótesis específica.

*En función al cuarto objetivo específico, se basó en la influencia de la adaptabilidad en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021. De acuerdo con Merino (2018) explica que la adaptabilidad, se centra en mantener un ambiente óptimo, flexible y en constante cambio laboral basado en fortalecer la relación entre colaborador y la organización. Por el contrario, los resultados muestran cierta relación debido que el 44.62% de los colaboradores indican que el gerente mantiene un ambiente laboral adecuado y el 41.54% indica que toma acciones basado al mejoramiento del trabajo. Lo cual muestra cierta relación con lo expresado por el gerente, ante su adaptabilidad, debido a que indica que en el ambiente laboral casi siempre se trata de que sea estable y cómodo para todo el personal. En apreciación con los principales resultados, demuestran que el gerente mantiene una adecuada*

adaptabilidad, principalmente en mantener un ambiente cómodo y productivo, sin embargo, la flexibilidad laboral es un factor que ha venido mostrando deficiencias.

En relación a los resultados obtenidos de otros estudios que hacen mención sobre la adaptabilidad, Prada (2019) encontró que el 44% considera que, en la comunicación con sus compañeros, existe un ambiente o clima inadecuado. Por el contrario, los resultados muestran cierta discrepancia, debido que el 44.62% indica que el gerente casi siempre trata de mantener un ambiente laboral adecuado, sin embargo, el 46.15% considera que en ocasiones se ha comprendido sus imprevistos basado en el cumplimiento laboral. En apreciación con los resultados, demuestran que el gerente muestra una serie de acciones para generar un mejor ambiente de trabajo, mediante la reducción de los conflictos laborales, así mismo de fortalecer sus condiciones de trabajo, a pesar que constantemente trata de flexibilizar las labores en el área y mantener una postura de cambio en base al requerimiento interno a nivel laboral.

Mientras que en el estudio realizado por Campos (2018) se encontró que la adaptabilidad laboral se encuentra en un promedio del 66,67% y la inteligencia emocional en un promedio del 53,85%, demostrando que hay aspectos que deben mejorar para lograr un ambiente adecuado. Por el contrario, los resultados muestran cierta relación, debido que el 46.15% considera que no comprende los imprevistos ante el cumplimiento laboral, el 36.92% considera que mantiene un perfil de cambio laboral. En apreciación con los resultados, demuestran que el gerente realiza una serie de acciones basado en proporcionar una mayor adaptabilidad laboral mediante acciones en función a los procesos organizacionales y sobre todo resolver los conflictos laborales.

Por lo cual se contrastó la cuarta hipótesis específica: La adaptabilidad influye significativamente en la resolución de conflictos laborales en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021. De acuerdo a los datos de correlación y nivel de significancia mediante los procesamientos estadísticos a través del método de Rho de Spearman, se obtuvo  $r = ,984^{**}$ ;  $b = ,000$  la cual indica que el nivel de influencia es alto, permitiendo de esta manera **ACEPTAR** la hipótesis específica.



*En función al objetivo general, la influencia de la inteligencia emocional en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021.* Al respecto Merino (2018) indica que la inteligencia emocional es el manejo de una serie de capacidades fundamentales vinculado principalmente con las emociones y sentimientos propios. Urcola y Urcola (2019) indica que los conflictos laborales surgen por causas que se deben a la falta de cumplimiento de sus funciones y/o responsabilidad, la falta de supervisión y control laboral. Por el contrario, los resultados muestran ciertas contradicciones, debido que el 41.54% de los colaboradores indicaron que el gerente posee una adecuada inteligencia emocional, mientras que el 44.62% indicó existen conflictos laborales en el área. Lo cual muestra cierta relación con lo expresado por el gerente, debido que para desarrollar una adecuada inteligencia emocional se debe mantener una adecuada capacidad en el manejo de sus emociones y conductas, a pesar que existen una serie de conflictos laborales. En apreciación a los resultados el gerente debe utilizar esa capacidad para resolver los diferentes conflictos laborales.

En relación a los resultados obtenidos de otros estudios que hacen mención sobre la inteligencia emocional y conflictos laborales, Toro (2017) encontró que el 80% de los colaboradores manifestaron tener problemas en su ambiente laboral. Para Muela (2017) encontró que el 30% calificó regular la conciencia emocional, así mismo lo calificaron como regular el autoestima y automotivación, siendo la adaptabilidad regular un 57%. Bullón (2017) el 50,0% indica que la resolución del conflicto laboral no es óptima debido a la ausencia de negociación o conciliación laboral. Para Mena (2017) el 93,3% de los colaboradores consideraron necesario que el director tenga conocimiento y habilidades sobre la gestión de conflictos. En apreciación a los resultados obtenidos muestran que el gerente tiene una serie de requerimientos desde la perspectiva de solución de conflictos, debido a que esto está generando incumplir con los objetivos organizacionales.

Mientras que en el estudio realizado por León (2016) se encontró un adecuado comportamiento y buena actitud para realizar laboralmente sus actividades, existiendo algunos conflictos con sus jefas inmediatas, por la inadecuada relación y comunicación. Dau (2016) encontró que el 65,86% hace uso de la mediación para resolver los conflictos laborales, el 72,75% considera la

regulación jurídica como mediación a la solución de conflictos. Rodríguez (2015) encontró que 80% de los conflictos laborales suceden en entidades públicas. En apreciación a los resultados obtenidos muestran que el gerente a través de sus capacidades de autocontrol conductual y estados de ánimos debe tomar acciones responsables sobre el manejo del recurso laboral, debido que puede afectar a las tomas de decisiones y productividad del área hacia un cambio de mejora continua.

Por lo cual se contrastó la hipótesis general: La inteligencia emocional influye significativamente en la resolución de conflictos de los trabajadores en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021. De acuerdo a los datos de correlación y nivel de significancia mediante los procesamientos estadísticos a través del método de Rho de Spearman, se obtuvo  $r = ,984^{**}$ ;  $b = ,000$  la cual indica que el nivel de influencia es alto, permitiendo de esta manera **ACEPTAR** la hipótesis general.

## VI. CONCLUSIONES

1. El autoconocimiento influye significativamente en la resolución de conflictos laborales, mediante el análisis inferencial rho  $r = ,942^{**}$ ;  $b = ,000$ ; demostrando que el gerente posee conciencia de sus emociones, a veces logra mantener control de su estado de ánimo, valorando sus roles y conocimiento técnicos, sin embargo, no siempre ha transmitido una postura de confianza y armonía laboral.
2. El autocontrol influye significativamente en la resolución de conflictos laborales, mediante el análisis inferencial rho  $r = ,962^{**}$ ;  $b = ,000$ ; demostrando que el gerente no mantiene un perfil de innovación laboral, casi siempre trata de controlar sus impulsos conductuales y comportamiento ante situaciones conflictivas, la cual contribuye al desarrollo eficientes de sus labores.
3. La automotivación influye significativamente en la resolución de conflictos laborales, mediante el análisis inferencial rho  $r = ,962^{**}$ ;  $b = ,000$ ; demostrando que el gerente escucha los requerimientos laborales, pero no comparte sus experiencias y logros, a pesar que los colaboradores no están satisfechos con su orientación, pero en ocasiones trata de comprender su situación laboral.
4. La adaptabilidad influye significativamente en la resolución de conflictos laborales, mediante el análisis inferencial rho  $r = ,984^{**}$ ;  $b = ,000$ ; demostrando que el gerente mantiene un ambiente regularmente adecuado, pero no toman acciones ante los conflictos en el área, no es muy flexible ante los imprevistos que puedan suceder, pero mantiene un perfil de mejoramiento y cambio laboral.
5. En general la inteligencia emocional influye significativamente en la resolución de conflictos laborales, mediante el análisis inferencial rho  $r = ,984^{**}$ ;  $b = ,000$ ; demostrando que el gerente refleja regular autoconocimiento, autocontrol, automotivación y adaptabilidad laboral, sin embargo, existen una serie de aspectos que han incidido a poder reducir los niveles de conflictos laboral que en muchos casos se producen por beneficio e intereses personales.

## VII. RECOMENDACIONES

Al Gerente del Área de Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura:

1. Participar activamente en los diferentes talleres enfocados a temas de control de estados de ánimos de manera trimestral con el propósito de poder fortalecer sus capacidades permitiendo una mayor valoración, confianza y armonía laboral en su área de trabajo de la institución municipal.
2. Crear hábitos de control conductual durante las actividades laborales que se realizan en cada jornada de trabajo en el área de la institución municipal, permitiendo al gerente una mayor capacidad en el manejo de sus impulsos y comportamiento ante un imprevisto laboral que puede afectar a sus resultados laborales en el área.
3. Realizar talleres dedicados a difundir y compartir sus experiencias y logros a los diferentes colaboradores del área de la institución municipal, con la finalidad de generar una mayor automotivación que permita el direccionamiento laboral en base al cumplimiento de sus metas y objetivos establecidos.
4. Realizar fichas de autoevaluación trimestral a través de la percepción de los colaboradores del área de la institución municipal, con el propósito de conocer su incidencia ante el ambiente, cambio y cumplimiento laboral, para posteriormente tomar acciones correctivas que permita una mayor flexibilidad laboral respecto a las responsabilidades asignadas.
5. En general se recomienda al gerente, a fortalecer sus capacidades mediante el desarrollo de su inteligencia emocional que permita resolver constantemente los conflictos relacionados con el cumplimiento laboral, intereses, incentivos, salarios, así como los conflictos que se generen por quejas y/o reclamos, proporcionando una mejor gestión del área de la institución municipal.

## VIII. PROPUESTA

**Título:** Estrategias de inteligencia emocional para la resolución de conflictos laborales en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021

### 8.1. Introducción

Las instituciones del sector público cada vez están alineando su operatividad mediante una serie de cambios no solamente estructurales sino también laborales, más aún si esta comprende el líder de un área o unidad, la cual tiene la responsabilidad de poder administrar efectivamente los diferentes recursos disponibles sean financieros, materiales o humanos, en función a los lineamientos establecidos durante cada gestión pública. Siendo los gerentes de cada una de las áreas de la institución u organización que deben mantener la capacidad y destreza necesaria para poder realizar acciones en función a mantener la estabilidad laboral y sobre todo reducir los niveles de conflictos laboral que comúnmente sucede durante cada jornada laboral.

Es aquí donde la inteligencia emocional es un elemento necesario y prioritario para que el gerente de un área, logre fortalecer, mediante una serie de aspectos relacionados con su autoconocimiento, basado en la conciencia emocional, logrando una mayor confianza de sí mismo y siendo promovido a su personal. Así mismo del autocontrol, siendo este un aspecto más relevante debido a que se basa en el control esencialmente de las conductas o comportamientos la cual puede inducir al gerente a mantener un estado de ánimo positivo o negativo que interfiera con la armonía laboral, producto del incumplimiento de las tareas y actividades del personal, así como los conflictos por intereses propios, remunerativos o incompatibilidad comunicativa.

Además, que el gerente debe tomar decisiones coherentes y en beneficio no solo de su área de trabajo sino de toda la organización, garantizando a un largo plazo una mayor cooperación e integración, a pesar que existan ciertos factores que debiliten su postura, pero deben mantener una capacidad a través de la inteligencia emocional para dar solución a los diferentes conflictos laborales.

## **8.2. Objetivos**

De acuerdo con el objetivo general de la propuesta esta es:

Proponer estrategias de inteligencia emocional para la resolución de conflictos laborales en el Área de Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021.

Siendo los objetivos específicos los siguientes:

Elaborar una estrategia para el fortalecimiento del autoconocimiento del gerente en el Área de Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021.

Realizar una estrategia orientado al autocontrol del gerente en el Área de Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021.

Desarrollar una estrategia enfocada con la automotivación del gerente en el Área de Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021.

Realizar una estrategia para la adaptabilidad del gerente en el Área de Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021.

Elaborar una estrategia orientado a la resolución de conflictos en el Área de Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021.

### **8.3. Justificación**

La realización de la propuesta basado a estrategias de inteligencia emocional al gerente para la resolución de conflictos laboral en el Área de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, está justificado mediante los principales hallazgos en tanto a los instrumentos que reflejaron que el gerente en muchas ocasiones no ha mantenido un control de su estado de ánimo, producto esencialmente a la situación conflictiva que se evidencia diariamente en algunos elementos laborales y al incumplimiento de las actividades laborales asignadas durante cada jornada de trabajo. Así mismo la mayoría de los colaboradores indican que no se sienten satisfechos con la orientación que perciben en base a los objetivos y metas establecidos en la institución.

A pesar que el gerente mantiene conciencia de sus emociones y mantiene una valoración de sus conocimientos, sin embargo, no siempre transmite un ambiente de armonía, así también que ha mantenido cordura respecto a sus impulsos conductuales, puesto que una acción inadecuada traería ciertas consecuencias o sanciones inmediatas. Por el contrario, no comparte sus experiencias y logros que ha dificultado a generar una admiración y modelo a seguir por parte de su personal en el área, por lo que ha tomado acciones enfocadas al mejoramiento y cambio laboral.

Por lo que existen una serie de factores que ha indicado de manera deficiente al desarrollo de la inteligencia emocional del gerente, proporcionando mayores conflictos laborales que puedan controlarse, debido a que la mayoría de estos se desarrollan por el interés propio o por algún beneficio que no está establecido dentro de sus contrario laboral, siendo algunos de los trabajadores o servidores públicos que optan por renunciar y en otros casos a presentar sus quejas o reclamos de manera continua, sin mantener un compromiso sobre la repercusión que trae consigo la ausencia de sus laborales en cada una de sus puestos de trabajo.

## **8.4. Análisis organizacional del área**

### **Actividad principal que se dedica en el área de la institución**

La Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura tiene como función desarrollar labores en beneficio y progreso de la comunidad local, es un órgano de línea, responsable de planificar, programar, dirigir y controlar la ejecución de las actividades de participación vecinal, promoción social, defensoría del niño, la mujer y familiar; así como las correspondientes del programa vaso de leche y apoyo al discapacitado.

### **El objetivo del área**

La gerencia de desarrollo social es la encargada de brindar apoyo social a las personas más vulnerables o de bajos recursos, disponiendo y brindando muchos beneficios mediante los siguientes programas sociales, como son: La DEMUNA, PVL, OMAPE, CEDIF, ULE, CIAM, PANTBC, TBC, PCAM y entre otros.

### **Misión**

Planificar, controlar y direccionar las ejecuciones de las actividades sociales promoviendo el desarrollo integral y bienestar de la comunidad local mediante acciones de ayudas benéficas a las personas más vulnerables y de bajos recursos.

### **Visión**

Mejorar la calidad de vida de los grupos vulnerables, ancianos, niños, personas discapacitadas, etc. mediante una gestión de apoyo eficiente por parte de los programas sociales y consolidarse en la comunidad local de una forma democrática, transparente y ética.



## 8.5. Formulación de las estrategias

En función a los factores internos y externos identificados, se tendrá en cuenta para poder formular las estrategias en base a aprovechar las fortalezas y oportunidades y hacer frente a las debilidades y amenazas respecto a la inteligencia emocional para la resolución de conflictos en el Área de Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura. A continuación, se detallan:

<b>MATRIZ EFI</b>			
Se analizarán los factores internos en el Área de Gerencia Social de la Institución Municipal de Piura, en donde se reconocer los factores compuestos por las fortalezas y debilidades. Para lo cual se reconocerán los siguientes aspectos de valoración:			
<b>Asignación de valores:</b>			
Peso: 0.0 = No importante / 1.0 = Absolutamente importante			
Calificación: 1 = Debilidad mayor / 2 = Debilidad menor / 3 = Fuerza menor / 4 = Fuerza mayor			
Descripción	Pes.	Cal.	Total
<b>Fortalezas</b>			
- Conciencia de emociones gerenciales	0.15	4	0.60
- Control de sus impulsos conductuales	0.15	4	0.60
- Orientación laboral de los objetivos y metas	0.10	3	0.30
- Toma acciones de mejoramiento laboral	0.05	3	0.15
- Perfil de cambio laboral	0.05	3	0.15
<b>Debilidades</b>			
- Falta de control del estado de animo	0.15	1	0.15
- Falta de comprensión laboral	0.10	1	0.10
- Ausencia de contribución al requerimiento laboral	0.05	2	0.10
- Conflictos por cumplimiento e interés laboral	0.05	2	0.10
- Conflictos por incentivos y salarios	0.15	1	0.10
	1.00	-	2.35

Elaborado por el autor.

Los factores internos que constituyen las fortalezas fue calificado un 1.80, mientras que las debilidades fueron calificadas un 0.55, en total la calificación recibida es 2.35. lo que indica que el gerente Área de Gerencia Social de la Institución Municipal de Piura, debe fortalecer las capacidades que contempla la inteligencia emocional para poder generar una mayor acción respecto al control de sus estados de ánimos y sobre todo a la resolución de conflictos laborales.

<b>MATRIZ EFE</b>			
Se analizarán los factores externos en el Área de Gerencia Social de la Institución Municipal de Piura, en donde se reconocer los factores compuestos por las fortalezas y debilidades. Para lo cual se reconocerán los siguientes aspectos de valoración:			
<b>Asignación de valores:</b>			
Peso: 0.0 = No importante / 1.0 = Absolutamente importante			
Calificación: 1 = Oportunidad mayor / 2 = Oportunidad menor / 3 = Amenaza menor / 4 = Amenaza mayor			
Descripción	Pes.	Cal.	Total
<b>Oportunidad</b>			
- Disposición de presupuestos del gobierno local	0.15	4	0.60
- Aumento en la contribución presupuestaria	0.10	3	0.30
- Disponibilidad de manejo de los recursos públicos	0.15	4	0.60
- Apoyo de otras instituciones públicas	0.10	3	0.30
- Estabilidad institucional público	0.05	3	0.15
<b>Amenaza</b>			
- Aumento de la necesidad a nivel social	0.15	1	0.15
- Incremento de los procesos burocráticos	0.10	1	0.10
- Incertidumbre económica	0.05	2	0.10
- Bajo nivel de participación social	0.10	1	0.10
- Protesta social	0.05	2	0.10
	1.00	-	2.50

Elaborado por el autor.

Los factores externos que constituyen las oportunidades fue calificado un 1.95, mientras que las amenazas fueron calificadas un 0.55, en total la calificación recibida es 2.50. lo que indica que el gerente Área de Gerencia Social de la Institución Municipal de Piura, debe aprovechar los recursos presupuestarios que dispone la institución, así como el apoyo de otras instituciones para fortalecer su formación y capacidades, en base a poder afianzar el logro de las actividades laborales mediante acciones sociales.

<b>FODA</b> (Factores internos y externos)	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conciencia de emociones gerenciales</li> <li>- Control de sus impulsos conductuales</li> <li>- Orientación laboral de los objetivos y metas</li> <li>- Toma acciones de mejoramiento laboral</li> <li>- Perfil de cambio laboral</li> </ul>
<b>Oportunidades</b>	<b>FO</b>	<b>DO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disposición de presupuestos del gobierno local</li> <li>- Aumento en la contribución presupuestaria</li> <li>- Disponibilidad de manejo de los recursos públicos</li> <li>- Apoyo de otras instituciones públicas</li> <li>- Estabilidad institucional público</li> </ul>	<p>Promover un taller de expresión de logros y metas del gerente en el Área de Gerencia y Desarrollo Social (O1,O3,F1,F2,F3)</p>	<p>Desarrollo de un taller de reconocimiento y expresión emocional del gerente en el Área de Gerencia y Desarrollo Social (O1,O3,O4,D1)</p> <p>Difusión de un taller de manejo conductual del gerente en el Área de Gerencia y Desarrollo Social (O1,O3,O4,D1,D4)</p>
<b>Amenazas</b>	<b>FA</b>	<b>DA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumento de la necesidad a nivel nacional</li> <li>- Incremento de los procesos burocráticos</li> <li>- Incertidumbre económica</li> <li>- Bajo nivel de participación social</li> <li>- Protesta social</li> </ul>	<p>Desarrollo de un taller de reflexión y cambio laboral en el Área de Gerencia y Desarrollo Social (A1,A2,F4,F5)</p>	<p>Promover la conciliación de conflictos laborales en el Área de Gerencia y Desarrollo Social (A1,A2,A3,D3,D4)</p>

Elaborado por el autor.

## 8.6. Desarrollo de estrategias

El análisis FODA, muestra una serie de estrategias que serán necesarias para promover el desarrollo de la inteligencia emocional y la resolución de los conflictos laborales en el Área de Gerencia de la Institución Municipal de Piura, debido a que está orientada principalmente en fortalecer las capacidades y

habilidades del gerente en función a direccionar adecuadamente al recurso laboral. A continuación, se describen:

**Estrategias FO:** Promover un taller de expresión de logros y metas del gerente en el Área de Gerencia y Desarrollo Social

#### **a. Descripción**

La estrategia está basada en el desarrollo de un taller de automotivación respecto a poder promover la expresión de logros y metas del gerente del Área de Gerencia y Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura para con sus colaboradores, con la finalidad de poder generar una motivación intrínseca respecto a promover el conocimiento de los logros obtenidos en las actividades laborales que se viene desempeñando, así mismo de las metas logradas que permita una satisfacción compartida en función a tomar acciones de mejora laboral.

#### **b. Indicadores**

- Nivel de conciencia empatía laboral
- Nivel de orientación laboral
- Nivel de comprensión laboral

#### **c. Metas**

- Lograr promover un 90% la motivación intrínseca del gerente
- Lograr mejorar un 90% el desarrollo laboral en el área de gerencia

#### **d. Tácticas**

- Compartir las experiencias laborales
- Mejorar la orientación laboral
- Reducir los conflictos laborales

#### **e. Programa estratégico**

El desarrollo del programa estratégico respecto a promover un taller de expresión de logros y metas del gerente en el Área de Gerencia y Desarrollo Social, estará a cargo por la Jefatura de Recursos Humano de la Municipalidad de Piura, la cual se realizar en los meses de enero hasta febrero del periodo 2021, a fin de

poder contribuir al fortalecimiento de la automotivación del gerente del Área de Gerencia de la institución, que permita fortalecer la capacidad del gerente en función a motivarse a través de la experiencia que pueda transmitir a sus colaboradores, así mismo de la orientación y comprensión laboral.

#### f. Cronograma de actividades

Tabla 11

*Cronograma de actividades para promover un taller de expresión de logros y metas del gerente en el Área de Gerencia y Desarrollo Social*

ACTIVIDADES	ENE				FEB				MAR				ABR			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
- Elaboración de las sesiones de fortalecimiento de la automotivación	■	■														
- Invitación del gerente y los colaboradores del Área de Gerencia de Desarrollo Social		■	■													
- Desarrollo de las sesiones de automotivación			■	■												
- Monitoreo para la realización de las sesiones			■	■												
- Evaluación de los resultados deseados						■										

Elaborado por el autor.

#### g. Costos necesarios

Tabla 12

*Costos requeridos para promover un taller de expresión de logros y metas del gerente en el Área de Gerencia y Desarrollo Social*

Código	Categorías	Med.	Cant.	Costo Unitario	Costo Parcial
<b>1.1.</b>	<b>Materiales utilizados</b>				S/. 22.80
1.1.1	Hojas blancas	Mill.	1/2	S/. 12.60	S/. 06.30
1.1.2	Lapiceros azul	Doc.	1/2	S/. 07.40	S/. 03.70
1.1.3	Resaltador amarillo	Unid.	02	S/. 02.50	S/. 05.00
1.1.4	Fólderes A4	Paq.	03	S/. 02.60	S/. 07.80
<b>1.2.</b>	<b>Servicios utilizados</b>				S/. 2,010.00
1.2.1	Transporte	Glb.	01	S/. 260.00	S/. 230.00
1.2.2	Viáticos	Glb.	01	S/. 330.00	S/. 340.00
1.2.2	Refrigerio laboral	Glb.	01	S/. 240.00	S/. 220.00

1.2.4	Impresión de fichas de trabajo	Unid.	01	S/.	150.00	S/.	120.00
1.2.4	Servicio de Especialista en Inteligencia Emocional y Desarrollo Personal	Unid.	01	S/.	1,100.00	S/.	1,100.00
<b>Costo total</b>						S/.	2,032.80

Elaborado por el autor.

#### **h. Viabilidad**

La Institución Municipal de Piura, dispone de los recursos tanto humanos y económicos para poder llevar a cabo la estrategia basado en promover un taller de expresión de logros y metas del gerente en el Área de Gerencia y Desarrollo Social, la cual asciende a un total de S/. 2,032.80 que contribuirá principalmente al gerente a fortalecer su capacidad respecto a su motivación que será promovida a través de su experiencia, orientación y comprensión laboral hacia a los objetivos establecidos por la institución.

#### **i. Mecanismo de control**

- Nivel de aprovechamiento del presupuesto del gobierno local
- Nivel de disponibilidad en el manejo de los recursos públicos
- Nivel de mejoramiento de la inteligencia emocional

**Estrategias DO:** Desarrollo de un taller de reconocimiento y expresión emocional en el área de gerencial

**a. Descripción**

La estrategia está basada en el desarrollo de un taller de autoconocimiento respecto a poder promover el reconocimiento y expresión emocional del gerente del Área de Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura para con sus colaboradores, con la finalidad de generar una mayor conciencia emocional, sobre todo fortalecer la valoración y confianza de sus actividades laborales en cumplimiento con los objetivos que rigen la planeación estratégica de la institución, así también mantener un mejor estado de ánimo respecto a la orientación laboral.

**b. Indicadores**

- Nivel de conciencia emocional del gerente
- Nivel de valoración laboral del gerente
- Nivel de confianza laboral del gerente

**c. Metas**

- Lograr fortalecer un 85% la conciencia emocional del gerente
- Lograr mejorar un 90% el desarrollo laboral en el área

**d. Tácticas**

- Mejorar el control emocional del gerente
- Fortalecer el nivel de confianza del gerente
- Reducir los conflictos laborales

**e. Programa estratégico**

El desarrollo del programa estratégico respecto a promover un taller de reconocimiento y expresión emocional del gerente del Área de Gerencia de Desarrollo Social, estará a cargo por la Jefatura de Recursos Humano de la Municipalidad de Piura, la cual se realizar en los meses de enero hasta febrero del periodo 2021, a fin de poder contribuir al fortalecimiento del autoconocimiento del gerente del Área de Gerencia de la institución, que permita fortalecer la capacidad

del gerente en función a tomar conciencia y control de sus emociones en función a proporcionar un mejor desarrollo de sus actividades laborales.

#### f. Cronograma de actividades

Tabla 13

*Cronograma de actividades para el desarrollo de un taller de reconocimiento y expresión emocional en el área de gerencial*

ACTIVIDADES	ENE				FEB				MAR				ABR			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
- Elaboración de las sesiones de fortalecimiento del autoconocimiento	■	■	■	■												
- Invitación del gerente y los colaboradores del Área de Gerencia de Desarrollo Social		■	■	■												
- Desarrollo de las sesiones de autoconocimiento					■	■	■	■								
- Monitoreo para la realización de las sesiones									■	■	■	■				
- Evaluación de los resultados deseados																■

Elaborado por el autor.

#### g. Costos necesarios

Tabla 14

*Costos requeridos para el desarrollo de un taller de reconocimiento y expresión emocional en el área de gerencial*

Código	Categorías	Med.	Cant.	Costo Unitario	Costo Parcial
<b>1.1.</b>	<b>Materiales utilizados</b>				S/. 20.20
1.1.1	Hojas blancas	Mill.	1/2	S/. 12.60	S/. 06.30
1.1.2	Lapiceros azul	Doc.	1/2	S/. 07.40	S/. 03.70
1.1.3	Resaltador amarillo	Unid.	02	S/. 02.50	S/. 05.00
1.1.4	Fólderes A4	Paq.	02	S/. 02.60	S/. 05.20
<b>1.2.</b>	<b>Servicios utilizados</b>				S/. 2,110.00
1.2.1	Transporte	Glb.	01	S/. 230.00	S/. 230.00
1.2.2	Viáticos	Glb.	01	S/. 340.00	S/. 340.00
1.2.2	Refrigerio laboral	Glb.	01	S/. 220.00	S/. 220.00
1.2.4	Impresión de fichas de trabajo	Unid.	01	S/. 120.00	S/. 120.00



	Servicio de Especialista en				
1.2.4	Inteligencia Emocional y Desarrollo Personal	Unid.	01	S/. 1,200.00	S/. 1,200.00

---

**Costo total** S/. 2,130.20

---

Elaborado por el autor.

#### **h. Viabilidad**

La Institución Municipal de Piura, dispone de los recursos tanto humanos y económicos para poder llevar a cabo la estrategia basado en el desarrollo de un taller de reconocimiento y expresión emocional en el Área de Gerencial de Desarrollo Social, la cual asciende a un total de S/. 2,130.20 que contribuirá principalmente al gerente a fortalecer su capacidad respecto a la valoración y confianza de sí mismo en función a poder cumplir con los objetivos establecidos por la institución.

#### **i. Mecanismo de control**

- Nivel de aprovechamiento del presupuesto del gobierno local
- Nivel de disponibilidad en el manejo de los recursos públicos
- Nivel de mejoramiento de la inteligencia emocional

**Estrategias DO:** Difusión de un taller de manejo conductual en el área de gerencia

**a. Descripción**

La estrategia está basada en el desarrollo de un taller de autocontrol del gerente del Área de Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura para con sus colaboradores, con la finalidad de generar una mayor fiabilidad y tomar acciones orientadas a poder controlar las situaciones de conflicto laboral debido a que es habitual que el incumplimiento laboral repercuta significativamente en las conductas y comportamiento del gerente que se manifiesta en un ambiente de desarmonía laboral.

**b. Indicadores**

- Nivel de fiabilidad laboral del gerente
- Nivel de innovación laboral del gerente
- Nivel de control conductual del gerente

**c. Metas**

- Lograr mejorar un 95% el control de su comportamiento laboral
- Lograr un 90% de fiabilidad en sus decisiones laborales.

**d. Tácticas**

- Mejorar el control conductual del gerente
- Fortalecer el nivel de confianza del gerente
- Reducir los conflictos laborales

**e. Programa estratégico**

El desarrollo del programa estratégico respecto a difundir un taller de manejo conductual en el Área de Gerencia de Desarrollo Social, estará a cargo por la Jefatura de Recursos Humano de la Municipalidad de Piura, la cual se realizará en los meses de Febrero hasta Marzo del periodo 2021, a fin de poder contribuir al fortalecimiento del autocontrol del gerente del Área de Gerencia de la institución, que permita fortalecer su capacidad respecto al control de sus conductas y comportamiento que permita una mayor integración de los colaboradores hacia una postura de innovación y cambio laboral.

## f. Cronograma de actividades

Tabla 15

*Cronograma de actividades para la difusión de un taller de manejo conductual en el área de gerencia*

ACTIVIDADES	FEB				MAR				ABR				MAY			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
- Elaboración de las sesiones de fortalecimiento del autocontrol	■	■	■	■												
- Invitación del gerente y los colaboradores del Área de Gerencia de Desarrollo Social		■	■													
- Desarrollo de las sesiones de autocontrol					■	■	■	■								
- Monitoreo para la realización de las sesiones					■	■	■	■								
- Evaluación de los resultados deseados																■

Elaborado por el autor.

## g. Costos necesarios

Tabla 16

*Costos requeridos para la difusión de un taller de manejo conductual en el área de gerencia*

Código	Categorías	Med.	Cant.	Costo Unitario	Costo Parcial
<b>1.1.</b>	<b>Materiales utilizados</b>				S/. 17.70
1.1.1	Hojas blancas	Mill.	1/2	S/. 12.60	S/. 06.30
1.1.2	Lapiceros azul	Doc.	1/2	S/. 07.40	S/. 03.70
1.1.3	Resaltador amarillo	Unid.	01	S/. 02.50	S/. 02.50
1.1.4	Fólderes A4	Paq.	02	S/. 02.60	S/. 05.20
<b>1.2.</b>	<b>Servicios utilizados</b>				S/. 2,280.00
1.2.1	Transporte	Glb.	01	S/. 200.00	S/. 200.00
1.2.2	Viáticos	Glb.	01	S/. 310.00	S/. 310.00
1.2.2	Refrigerio laboral	Glb.	01	S/. 170.00	S/. 170.00
1.2.4	Impresión de fichas de trabajo	Unid.	01	S/. 100.00	S/. 100.00
1.2.4	Servicio de Especialista en Inteligencia Emocional y Desarrollo Personal	Unid.	01	S/. 1,500.00	S/. 1,500.00
<b>Costo total</b>					<b>S/. 2,297.70</b>

Elaborado por el autor.

#### **h. Viabilidad**

La Institución Municipal de Piura, dispone de los recursos tanto humanos y económicos para poder llevar a cabo la estrategia basado en la difusión de un taller de manejo conductual en el gerente del Área de Gerencial de Desarrollo Social, la cual asciende a un total de S/. 2,297.70 que contribuirá principalmente al gerente a fortalecer su capacidad respecto al control de sus impulso o comportamiento que permita el desarrollo de las actividades laborales en la institución.

#### **i. Mecanismo de control**

- Nivel de aprovechamiento del presupuesto del gobierno local
- Nivel de disponibilidad en el manejo de los recursos públicos
- Nivel de mejoramiento de la inteligencia emocional

**Estrategias FA:** Desarrollo de un taller de reflexión y cambio laboral en el Área de Gerencia y Desarrollo Social

**a. Descripción**

La estrategia está basada en el desarrollo de un taller de adaptabilidad del gerente del Área de Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura para con sus colaboradores, con la finalidad de generar un ambiente laboral adecuada basado en flexibilizar el procedimiento laboral en función promover un ambiente de armonía y postura de cambio, afianzado con el fortalecimiento de las actividades laborales a través de atender los imprevistos y necesidades laborales para reducir los conflictos laborales.

**b. Indicadores**

- Nivel de adaptabilidad del gerente
- Nivel de cambio laboral del gerente
- Nivel de flexibilidad en los procesos laborales

**c. Metas**

- Lograr mejorar un 80% la adaptabilidad del gerente
- Lograr un 90% fortalecer el trabajo conjunto.

**d. Tácticas**

- Mejorar el ambiente y cooperación laboral
- Fortalecer el los procesos y actividades laborales
- Reducir los conflictos laborales

**e. Programa estratégico**

El desarrollo del programa estratégico respecto a difundir un taller de manejo conductual en el Área de Gerencia de Desarrollo Social, estará a cargo por la Jefatura de Recursos Humano de la Municipalidad de Piura, la cual se realizar en los meses de Febrero hasta Marzo del periodo 2021, a fin de poder contribuir al fortalecimiento del autocontrol del gerente del Área de Gerencia de la institución, que permita fortalecer su capacidad respecto al control de sus conductas y

comportamiento que permita una mayor integración de los colaboradores hacia una postura de innovación y cambio laboral.

#### f. Cronograma de actividades

Tabla 17

*Cronograma de actividades para el desarrollo de un taller de reflexión y cambio laboral en el Área de Gerencia y Desarrollo Social*

ACTIVIDADES	ABR				MAY				JUN				JUL			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
- Elaboración de las sesiones de adaptabilidad del gerente del Área de Gerencia de Desarrollo Social	■	■														
- Invitación del gerente y los colaboradores del Área de Gerencia de Desarrollo Social			■													
- Desarrollo de las sesiones de adaptabilidad					■	■	■	■								
- Monitoreo para la realización de las sesiones									■	■	■	■				
- Evaluación de los resultados deseados																■

Elaborado por el autor.

#### g. Costos necesarios

Tabla 18

*Costos requeridos para el desarrollo de un taller de reflexión y cambio laboral en el Área de Gerencia y Desarrollo Social*

Código	Categorías	Med.	Cant.	Costo Unitario	Costo Parcial
<b>1.1.</b>	<b>Materiales utilizados</b>				S/. 20.30
1.1.1	Hojas blancas	Mill.	1/2	S/. 12.60	S/. 06.30
1.1.2	Lapiceros azul	Doc.	1/2	S/. 07.40	S/. 03.70
1.1.3	Resaltador amarillo	Unid.	01	S/. 02.50	S/. 02.50
1.1.4	Fólder A4	Paq.	03	S/. 02.60	S/. 07.80
<b>1.2.</b>	<b>Servicios utilizados</b>				S/. 1,850.00
1.2.1	Transporte	Glb.	01	S/. 300.00	S/. 300.00
1.2.2	Viáticos	Glb.	01	S/. 290.00	S/. 290.00
1.2.2	Refrigerio laboral	Glb.	01	S/. 180.00	S/. 180.00
1.2.4	Impresión de fichas de trabajo	Unid.	01	S/. 130.00	S/. 130.00

	Servicio de Especialista en							
1.2.4	Inteligencia Emocional y Desarrollo Personal	Unid.	01	S/.	950.00	S/.	950.00	
						<b>Costo total</b>	S/.	1,870.30

Elaborado por el autor.

#### **h. Viabilidad**

La Institución Municipal de Piura, dispone de los recursos tanto humanos y económicos para poder llevar a cabo la estrategia basado en el desarrollo de un taller de reflexión y cambio laboral en el Área de Gerencia y Desarrollo Social, la cual asciende a un total de S/. 1,870.30 que contribuirá principalmente al gerente a fortalecer su capacidad respecto a la adaptabilidad de sus tareas y/o actividades laborales mediante la flexibilización del procedimiento laboral hacia un ambiente de trabajo óptimo.

#### **i. Mecanismo de control**

- Nivel de crecimiento de las necesidades laborales
- Nivel de incertidumbre económica en el entorno social
- Nivel de mejoramiento de la inteligencia emocional

**Estrategias DA:** Promover la conciliación de conflictos laborales en el Área de Gerencia y Desarrollo Social

**a. Descripción**

La estrategia está basada a promover la conciliación de conflictos laborales en el Área de Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, con la finalidad de dar solución de manera practica en función a los conflictos generados por la desarmonía laboral respecto a las relaciones y cumplimiento laboral, así también por la incompatibilidad o pugna laboral que es generado por interés particulares, así mismo por la queja y reclamos que incide en el desempeño y logro de las metas laborales.

**b. Indicadores**

- Nivel de desarmonía laboral
- Nivel de incompatibilidad laboral
- Nivel de pugna laboral

**c. Metas**

- Lograr mejorar un 90% los conflictos laborales
- Lograr un 90% para fortalecer el desarrollo laboral.

**d. Tácticas**

- Mejorar las relaciones laborales
- Fortalecer el cumplimiento de sus labores
- Reducir los conflictos por intereses laborales

**e. Programa estratégico**

El desarrollo del programa estratégico respecto a promover la conciliación de conflictos laborales, estará a cargo por el gerente del Área de Gerencia y Desarrollo Social y la Jefatura de Recursos Humano a la Municipalidad de Piura, la cual se realizar en los meses de enero hasta marzo del periodo 2021, a fin de poder contribuir al fortalecimiento del Área de Gerencia de la institución, mediante la resolución de conflictos producto de las acciones particulares de los colaboradores que incide en el desempeño laboral.



## f. Cronograma de actividades

Tabla 19

*Cronograma de actividades para la conciliación de conflictos laborales en el Área de Gerencia y Desarrollo Social*

ACTIVIDADES	ENE				FEB				MAR				ABR			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
- Reunión entre el Gerente y Jefe de RR.HH para las acciones de conciliación en el Área de Gerencia de Desarrollo Social	■															
- Invitación a los colaboradores con incidencia conflictiva en el Área de Gerencia de Desarrollo Social				■												
- Desarrollar las actividades de conciliación laboral				■												
- Monitoreo la correcta acción de conciliación				■												
- Evaluación de los resultados deseados																■

Elaborado por el autor.

## g. Costos necesarios

Tabla 20

*Costos requeridos para promover la conciliación de conflictos laborales en el Área de Gerencia y Desarrollo Social*

Código	Categorías	Med.	Cant.	Costo Unitario	Costo Parcial
<b>1.1.</b>	<b>Materiales utilizados</b>				S/. 40.60
1.1.1	Hojas blancas	Mill.	01	S/. 12.60	S/. 12.60
1.1.2	Lapiceros azul	Doc.	01	S/. 07.40	S/. 07.40
1.1.3	Resaltador amarillo	Unid.	02	S/. 02.50	S/. 05.00
1.1.4	Fólder A4	Paq.	06	S/. 02.60	S/. 15.60
<b>1.2.</b>	<b>Servicios utilizados</b>				S/. 2,330.00
1.2.1	Transporte	Glb.	01	S/. 400.00	S/. 450.00
1.2.2	Viáticos	Glb.	01	S/. 630.00	S/. 630.00
1.2.2	Refrigerio laboral	Glb.	01	S/. 950.00	S/. 1,050.00
1.2.4	Impresión de fichas de trabajo	Unid.	01	S/. 200.00	S/. 200.00
<b>Costo total</b>					S/. 2,370.60

Elaborado por el autor.

## h. Viabilidad

La Institución Municipal de Piura, dispone de los recursos tanto humanos y económicos para poder llevar a cabo la estrategia basado en promover la conciliación de conflictos laborales en el Área de Gerencia y Desarrollo Social, la cual asciende a un total de S/. 2,370.60 que contribuirá principalmente al gerente y a la institución municipal, a conciliar con los colaboradores a fin de reducir los conflictos laborales y sobre todo retener al talento laboral, mediante un compromiso laboral conjunto.

## i. Mecanismo de control

- Nivel de crecimiento de las necesidades laborales
- Nivel de incertidumbre económica en el entorno social
- Nivel de mejoramiento de la inteligencia emocional

## Resumen de las estrategias propuesta

Tabla 21

*Resumen de los costos requeridos para la implementación de estrategias*

	<b>Estrategias propuestas</b>	<b>Costo parcial</b>
1.	Promover un taller de expresión de logros y metas del gerente en el Área de Gerencia y Desarrollo Social	S/. 2,032.80
2.	Desarrollo de un taller de reconocimiento y expresión emocional del gerente en el Área de Gerencia y Desarrollo Social	S/. 2,130.20
3.	Difusión de un taller de manejo conductual del gerente en el Área de Gerencia y Desarrollo Social	S/. 2,297.70
4.	Desarrollo de un taller de reflexión y cambio laboral en el Área de Gerencia y Desarrollo Social	S/. 1,870.30
5.	Promover la conciliación de conflictos laborales en el Área de Gerencia y Desarrollo Social	S/. 2,370.60
	<b>Costo total</b>	<b>S/. 10,701.60</b>

Elaborado por el autor.

Para que el Área de Gerencia y Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, logre promover acciones en función a la resolución de conflictos laborales, se deberá implementar las estrategias que han generado un costo total de S/.

10,701.60, a pesar que los costos generados no son tan representativos pero el impacto en el fortalecimiento de la inteligencia emocional del gerente permitirá un mayor desarrollo laboral a través del autoconocimiento, autocontrol, automotivación y la adaptabilidad que debe reflejar una de las fortalezas para el gerente con el fin de asumir una postura de mejora y cambios que se ajuste a los lineamientos de la institución, prevaleciendo acciones de conciliación o negociación con los colaboradores que cuentan con una mayor incompatibilidad laboral debido a la existencia de la desarmonía, quejas e incumplimiento de las actividades laborales que afecta significativamente al control emocional y conductual del gerente.

## REFERENCIAS

- Ana Noreña, N. A., & Rebolledo, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios. *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*, 263-274.
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria.
- Bullón, P. (2017). *Gerencia administrativa y su incidencia en los conflictos laborales de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa 2016*. Tacna, Perú.
- Cáceres, C. (4 de Octubre de 2018). *Recursos humanos*. Obtenido de Más voluntad que inteligencia emocional: <https://elperuano.pe/noticia-mas-voluntad-inteligencia-emocional-71631.aspx>
- Campos, A. (2018). *Inteligencia emocional en trabajadores del área administrativa de una Empresa Privada del Distrito de Lima Cercado*. Lima, Perú.
- Consultoría Manu Romero. (18 de Enero de 2017). *Conflicto laboral en el mundo*. Obtenido de Resolución de Conflictos Laborales: ¡Guía y Ejemplos!: <https://www.felicidadeneltrabajo.es/ideas-para-empresarios/resolucion-de-conflictos-laborales-guia-y-ejemplos/>
- Dau, F. (2016). *La mediación en la solución de los conflictos laborales en Ecuador*. Guayaquil, Ecuador.
- Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana. (10 de Octubre de 2019). *Conflicto laboral a nivel nacional en el Perú*. Obtenido de DRTPELM logra solución de conflicto laboral entre la empresa GEOXPRESS PERU S.A.C y su Sindicato de Obreros y Empleados: <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/noticias/52329-drtpe-lm-logra-solucion-de-conflicto-laboral-entre-la-empresa-geoxpress-peru-s-a-c-y-su-sindicato-de-obreros-y-empleados>
- Domiano, A. (2016). *Inteligencia emocional y la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Región Apurímac - 2016*. Andahuaylas, Perú.

- Elera, V. (2016). *La inteligencia emocional de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Agencia Sechura - Año 2016*. Piura, Perú.
- Garriga, J. (2016). *Desarrollo emocional: recursos en inteligencia emocional para el crecimiento personal en armonía y equilibrio con el entorno*. España: Bubok Publishing S.L.
- GBS Recursos Humanos y Organizacionales. (18 de Enero de 2019). *Recursos humanos*. Obtenido de Mejora el Liderazgo Empresarial a través de la Inteligencia Emocional: <https://www.gbsrecursoshumanos.com/blog/mejora-el-liderazgo-empresarial-a-traves-de-la-inteligencia-emocional/>
- Gobierno Regional de Piura. (11 de Junio de 2018). *Conflictos laborales y sociales*. Obtenido de Hasta 11 conflictos sociales amenazan desarrollo regional: <https://eltiempo.pe/11-conflictos-sociales-amenazan-desarrollo-regional/>
- Gomez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. Tlalnepantla, Estado de México: Red Tercer Milenio.
- Hernandez, F. &. (2014). *Metodología de la investigación 6° Edición*. México: McGrawh-Hill.
- Hernandez, S. (2018). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Distribuidora VIDDA, zona 12 Huehuetenango*. Quetzaltenango, Guatemala.
- Herrera, C. (2016). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provicnial de San Martín, Región San Martín*. Tarapoto, Perú.
- Julca, E. (2015). *Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Piura 2015*. Piura, Perú.
- León, C. (2016). *Liderazgo y conflictos laborales; Estudio realizado en el Centro de Añejamiento, Organización y desarrollo de personal S.A*. Quetzaltenango, Guatemala.

- Life Perú. (8 de Enero de 2017). *Inteligencia emocional*. Obtenido de Inteligencia emocional en el liderazgo en los negocios de Perú: <https://life.pe/life-peru-inteligencia-emocional-liderazgo/>
- Llacza, F. (2016). *Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Santa Bárbara de Carchuacayán - Junin, 2016*. Huancayo, Perú.
- Mena, D. (2017). *El rol del director en la gestión de conflictos en el marco de buen desempeño directivo*. Piura, Perú.
- Merino, B. (2018). *Inteligencia emocional*. Barcelona, España: Editorial Reverté.
- Ministerio de Trabajo y Previsión Social del Salvador - MTPS. (8 de Octubre de 2018). *Participación del estado para la resolución de conflictos laborales*. Obtenido de Gobierno y PGR darán asistencia a conflictos laborales: <https://elmundo.sv/gobierno-y-pgr-daran-asistencia-a-conflictos-laborales/>
- Ministerio del Trabajo. (30 de Julio de 2018). *Conflictos laborales en el Perú*. Obtenido de MTPE solucionó conflictos laborales de 5.000 trabajadores: <https://larepublica.pe/economia/1289105-mtpe-soluciono-conflictos-laborales-5000-trabajadores/>
- Muela, G. (2017). *La inteligencia emocional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal de planta de la empresa SECURIT S.A*. Quito, Ecuador.
- Organización Internacional del Trabajo. (15 de Febrero de 2019). *Conflicto laboral*. Obtenido de Conflictividad en las organizaciones de la más altas del mundo: <http://www.mercado.com.ar/notas/8028601>
- Organización Mundial para el Desarrollo, Educación y la Cultura en el Perú. (1 de Febrero de 2019). *La inteligencia emocional*. Obtenido de La inteligencia emocional en el liderazgo: <https://omdec.edu.pe/2019/02/la-inteligencia-emocional-en-el-liderazgo/>
- Orihuela, G. (23 de Octubre de 2018). *Inteligencia emocional*. Obtenido de Por qué necesitas inteligencia emocional en tu empresa: <https://www.entrepreneur.com/article/322118>

- Prada, E. (2019). *Inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de una empresa Moliner, Lambayeque 2019*. Pimentel, Perú.
- Ramos, P. (2016). *Liderazgo y Resolución de conflictos 2a. ed.* Málaga, España: Editorial ICB.
- Ramos, P. (2017). *Inteligencia emocional; Control del estrés 3a. ed.* Málaga, España: Editorial ICB.
- Rodríguez, C. (2015). *La mediación en conflictos colectivos de trabajo del sector público, tramitados en el Minterio de Rlaciones Laborales en Guayaquil, periodo 2013 - 2014*. Guayaquil, Ecuador.
- Toro, E. (2017). *Propuesta para el manejo de conflictos laborales en el área de Mantenimiento de la Universidad Central del Ecuador*. Quito, Ecuador.
- Urcola, L., & Urcola, N. (2019). *Gestión de conflictos: teoría y práctica*. España: ESIC Editorial.

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDIDA
<b>VI. INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>	Merino (2018) lo define como el manejo de una serie de capacidades fundamentales vinculado principalmente con las emociones y sentimientos propios, así como el autoconocimiento, autocontrol, automotivación y adaptabilidades que permita generar buenas relaciones con los colaboradores de una empresa u organización en cumplimiento con los lineamientos institucionales.	Se medirá mediante los indicadores de conciencia emocional, nivel de valoración y confianza a través de los instrumentos; cuestionario a los colaboradores y guía de entrevista al gerente del Área de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura.	Autoconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conciencia emocional</li> <li>- Nivel de valoración</li> <li>- Nivel de confianza</li> </ul>	- Ordinal
		Se medirá mediante los indicadores del nivel de fiabilidad, innovación y control emocional a través de los instrumentos; cuestionario a los colaboradores y guía de entrevista al gerente del Área de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura.	Autocontrol	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de fiabilidad</li> <li>- Nivel innovación</li> <li>- Control conductual</li> </ul>	- Ordinal
		Se medirá mediante los indicadores del nivel de empatía, orientación y comprensión laboral a través de los instrumentos; cuestionario a los colaboradores y guía de entrevista al gerente del Área de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura.	Automotivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de empatía laboral</li> <li>- Nivel orientación laboral</li> <li>- Nivel de comprensión laboral</li> </ul>	- Ordinal
		Se medirá mediante los indicadores de ambiente, flexibilidad y cambio laboral a través de los instrumentos; cuestionario a los colaboradores y guía de entrevista al gerente del Área de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura.	Adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambiente laboral</li> <li>- Flexibilidad laboral</li> <li>- Cambio laboral</li> </ul>	- Ordinal



<b>VII. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES</b>	Urcola y Urcola (2019) lo define como una serie de conflictos que surgen por una causa laboral dentro de una organización, en ocasiones se deben a la falta de cumplimiento de sus funciones y/o responsabilidad, así mismo la falta de supervisión y control en el orden laboral generando un bajo nivel de lineamiento de las metas y objetivos organizacionales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se medirá mediante los indicadores de conflictos por relaciones y cumplimiento laborales a través de los instrumentos; cuestionario a los colaboradores y guía de entrevista al Gerente del Área de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura.</li> </ul>	Desarmonía laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conflictos por relaciones laborales</li> <li>- Conflicto por cumplimiento de labores</li> </ul>	- Ordinal
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se medirá mediante los indicadores de conflictos de interés, compensación y salario, así mismo del cumplimiento de metas a través de los instrumentos; cuestionario a los colaboradores y guía de entrevista al Gerente del Área de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura.</li> </ul>	Incompatibilidad laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conflictos de interés</li> <li>- Conflictos por incentivos</li> <li>- Conflicto por salario</li> </ul>	- Ordinal
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se medirá mediante los indicadores de conflicto por quejas y reclamos no resultados a través de los instrumentos; cuestionario a los colaboradores y guía de entrevista al Gerente del Área de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura.</li> </ul>	Pugna laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conflicto por quejas</li> <li>- Conflictos por reclamos</li> </ul>	- Ordinal

*Nota:* Elaborado por el autor.

**ANEXO 2**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

TÍTULO	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	
Inteligencia Emocional y Resolución de Conflictos Laborales en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021	¿Cómo la inteligencia emocional influye en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021?	Determinar la influencia de la inteligencia emocional en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021.	La inteligencia emocional influye significativamente en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Tipo y diseño de investigación</b> No Experimental, Transversal y Correlacional</li> <li>▪ <b>Enfoque</b> Mixto; Cualitativo y cuantitativo</li> <li>▪ <b>Población</b> 65 colaboradores</li> <li>▪ <b>Muestra</b> Se realizará un censo</li> <li>▪ <b>Técnica</b> Encuesta y entrevista</li> <li>▪ <b>Instrumentos</b> Cuestionario y guía de entrevista</li> </ul> <p><b>Método de análisis</b> Análisis Correlacional mediante SPSS V.25, a través de tablas y gráficos de frecuencia y porcentaje.</p>
	PROBLEMA ESPECÍFICOS	OBJETIVO ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	
	¿Cómo el autoconocimiento influye en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021?	Establecer la influencia del autoconocimiento en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021.	El autoconocimiento influye significativamente en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021.	
	¿Cómo el autocontrol influye en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021?	Analizar la influencia del autocontrol en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021.	El autocontrol influye significativamente en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021.	
	¿Cómo la automotivación influye en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021?	Evaluar la influencia de la automotivación en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021.	La automotivación influye significativamente en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021.	
¿Cómo la adaptabilidad influye en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021?	Establecer la influencia de la adaptabilidad en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021.	La adaptabilidad influye significativamente en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021.		

Nota: Elaborado por el autor.

### ANEXO 3

#### MATRIZ DE INSTRUMENTOS DEL CUESTIONARIO AL PERSONAL RESPECTO A LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES		INSTRUMENTOS A CUESTIONARIO	
				N° DE ÍTEMS	ÍTEMS
VI. INTELIGENCIA EMOCIONAL	X1. Autoconocimiento	X1.1	- Conciencia emocional	02	1. Considera que el gerente del área tiene conciencia de sus propias emociones en función a mantener un ambiente laboral adecuado.
					2. Está de acuerdo que el gerente del área siempre mantiene un estado de ánimo adecuado al momento de supervisar al personal.
		X1.2	- Nivel de valoración	02	3. Considera que el gerente del área mantiene un alto nivel de valoración de sí mismo en las funciones o roles laborales que asignan.
					4. Considera que el gerente del área mantiene una adecuada valoración sobre el conocimiento técnico que posee.
		X1.3	- Nivel de confianza	02	5. Considera que el gerente del área cuenta con un alto nivel de confianza en sus labores.
					6. La confianza que posee el gerente del área, se transmite mediante un clima laboral de armonía y constante desempeño laboral.
	X2. Autocontrol	X2.1	- Nivel de fiabilidad	01	7. Considera que las acciones administrativas que el gerente del área realiza, le brinda una adecuada seguridad.
		X2.2	- Nivel de innovación	02	8. El gerente del área regularmente mantiene un perfil de innovación en las actividades laborales.
					9. Considera necesario que el gerente del área mantiene una postura de innovación basado en los lineamientos organizacionales.
		X2.3	- Control conductual	02	10. El gerente del área mantiene un control de sus impulsos conductuales a pesar de los imprevistos en las actividades laborales.
					11. Evalúa como excelente el control del comportamiento del gerente del área en función a generar un mejor desarrollo laboral.
X3. Automotivación	X3.1	- Nivel de empatía laboral	02	12. El gerente del área escucha activamente los principales requerimientos y/o necesidades del personal.	
				13. Considera que el gerente del área comparte con su personal sus principales experiencias y logros.	

		X3.1	- Nivel orientación laboral	02	14. Está de acuerdo que el gerente del área durante cada jornada semanal oriente a su personal sobre los objetivos y metas.
					15. Se siente totalmente satisfecho con las actividades de orientación que realiza el gerente del área.
		X3.1	- Comprensión laboral	02	16. Considera que el gerente del área comprende las diferentes situaciones laborales que presenta.
					17. Está de acuerdo que el gerente del área contribuye al cumplimiento de los requerimientos del personal.
	X4. Adaptabilidad	X4.1	- Ambiente laboral	02	18. Considera que el gerente del área mantiene un ambiente laboral adecuado respecto a sus funciones y/o responsabilidades.
					19. Considera que el gerente del área toma acciones necesarias basado en mejorar el ambiente de trabajo.
		X4.2	- Flexibilidad laboral	02	20. Considera que el gerente del área ha establecido tiempos adecuados en función a su receso laboral.
					21. Considera que el gerente del área en ocasiones comprende los imprevistos respecto al cumplimiento de las labores del personal.
		X4.3	- Cambio laboral	02	22. El gerente del área mantiene un perfil de cambio laboral basado en una mejora continua.
23. Considera adecuado a las acciones que el gerente del área ha tomado en función a las mejorar de los procesos organizacionales.					

Nota: Elaborado por el autor.

**ANEXO 4**

**MATRIZ DE INSTRUMENTOS DEL CUESTIONARIO AL PERSONAL RESPECTO A LOS CONFLICTOS LABORALES**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES		INSTRUMENTOS B CUESTIONARIO	
				N° DE ÍTEMS	ÍTEMS
VII. CONFLICTOS LABORALES	Y1. Desarmonía laboral	Y1.1	- Conflicto por relaciones laborales	02	24. Considera que los conflictos que surgen en el área se deben principalmente por las relaciones laborales.
					25. Considera necesario que el gerente del área realice sanciones disciplinarias sobre el factor de relaciones laborales.
		Y1.2	- Conflicto por cumplimiento de labores	02	26. Considera que otro de los factores de desarmonía laboral en el área se debe al incumplimiento laboral
					27. Considera que existen algunos colaboradores del área que usualmente no realizan eficientemente sus tareas y/o actividades.
	Y2. Incompatibilidad laboral	Y2.1	- Conflictos de interés	01	28. En el área, existen grupos de colaboradores que poseen intereses personales a diferencia de contribuir al desarrollo de la organización.
					29. Considera que el gerente del área ha tomado acciones que garanticen la participación y unión de los colaboradores.
		Y2.2	- Conflictos por incentivo	02	30. Considera que en el área se le brinda periódicamente incentivos laborales por su adecuado desempeño.
					31. Se siente satisfecho con los incentivos económicos y formales que percibe periódicamente en el área.
					32. Considera que la mayoría del personal está de acuerdo con los salarios o sueldos mensuales que percibe.
	Y2.3	- Conflicto por salario	02	33. En el área existen una serie de conflictos relacionados por el incremento de sueldos respecto a las funciones y/o responsabilidades.	
	Y3. Pugna laboral	Y3.1	- Conflicto por quejas	02	34. Considera que en el área de trabajo, existe un alto nivel de quejas laborales.
					35. Se han cumplido con los procesos de tratamiento de las principales quejas realizadas en el área de trabajo.
Y3.1		- Conflictos por reclamos	02	36. Considera que en el área de trabajo, existe un alto nivel de reclamos laborales.	
				37. Se han tomado las acciones necesarias para atender los reclamos de manera inmediata.	

## ANEXO 5

### MATRIZ DE INSTRUMENTOS DE LA GUÍA DE ENTREVISTA AL GERENTE DE LA INSTITUCIÓN MUNICIPAL

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES		INSTRUMENTOS C GUÍA DE ENTREVISTA	
				N° DE ÍTEMS	ÍTEMS
VI. INTELIGENCIA EMOCIONAL	X1. Autoconocimiento	X1.1	- Conciencia emocional	01	1. ¿Cuáles son las características que muestra su autoconocimiento durante cada jornada laboral? Explique.
		X1.2	- Nivel de valoración		
		X1.3	- Nivel de confianza		
	X2. Autocontrol	X2.1	- Nivel de fiabilidad	02	2. ¿Mantiene constantemente un alto nivel de fiabilidad e innovación ante las acciones que realiza en el área de desarrollo social? Explique. 3. ¿Cuenta con control de conducta adecuado ante la intervención de algún imprevistos o irregularidades laborales en el área de desarrollo social? Explique.
		X2.2	- Nivel de innovación		
		X2.3	- Control conductual		
	X3. Automotivación	X3.1	- Nivel de empatía laboral	01	4. ¿Cuáles son las acciones enfocadas a la automotivación que practica en función al área de desarrollo social? Explique.
		X3.1	- Nivel orientación laboral		
		X3.1	- Comprensión laboral		
	X4. Adaptabilidad	X4.1	- Ambiente laboral	01	5. ¿Cómo es el ambiente que presenta en el área de desarrollo social en función a la flexibilidad y cambio laboral? Explique.
		X4.2	- Flexibilidad laboral		
		X4.3	- Cambio labora		
VII. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES	Y1. Desarmonía laboral	Y1.1	- Conflicto por relaciones laborales	02	6. ¿Cuáles son los factores que determinan la desarmonía laboral en el área de desarrollo social? Explique. 7. ¿Cuáles son las acciones que ha tomado para mejorar los factores relacionados con la desarmonía laboral en el área de desarrollo social? Explique.
		Y1.2	- Conflicto por cumplimiento de labores		
	Y2. Incompatibilidad laboral	Y2.1	- Conflictos de interés	02	8. ¿Cuál es la situación que demuestra la incompatibilidad laboral en el área de desarrollo social? Explique. 9. ¿Cuáles son las estrategias que ha implementado en el área de desarrollo social para reducir los conflictos laborales?
		Y2.2	- Conflictos por incentivo		
		Y2.3	- Conflicto por salario		
	Y3. Pugna laboral	Y3.1	- Conflicto por quejas	01	10. ¿Cuál es la realidad de la pugna laboral en el personal del área de desarrollo social? Explique
		Y3.1	- Conflictos por reclamos		

Nota: Elaborado por el autor.

**ANEXO 6**  
**FORMATO DE CUESTIONARIO AL PERSONAL DE LA GERENCIA DE**  
**DESARROLLO SOCIAL, RESPECTO A LA VARIABLE INTELIGENCIA**  
**EMOCIONAL**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

*Fecha.*: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ *N°* \_\_\_\_

Estimado colaborador, en el presente cuestionario es de carácter confidencial basado principalmente en sustentar la recolección de los datos respecto al estudio titulado; *“Inteligencia Emocional y Resolución de Conflictos Laborales en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021”*, siendo de vital consideración su apoyo y valoración respecto a las alternativas seleccionadas. A continuación, se describen las principales categorías e instrucciones:

**I. INSTRUCCIONES**

El presente cuestionario de carácter confidencial está basado a cinco alternativas, las cuales permitirán medir las dimensiones del estudio, para ello lea adecuadamente cada ítem y marque con una (X) la alternativa correcta, teniendo en consideración la escala de respuesta (5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indeciso (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo.

<b>FICHA DE CUESTIONARIO A LOS COLABORADORES</b>					
<b>VARIABLE I. INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>	<b>ESCALA DE VALORACIÓN</b>				
<b>AUTOCONOCIMIENTO</b>	5	4	3	2	1
1. Considera que el gerente del área tiene conciencia de sus propias emociones en función a mantener un ambiente laboral adecuado.					
2. Está de acuerdo que el gerente del área siempre mantiene un estado de ánimo adecuado al momento de supervisar al personal.					
3. Considera que el gerente del área mantiene un alto nivel de valoración de sí mismo en las funciones o roles laborales que asignan.					
4. Considera que el gerente del área mantiene una adecuada valoración sobre el conocimiento técnico que posee.					
5. Considera que el gerente del área cuenta con un alto nivel de confianza en sus labores.					
6. La confianza que posee el gerente del área, se transmite mediante un clima laboral de armonía y constante desempeño laboral.					
<b>AUTOCONTROL</b>	5	4	3	2	1
7. Considera que las acciones administrativas que el gerente del área realiza, le brinda una adecuada seguridad.					
8. El gerente del área regularmente mantiene un perfil de innovación en las actividades laborales.					
9. Considera necesario que el gerente del área mantiene una postura de innovación basado en los lineamientos organizacionales.					
10. El gerente del área mantiene un control de sus impulsos conductuales a pesar de los imprevistos en las actividades laborales.					
11. Evalúa como excelente el control del comportamiento del gerente del área en función a generar un mejor desarrollo laboral					

<b>AUTOMOTIVACIÓN</b>	5	4	3	2	1
12. El gerente del área escucha activamente los principales requerimientos y/o necesidades del personal.					
13. Considera que el gerente del área comparte con su personal sus principales experiencias y logros.					
14. Está de acuerdo que el gerente del área durante cada jornada semanal oriente a su personal sobre los objetivos y metas.					
15. Se siente totalmente satisfecho con las actividades de orientación que realiza el gerente del área.					
16. Considera que el gerente del área comprende las diferentes situaciones laborales que presenta.					
17. Está de acuerdo que el gerente contribuye al cumplimiento de los requerimientos del personal.					
<b>ADAPTABILIDADES</b>	5	4	3	2	1
18. Considera que el gerente del área mantiene un ambiente laboral adecuado respecto a sus funciones y/o responsabilidades.					
19. Considera que el gerente del área toma acciones necesarias basado en mejorar el ambiente de trabajo.					
20. Considera que el gerente del área ha establecido tiempos adecuados en función a su receso laboral.					
21. Considera que el gerente del área en ocasiones comprende los imprevistos respecto al cumplimiento de las labores del personal.					
22. El gerente del área mantiene un perfil de cambio laboral basado en una mejora continua.					
23. Considera adecuado a las acciones que el gerente del área ha tomado en función a las mejorar de los procesos organizacionales.					
<b><u>DATOS GENERALES</u></b>					
a. Sexo: M ( ) F ( )					
b. Edad: 20 - 29 ( ) 30 – 39 ( ) 40 – 49 ( ) 50 – 69 ( )					
c. Grado de instrucción: Post grado ( ) Superior Universitario ( ) Técnico ( ) Secundaria ( )					
d. Nivel de ingresos: S/. 930 – 1800 ( ) S/1800 - 3500 ( ) S/.3500 a más ( )					
e. Tiempo laborando: Menos de 01 años ( ) Entre 01 a 02 años ( ) Más de 02 años ( )					



**ANEXO 7**  
**FORMATO DE CUESTIONARIO AL PERSONAL DE LA GERENCIA DE**  
**DESARROLLO SOCIAL, RESPECTO A LA VARIABLE CONFLICTOS**  
**LABORALES**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Fecha.:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ **N°** \_\_\_\_

Estimado colaborador, en el presente cuestionario es de carácter confidencial basado principalmente en sustentar la recolección de los datos respecto al estudio titulado; *“Inteligencia Emocional y Resolución de Conflictos Laborales en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021”*, siendo de vital consideración su apoyo y valoración respecto a las alternativas seleccionadas. A continuación, se describen las principales categorías e instrucciones:

**I. INSTRUCCIONES**

El presente cuestionario de carácter confidencial está basado a cinco alternativas, las cuales permitirán medir las dimensiones del estudio, para ello lea adecuadamente cada ítem y marque con una (X) la alternativa correcta, teniendo en consideración la escala de respuesta (5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indeciso (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo.

<b>FICHA DE CUESTIONARIO A LOS COLABORADORES</b>					
<b>VARIABLE II. CONFLICTO LABORAL</b>	<b>ESCALA DE VALORACIÓN</b>				
<b>DESARMONÍA LABORAL</b>	5	4	3	2	1
24. Considera que los conflictos que surgen en el área se deben principalmente por las relaciones laborales.					
25. Considera necesario que el gerente del área realice sanciones disciplinarias sobre el factor de relaciones laborales.					
26. Considera que otro de los factores de desarmonía laboral en el área se debe al incumplimiento laboral					
27. Usted., considera que existen algunos colaboradores del área que usualmente no realizan eficientemente sus tareas y/o actividades.					
<b>INCOMPATIBILIDAD LABORAL</b>	5	4	3	2	1
28. En el área, existen grupos de colaboradores que poseen intereses personales a diferencia de contribuir al desarrollo de la organización.					
29. Considera que el gerente del área ha tomado acciones que garanticen la participación y unión de los colaboradores.					
30. Considera que en el área se le brinda periódicamente incentivos laborales por su adecuado desempeño.					
31. Se siente satisfecho con los incentivos económicos y formales que percibe periódicamente en el área.					
32. Considera que la mayoría del personal está de acuerdo con los salarios o sueldos mensuales que percibe.					
33. En el área existen una serie de conflictos relacionados por el incremento de sueldos respecto a las funciones y/o responsabilidades.					

<b>PUGNA LABORAL</b>	5	4	3	2	1
34. Considera que en el área de trabajo, existe un alto nivel de quejas laborales.					
35. Se han cumplido con los procesos de tratamiento de las principales quejas realizadas en el área de trabajo.					
36. Considera que en el área de trabajo, existe un alto nivel de reclamos laborales.					
37. Se han tomado las acciones necesarias para atender los reclamos de manera inmediata.					
<b><u>DATOS GENERALES</u></b>					
a. Sexo: M ( ) F ( ) b. Edad: 20 - 29 ( ) 30 - 39 ( ) 40 - 49 ( ) 50 - 69 ( ) c. Grado de instrucción: Post grado ( ) Superior Universitario ( ) Técnico ( ) Secundaria ( ) d. Nivel de ingresos: S/. 930 - 1800 ( ) S/1800 - 3500 ( ) S/.3500 a más ( ) e. Tiempo laborando: Menos de 01 años ( ) Entre 01 a 02 años ( ) Más de 02 años ( )					

**ANEXO 8**  
**FORMATO GUÍA DE ENTREVISTA AL GERENTE DEL ÁREA DE LA**  
**GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL**  
**DE PIURA**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Estimado gerente, reciba un cordial saludos y la vez agradecerle por su colaboración en el presente proyecto investigativo, por lo cual es de carácter confidencial y tiene como finalidad recolectar información financiera que se necesaria para fundamentar la problemática titulada; *“Inteligencia Emocional y Resolución de Conflictos Laborales en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021”*. A continuación, se detallan los aspectos generales:

**I. ASPECTOS GENERALES**

- Entrevistador(a):
- Entrevistado :

- Fecha de aplicación:  
\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_
- Tiempo de aplicación: \_\_\_\_\_

**Preguntas:**

**Variable 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL**

1. ¿Cuáles son las características que muestra su autoconocimiento durante cada jornada laboral? Explique.

A inicios cuando no mostraba un conocimiento específico y técnico del área quizás se evidencio ciertas limitaciones relacionados con la conciencia emocional, pero a medida que me adapte a los lineamientos del área e institución, fui valorando mayor mis acciones laborales y logrando confianza que me han permitido generar un ambiente inclusivo y de contante apoyo laboral.

2. Usted., ¿Mantiene constantemente un alto nivel de fiabilidad e innovación ante las acciones que realiza en el área de desarrollo social? Explique.

Durante esta situación o escenario de emergencia, se a fortalecido los niveles de fiabilidad e innovación en el área, mediante la coordinación, trabajo conjunto y a través de los medios de mensajería instantánea, siendo importante optar una postura de innovación, la cual es una de las oportunidades que a poco uno se está adaptando como parte del desarrollo laboral.

3. ¿Cuenta con control de conducta adecuado ante la intervención de algún imprevistos o irregularidades laborales en el área de desarrollo social? Explique.

En el ámbito conductual, usualmente mi carácter es fuerte, pero se trata de mantener un control del comportamiento a pesar que existen algunos imprevistos o situaciones laborales que inciden muchas veces en el cambio de ánimo, que se manifiesta en las llamadas de atención debido a que muchas veces el personal no cumplia su jornada de trabajo o no demostraban un cumplimiento sobre su supervisión o tomaban decisiones que generaban inestabilidad laboral.

4. ¿Cuáles son las acciones enfocadas a la automotivación que practica en función al área de desarrollo social? Explique.

Continuamente se trata de ser empático ante los problemas, mostrar una actitud positiva que permita contagiar a todo el personal del área, así mismo a través de las diferentes coordinaciones o reuniones, que permita un ambiente de armonía, direccionando al personal hacia el logro de las metas y objetivos laborales, por el contrario, no siempre se mantiene una postura de comprensión laboral.

5. ¿Cómo es el ambiente que presenta en el área de desarrollo social en función a la flexibilidad y cambio laboral? Explique.

El ambiente casi siempre se trata de que sea estable y cómodo para todo el personal, sin embargo, existen ciertos elementos o recurso laborales que origina esa deficiencia debido a que generan conflictos, a pesar de todo se trata de flexibilizar laboralmente y mantener una postura de cambio hacia la mejora del área conforme a los requerimientos internos de la institución.

## **Variable 2: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

6. ¿Cuáles son los factores que determinan la desarmonía laboral en el área de desarrollo social? Explique.

El rol Gerencial que se ocupa en el área es tratar de cumplir con los compromisos y el desempeño laboral a través de las tareas o responsabilidades que corresponde, sin embargo, se ha evidenciado que algunos de los colaboradores, muestran unas actitudes de rebeldía, la falta de relación de algunos grupos de trabajo, problemas ocasionados por la comunicación que muchas veces genera mensajes inadecuados y que proporcionan un desequilibrio laboral en el área.

7. ¿Cuáles son las acciones que ha tomado para mejorar los factores relacionados con la desarmonía laboral en el área de desarrollo social? Explique.

Se mantiene la postura de promover acciones enfocadas a cambiar esa desarmonía laboral, mediante llamadas de atención y lineamiento laboral, que permitan reflejar una mejor imagen del área de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, asumiendo posturas de no aceptar actitudes negativas que solo retroceden las actividades laborales alcanzadas.

8. ¿Cuál es la situación que demuestra la incompatibilidad laboral en el área de desarrollo social? Explique.

Usualmente está incompatibilidad laboral está relacionado con que existen algunos colaboradores mantienen algunos intereses personales sobre sus actividades laborales, inclusive algunos muestran una actitud de protesta respecto a los incentivos laborales, sumado a la situación salarial, que es donde existen mayores quejas que debilitan las acciones de cambio y mejora laboral en el área.

9. ¿Cuáles son las estrategias que ha implementado el área de desarrollo social para reducir los conflictos laborales?

En las estrategias que se han implementado para estos conflictos están relacionados con acciones sancionadoras o rotación laboral de los malos elementos, como en algunos casos

llamarle la atención personalmente a través del despacho de Gerencia, sin embargo, no se podría establecer otras estrategias debido a que existen algunos lineamientos que se deben cumplir y genera mucha pérdida de tiempo.

10. ¿Cuál es la realidad de la pugna laboral en el personal del área de desarrollo social?  
Explique.

Existen una serie de situaciones donde a veces el personal deja de laborar, sin embargo, es habitual o común tener que lidiar con aquellos conflictos generados por quejas o reclamos que a diario se realizan, lo que a proporcionado incomodidad para poder cumplir con las actividades laborales pendientes o programadas, siendo una realidad frecuente y que ha dispersado las metas que se tienen laboralmente en el área, para la cual se están tomando acciones necesarias para su mejoramiento.

*Muchas gracias por su participación y colaboración...*

## ANEXO 9

### VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS



#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José Martín Lazo Sánchez, con DNI N° 02778943, Licenciado en Ciencias Administrativas, Registro Único Colegiatura N° 23792, de profesión Administrador, desempeñándome actualmente como Docente de la Escuela de Administración UCV Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos Cuestionarios: "Inteligencia Emocional y Resolución de Conflictos Laborales en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021".

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

Inteligencia Emocional. Cuestionario dirigido al personal de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

Conflictos laborales. Cuestionario dirigido al personal de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 21 días del mes de abril del Dos mil Veintiuno.




**Lic. Adm. José Martín Lazo Sánchez**  
 REG. UNIC. DE COLEG. N° 23792

Mgtr. : José Martín Lazo Sánchez  
 DNI : 02778943  
 Especialidad : Administración  
 E-mail : martinlazosanchez@gmail.com



**“Inteligencia Emocional y Resolución de Conflictos Laborales en la Gerencia de Desarrollo Social de la  
Municipalidad de Piura, 2021”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			95		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			95		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			95		







### **CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor en Ciencias Administrativas N° ANR: A 202528, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas desempeñándome actualmente como Docente a Tiempo Completo en UCV Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos Cuestionarios:

“Inteligencia Emocional y Resolución de Conflictos Laborales en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021”.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Inteligencia Emocional. Cuestionario dirigido al personal de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

Conflictos laborales. Cuestionario dirigido al personal de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 24 días del mes de abril del Dos mil Veintiuno



Dr. : Freddy William Castillo Palacios  
DNI : 02842237  
Especialidad : Administración  
E-mail : [fwcastillop@ucvvirtual.edu.pe](mailto:fwcastillop@ucvvirtual.edu.pe)

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES EN LA GERENCIA DE  
DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD PIURA, 2021”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			92		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			92		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			92		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			92		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			92		





### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO** con DNI N° **45361468** Magister en **GESTION PUBLICA** N° ANR: **13374**, de profesión **LICENCIADA EN ADMINISTRACION** desempeñándome actualmente como **DTC** en **UCV PIURA**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos Cuestionarios:


“Inteligencia Emocional y Resolución de Conflictos Laborales en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021”.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Inteligencia Emocional. Cuestionario dirigido al personal de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

Conflictos laborales. Cuestionario dirigido al personal de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 22 días del mes de abril del Dos mil Veintiuno

*Ericka J. Suysuy Ch*  


Mgtr. : Ericka Julissa Suysuy Chambergo  
DNI : 45361468  
Especialidad : Lic. Administración  
E-mail : esuysuyc@ucvvirtual.edu.pe

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES EN LA GERENCIA DE  
DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD PIURA, 2021”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																80					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																80					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																80					





## ANEXO 10

### VALIDACIÓN DE CONFIABILIDAD

#### INFORME ESTADÍSTICO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

---

Estudiante: **TIMANA CHERO, RONALDO**  
Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo

---

Evaluador: **M. Sc. SÓCOLA JUÁREZ, ZURY MABELL**  
Docente universitario – Universidad Nacional de Frontera  
N° de Colegiatura: Colegio Estadístico del Perú (COESPE) N° 1102

---

Después de haber sido validado por Jueces Expertos, mostrando la validez del instrumento para el estudio: **“Inteligencia Emocional y Resolución de Conflictos Laborales en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021”**

El estudiante elaboró un **CUESTIONARIO** que consta de 23 ítems, para aplicar a los colaboradores del Área de Gerencia de Desarrollo Social de la Institución Municipal, con el objetivo de **MEDIR LA PERCEPCIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**, donde el instrumento si se definen por escala en las respuestas obteniéndose resultados que definan consistencia interna al realizar un cálculo para el análisis de fiabilidad. Por lo tanto, al existir homogeneidad, uniformidad por escalas en las respuestas a sus preguntas, se utilizó la fiabilidad de **Alfa de Cronbach** a los datos obtenidos de una **muestra piloto de 20 encuestas**; cuyo valor se da en la siguiente tabla:

Alfa de Cronbach	N de ítems
0,982	23

Se debe mencionar que el coeficiente Alfa de Cronbach tiene una **CONFIABILIDAD MUY ELEVADA**.

**En conclusión, el Instrumento tiene una CONFIABILIDAD ESTADISTICA MUY ELEVADA, es decir el INSTRUMENTO se puede UTILIZAR**

Piura, 04 de mayo del 2021

  
**M. Sc. ZURY M. SÓCOLA JUÁREZ**  
LIC. EN ESTADÍSTICA  
COESPE 1102

## ANALISIS ESTADISTICO PARA EL CALCULO DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

**Tabla 1**

*Resumen de procesamiento de casos de muestra piloto*

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

*Fuente:* Elaboración propia, Usando el Software IBM SPSS versión 26

**Tabla 2**

*Estadística de los 23 ítems del cuestionario*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Considera que el gerente del área tiene conciencia de sus propias emociones en función a mantener un ambiente laboral adecuado.	59,95	409,418	,949	,981
Está de acuerdo que el gerente del área siempre mantiene un estado de ánimo adecuado al momento de supervisar al personal.	60,30	408,747	,934	,981
Considera que el gerente del área mantiene un alto nivel de valoración de sí mismo en las funciones o roles laborales que asignan.	60,75	413,776	,952	,981
Considera que el gerente del área mantiene una adecuada valoración sobre el conocimiento técnico que posee.	60,15	415,713	,744	,982
Considera que el gerente del área cuenta con un alto nivel de confianza en sus labores.	60,55	405,103	,932	,981

La confianza que posee el gerente del área, se transmite mediante un clima laboral de armonio y constante desempeño laboral.	60,65	418,871	,723	,982
Considera que las acciones administrativas que el gerente del área realiza, le brinda una adecuada seguridad.	60,50	427,211	,691	,982
El gerente del área regularmente mantiene un perfil de innovación en las actividades laborales.	60,75	435,461	,478	,983
Considera necesario que el gerente del área mantiene una postura de innovación basado en los lineamientos organizacionales.	60,10	409,568	,832	,982
El gerente del área mantiene un control de sus impulsos conductuales a pesar de los imprevistos en las actividades laborales.	61,00	409,895	,907	,981
Evalúa como excelente el control del comportamiento del gerente del área en función a generar un mejor desarrollo laboral	60,75	419,355	,680	,983
El gerente del área escucha activamente los principales requerimientos y/o necesidades del personal.	61,15	407,503	,894	,981
Considera que el gerente del área comparte con su personal sus principales experiencias y logros.	59,90	404,516	,965	,981
Está de acuerdo que el gerente del área durante cada jornada semanal orienta a su personal sobre los objetivos y metas.	59,80	405,432	,930	,981

Se siente totalmente satisfecho con las actividades de orientación que realiza el gerente del área.	60,40	417,411	,744	,982
Considera que el gerente del área comprende las diferentes situaciones laborales que presenta.	60,25	410,934	,734	,982
Está de acuerdo que el gerente del área escucha las necesidades y requerimientos del personal.	60,60	410,674	,880	,981
Considera que el gerente del área mantiene un ambiente laboral adecuado respecto a sus funciones y/o responsabilidades.	60,45	408,892	,896	,981
Considera que el gerente del área toma acciones necesarias basado en mejorar el ambiente de trabajo.	60,30	407,905	,912	,981
Considera que el gerente del área ha establecido tiempos adecuados en función a su receso laboral.	59,70	413,063	,824	,982
Considera que el gerente del área en ocasiones comprende los imprevistos respecto al cumplimiento de las labores del personal.	60,35	409,713	,897	,981
El gerente del área mantiene un perfil de cambio laboral basado en una mejora continua.	60,20	417,011	,732	,982
Considera adecuado a las acciones que el gerente del área ha tomado en función a las mejorar de los procesos organizacionales	60,75	413,776	,952	,981

Fuente: Elaboración propia, Usando el Software IBM SPSS versión 26

  
**M. ZURY M. SOCOLA JUÁREZ**  
 LIC. EN ESTADÍSTICA  
 QUESPE 1102

**INFORME ESTADÍSTICO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

---

Estudiante: **TIMANA CHERO, RONALDO**  
Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo

---

Evaluador: **M. Sc. SÓCOLA JUÁREZ, ZURY MABELL**  
Docente universitario – Universidad Nacional de Frontera  
N° de Colegiatura: Colegio Estadístico del Perú (COESPE) N° 1102

---

Después de haber sido validado por Jueces Expertos, mostrando la validez del instrumento para el estudio: **“Inteligencia Emocional y Resolución de Conflictos Laborales en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021”**

El estudiante elaboró un **CUESTIONARIO** que consta de 14 ítems, para aplicar a los colaboradores del Área de Gerencia de Desarrollo Social de la Institución Municipal, con el objetivo de **MEDIR LA PERCEPCIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**, donde el instrumento si se definen por escala en las respuestas obteniéndose resultados que definan consistencia interna al realizar un cálculo para el análisis de fiabilidad. Por lo tanto, al existir homogeneidad, uniformidad por escalas en las respuestas a sus preguntas, se utilizó la fiabilidad de **Alfa de Cronbach** a los datos obtenidos de una **muestra piloto de 20 encuestas**; cuyo valor se da en la siguiente tabla:

Alfa de Cronbach	N de ítems
0,971	14

Se debe mencionar que el coeficiente Alfa de Cronbach tiene una **CONFIABILIDAD MUY ELEVADA**.

**En conclusión, el Instrumento tiene una CONFIABILIDAD ESTADISTICA MUY ELEVADA, es decir el INSTRUMENTO se puede UTILIZAR**

Piura, 04 de mayo del 2021

  
-----  
**M. Sc. ZURY M. SÓCOLA JUÁREZ**  
LIC. EN ESTADÍSTICA  
COESPE 1102

## ANALISIS ESTADISTICO PARA EL CALCULO DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

**Tabla 1**

*Resumen de procesamiento de casos de muestra piloto*

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

*Fuente:* Elaboración propia, Usando el Software IBM SPSS versión 26

**Tabla 2**

*Estadística de los 14 ítems del cuestionario*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Considera que los conflictos que surgen en el área se deben principalmente por las relaciones laborales.	38,90	153,147	,944	,966
Considera necesario que el gerente del área realice sanciones disciplinarias sobre el factor de relaciones laborales.	38,75	153,671	,931	,966
Considera que otro de los factores de desarmonía laboral en el área se debe al incumplimiento laboral	38,80	153,432	,949	,966
Usted., considera que existen algunos colaboradores del área que usualmente no realizan eficientemente sus tareas y/o actividades.	38,95	154,997	,889	,967
En el área, existen grupos de colaboradores que poseen intereses personales a diferencia de contribuir al desarrollo de la organización.	38,85	155,503	,845	,968

Considera que el gerente del área ha tomado acciones que garanticen la participación y unión de los colaboradores.	39,40	157,200	,915	,967
Considera que en el área se le brinda periódicamente incentivos laborales por su adecuado desempeño.	39,60	158,568	,683	,972
Se siente satisfecho con los incentivos económicos y formales que percibe periódicamente en el área.	39,45	155,629	,848	,968
Considera que la mayoría del personal está de acuerdo con los salarios o sueldos mensuales que percibe.	39,40	156,568	,942	,966
En el área existen una serie de conflictos relacionados por el incremento de sueldos respecto a las funciones y/o responsabilidades.	38,65	154,871	,914	,967
Considera que en el área de trabajo, existe un alto nivel de quejas laborales.	38,55	169,418	,451	,975
Se han cumplido con los procesos de tratamiento de las principales quejas realizadas en el área de trabajo.	39,50	153,947	,871	,968
Considera que en el área de trabajo, existe un alto nivel de reclamos laborales.	38,15	168,134	,490	,974
Se han tomado las acciones necesarias para atender los reclamos de manera inmediata.	39,70	158,747	,901	,967

Fuente: Elaboración propia, Usando el Software IBM SPSS versión 26

  
**Mg. ZURY M. SOOLA JUÁREZ**  
 LIC. EN ESTADÍSTICA  
 COBESPE 1102



**ANEXO 11**  
**CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN**



"Decenio de igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

San Miguel de Piura, 18 de Mayo de 2021

**CARTA N° 016- 2021- GDS-MPP**

**Doctor**  
**Freddy William Castillo Palacios**  
**Escuela de Administración**  
**Facultad de Ciencias Empresariales**  
**Universidad César Vallejo de Piura**  
**Ciudad.-**

**Asunto:** Entrevista al Gerente de Desarrollo Social y aplicar cuestionario a los trabajadores de Gerencia.

**Ref. :** C.N.107-2021-FCE-UCV

Por medio del presente me dirijo a usted para saludarle muy cordialmente en nombre de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Piura, y a la vez para manifestarle que habiéndose efectuado los procedimientos administrativos, sobre autorización para que el estudiante Timaná Chero Ronaldo, identificado con DNI N°77465421 de la Facultad de Ciencias Empresariales de la carrera profesional de Administración de su Representada, realice una entrevista al suscrito y aplicar un cuestionario a los trabajadores de Gerencia de Desarrollo Social, sobre producto de fin de carrera titulado "Inteligencia Emocional y Resolución de Conflictos Laborales en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Piura" la misma que se realizó el 30 de abril del presente año.

Es propicia la oportunidad para expresar a usted mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

  
  
Abel Ruizano Javier Acuña Carrasco  
GERENTE

RJAC/Gerente  
lych.-  
c.c.-  
- Archivo

## ANEXO 12

### EVIDENCIAS OBTENIDAS DURANTE LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS EN EL ESTUDIO

**Figura 1**

*Reunión con los colaboradores del Área de Gerencia Social*



*Nota: Aplicación del cuestionario a los colaboradores.*

**Figura 2**

*Reunión con los colaboradores del Área de Gerencia Social*



*Nota: Aplicación del cuestionario a los colaboradores.*

### Figura 3

*Reunión con los colaboradores del Área de Gerencia Social*



*Nota: Aplicación del cuestionario a los colaboradores.*



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CASTILLO PALACIOS FREDDY WILLIAM, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES EN LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DE PIURA, 2021", cuyo autor es TIMANA CHERO RONALDO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 25 de Julio del 2021

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CASTILLO PALACIOS FREDDY WILLIAM <b>DNI:</b> 02842237 <b>ORCID</b> 0000-0001-5815-6559	Firmado digitalmente por: FWCASTILLOP el 25-07- 2021 18:17:47

Código documento Trilce: TRI - 0148374