



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Inteligencia emocional y la comunicación interna en la gerencia
de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad del
Callao, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Zegarra Urrutia, Fiorella Beatriz (ORCID: 0000-0001-7886-2354)

ASESOR:

Mg. Cervantes Ramón, Edgard Francisco (ORCID: 0000-0003-1317-6008)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA — PERU

2021

Dedicatoria

A Dios, el forjador de mi camino quien me acompaña y siempre me levanta de mi continuo tropiezo.

Con todo mi corazón a mi madre que siempre me apoyo incondicionalmente en la parte moral y económica para poder lograr mis sueños.

A mi padre, mi novio y hermanos por el apoyo que me brindaron día a día para alcanzar mis metas.

A mi abuela Margarita por ser sinónimo de sabiduría, enseñarme cosas vitales y darme muy buenos consejos

Agradecimiento

En primera instancia agradezco a Dios quien gracias a él es esto posible. A mis formadores, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado enseñándome a llegar a este punto en el que me encuentro.

Sencillo no ha sido el proceso, pero doy gracias a todas las ganas de trasmitirme sus conocimientos y dedicación que los ha regido, por ello he logrado importantes objetivos el cual es culminar el desarrollo de mi tesis con éxito y obtener una afable titulación profesional.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1 Tipo y diseño de la investigación.....	16
3.1.1 Enfoque de investigación.....	16
3.1.3 Nivel de investigación.....	16
3.1.4 Diseño de investigación	16
3.2.1 Inteligencia emocional.....	18
3.2.2 Comunicación interna.....	18
3.3.1 Población.....	19
3.3.2 Criterios de selección	20
3.3.4 Muestreo	20
3.3.5 Unidad de análisis.....	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.4.1 Técnica	20
3.4.2 Instrumento	21
3.5 Procedimientos.....	23
3.6 Método de análisis de datos.....	23
3.6.1 Análisis de datos descriptivos.....	23
3.6.2 Análisis de datos inferenciales	24
3.7 Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
4.1 Estadística descriptiva.....	25
4.2 Estadística Inferencial	32
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES.....	43
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS.....	47

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Técnica e instrumento</i>	24
Tabla 2 <i>Información de expertos designados para validación</i>	24
Tabla 3 <i>Validación de experto: Inteligencia emocional</i>	24
Tabla 4 <i>Validación de experto: Comunicación interna</i>	25
Tabla 5 <i>Estadístico de fiabilidad</i>	25
Tabla 6 <i>Estadística de fiabilidad: Variable inteligencia emocional</i>	26
Tabla 7 <i>Estadística de fiabilidad: Variable comunicación interna</i>	26
Tabla 8 <i>Resultado descriptivo de Inteligencia Emocional</i>	28
Tabla 9 <i>Resultado descriptivo de Comunicación Interna</i>	29
Tabla 10 <i>Resultado descriptivo de Autoconocimiento</i>	30
Tabla 11 <i>Resultado descriptivo de Autorregulación</i>	31
Tabla 12 <i>Resultado descriptivo de Motivación</i>	32
Tabla 13 <i>Resultado descriptivo de la empatía</i>	33
Tabla 14 <i>Resultado descriptivo de las habilidades sociales</i>	34
Tabla 15 <i>Prueba de normalidad de las dos variables</i>	35
Tabla 16 <i>Prueba de hipótesis general inteligencia emocional y comunicación interna</i>	36
Tabla 17 <i>Prueba de hipótesis general del autoconocimiento y la comunicación interna</i> ...	37
Tabla 18 <i>Prueba de hipótesis general de la autorregulación y la comunicación interna</i> ...	38
Tabla 19 <i>Prueba de hipótesis general de la motivación y la comunicación interna</i>	39
Tabla 20 <i>Prueba de hipótesis general de la empatía y la comunicación interna</i>	40
Tabla 21 <i>Prueba de hipótesis general de las habilidades sociales y la comunicación interna</i>	41

Índice de figuras

Figura 1 Representación gráfica de la inteligencia emocional.....	28
Figura 2 Representación gráfica de la comunicación interna.....	29
Figura 3 Representación gráfica de autoconocimiento	30
Figura 4 Representación gráfica de la autorregulación.....	31
Figura 5 Representación gráfica de la motivación	32
Figura 6 Representación gráfica de la empatía.....	33
Figura 7 Representación gráfica de las habilidades sociales.....	34

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y la comunicación interna en la gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad del Callao, 2021. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, de nivel correlacional para poder determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la comunicación interna. El tipo de investigación fue aplicada, de diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 60 colaboradores, el tipo de muestreo fue no probabilístico. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario que estuvo compuesto por 66 preguntas bajo la escala de Likert y a través del juicio de tres expertos se confirmó la validez del instrumento y su fiabilidad a través del Alfa de Cronbach. Finalmente, como resultado obtuvimos un coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0,937 y el valor de sig. (bilateral) equivalente a 0.000 $p < 0.05$ concluyendo que la inteligencia emocional fortalece la comunicación interna tiene una correlación positiva muy alta.

Palabras Clave: Inteligencia emocional, comunicación interna, autoconocimiento, motivación, habilidades.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between emotional intelligence and internal communication in the Tax and Revenue Administration management of the Municipality of Callao, 2021. The focus of the research was quantitative, at a correlational level in order to determine the relationship that exists between emotional intelligence and internal communication. The type of research was applied, of a non-experimental cross-sectional design. The study population consisted of 60 collaborators, the type of sampling was non-probabilistic. For data collection, the survey was used as a technique and as an instrument the questionnaire, which was composed of 66 questions under the Likert scale and through the judgment of three experts, the validity of the instrument and its reliability were confirmed through Cronbach's Alpha. Finally, as a result, we obtained a Rho Spearman correlation coefficient = 0.937 and the value of sig. (bilateral) equivalent to 0.000 $p < 0.05$ concluding that emotional intelligence strengthens internal communication has a very high positive correlation.

Keywords: Emotional intelligence, internal communication, self-knowledge, motivation, skills.

I. INTRODUCCIÓN

Las emociones están incrustadas en todas las fases de nuestra rutina cotidiana, tenemos también su prevalencia en las organizaciones. Es fundamental que la inteligencia emocional dependa de las personas como sujetos, como grupo social, es justo como la organización BBC Mundo (2020), señaló que en una entrevista al psicólogo estadounidense Daniel Goleman, manifestó que, para tener una comunicación interna armoniosa, debemos mantener un equilibrio con las personas que nos rodean en términos de ideas, aportes y del pensamiento comentó también que las organizaciones están reclutando, capacitando y desarrollando cada vez más a sus empleados desde la perspectiva de la inteligencia emocional, cuanto haga más uso de ella podrá mejorar la gestión y su desempeño. De igual manera, al prestar atención al término inteligencia emocional, dijo que incluye las características básicas de las personas que logran metas de desarrollo y éxito. Los factores más poderosos para el éxito son: autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía, habilidades sociales, y en todo esto, encontrar el buen dialogo entre todos los colaboradores de la organización.

En el mismo ámbito, El WOBI (2020), manifiesta que líderes, jefes, gerentes y empresas requieren en la actualidad y con urgencia integrar la inteligencia emocional en el interior de cada una de las decisiones que se toman, esto se ha visto evidenciado con la llegada de la enfermedad pandémica universal y la necesidad absoluta de las organizaciones de mejorar el rendimiento de sus equipos, en el entorno del trabajo en remoto, teniendo liderazgo y una buena comunicación para obtener los logros de la organización.

Por todas estas razones, es un vaticinador importante del éxito con los empleados de una organización. La Agencia Española de IIR (2016) afirmó que la empatía y la interacción son la base de las emociones, y lamentó el deterioro paulatino de la “comunicación real”, la comunicación cara a cara, el trueque directo basado en la inteligencia emocional y el contacto cercano. Seamos conscientes de nuestras propias emociones, comprendamos los sentimientos de los demás, toleremos la presión y la frustración en el trabajo, resolvamos los posibles conflictos y hagamos todo lo posible para lograr el mismo objetivo.

La agencia BBC (2020) entrevista a Jonatan Molina, un investigador del comportamiento humano, comento que reconocer nuestras propias emociones nos

ayuda a entender mejor los sentimientos de los otros. En este sentido, ambos cumplen y toman parte con la resolución de problemas ayudándose entre los miembros de la empresa.

El diario Economía y Empresa (2018) también señaló que los empleados más capaces no son los de mejor desempeño en la organización (al menos no siempre). El uso de medidas cognitivas, como las pruebas de CI, en la selección de personal, ya no es lo principal, porque ha dado paso a otro tipo de herramientas que evalúan la capacidad socioemocional para interactuar y comunicarse con los demás, por ejemplo, en el rostro. de nuevas situaciones, tipos de comunicación y buenas políticas de comunicación, trabajo en equipo, decisión, adaptabilidad y flexibilidad.

A nivel nacional, a juicio del diario El Comercio (2020), es el potencial de la persona que percibe los sentimientos de uno mismo y de los demás, y comprenderlos y regularlos. Ella implica un conjunto de habilidades, que permiten ejercer el autocontrol sobre nuestras emociones y sentimientos, lo que se debe tener en cuenta referente a inteligencia emocional, es que, al referirnos a emociones, estas siempre permanecen y van a estar en relación constante con el medio, y con la comunicación. El diario Gestión (2021) sostiene que debido a la situación política que vive nuestro país, hay certeza que casi todos experimentamos dolor, tristeza, impotencia, miedo, depresión y otras emociones que afectan nuestras emociones. Afecta la forma en que manejamos el comportamiento, lidiamos con las complejidades sociales y tomamos nuestras propias decisiones que contribuyen a resultados positivos.

Asimismo, Gabel (2013), experta del Centro de Investigación-CIUP y profesora de Pacífico Business School., señaló que la inteligencia emocional puede explicar hasta un 30% el logro de los ejecutivos y los colaboradores son claves para ello.

A nivel local, la Administración Tributaria Municipal del Callao ubicada en Jr. Paz Soldán 252, Callao brinda servicios públicos de alta calidad al agilizar procesos, promueve el crecimiento sostenible y sustentable del Callao, generando costos públicos con base en cooperación ciudadana y transparencia. La gerencia general de administración es la encargada de la recaudación de los tributos municipales, así como la organización y ejecución de la cobranza de sanciones administrativas. Los colaboradores de esta área necesitan trabajar en equipo y se

enfrentan a momentos de estrés, presión o frustración, además de tener una comunicación interna fluida, debido a que es un aspecto crucial para que el desarrollo del trabajo tenga la movilidad y eficiencia necesarias. En ese sentido se identificó que dentro de esta gerencia, al tener que laborar en la situación actual producida por la pandemia, susceptible de diversos estados emocionales, se presentaron muestras de déficit en el rendimiento de los colaboradores.

Por lo tanto, esto se debe a que no se está empleando una adecuada inteligencia emocional. El personal se siente desmotivado, pues carece de componentes emocionales que le hagan realizar las tareas con competencia y eficacia, hay una mala comunicación, en medio de los ambientes de la entidad y el poco compromiso frente a la labor de las autoridades que desconocen la percepción emocional de los trabajadores, además, los empleados desconocen la comunicación y la información importante para lograr los objetivos, generando desconcierto en la elaboración de directrices generales, debido a la falta de buena comunicación interna o comunicación improvisada limita la gestión del trabajo. Manteniendo esta problemática, el departamento administrativo no podrá realizar eficazmente las acciones de aplicación, gestión, recaudación e inspección del impuesto municipal con base en esto determinaremos la relación de ambas variables investigadas en las oficinas de Administración de la Municipalidad del Callao, 2021.

Así es como se formula un enunciado general del problema:

¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional y la comunicación interna de la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021?

Se abordaron los siguientes problemas específicos:

- ¿Cuál es la relación entre el autoconocimiento y la comunicación interna en la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la autorregulación y la comunicación interna en la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la motivación y la comunicación interna en la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la empatía y la comunicación interna en la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021?

- ¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales y la comunicación interna en la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021?

Como justificación del estudio presentamos:

Justificación teórica porque profundizará las teorías científicas existentes sobre inteligencia emocional y comunicación interna en la municipalidad del Callao. Las contribuciones teóricas y prácticas de este trabajo, buscará la relación de estas variables.

Justificación metodológica, dado que los datos de este estudio serán recolectados a través de herramientas como cuestionarios elaborados por el autor en base a indicadores y verificados por expertos, se darán razones metodológicas, estas herramientas se aplicarán a los colaboradores que son los objetivos de la investigación, desde la gestión administrativa donde se recaudan impuestos e ingresos municipales del Callao también; estas herramientas probadas servirán como modelos para la implementación de nuevas investigaciones que puedan ocurrir en el futuro.

Justificación práctica estará dada porque la presente investigación estudiará la inteligencia emocional y comunicación interna, basada en investigaciones de esta problemática y poder conocer la relación actual existente, así podrán permitir ofrecer alternativas a la entidad.

Social, este trabajo de investigación tendrá justificación social porque con los resultados obtenidos podrán diseñarse mejores respuestas a los problemas presentados, también brindará un conjunto de conocimientos de las habilidades básicas de la inteligencia emocional para poder vivir en la sociedad actual, se asegurará la factibilidad de esta investigación ya que su desarrollo no tendrá eventos adversos para la sociedad, permitirá que los individuos se desarrollen sus habilidades positivas.

Objetivo general:

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la comunicación interna en la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021.

Del cual se desprenden:

- Identificar la relación entre el autoconocimiento y la comunicación interna en la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021
- Determinar la relación entre la autorregulación y la comunicación interna en la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021
- Determinar la relación entre la motivación y la comunicación interna en la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021
- Determinar la relación entre la empatía y la comunicación interna en la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021
- Determinar la relación entre las habilidades sociales y la comunicación interna en la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021

En acuerdo con ellos tenemos como hipótesis principal:

Existe relación entre la inteligencia emocional y la comunicación interna en la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021

Se establecen las siguientes hipótesis específicas:

- Existe relación entre el autoconocimiento y la comunicación interna en la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021
- Existe relación entre la autorregulación y la comunicación interna en la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021
- Existe relación entre la motivación y la comunicación interna en la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021
- Existe relación entre la empatía y la comunicación interna en la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021
- Existe relación entre las habilidades sociales y la comunicación interna en la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021

II. MARCO TEÓRICO

En este estudio tomamos diversas investigaciones internacionales y nacionales realizadas sobre el tema, de las cuales a nivel internacional tenemos las siguientes:

Romero (2016), publicó un artículo titulado: *"Inteligencia Emocional y Clima Organizacional de entidades Gubernamentales en Quetzaltenango"*. Cuyo propósito era la relación de las variables. Realizó una investigación cuantitativa y relevante. Según el cuestionario CE de Cooper, utilizó una prueba llamada T.I.E = G para medir la I.E. Su población incluyó 32 empleados, independientemente del sexo, los colaboradores tenían 20 y 50 años, de diferentes estratos y niveles académicos. Los resultados muestran que el 69% de los empleados cree que las reuniones periódicas promueven las relaciones interpersonales dentro de la organización. La relación fue encontrada con el Rho Spearman obteniéndose una $\rho = 0,860$. Llegó a la conclusión de que si hay relación entre la I.E con el clima de la organización, que el clima organizacional se ve mejorado gracias a la inteligencia emocional.

Parra (2012), realizó un proyecto titulado: *Mejoramiento de la Comunicación interna a través de las interacciones interpersonales de los administrativos de la universidad Técnica de Maracaibo*. El propósito general del estudio fue examinar el papel de la comunicación interna con la interacción interpersonal de los administrativos de la Escuela Técnica Superior en Maracaibo. El método fue descriptivo, de campo, no empírico y transaccional. Fue realizada a una muestra de 71 colaboradores. Usándose cuestionarios como instrumentos con 93 preguntas, en la primera variable (59) y en la variable de cooperación interpersonal (34), adoptó una escala tipo Likert, con 5 alternativas, verificadas por 5 profesionales, la confiabilidad alfa de Cronbach fue 0.90. Del mismo modo, la relación fue $\rho = 0,6785$. Concluyó que existe una comunicación interna que está en un nivel moderado, porque la comunicación informal es la que prevalece, siempre hay rumores que conducen a malas relaciones interpersonales.

Enríquez (2011), realizó una tesis titulada *"Hacia un programa de regulación emocional"*, cuyo objetivo general fue comprender el índice de inteligencia emocional que muestran los estudiantes mexicanos y españoles y cómo afectan sus componentes de alto riesgo cultura ambiental. La muestra fue de 839

estudiantes. El método utilizado fue cuasi-experimental. El valor del resultado obtenido por la investigación es <0.05 , lo que indica que la IE tiene una gran influencia en las variables de ajuste psicológico del entorno cultural y social de las dos poblaciones analizadas; se concluyó que luego del desarrollo de 3 programas basados en IE, los resultados son satisfactorios porque hay cambios significativos, tienden a expresar mejor sus emociones; a través de experimentos reales, algunos de ellos pueden aprender a través de una buena observación.

Asimismo, Álvarez (2021), nombró a su investigación: *La inteligencia emocional y la comunicación*. Su objetivo fue determinar si ambas variables están relacionadas. Fue una investigación correlacional con una muestra de 86 sujetos. Aplicó dos instrumentos, uno para medir la primera variable usando el test de Cooper y un cuestionario detallado con 40 preguntas, con una escala de Likert del 1 al 5. Se obtuvo un $p < 0.05$, y determinadas por Pearson, con una $R = 0.9785$. Existe un alto grado de relación. Su conclusión es que debemos saber cómo integrar la EQ en la comunicación para que nuestro mensaje se pueda comunicar de forma clara y positiva a nuestros destinatarios. La comunicación activa es una habilidad que se puede cultivar si tenemos un conocimiento profundo de la inteligencia emocional de nosotros mismos y de los demás. De esta forma, seremos capaces de superar las barreras de comunicación que en ocasiones producen malas interpretaciones y lograr un proceso de comunicación equilibrado y de fácil comprensión.

Ramos (2015), realizó un estudio cuyo propósito fue determinar la influencia entre la primera variable sobre la segunda. Se trató de un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal. Utilizó 2 cuestionarios validados como instrumentos, y su nivel de significación estadística es $p < 0.05$. El número de sujetos de la muestra fue 160. Usó Rho de Spearman para obtener una $R = 0.898$. Se pudo notar que el 90% de los empleados dijeron les faltaba una mejor comunicación y el 70% de los empleados dijeron que no conocían el plan de trabajo de la cooperativa. La conclusión es que la falta de un sistema de comunicación interna provocará un desequilibrio en el entorno sindical y obstaculizará el desarrollo del sistema.

A nivel nacional tenemos los siguientes antecedentes:

Sandoval y Zegarra (2020), realizaron un trabajo titulado: *"La inteligencia emocional fortalece la comunicación interna del asistente en el Hotel Wyndham*

Costa del Sol en Chiclayo", su objetivo fue conocer el impacto que tiene la inteligencia emocional sobre la comunicación interna. La investigación fue descriptiva con cortes transversales. Se obtuvo los datos a través de una encuesta, utilizando un cuestionario para las variables mencionadas, basado en la escala Likert, con 5 opciones, los que participaron fueron 53 colaboradores de diferentes unidades del hotel, y también se aplicaron al responsable de cada área de la empresa a través de entrevistas. Se utilizó Rho de Spearman, resultando $R = 0,998$. Los participantes mostraron una postura positiva respecto a las metas del hotel, en la que creían estar participando; de la misma manera llegaron a un consenso, siempre que tenían un trabajo había una reunión donde se informaba sobre los cambios a realizar. Concluyo que ambas variables están relacionadas y una fortalece a la otra.

Peña (2017), realizó un estudio sobre la *"Interacción de la I.E. de los docentes y el clima en los colegios de educación pública de Santiago de Surco"*. El propósito fue conocer la interacción entre las variables. Fue de diseño transversal descriptivo, no empírico. Se implementó en una muestra de 177 sujetos. Las herramientas utilizadas fueron la escala BarOn, que cuenta con 75 ítems, y la escala "CL-SPC" con 50 ítems, estas herramientas han sido validadas. El instrumento tuvo una consistencia interna de $p = 0.001$. La correlación calculada en la prueba fue $r = 0,658$. Concluyó que existe relación, y la interacción mejora el ambiente de la institución, lo que permite que las instituciones educativas brinden servicios de calidad.

Alvarado (2017), realizó un trabajo investigativo donde el propósito fue determinar que había relación entre las variables estudiadas, este fue un estudio con corte transversal, se trató de un estudio de relación. Conformaron su muestra 56 colaboradores. Asimismo, para comparar las premisas, utilizó la prueba t de Student y obtuvo la correlación mediante Pearson ($R = -0,241$). Los resultados mostraron que la correlación mostró una tendencia negativa (o la correlación fue demasiado baja). La conclusión es: la interacción inversa de las variables del profesor significa que cuanto más fuerte es el control emocional, más problemas de comunicación interna existen.

Majuan (2016), realizó una investigación la evaluación de la comunicación interna entre docentes en la ciudad de Rioja. El propósito fue conocer el nivel de

comunicación de los docentes. Contó para ello con 20 sujetos como muestra. Este fue un estudio descriptivo relacional. Se ha verificado que utilizaron un instrumento de 36 ítem, cuya escala de medición tuvo 5 opciones de respuesta, tuvo una confiabilidad estadísticamente significativa $p < 0.05$. Se utilizó la estadística de Pearson para probar y obtener $R = 0.976$. Se concluye que el nivel de comunicación entre los sujetos de la muestra es bueno, expresan amistad entre docentes, hay comunicación moderada, y la mayoría de ellos son solo de interacción laboral.

López (2016), tituló a su investigación: *"El Impacto de la Comunicación Interna en el clima laboral de la Municipalidad de Chaclacayo"*, cuyo propósito fue establecer el impacto de la primera variable sobre el clima laboral. La investigación fue correlacional de tipo descriptiva. Con 156 trabajadores como muestra, obteniendo los datos mediante un cuestionario con 60 ítems elaborado por el investigador, verificado por expertos, y tuvo una significancia estadística de $p < 0.05$. Se obtuvo una, $R = 0,984$ de relación. De manera similar, las estadísticas descriptivas muestran que el 63,7% de la comunicación interna domina el entorno organizacional, y la autoconfianza y la comunicación operativa son las más influyentes. Concluyendo que acepta la hipótesis de relación de estas variables.

Tello (2019), realiza un estudio descriptivo y de relación, referida a la inteligencia emocional y trabajo en equipo, la muestra estuvo constituida por 165 trabajadores, que fueron seleccionados por muestreo probabilístico aleatorio simple; como instrumento se seleccionó la Escala de Mood Rasgo Objetivo "(TMMS)" y de Conducta Individual (IBA). Los principales resultados estadísticos, indican que existe una correlación significativa directa con una $\rho = 0.398$ entre IE y TE, se concluye según la tabla una relación positiva media de la IE de los trabajadores y TE en una empresa de retail.

En la realización de esta investigación se consideraron y mencionaron diferentes autores para definir las variables, lo cual explicaba las variables que mencionan la inteligencia emocional:

Goleman (2016), precursor de la inteligencia emocional advierte que, en este nuevo mundo enormemente competitivo y generador de gran presión, el cociente intelectual si bien es fundamental, no es suficiente. "Las reglas que gobiernan el planeta laboral permanecen cambiando. Actualmente, las empresas no únicamente juzgan a los sujetos por lo más o menos capaces que logren ser, ni por su formación

o vivencia, sino además por el modo como se conocen a sí mismos y como son con los demás”, y dice que en las organizaciones actuales se observa la necesidad de dos capacidades para tener triunfo: la formación de grupos y la función de ajustarse a los cambios, precisa.

Por otro lado, Quispe (2018), citando a Salovey y Mayer (1990), menciona la aptitud de procesar emociones y sentimientos, distinguir el conocimiento para canalizar las ideas y actividades. Nuevamente, esto está relacionado con conocer sus propios sentimientos, las emociones de los demás y la motivación para manejarse correctamente en su relación con los demás. Es un conjunto de habilidades específicas, implícitas en las habilidades contenidas en la inteligencia social. La sabiduría humana generalmente se mide por la capacidad para resolver cuestionamientos. El grado de esta sabiduría se calcula científicamente a través de la popular prueba de coeficiente intelectual que divide a las personas en personas capaces y personas poco capaces, y los resultados demuestran que muchas veces los incapaces no son tan incapaces, y las personas inteligentes no son tan inteligentes esto debido a que los medidores no son exactos.

En el Foro Económico Mundial (2016), se menciona que se atraviesa en la actualidad por la cuarta revolución industrial, ahora tenemos a la inteligencia artificial a ello se suma la nanotecnología, la robótica y ahora podemos ver hasta impresiones en 3D, vemos pues como revoluciona todo ello con una velocidad sorprendente, en este entorno, las capacidades sociales, así como la sabiduría emocional van a ser cada vez más necesarias para las organizaciones y las capacidades que menos estarán solicitadas serán las capacidades técnicas de operación y control.

Petrides et al. (2018) la define como la apreciación de la persona sobre su posición emocional y la capacidad de procesar, utilizar y comprender las emociones de sí mismo y de los demás, que es una de las principales habilidades que habitualmente debe poseer. Dejar que los profesionales, incluida la ciencia de las comunicaciones, operen de manera eficaz en el mercado laboral actual. Aplicar EQ al trabajo demuestra que los mejores intérpretes de la empresa son aquellos que tienen un buen control sobre sus emociones, saben trabajar en equipo, tienen ideas y alcanzan el éxito.

El diario peru21(2021) manifiesta que el hombre no es un animal racional, es un ser emocional que razona, las funcionalidades cognitivas como la atención, la memoria, el aprendizaje mismo funcionan bien una vez que estas se asientan en la igualdad emocional. La Agencia Andina (2021) indicó que el mundo está cambiando por lo que se debe conseguir que todos los expertos desarrollen una más grande sabiduría emocional, expresó que, así como se estima fundamental llevar a cabo la enseñanza financiera a partir de la escuela, además lo es también promover la inteligencia emocional a partir de una temprana edad que les permita desarrollarse en la vida.

El valor de la inteligencia emocional radica en que esta nace como respuesta a una serie de necesidades de la colectividad: inquietudes, zozobra angustia tribulación, dolor, incomodidad, severidad, adicciones, trastornos alimentarios, etc. (Álvarez et al. 2020)

Goleman (2016), nos refiere que la investigación actual sobre este tema muestra un "analfabetismo emocional" que tiene un impacto negativo considerable entre los sujetos. El valor de controlar y regular las emociones también se deriva del hecho de que las personas no necesitan dejarse llevar por impulsos emocionales, porque de lo contrario se tendrá resultados bastante desfavorables para los individuos y la sociedad. Además, todos deben tener una sensación de seguridad emocional, es decir, una sensación de comodidad. Esto se considera un factor básico para la detección de diversas patologías: emociones negativas como ira, miedo, estrés, depresión, etc., son las que se están mostrando como resultado negativo para la salud. (Perea, 2002 citado por Quispe 2018)

El conocer los sentimientos es un proceso de aprendizaje continuo y gradual, desde los sentimientos más básicos hasta los más complejos. Los niños están variando sus estrategias para enfrentar diferentes experiencias controlando sus emociones, porque pueden enfrentar mejor sus emociones mientras comprenden las causas de las mismas. (Manrique,2015)

Para la variable inteligencia emocional tomamos como dimensiones a las siguientes que pasamos a describir:

Sandoval y Zegarra (2020), citan a Goleman (1998), diciéndonos que "El autoconocimiento se basa en comprender nuestras propias fortalezas y debilidades, sabiendo utilizar esta información para elegir, las personas con un

elevado autoconocimiento reconocen sus propias capacidades y tienen enfoques más claros para mejorar sus propias experiencias. (p. 120)

En base a lo anteriormente citado, la conciencia emocional es aquella suficiencia de cada individuo para comprender sus emociones y como estas pueden influir o tener efectos sobre su rendimiento, además también se debe tener claro las fortalezas y las limitaciones para generar confianza en nosotros mismos poniendo en práctica los valores y la visión que tenemos como persona y que ayudara en cualquier organización en la que laboremos.

López (2003) citado por Sandoval y Zegarra (2020), nos dice que, si se quiere desarrollar con éxito la inteligencia de las emociones, se debe cultivar el autoconocimiento, es decir, la capacidad de comprender el propio estado emocional y expresarlo. A través del autoconocimiento, podemos reconocer nuestras propias emociones y sentimientos, ayudando a identificar las emociones y sentimientos de los otros.

Abordamos el término de autoconocimiento a partir del punto de vista de Jerome Bruner de la Narración Autobiográfica, donde la narrativa se estima como un “acto de habla” caracterizado por ser capaz de conseguir síntesis en lo heterogéneo, por integrar en una misma trama la integridad de la historia, secuencial y de naturaleza distinta en su fabulación, de aquí el valor de conocer y volver más consciente nuestra historia de vida, las estructuras que se hicieron en ella. (Domingo, 2015)

El autoconocimiento o la autoconciencia se puede entender como este eje o ese centro, aunque no se vea así, porque no existe, está distorsionado, transformado o cubierto. Debido a que se ve tan cubierto, parece que no se cuenta en la vida diaria. Del mismo modo, se puede tomar la iniciativa de que el centro del círculo no existe. Sin embargo, es su postura la que lo ubica y centra, de modo que sus diversos aspectos precisamente giran en torno a sí mismo. En resumen, si el propio razonamiento o la autonomía personal pueden entenderse como el porqué de la enseñanza de valores, entonces el autoconocimiento equivale al primer por qué". (Gascón, 2003), citado por De la Fuente (2017)

Por otro lado, la autorregulación, segunda dimensión, podríamos definirla como el funcionamiento de las propias emociones de una persona y el mantenimiento del control de los impulsos, y al mismo tiempo se manifiesta como

capacidad, el autocontrol emocional, que es la capacidad. para contener impulsos y emociones destructivas. Las personas que saben cómo lidiar con ellos y las que tienen esta habilidad, piensan con cuidado y no pierden la atención ni en un instante. Además, las personas con capacidades de confiabilidad trabajan de manera ética y meticulosa, las personas cumplen sus promesas son organizadas. (Goleman, 2013, p. 120).

Del mismo modo, De la Fuente (2017) nos dice que es la posibilidad de someter los pensamientos, sentimientos y comportamientos propios. A través de ella, podemos controlar conscientemente nuestra ingesta de alimentos, ya sea que sucumbamos a los impulsos, realicemos tareas, tengamos pensamientos obsesivos e incluso el grado de reconocer nuestras emociones. Así podemos tener la certeza de que la importancia radica en saber conducirse adecuadamente y evitar generar problemas que perjudiquen su existencia. (p. 2)

Sin embargo, quienes tienen la capacidad de autorregularse son innovadores, buscan formas de aportar nuevas ideas de diferentes fuentes, solucionar inconvenientes y nuevas formas de hacer las cosas rápidamente.

Según la tercera dimensión de la inteligencia emocional, Sandoval y Zegarra (2020), citando a Goleman (2013), nos mencionan que la motivación se basa en nuestras propias preferencias para guiarnos en la consecución de nuestros objetivos, y la iniciativa es bastante eficaz. Las personas altamente motivadas están de acuerdo con los puntos de vista y no desaprovechan oportunidades y trabajan duro ante los contratiempos y obstáculos (p. 147). Además, ella está formada por un grupo de personas que suelen tener la misma motivación. Estas personas suelen tener acciones que las impulsan a seguir mejorando su desempeño común para lograr sus metas, y pueden tomar decisiones convenientes para resolver conflictos.

De igual forma, una vez que todos participen en el logro de la meta, su esfuerzo por lograr la meta será mayor, por lo que el desempeño del asistente será demasiado efectivo porque se les delegarán los talentos, capacidades y habilidades que pueden ganar juntos (Goleman, 2013 citado por Sandoval y Zegarra 2020).

Asimismo, gran cantidad de personas tienen visión favorable de su existencia, ellos parecen felices, enérgicos y optimistas en su respuesta, porque sienten que su arduo trabajo es apreciado, al igual que esperan constantemente

mejorarse a sí mismos completando sus tareas una y otra vez (Kravitz & Schubert, 2014).

Asimismo, como cuarta dimensión, tenemos a la empatía, en la que se pone especial atención a los sentimientos de los demás, ser capaz de ver las cosas desde la perspectiva de los demás y tener afinidad con todo tipo de sujetos; esto comienza con el autocontrol, porque si no somos conscientes de nosotros mismos, la posibilidad de sentir, olvidaremos las emociones de los otros. (Goleman, 2013 citado por Sandoval y Zegarra, 2020). Sin embargo, aquellos que ayuden a desarrollar las habilidades de otros proporcionarán una guía conveniente de fortalecimiento de las habilidades de sus asistentes y también proporcionarán tareas que desafíen sus habilidades para promover su desarrollo de habilidades, con el fin de lograr un mayor crecimiento personal. Asimismo, Quispe (2018) la define como la capacidad de sentir, y ponerse en el lugar de los demás, según Kaushik, Chawla y Vig (2021), la empatía comprender es ponerse en el lugar del estado emocional de los demás.

Finalmente, tenemos una dimensión, las habilidades sociales que incluyen el adaptarse bien a las emociones en diferentes situaciones, interactuando sin dificultad; y utilizar estas habilidades para resolver diferencias, liderar y motivar equipos de trabajo para crear sinergias y lograr objetivos comunes. (Goleman 2013, p. 205 citado por Sandoval y Zegarra, 2020) Asimismo, Dongil y Cano (2017) nos dicen que se pueden definir como capacidades interpersonales relevantes de nosotros con otros, y poder dar nuestras opiniones sin generarnos ansiedad o estrés.

Dentro de la variable comunicación interna, encontramos lo siguiente:

Antezana (2018), coordinador académico de ESAN, citando a Fernández (1997) define la comunicación interna: "Es un proceso de comunicación mutua dentro de una organización a través de diferentes formas y niveles, y su contenido ayuda a lograr su propósito y objetivos" (p. 27).

Por otro lado, Marín (2017) nos cuenta que cualquier entidad debe establecer y mantener una buena relación, utiliza diferentes formas de comunicación para hacerles entender la situación, unirlos y animarlos a contribuir. a su trabajo, trabajando duro para lograr los objetivos de la organización.

Para esta segunda variable tomamos como dimensiones a las siguientes que pasamos a describir:

Cruz (2016) nos dice desde la dimensión de las políticas de comunicación interna que deben entenderse como un proceso sistemático, multidireccional, eficiente, eficaz y coherente, que analiza los diferentes públicos internos de la organización. Por otro lado, la empresa debe cultivar líderes que puedan escuchar y generar respeto entre todos los ayudantes para evitar el abuso de poder. El propósito de la comunicación interna se basa en el intercambio planificado de información dentro de la organización. También representa un medio y herramienta de gestión de la inteligencia humana para implementar los procesos de transferencia de información que deben complementar las metas que cada empresa busca alcanzar; por lo tanto, en cada empresa la comunicación interna hace posible el siguiente paso.

Berceruelo (2016), al hablarnos de la dimensión los tipos de comunicación interna, nos refiere que la cooperación de los colaboradores en las decisiones, crea confianza lo que promueve el bienestar de la organización, conforme con la dirección de los flujos de comunicación que pueden ser: vertical y horizontal.

Por tanto, tenemos a Manzano (2017), que se refiere al tipo de comunicación interna, como la comunicación vertical en forma descendente y ascendente, y también se refiere a la comunicación horizontal donde emisor y receptor están al mismo nivel en la organización. gráfico, y finalmente otro tipo de comunicación es la comunicación informal generada espontáneamente a partir de relaciones interpersonales, a veces superando barreras jerárquicas.

La dimensión de credibilidad es el supuesto básico de la comunicación interna de la empresa, porque los participantes necesitan conocer las metas, objetivos, planes, etc. Es por ello que correspondencia comunicativa debe ser eficaz y metódica, debido a que buscará que los empleados se sientan responsables y motivados, potenciar su confianza en la empresa y su paz interior, y utilizarla para comprender y comprobar sus opiniones, reacciones y expectativas de los miembros (Túñez y Costa, 2014, pág. 16).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

3.1.1 Enfoque de investigación

El enfoque utilizado fue el cuantitativo, para ello Hernández et al. (2016), señalaron “utiliza la adquisición de información para confirmar hipótesis, teniendo en cuenta el uso de números y estadísticas que permiten reparar el comportamiento de las variables para verificar la teoría del método” (p. 4).

Es decir, mide el comportamiento y verificación teórica de variables desde una base de datos numérica, los procesa y realiza análisis estadísticos. (Tinoco et al., 2016)

3.1.2 Tipo de investigación

Básica, pues en ella, estudiamos y definimos sus hechos, se recopiló información sobre las variables del objeto de investigación se analizaron y finalmente se explicaron tal como sucedieron los hechos (Hernández, Fernández y Baptista, 2016). Por otro lado, Álvarez (2020), nos refiere que este tipo de investigación se obtiene de acuerdo con los objetivos trazados, los recursos con los que se cuenta y la problemática que se desea abordar, orientándose a conseguir un nuevo conocimiento.

3.1.3 Nivel de investigación

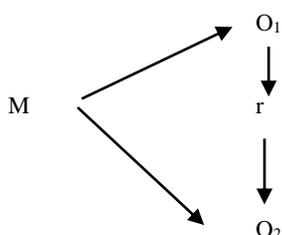
Debido a que nuestra investigación estableció una medida de las variables estudiadas, tuvo un nivel de correlación de variables. Hernández et al. (2014), refiere que, en una muestra o contexto específico, también podemos encontrar vínculos entre variables, decimos que el nivel de investigación está relacionado. De igual manera, Zorrilla (1985) citado por Sandoval (2020), cree que “el tipo de investigación a nivel descriptivo es una forma de orientarnos, aumentar el tipo de investigación sobre el aprendizaje teórico, y su interés radica en la generalización de una visión del desarrollo teórico basada en principios y leyes” (p. 23).

3.1.4 Diseño de investigación

El diseño está enmarcado en no experimental y transversal, no existe manipulación y fue realizada en una sola evaluación, según Carrasco (2014), se refiere a aquellos centros de control de variables independientes que no son manipuladas y no tienen variables controladas, analizan eventos, fenómenos del entorno y la realidad posterior al evento. Nuestra investigación tiene un diseño

correlacional, porque permitió verificar nuestros objetivos e hipótesis, en este sentido, Hernández et al. (2014) “busca percibir la relación entre grupos o niveles de variable que coexisten entre dos o más significados. En algunos casos, solo se evaluará la correlación entre dos variables, pero el estudio puede encontrar vínculos entre tres, cuatro o más variables”. (p. 93)

Mostramos el diseño siguiente:



Donde:

M : Muestra

O1 : Variable 1

O2 : Variable 2

r : Relación entre O1 y O2

3.2 Variables y operacionalización

Las variables en este estudio cualitativas, representan atributos y características de manera independiente, no se permiten operaciones aritméticas y pueden medirse mediante la operacionalización de métodos cuantitativos. Para Carrasco (2014), este es un proceso metodológico que involucra la “deducción” para descomponer variables, desde las más generales hasta las más específicas. Es el proceso lógico de descomponer los elementos y conceptos teóricos más abstractos hasta llegar a un punto más concreto, es decir, representar hechos y símbolos que surgen en la realidad pero que podemos observar, recoger y evaluar, es decir, sus indicadores. (p. 226)

Según Latorre, del Rincón y Arnal (2005), este proceso “incluye la sustitución de algunas variables por variables más específicas que representan estas variables”. En definitiva, podemos decir que es un proceso metodológico que los investigadores “llevan” del nivel teórico al nivel práctico, explicando en detalle la definición y cómo medir las variables seleccionadas. En este sentido, la inteligencia emocional variable y la comunicación interna son variables cualitativas, y ubicarlas en la operacionalización de sus dimensiones nos permitirá cuantificarlas. Según los autores antes mencionados, este proceso “incluye la sustitución de algunas

variables por variables más específicas” (pág. 73). En este sentido, las variables inteligencia emocional y comunicación interna son variables cualitativas que operacionalizandolas nos permitirá cuantificarlas. (Ver anexo 01)

3.2.1 Inteligencia emocional

Definición conceptual

En cuanto a esta variable Quispe (2018), la conceptualiza como posibilidad de manejar emociones y sentimientos, distinguir entre ellos y utilizar el conocimiento para orientar los pensamientos y actividades. Por otro lado, Petrides et al. (2018) la define como la apreciación de la persona sobre su posición emocional y la capacidad de procesar, utilizar y comprender las emociones de sí mismo y de los demás, que es una de las principales habilidades que habitualmente debe poseer.

Definición operacional

Resultados y la suma de los valores de las frecuencias de respuestas de la aplicación del cuestionario, este es utilizado en la medición del resultado y la suma del valor de la frecuencia de respuesta, para ello se adoptan las dimensiones: autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía, habilidades sociales, que se lograrán a través de la técnica de la encuesta. Martínez (2013), citado en 2017 por Alvarado, consideró técnicas como las estrategias de recolección de información, que le permitieron proponer reglas de clasificación. La investigación se realizó a través de encuestas. Así tenemos que, Audirac et al. (2006) citado por Alvarado (2017) manifestó que es un método de recolección de información desde la perspectiva del entrevistado. Se usó la técnica de encuesta y se midió a través de la escala Likert: con cinco posibilidades (1) nunca, (2) casi nunca, (3) algunas veces, (4) casi siempre, (5) siempre (ver Anexo 01)

3.2.2 Comunicación interna

Definición conceptual

Antezana (2018) Coordinador Académico de ESAN, citando a Fernández (1997) define la comunicación interna: “Es un proceso de comunicación mutua dentro de una organización a través de diferentes formas y niveles, y su contenido ayuda a lograr su propósito y objetivos” (p. 27). Por otro lado, Marín (2017) nos cuenta que son actividades que hace dentro de la organización estableciendo y manteniendo una buena relación, utiliza diferentes formas de comunicación para

hacerles entender la situación, unirlos y animarlos a contribuir. a su trabajo, trabajando con mucho esfuerzo en las metas de la empresa.

Definición operacional

Resultados y suma de los valores de las frecuencias de respuestas de la aplicación del cuestionario para medir la comunicación interna, la misma que se hará a través de la técnica de la encuesta, Martínez (2013), citado en 2017 por Alvarado, consideró técnicas como las estrategias de recolección de información, que le permitieron proponer reglas de clasificación. Al realizar este análisis, la investigación se realizó a través de encuestas. Así tenemos que, Audirac et al. (2006) citado por Alvarado (2017) manifestó que es un método de recolección de información desde la perspectiva del entrevistado. Se usó la técnica de encuesta y se midió a través de la escala Likert: con cinco posibilidades (1) nunca, (2) casi nunca, (3) algunas veces, (4) casi siempre, (5) siempre (Anexo 01)

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Según Arias (2016), elementos con peculiaridades parecidas, ya sean finito o infinito, las cuales será generalizadas para las conclusiones. Para esta investigación la población fue finita y de carácter muy general. Según Ramírez (1999), citado por Arias (2021), una población finita se refiere a un grupo en el que los investigadores pueden identificar todos sus recursos, al menos desde la perspectiva de entender que una persona posee todos sus recursos. Teniendo en cuenta lo anterior, entonces, debido a que los investigadores tienen registros de los recursos que constituyen la población analizada, los objetos poblacionales del análisis son finitos, y se estima estadísticamente ello, debido a la población es menor a cien.

Por lo tanto, la población que se debe conocer, se designa como censo porque es el universo, la población y la muestra al mismo tiempo. Está integrado por 60 colaboradores designados y contratados que laboran en la Ciudad del Callao, especialmente en el Departamento de Administración Tributaria y Gestión de Ingresos de la Ciudad del Callao, ubicado en Jr. Paz Soldán No. 252 al 2021, El Callao es el centro estratégico del Pacífico Sur, planifica su modelo de desarrollo, con eficiencia ecológica, calidad de vida; aspira a brindar a sus ciudadanos oportunidades de desarrollo social, cultural y económico. Los colaboradores deben

brindar servicios públicos de alta calidad, de la Provincia Constitución del Callao, mediante la simplificación de procesos que respondan a la generación de valores públicos. (anexo 02)

3.3.2 Criterios de selección

Criterios de inclusión

Fueron considerados como colaboradores el personal estable y contratado que laboraban en las oficinas de administración y rentas del municipio del Callao.

Criterios de exclusión

Todos los colaboradores que no laboraban en el área administrativa de la Municipalidad del Callao.

3.3.3 Muestra

Para Hernández et al. (2016), es el pequeño grupo de la población, que puede ser probabilística y no probabilística, estudiamos una muestra censal compuesta por 60 colaboradores, es decir 100% población. En este sentido, Arias (2021) citando a Ramírez (1997), refiere que es aquella que considera a cada unidad de encuesta como una muestra. La muestra para esta investigación fueron todos los colaboradores que trabajaban en la gestión tributaria y la gestión de ingresos del área administrativa en la ciudad de Callao.

3.3.4 Muestreo

Según Tinoco, Crispín & Rosales (2016), “no todos los sujetos tienen probabilidad de ser seleccionados como muestra, por lo que se siguen ciertos estándares para asegurar que la muestra sea representativa” (p. 230). En la investigación, se trabajó con todos los colaboradores porque la población es menor de 100 sujetos.

3.3.5 Unidad de análisis

Todo sujeto del área de administración de la Municipalidad del Callao, se consideró una unidad de análisis.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

Fue mediante la encuesta. Al respecto, Gallardo (2017) afirma que esta técnica es muy usada en trabajos de indagación, gracias a su versatilidad, beneficio, probidad y claridad de los datos obtenidos.

3.4.2 Instrumento

Se empleó el cuestionario, que estuvo formado por ítems con escala ordinal destinados a conocer la interacción de las variables. (ver anexo 03)

Para Arias (2016), es el dispositivo o recurso utilizado para registrar información real. Por lo tanto, el instrumento debe ser válido y confiable. La herramienta utilizada fue un cuestionario definido por Meneses (2016) como la práctica de obtención de datos en nuestro estudio, realizando preguntas que nos ayuden a obtener información sobre el número de colaboradores. Nuestro cuestionario es tipo Likert, con 5 escalas para ayudarnos a medirlo, más 38 preguntas de primera variable y 20 preguntas de comunicación interna. Asimismo, se puede argumentar que los cuestionarios permiten a los investigadores formular a colaboradores un conjunto de preguntas, teniendo en cuenta la realidad del problema, con el fin de obtener información suficiente para implementar que ayude a reducir las debilidades presentes en la organización (Meneses y Rodríguez,2016).

Tabla 1

Técnica e instrumento

Variables	Técnicas	Instrumento
Inteligencia emocional	Encuesta	Cuestionario
Comunicación interna	Encuesta	Cuestionario

Validez

Este aspecto de la investigación satisface las condiciones de pertinencia, relevancia, consistencia y consistencia. Al respecto, Hernández et al. (2016), menciona: “La herramienta de medición mide claramente la validez y el grado de las variables relevantes con base en voces calificadas” (p. 204) Este estudio selecciona la validez de contenido para verificar la herramienta, la cual es realizada por consultores expertos. (Anexo 04)

Tabla 2

Información de expertos designados para validación

Expertos	
Experto 1	Mg. Lizet Malena Farro Ruiz
Experto 2	Mg. Iris Katherine Gonzales Figueroa
Experto 3	Dr. Bardales Cárdenas Miguel

Tabla 3*Validación de experto: Inteligencia emocional*

Criterios	Exp. 1	Exp. 2	Exp. 3	Total
Claridad	87%	87%	88%	262%
Objetividad	88%	88%	88%	264%
Pertinencia	88%	88%	85%	261%
Actualidad	88%	91%	83%	262%
Organización	89%	85%	85%	259%
Suficiencia	88%	88%	85%	261%
Intencionalidad	88%	90%	85%	263%
Consistencia	88%	86%	85%	259%
Coherencia	88%	88%	85%	261%
Metodología	88%	87%	89%	264%
	88%	88%	86%	2616%
			TOTAL	
			CV	87%

La tabla 3 muestra la validación correspondiente a la primera variable con una media del 87%, por lo que este cuestionario fue adecuado para la investigación.

Tabla 4*Validación de experto: Comunicación interna*

Criterios	Exp. 1	Exp. 2	Exp. 3	Total
Claridad	85%	87%	87%	259%
Objetividad	88%	92%	88%	268%
Pertinencia	88%	90%	85%	263%
Actualidad	88%	89%	83%	260%
Organización	91%	91%	85%	267%
Suficiencia	88%	89%	85%	262%
Intencionalidad	88%	91%	85%	264%
Consistencia	89%	89%	85%	263%
Coherencia	88%	88%	90%	266%
Metodología	90%	92%	89%	271%
	88%	90%	86%	264%
				2643%
			TOTAL	
			CV	88%

Además, la Tabla 4 muestra un promedio de 88% de validación, podemos demostrar que nuestro instrumento puede ser aplicado a los colaboradores.

Confiabilidad

Usamos SPSS para analizar los niveles de confiabilidad. La fiabilidad de la consistencia interna se determina analizando la contribución de cada proyecto a toda la prueba, usando el alfa de Conbrach. (Ver anexo 05)

Según Hernández et al. (2016), es la consistencia al medir una variable. Kerlinger y Lee (2016) afirmaron que se refiere a la consistencia o estabilidad de las mediciones. Una definición técnica de confiabilidad que ayuda a abordar problemas

tanto teóricos como prácticos comienza investigando cuánto error de medición existe.

Tabla 5
Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.990	66

Podemos notar en la Tabla 5, la referencia arroja 0,990, lo que indica que se aplicó un alto nivel de fiabilidad.

Tabla 6
inteligencia emocional

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.930	38

La variable de la Tabla 6, obtuvo un valor de 0,930, lo que permite su aplicación.

Tabla 7
comunicación interna

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.901	28

Por otro lado, como se muestra en la Tabla 7, el valor llega a 0,901, lo que también logra un alto nivel de confiabilidad, lo que nos permite viabilizar la aplicación de la encuesta.

3.5 Procedimientos

Para este estudio comienza con la identificación y descripción de la realidad del problema, dando paso con definiciones de investigación dadas por nuestras variables. Para jerarquizar la información, este estudio utiliza una matriz de consistencia y una operacionalización de variables, que ayuda a comprenderlas en detalle por las dimensiones y métricas que generan las preguntas.

Para el proceso se coordinó el permiso con la Municipalidad del Callao, la cual acordó la información necesaria para el estudio, y el insumo seleccionado fue la aplicación de dos cuestionarios validados para recolectar dos variables de información. Posteriormente, se categorizó la información y se convirtió en tablas de Excel, y se ordenó la base de datos. Fue recolectada con el SPSS y Excel. A partir de los datos obtenidos se establecieron correlaciones de las variables de ejecución, haciendo uso de cuadros y gráficos.

3.6 Método de análisis de datos

Para nuestra estadística descriptiva e inferencial de la recopilación de los datos fueron sometidos a SPSS para su análisis.

3.6.1 Análisis de datos descriptivos

Información recolectada se realizó por medio de estadística descriptiva, luego se utilizó el programa SPSS V24 para interpretar los resultados obtenidos en la encuesta y se visualizaron en forma de tablas y gráficos. La estadística descriptiva consiste en procedimientos que integran técnicas para recolectar, enseñar, analizar e interpretar datos. (Llinas y Rojas, 2015),

3.6.2 Análisis de datos inferenciales

Para Jesús (2020), este es un método de inferir una población con los datos de una muestra seleccionada según criterios estrictos. Nuevamente, todas estas estadísticas inferenciales se utilizan para contrastar la hipótesis de Rho Spearman, que nos proporciona relaciones existentes de variables que nos permiten interpretar y sacar nuestras conclusiones.

El propósito de la estadística inferencial es probar las hipótesis propuestas, así como comprender el comportamiento de las variables y dimensiones para luego evaluar sus correlaciones. Hernández, et al (2016) argumentan que lo usamos para probar hipótesis y estimar nuestros resultados.

3.7 Aspectos éticos

Además de ceñirse estrictamente a las normas de la APA y de respetar la autoría especificada en el estudio, la investigación se llevó a cabo de acuerdo con los criterios que había fijado la Universidad César Vallejo. Toda la información que se recoge se mantiene anónima y secreta gracias al uso de cuestionarios, y todo ello se lleva a cabo con la plena aprobación de la empresa, lo que refleja un cierto grado de ética profesional.

IV. RESULTADOS

4.1 Estadística descriptiva

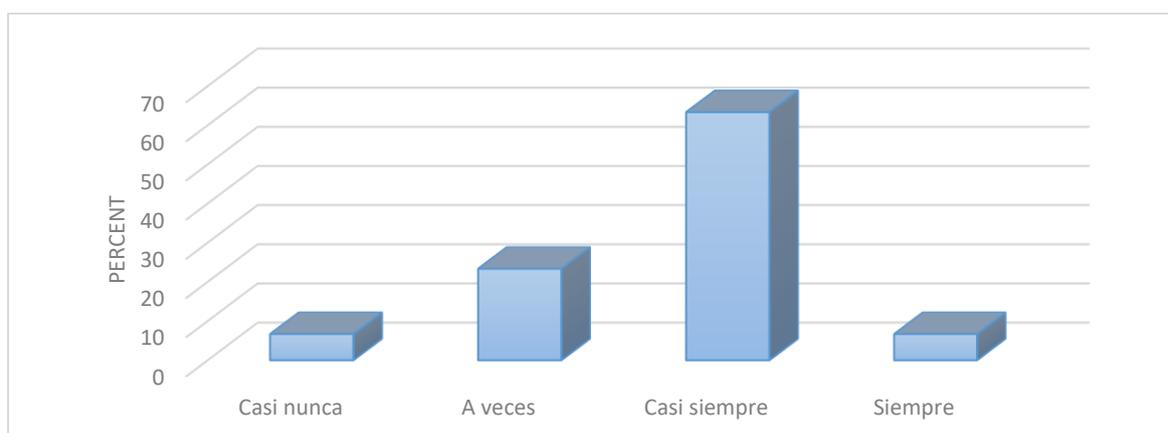
4.1.1 Análisis descriptivo de Inteligencia Emocional

Tabla 8

Resultado descriptivo de Inteligencia Emocional

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi nunca	4	6.7	6.7	6.7
	A veces	14	23.3	23.3	30.0
	Casi siempre	38	63.3	63.3	93.3
	Siempre	4	6.7	6.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Figura 1 Representación gráfica de la inteligencia emocional



En la figura 1 y tabla 8, con 60 colaboradores del área de administración y rentas del municipio del Callao, 2021, como muestra que representan al 100% de la muestra, podemos afirmar que 38 colaboradores que eran el 63% “casi siempre”. También, 14 colaboradores que son el 23% “a veces”. Asimismo, 4 personas que son el 7% “casi nunca”, situación similar 4 colaboradores, el 7% “siempre”. Podemos deducir que, los colaboradores de esta área de la municipalidad manejan bien la inteligencia emocional y se puede decir que la consideran importante en el trabajo.

4.1.2 Análisis descriptivo de Comunicación interna

Tabla 9

Comunicación Interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje Acumulado
Valid	Casi nunca	1	1.7	1.7	1.7
	A veces	16	26.7	26.7	28.3
	Casi siempre	37	61.7	61.7	90.0
	Siempre	6	10.0	10.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

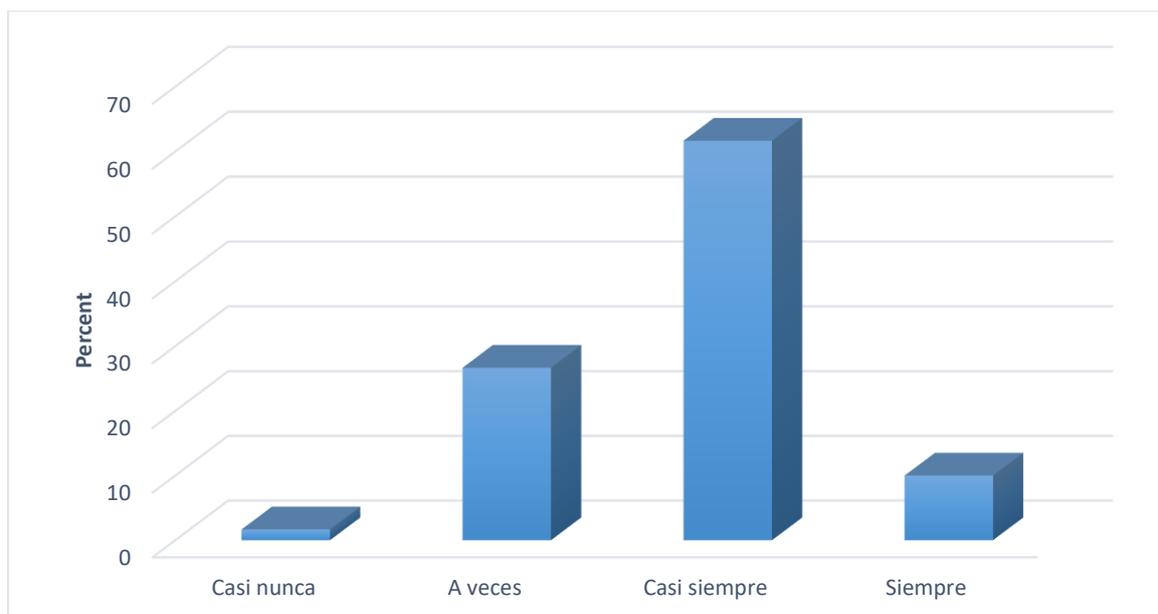


Figura 2 comunicación interna

Teniendo una muestra de 60 colaboradores pertenecientes al área de administración y rentas del municipio del Callao, 2021, 37 colaboradores que son el 62% "casi siempre". Asimismo, 16 que corresponden al 27% "a veces", 6 personas que son el 10% "siempre", y solo un colaborador que corresponde al 2% respondió "casi nunca". Por lo tanto, podemos deducir que los colaboradores de esta área de la municipalidad mantienen una buena comunicación interna, considerada positiva para el trabajo y se puede decir que la comunicación interna está muy bien trabajada por todos los colaboradores.

4.1.3 Análisis descriptivo de autoconocimiento

Tabla 10

Autoconocimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje Acumulado
Validos	Casi nunca	5	8.3	8.3	8.3
	A veces	9	15.0	15.0	23.3
	Casi siempre	37	61.7	61.7	85.0
	Siempre	9	15.0	15.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

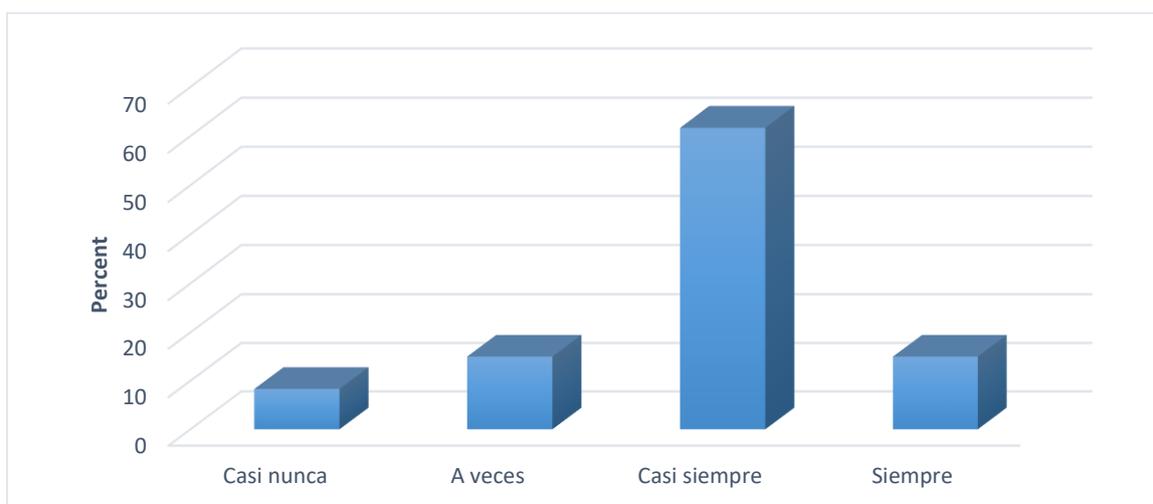


Figura 3 autoconocimiento

Teniendo la muestra de 60 colaboradores pertenecientes al área de administración y rentas del municipio del Callao, 2021, 37 colaboradores que representan un 62% “casi siempre”. Asimismo, 9 colaboradores que corresponden al 15% “a veces” y similar situación se tuvo en otro aspecto, 9 personas que son el 15% “siempre”. Mientras que 5 personas que son el 8% “casi nunca”. Por lo tanto, se deduce que en esta institución los colaboradores tienen buen manejo del autoconocimiento.

4.1.4 Análisis descriptivo de Autorregulación

Tabla 11
Autorregulación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje Acumulado
Valid	Casi nunca	6	10.0	10.0	10.0
	A veces	16	26.7	26.7	36.7
	Casi siempre	31	51.7	51.7	88.3
	Siempre	7	11.7	11.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

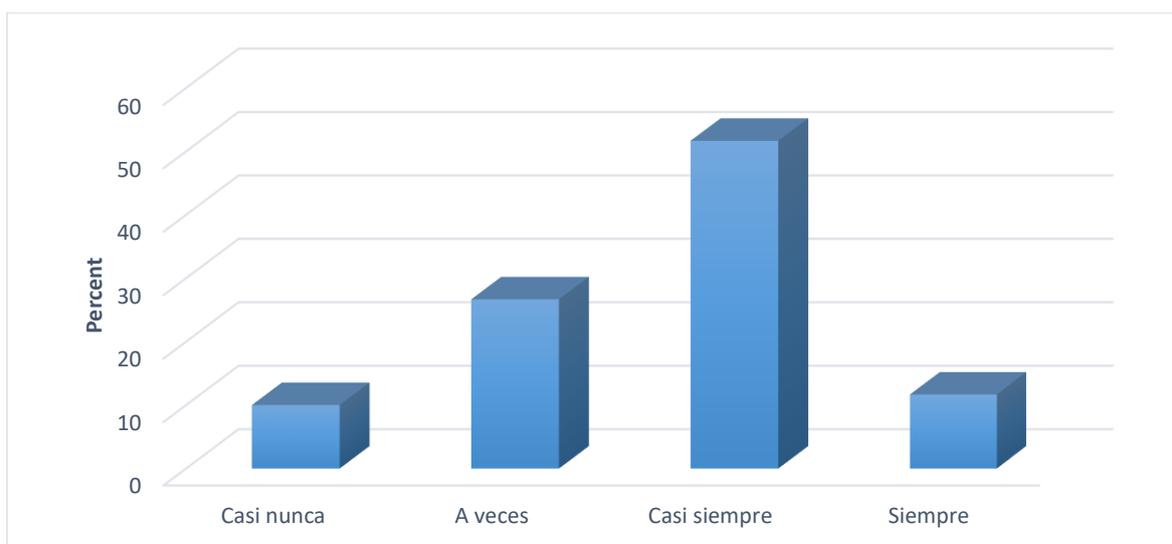


Figura 4 Autorregulación

Teniendo una muestra de 60 colaboradores pertenecientes al área de administración y rentas del municipio del Callao, 2021, que representan al 100% 31 colaboradores que representan el 52% “casi siempre”, 16 colaboradores que son un 27% “a veces” y 7 personas que son el 12% “siempre”. Mientras que 6 que son el 10% “casi nunca”. Se puede decir que los colaboradores de esta institución que manejan apropiadamente la autorregulación pero que esta se puede mejorar aún más.

4.1.5 Análisis descriptivo de Motivación

Tabla 12
Motivación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje Acumulado
Valid	Casi nunca	4	6.7	6.7	6.7
	A veces	6	10.0	10.0	16.7
	Casi siempre	39	65.0	65.0	81.7
	Siempre	11	18.3	18.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

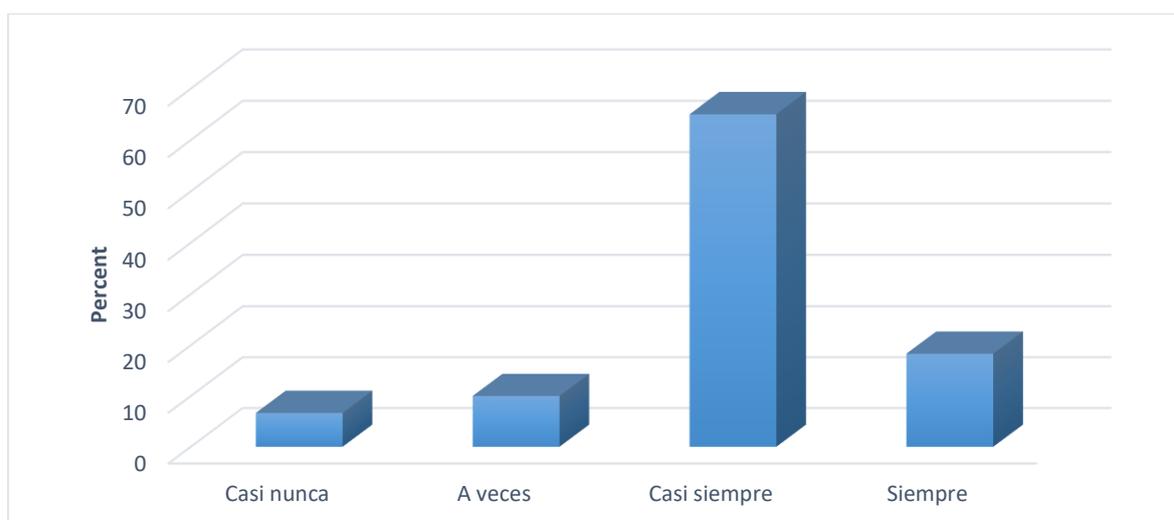


Figura 5 Motivación

Teniendo una muestra de 60 colaboradores pertenecientes al área de administración y rentas del municipio del Callao, 2021, 39 personas que viene a ser el 65% “casi siempre”. Asimismo, 11 colaboradores correspondiente a un 18% “siempre” y 6 colaboradores que corresponden al 10% “a veces”, 4 colaboradores representando al 7% “casi nunca”. En esta institución siempre se sienten motivados, su capacidad para mantenerse siempre positivos es buena, esto se ve reflejado también con la buena comunicación existente y se puede apreciar que tienden auto inducirse estados de ánimo positivos.

4.1.6 Análisis descriptivo de la empatía

Tabla 13

Empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Valid	Casi nunca	9	15.0	15.0	15.0
	A veces	15	25.0	25.0	40.0
	Casi siempre	27	45.0	45.0	85.0
	Siempre	9	15.0	15.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

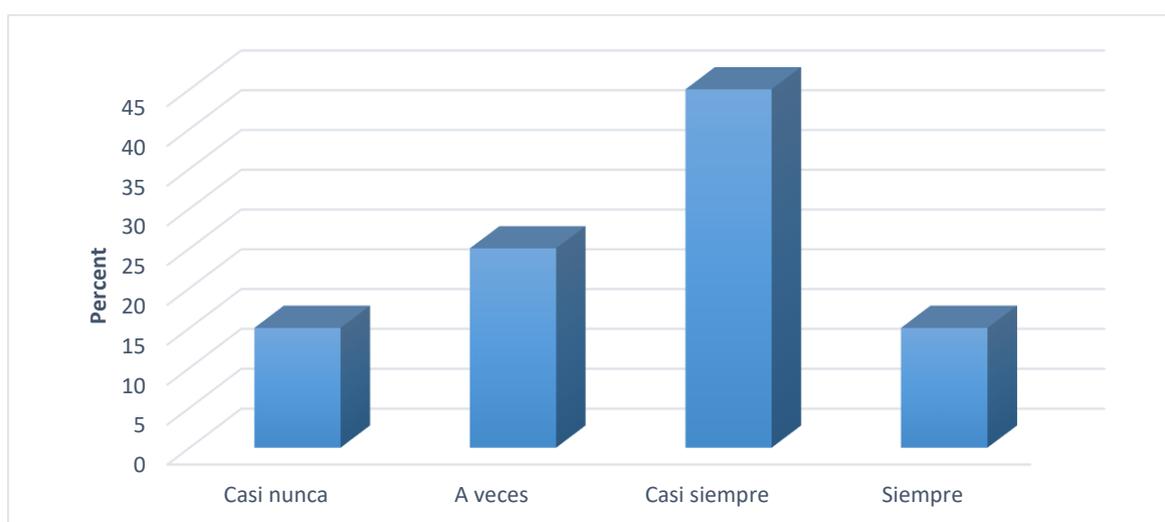


Figura 6 Empatía

Teniendo como muestra de 60 colaboradores pertenecientes al área de administración y rentas del municipio del Callao, 2021, 27 personas representando el 45% “casi siempre”, 15 colaboradores que corresponden al 25% “a veces” y 9 colaboradores que comprenden el 15% “a veces”. Mientras que 4 colaboradores que comprenden el 15% “siempre”. Y similar situación ocurrió con la respuesta de 4 colaboradores que comprenden el 15% que “casi nunca”. En esta institución los colaboradores tienen la capacidad de ser empáticos y manejan la empatía adecuadamente, pero esta puede ser potenciada y mejorada aún más.

4.1.7 Análisis descriptivo de las habilidades sociales

Tabla 14
Habilidades sociales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje Acumulado
Valid	Casi nunca	1	1.7	1.7	1.7
	A veces	10	16.7	16.7	18.3
	Casi siempre	28	46.7	46.7	65.0
	Siempre	21	35.0	35.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

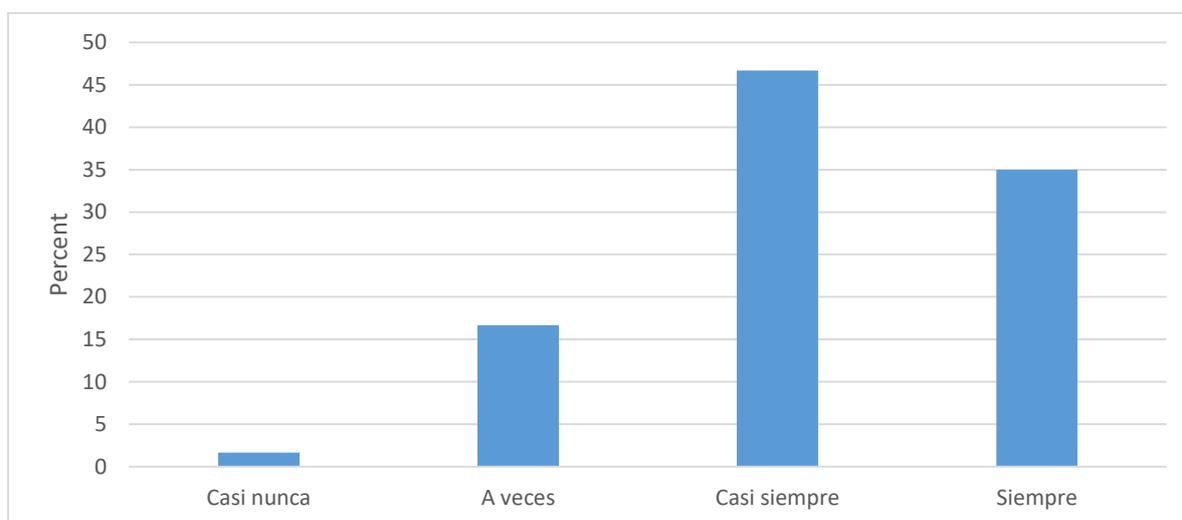


Figura 7 Habilidades sociales

Teniendo en cuenta la muestra de 60 colaboradores pertenecientes al área de administración y rentas del municipio del Callao, 2021, 28 personas representando el 47% “casi siempre”. Tenemos, 21 colaboradores es decir el 35% “siempre”, tenemos también 10 colaboradores es decir el 17% “a veces” y 1 persona que comprenden el 2% “casi nunca”. Los colaboradores poseen habilidades sociales apropiadas y muy positivas, las cuales son manejadas adecuadamente.

4.2 Estadística Inferencial

4.2.1 Prueba de normalidad

Para verificar que los datos tienen una distribución normal se usa la prueba de normalidad. Así, se puede determinar el tipo de estadístico utilizados para hacer las inferencias de la hipótesis del estudio.

Hipótesis de normalidad:

- Ho: Distribución normal.
- Ha: Distribución no es normal.

Criterio de decisión:

- Aceptamos Ho si el valor de significancia ≥ 0.05
- Rechazamos Ho Si el valor de significancia < 0.05

Tabla 15
normalidad con las dos variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	0.367	60	0.000	0.774	60	0.000
Comunicación interna	0.341	60	0.000	0.788	60	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En consecuencia, al observar los datos de la Tabla 15, donde se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov porque es una prueba que permite verificar que las puntuaciones de la muestra se distribuyen normalmente, los resultados indican un nivel de significación de $(0,000 < 0,05)$, lo que indica que los datos de la variable no tienen una distribución normal. En consecuencia, se realizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman porque es una prueba que permite verificar que las puntuaciones de la muestra

4.2.2. Prueba de hipótesis

Para determinar si existe o no una conexión entre los distintos factores, se pusieron a prueba las hipótesis elaboradas al principio de la investigación. En este contexto, se elaboró una tabla para detectar el coeficiente de correlación Rho de Spearman que arrojó el programa estadístico SPSS y establecer el grado de correlación entre las variables de la investigación (Anexo 6).

Hipótesis general:

- Ho: No existe relación entre la inteligencia emocional y la comunicación interna en la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021
- HG: Existe relación entre la inteligencia emocional y la comunicación interna en la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021

Criterio de decisión:

- Aceptamos Ho si valor de significancia ≥ 0.05
- Rechazamos Ho si valor de significancia < 0.05

Tabla 16

Prueba de hipótesis general inteligencia emocional y comunicación interna

			Inteligencia emocional	Comunicación interna
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Correlation	1.000	,937**
		Coefficient		0.000
		Sig. (2-tailed)		0.000
		N	60	60
	Comunicación interna	Correlation	,937**	1.000
		Coefficient		0.000
		Sig. (2-tailed)	0.000	
		N	60	60

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

A la luz de los resultados mostrados en el cuadro 16, pudimos determinar un umbral de significación de $(0,000 < 0,05)$, lo que nos lleva a concluir que hay que rechazar "Ho" en favor de "H1", que ahora aceptaremos. Asimismo, se descubrió que el coeficiente Rho de Spearman es de 0,937 y, según la escala de estimación (véase el anexo 7), existe una correlación positiva muy alta. Estos resultados sugieren que existe una conexión entre la inteligencia emocional y la comunicación interna en la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021. Así lo indica el hecho de que exista una correlación positiva muy alta.

Prueba entre autoconocimiento y comunicación interna

- Ho: No existe relación entre el autoconocimiento y la comunicación interna en la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021.
- H1: Existe relación entre el autoconocimiento y la comunicación interna en la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021.

Criterio de decisión:

- Aceptamos Ho si valor de significancia ≥ 0.05
- Rechazamos Ho si valor de significancia < 0.05

Tabla 17

Prueba de hipótesis general del autoconocimiento y la comunicación interna

			Autoconocimiento	Comunicación interna
Spearman's rho	Autoconocimiento	Correlation Coefficient	1.000	,803**
		Sig. (2-tailed)		0.000
		N	60	60
		Comunicación interna	Correlation Coefficient	,803**
		Sig. (2-tailed)	0.000	
		N	60	60

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

A la luz de los resultados mostrados en la Tabla 17, pudimos determinar que el Rho de Spearman es de 0,803; por lo tanto, estamos en condiciones de afirmar que existe una fuerte correlación positiva. En el mismo sentido, no aceptamos la "Ho" que afirma que la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021 la comunicación interna y el autoconocimiento no tienen relación entre sí. Por lo tanto, dado el nivel de significación ($0,000 < 0,05$), hemos decidido adoptar la hipótesis "H1", que afirma que existe una conexión entre el autoconocimiento y la comunicación interna en la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021.

Prueba de hipótesis específica de la autorregulación y la comunicación interna

- Ho: No existe relación entre la autorregulación y la comunicación interna en la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021.
- H2: Existe relación entre la autorregulación y la comunicación interna en la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021.

Criterio de decisión:

- Aceptamos Ho si valor de significancia ≥ 0.05
- Rechazamos Ho si valor de significancia < 0.05

Tabla 18

Prueba de hipótesis autorregulación y comunicación interna

		Autorregulación	Comunicación interna
Spearman's rho	Autorregulación	Correlation Coefficient	,821**
		Sig. (2-tailed)	0.000
		N	60
	Comunicación interna	Correlation Coefficient	,821**
		Sig. (2-tailed)	0.000
		N	60

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

A la vista de los resultados del cuadro 18, hemos calculado que el coeficiente Rho de Spearman es de 0,821. Según la escala de estimación de la correlación de Spearman (véase el anexo 7), esto indica una fuerte correlación positiva. En el mismo sentido, no aceptamos la "Ho" que afirma que no existe conexión entre la autorregulación y la comunicación interna en la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021. Por lo tanto, dado el nivel de significación ($0,000 < 0,05$), hemos decidido adoptar la hipótesis "H2", que afirma que existe una relación entre la autorregulación y la comunicación interna en la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021.

Prueba de hipótesis específica de la motivación y la comunicación interna

- Ho: No existe relación entre la motivación y la comunicación interna en la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021.
- H3: Existe relación entre la motivación y la comunicación interna en la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021.

Criterio de decisión:

- Aceptamos Ho si valor de significancia ≥ 0.05
- Rechazamos Ho si valor de significancia < 0.05

Tabla 19

Prueba de hipótesis general de la motivación y la comunicación interna

		Motivación	Comunicación interna
Spearman's rho	Motivación	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	,687**
	N	60	60
	Comunicación interna	Correlation Coefficient	,687**
Sig. (2-tailed)		0.000	
N		60	60

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

Al observar los datos de la Tabla 19, encontramos que el coeficiente Rho de Spearman fue de 0,687, y la escala de estimación de la correlación de Spearman (ver Anexo 7) indica que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables. En el mismo sentido, no suscribimos la teoría "Ho", que afirma que la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021, ha establecido una conexión entre la motivación y la comunicación interna. Por lo tanto, dado el nivel de significación ($0,000 < 0,05$), hemos decidido adoptar la hipótesis "H3", que afirma que existe una conexión entre la motivación y la comunicación interna en la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021.

Prueba de hipótesis específica de la empatía y la comunicación interna

- Ho: No existe relación entre la empatía y la comunicación interna en la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021.
- H4: Existe relación entre la empatía y la comunicación interna en la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021.

Criterio de decisión:

- Aceptamos Ho si valor de significancia ≥ 0.05
- Rechazamos Ho si valor de significancia < 0.05

Tabla 20

Prueba de hipótesis general de la empatía y la comunicación interna

			Empatía	Comunicación interna
Spearman's rho	Empatía	Correlation	1.000	,791**
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)		0.000
		N	60	60
	Comunicación interna	Correlation	,791**	1.000
		Coefficient		
Sig. (2-tailed)		0.000		
	N	60	60	

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

Al observar los datos, encontramos que la Tabla 20 tiene un coeficiente Rho de Spearman de 0,791, y la escala de estimación de la correlación de Spearman (ver Anexo 7) indica que existe una fuerte conexión positiva. En el mismo sentido, no se acepta la "Ho", que afirma que la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021 considera que no existe conexión entre la empatía y la comunicación interna. En consecuencia, dado el nivel de significación ($0,000 < 0,05$), hemos decidido adoptar la hipótesis "H4", que señala que existe una conexión entre la empatía y la comunicación interna en la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021.

Prueba de hipótesis específica de las habilidades sociales y la comunicación interna

- Ho: No existe relación entre las habilidades sociales y la comunicación interna en la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021.
- H5: Existe relación entre las habilidades sociales y la comunicación interna en la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021.

Criterio de decisión:

- Aceptamos Ho si valor de significancia ≥ 0.05
- Rechazamos Ho si valor de significancia < 0.05

Tabla 21

Prueba de hipótesis general de las habilidades sociales y la comunicación interna

		Habilidades sociales	Comunicación interna
Spearman's rho	Habilidades sociales	Correlation Coefficient	,743**
		Sig. (2-tailed)	0.000
	N	60	60
	Comunicación interna	Correlation Coefficient	,743**
Sig. (2-tailed)		0.000	
	N	60	60

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

Al observar los resultados de la Tabla 21, encontramos que el coeficiente Rho de Spearman fue de 0,743, y la escala de estimación de la correlación de Spearman (ver Anexo 7) indica que existe una fuerte conexión positiva. En el mismo sentido, no aceptamos la "Ho" que afirma que no existe conexión entre tener habilidades sociales y ser capaz de comunicarse efectivamente dentro de la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021. Por lo tanto, dado el nivel de significación (0,0000,05), hemos decidido adoptar la hipótesis "H5", que afirma que existe una conexión entre las habilidades sociales y la comunicación interna en la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021.

V. DISCUSIÓN

Los hallazgos de la investigación, que se correlacionan con las variables de inteligencia emocional y comunicación interna, nos han proporcionado la capacidad de realizar comparaciones más precisas con el entorno, como se mostrará en los siguientes párrafos:

En este desglose se identifica, de acuerdo al propósito general, el vínculo que existe entre la inteligencia emocional y la comunicación interna en el contexto de la gestión de recaudación y renta en la ciudad del Callao en el año 2021. Los resultados de la Tabla 16 demuestran que existe un grado muy alto de correlación positiva entre la inteligencia emocional y la comunicación interna ($\rho = 0,937$), lo que puede considerarse como una representación de la magnitud de este vínculo, lo que refleja que la inteligencia emocional percibida dentro de la región administrativa del Callao está directamente relacionada con la comunicación interna. En su área; en comparación con los datos encontrados por Álvarez (2021) en su trabajo titulado “Inteligencia Emocional y Comunicación”, demostró que obtuvo muy buenos resultados ($r=0.9785$), considerando que la motivación es muy alta, demuestra que debemos saber integrar la inteligencia en la comunicación. La comunicación emocional posibilita que nuestro mensaje se transmita de forma clara y positiva a nuestros destinatarios, permitiéndonos superar barreras comunicativas a veces incomprendidas y conseguir un proceso comunicativo equilibrado y comprensible. Con estos resultados, es seguro que la inteligencia emocional si ayuda a fortalecer la comunicación interna, y nuestros resultados también son muy consistentes, se puede decir que, a mayor inteligencia emocional, mejor comunicación interna. Además, Petrides et al. (2018) la refieren como la percepción que tiene un individuo de su propia posición emocional, y la capacidad de procesar, utilizar y comprender sus propias emociones y las de los demás, como una de las principales habilidades que habitualmente debe tener.

En el mismo contexto, en la gestión de la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021, se establecieron objetivos específicos para identificar la relación entre el autoconocimiento y la comunicación interna. Los resultados obtenidos en la Tabla 17 muestran una correlación altamente positiva entre la autopercepción horizontal y la comunicación interna ($\rho = 0.803$), reflejando una relación directa entre la autopercepción percibida y la comunicación interna en el área

administrativa del Callao; con Sandoval & Zegarra (2020) obtuvo muy buenos resultados ($\rho = 0.998$) en comparación con los datos encontrados en su trabajo titulado "La inteligencia emocional mejora la comunicación interna para los asistentes en Wyndham Costa del Sol en Chiclayo", los participantes demuestran una actitud positiva hacia las metas del hotel, ven mismos como participantes, así mismo están de acuerdo porque cada vez que tienen un trabajo se hace una reunión para informarles de los cambios a realizar, el autoconocimiento es la clave de la inteligencia emocional factores que determinan que hayan realizado cambios significativos en su trabajar. actitudes de los empleados, mejorando así la comunicación interna entre los miembros de las diferentes áreas de la empresa. Con estos resultados, es seguro que existe una relación entre las variables estudiadas, que el autoconocimiento sí ayuda a fortalecer la comunicación interna, y nuestros resultados son muy consistentes. Además, Sandoval y Zegarra (2020) citan a Goleman (1998) para decirnos que la autoconciencia es un factor importante en la inteligencia emocional, y se basa en conocer las propias fortalezas y debilidades y saber utilizar esta información para seleccionar personas con un alto grado de autoconciencia, reconocen tus propias capacidades y tienen formas más claras de mejorar tu experiencia.

Además, el objetivo específico es determinar la relación entre la autorregulación y la comunicación interna en la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021. Los resultados obtenidos en la Tabla 18 muestran un alto nivel de correlación positiva ($\rho = 0.821$) entre la autodisciplina y la comunicación interna, reflejando que la autodisciplina percibida y la comunicación interna en el área administrativa del Callao tienen una relación directa; con Peña (2017), realizó un estudio sobre la "Interacción entre la Inteligencia Emocional Docente y el Clima Organizacional en Instituciones de Educación Pública de Santiago de Surco" y el resultado fue ($\rho = 0.658$), según la Escala de Correlación de Spearman, una moderadamente positiva se obtiene correlación, lo que indica que existe una correlación entre las dos variables. Con estos resultados, coincidentemente se afirma que existe relación entre las variables estudiadas, sin embargo, a pesar de nuestro desacuerdo sobre el grado de correlación de las variables, podemos estar seguros que la autorregulación sí ayuda a fortalecer la comunicación interna. Además, De la Fuente (2017) nos dice que la autorregulación es la capacidad de

controlar los propios pensamientos, sentimientos y acciones. A través de él, podemos controlar conscientemente nuestra ingesta de alimentos, ya sea que sucumbamos a los impulsos, realicemos tareas, tengamos pensamientos compulsivos e incluso reconozcamos el grado en que se encuentran nuestras emociones.

En ese sentido, el objetivo específico es determinar la relación entre la motivación y la comunicación interna en la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021. Los resultados obtenidos en la Tabla 19 muestran una correlación moderadamente positiva ($\rho = 0.687$), entre la motivación y la comunicación interna, reflejando que la motivación percibida del área administrativa del Callao tiene relación directa con la comunicación interna; con Tello (2019) en 2019 obtuvo resultados ($\rho = 0,398$) y según la escala de correlación de Spearman, obtuvo una correlación positiva baja, lo que indica una relación entre las dos variables, indica una correlación positiva media entre los trabajadores. Con estos resultados, es coincidentemente cierto que existe una relación entre las dos variables. Sin embargo, al estudiar las variables, hay desacuerdo sobre qué tan correlacionadas están las variables, y podemos estar seguros de que la motivación sí ayuda a fortalecer la comunicación interna. Además, Sandoval y Zegara (2020), citando a Gorman (2013), mencionan que nuestras motivaciones se basan en nuestras propias preferencias para guiarnos hacia nuestras metas, la iniciativa es muy efectiva en estar de acuerdo con las opiniones, no dejar pasar las oportunidades, Trabajar duro en la frente a contratiempos y obstáculos.

Es así como, el objetivo específico es determinar la relación entre la empatía y la comunicación interna en la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021. Los resultados obtenidos en la Tabla 20 muestran que existe un alto nivel de correlación positiva entre la empatía y la comunicación interna ($\rho = 0.791$), reflejando que la empatía percibida en el área administrativa del Callao tiene una relación directa con la comunicación interna; en comparación con los datos encontrados por Majuan (2016) en su trabajo titulado “Evaluación de la Inteligencia Emocional y Comunicación Interna entre Docentes de Instituciones Educativas de Rioja N° 00910”, obtuvo resultados ($\rho=0,976$) y según se obtuvo una correlación positiva muy alta en la Escala de Correlación de Spearman, indicando una relación entre las dos variables, indicando un buen nivel de comunicación entre los sujetos

de la muestra, quienes expresaban amistades, tenían comunicación moderada, y la mayoría eran solo interacciones laborales. Con estos resultados, que coincidentemente confirman la existencia de una relación entre las variables estudiadas, podemos afirmar que la empatía es un factor importante que contribuye a fortalecer la comunicación interna. Además, Quispe (2018) la define como: la capacidad de sentir, comprender y apreciar los sentimientos de los demás.

Finalmente, el propósito particular de esta investigación fue determinar la conexión entre las habilidades sociales de las personas y la calidad de su comunicación interna dentro de la dirección de la Oficina de administración de la municipalidad del Callao en el año 2021. Los resultados presentados en la Tabla 21 demuestran un alto nivel de correlación positiva ($\rho=0,743$) entre las habilidades sociales y la comunicación interna. Esto indica que las habilidades sociales percibidas en el área administrativa del Callao tienen una relación directa con la comunicación interna; esto contrasta con los hallazgos presentados por Romero (2016) en su trabajo titulado "Inteligencia Emocional y Clima Organizacional de las Entidades Gubernamentales del Distrito 6 de Quetzaltenango" ($\rho=0,860$), que mostró un nivel de correlación significativamente, siendo posible que exista una conexión entre ambas variables si existe una correlación positiva sustancial entre ellas. Con estos hallazgos, que coinciden en validar la existencia de una conexión entre los dos conjuntos de variables investigados, podemos estar seguros de que tener fuertes habilidades sociales contribuye, de hecho, a mejorar la comunicación interna. Además, Dongil y Cano (2017) hablan de las habilidades sociales. Demuestran que tener unas habilidades sociales sólidas nos permite conectar con otras personas de forma adecuada y expresar nuestros sentimientos y opiniones en una variedad de contextos o situaciones sin experimentar sentimientos de tensión, ansiedad u otras emociones negativas.

VI. CONCLUSIONES

En vista de que se cumplieron los objetivos de la investigación y se obtuvieron los resultados esperados, se pueden sostener las siguientes inferencias:

Primero: Es posible determinar que existe una relación entre la inteligencia emocional y la comunicación interna en la Administración de la Municipalidad del Callao. El coeficiente Rho de Spearman es de 0,937, lo que indica una correlación positiva muy alta y un nivel significativo ($0,000 < 0,05$). Se determinó que el autoconocimiento, la capacidad de autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales de cada colaborador contribuyeron a aumentar la eficacia de la comunicación interna.

Segundo: Se puede determinar que existe una relación entre el autoconocimiento y la comunicación interna en la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021. El coeficiente Rho de Spearman es de 0,803, lo que indica una alta correlación positiva, y el nivel de significación es $0,000 < 0,05$. Se determinó que el nivel de autoconocimiento de cada colaborador puede impactar en la calidad de la comunicación interna de la organización.

Tercero: Existe una relación que se puede establecer entre la autoregulación y la comunicación interna en la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021. Esto es algo que se puede afirmar por el valor de 0,821 para el coeficiente Rho de Spearman demostrando que existe una fuerte correlación positiva a nivel significativo ($0,000 < 0,05$). Se determinó que la capacidad de autorregulación de cada colaborador puede mejorar la eficacia de la comunicación interna.

Cuarto: Se puede afirmar que existe una relación entre el nivel de motivación presente en la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021, y la calidad de la comunicación interna que se realiza. El valor de 0,687 para el coeficiente Rho de Spearman indica una correlación positiva de fuerza moderada y con nivel de significación ($0,000 < 0,05$). Se determinó que la motivación puede mejorar la calidad de la comunicación dentro de una organización.

Quinto: Existe una relación entre tener empatía por los demás y mantener líneas de comunicación interna dentro de la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021. Esto se puede confirmar por el valor de 0,791 para el coeficiente Rho de Spearman, que indica una fuerte correlación positiva, y el umbral de significación

es $0,000 < 0,05$. Llegamos a la conclusión de que la empatía puede hacer más eficaz la comunicación interna.

Sexto: Se puede determinar que existe una relación entre las habilidades sociales y la comunicación interna en la Administración de la Municipalidad del Callao. El coeficiente Rho de Spearman es de 0,743, lo que indica una alta correlación positiva, con un nivel significativo ($0,000 < 0,05$). Además, se determinó que tener habilidades sociales fuertes puede mejorar la comunicación general de la organización.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos, se presenta las siguientes recomendaciones:

Primera: Habiendo observado un nivel de correlación positiva muy alta entre la inteligencia emocional y la comunicación interna, se recomienda seguir fortaleciendo la inteligencia emocional impulsando la lectura de los manuales de inteligencia emocional, asimismo la visita periódica del psicólogo de la municipalidad para conocer el nivel de inteligencia emocional de cada colaborador, potenciando sus habilidades, y mejorando su autogestión de emociones, esto permitirá que manifiesten más sus emociones y la comunicación sea más fluida haciendo el trabajo más eficiente.

Segunda: Habiendo observado un nivel de correlación positiva alta entre el autoconocimiento y la comunicación interna, se recomienda hacer semestralmente un test de autoconocimiento, para que los colaboradores reconozcan sus propias capacidades sus emociones, sus reacciones, sus defectos y virtudes teniendo enfoques más claros al desarrollar su trabajo, pudiendo tener una mejor comunicación entre todos los colaboradores del área.

Tercera: Habiendo observado un nivel de correlación positiva alta entre la autorrealización y la comunicación interna, se recomienda seguir reforzándola haciendo semestralmente el test de inteligencia emocional con incidencia en la autorregulación, para que los colaboradores reconozcan sus propias dificultades, sus fortalezas y debilidades con ello se puede ayudar a que se mantengan cierto control sobre sus emociones, esforzándose y mejorando los aspectos de los colaboradores en su trabajo, pudiendo tener una comunicación eficaz entre todos los colaboradores del área.

Cuarta: Habiendo observado un nivel de correlación positiva moderada entre la motivación y la comunicación interna se recomienda seguir reforzándola motivando a los colaboradores con acciones que ayuden a superar los obstáculos y dificultades, realizando charlas de motivación donde sobresalgan las cualidades y fortalezas además reconociendo el talento de cada uno.

Quinta: Habiendo observado un nivel de correlación positiva alta entre la empatía y la comunicación interna se recomienda seguir reforzándola con charlas de coaching donde puedan expresar lo que sienten o colocarse en el lugar de otro,

los colaboradores empáticos son más sensibles a los problemas de los demás y se ponen en la piel de los miembros del equipo para lograr una sinergia increíble. Sin empatía, todos los miembros logran metas personales sin considerar a sus colegas y, por lo tanto, no pueden lograr metas comunes. Se sugiere cambiar el rol del día, para que cada miembro del equipo pueda entender lo que está haciendo el compañero y entenderlo mejor.

Sexta: Habiendo observado un nivel de correlación positiva alta entre las habilidades sociales y la comunicación interna se recomienda seguir algunos cursos para seguir potenciándola, donde se incluya algunos ejercicios como hablar y escuchar y hacer que la participación sea constante, eso permitirá desarrollar una buena comunicación entre los colaboradores que permitirá un trabajo eficaz.

REFERENCIAS

- Álvarez, J. (2020) *ESTRATEGIO una Consultoría estratégica de comunicación*. Madrid España 2020 <https://bit.ly/3AFDIt0>
- Alvarado, L. (2017) *“Inteligencia Emocional y Comunicación Interna entre los Docentes de la Institución Educativa N°00479 “Juan Clímaco Vela Reyes” Moyobamba, 2017”*. Tesis para obtener el grado académico de: maestra en educación con mención en docencia y gestión educativa.
- Arias Odón, F. G. (2016). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (Sexta). Editorial episteme, C.A. <https://bit.ly/35wla0L>
- Arias, J. (2021) *“Guía para elaborar el planteamiento del problema de una tesis: el método del hexágono”* Revista Orinoco Pensamiento y Praxis/ Multidisciplinarias/ ISSN 2244-8314. 09 (13), pp. 58-69.
- BBC NEW Mundo (2020) Noticias del Mundo en línea. <https://bbc.in/3EuU5vk>
- Bendezú, J. (16 de septiembre de 2020). 'Inteligencia emocional': Artículo. El comercio. <https://www.elcomercio.com/pe/>
- Berceruelo, B. (2011). *Comunicación Interna en la empresa. Claves y desafíos*. Valencia: Wolters Kluwer España.
- Bernal L. (2015) *Metodología de la investigación*. 3rd ed. México: Thomson.
- Bradberry, T. (2015). *Why you need emotional intelligence to succeed in business*. [Post on a blog]. Recovered de: <https://bit.ly/2VIAsOZ>
- Cruz Batista, Y. (2016). *Posiciones Teóricas en Torno a la Comunicación Organizacional*. Contribuciones a las Ciencias Sociales. Obtenido de: <https://bit.ly/3jR0zLx>
- De la Fuente Arias, J. (2017). *Autorregulación y procesos de aprendizaje*. Aula Magna 2.0. [Blog]. Recuperado de: <https://bit.ly/3nK3eu5>
- Diario gestión (2021) *¿Cómo afecta una crisis política a la salud mental?* <https://bit.ly/3iDvSKq>
- Domingo, J. M. (2015). *La Cultura en el laberinto de la mente*. Buenos Aires: Miño y Dávila Editores.
- Enríquez, H. (2011). *“Inteligencia Emocional Plena: Hacia un Programa de Regulación Emocional Basado en la conciencia plena-Universidad de Málaga*. Tesis para optar el grado de Doctor.

- ESAN. (2019). *Inteligencia emocional: ¿cómo afecta a los empleados?* Esan.
<https://bit.ly/34uycet>
- Fernández, C. (1997) *La comunicación en las organizaciones*. México: Trillas.
- Gascón, A. (2003). *Autoconocimiento y Formación: Más allá de la Educación en Valores*. *Tendencias pedagógicas* (8), 13-42. Recuperado a partir de <https://bit.ly/3nOBCnG>
- Goleman, D. (2019) *conferencia sobre inteligencia emocional* recuperado de <https://bit.ly/3yKvTBZ>
- Goleman D (1998). "What makes a leader"? *Harvard Business Review*, November- December.
- Hernández-Sampieri et al (2016) *Metodología de la Investigación*. 6th ed. México: McGraw-Hill.
- Hernández-Sampieri et al (2016) *Desarrollo de la perspectiva teórica: revisión de la literatura y construcción del marco teórico*. En *Metodología de la Investigación*. 6th ed. México: McGraw-Hill.
- Jesús, S. (2020). *Metodología de la Investigación* edición Gamma 2020: 1er semestre. Alicante: Elche. Obtenido de <https://bit.ly/2l34beH>
- Kerlinger, F. y H. Lee. (2016) *Investigación del comportamiento*. México: McGraw Hill/ Interamericana.
- Kravitz, S. y Schubert, S. (2014). *Emotional intelligence works*. Recuperado <https://bit.ly/3nPGTv8>
- López, E. (2003). *Educación emocional*. Programa para 3-6 años. Barcelona: CISSPRAXIS, S.A
- López, K. (2016). *Influencia de la comunicación interna en el nivel de clima organizacional de la Municipalidad de Chaclacayo* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Ñaña, Perú.
- Llinas, H. & Rojas, C. (2015). *Estadística descriptiva y distribuciones de probabilidad*. Barranquilla: Universidad del Norte. Obtenido de <https://bit.ly/36dezbB>
- Majuan, E. (2016). *Evaluación de la Comunicación interna entre los docentes de la I.E. N° 00910 de la provincia Rioja*. Tesis de pregrado UCV.

- Manzano, H. (2017) "*La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito san salvador agencias Puno y Juliaca-2016*" Tesis
- Marín, A. (2017) *La comunicación en las empresas y en las organizaciones*. Barcelona: Casa Editorial Bosch.
- Manrique, R. (2015). *La cuestión de la inteligencia emocional*. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, *SciELO*35(128), 801-814. <https://bit.ly/39nPSLH>
- Mascaray, J (1998). *Más allá de la comunicación interna*. Editorial Gestión 2000.
- Mestre, J. y Kimberly A. Barchard *The Conversation* 4 signs that your emotional intelligence is high* published on 29 July 2019 <https://bbc.in/3CI mixU>
- Parra, Y. (2012). *Comunicación en el mejoramiento de las relaciones interpersonales del personal administrativo del Instituto Universitario de Tecnología de Maracibo*. Tesis de Maestría.
- Peña, N. (2017) *La inteligencia emocional del personal docente y su relación con el Clima Organizacional de las Instituciones Educativas Públicas pertenecientes a la Municipalidad de Santiago de Surco* Tesis para optar al Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación con mención en Gestión Educativa Lima- Perú.
- Petrides, K. V, Sanchez-Ruiz, M.-J., Siegling, A. B., Saklofske, D. H., & Mavroveli, S. (2018). *Emotional intelligence as personality: Measurement and role of trait emotional intelligence in educational contexts*. In K. V Keefer, J. D. A. Parker, & D. H. Saklofske (Eds.), *Emotional intelligence in education* (pp. 49–81). New York, NY: Springer.
- Quispe de la Cruz, I. (2018) *La inteligencia emocional como predictor del desarrollo de competencias comunicativas y argumentativas en estudiantes de Contabilidad de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Filial Chincha*. Para optar al Grado Académico de Doctor en Psicología Educativa y Tutorial Lima – Perú.
- Ramos, G. (2015). *La Comunicación Interna y su Incidencia en la Productividad de la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda La Merced Ltda., en la Ciudad de Ambato*. Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Ingeniera en Marketing y Gestión de Negocios. Ambato, Ecuador.

Recuperado de <https://bit.ly/3sf1s4w>

Romero, H. (2016) *Inteligencia Emocional y Clima Organizacional de la delegación de recursos humanos de una Institución Gubernamental de la zona 6 de Quetzaltenango*. Tesis de grado Recuperado de <https://bit.ly/3AFCDRY>

Sandoval, L y Zegarra, B (2020) *Inteligencia emocional para fortalecer la comunicación interna en los colaboradores del Hotel Costa del Sol Wyndham, Chiclayo* Tesis para obtener el título profesional de: Licenciada en administración

Tessi, M. (2017). *Engagement - The impulse of internal communication*. Red Inside, v (35), paragraph 18.

Tinoco, O, Rosales P, Crispín, Santiago, A (2016) *Estadística básica* Editorial: Asociación Civil Universidad de Ciencias y Humanidades Materia: Matemáticas estadísticas Publicado:2016-05-12 Número de edición:1 Número de páginas:302 Tamaño:21.5x15cm. Idioma: español.

Túnez, L. y Costa, C. (2014). *Comunicación corporativa: Claves y escenarios*. Recuperado de: <https://bit.ly/3fWmBeQ>

WOBI (2020): world of business ideas, ISSN 0328-9117, Vol. 17, N°. 2, 2020, págs. 130-137

World Economic Forum. (2016). *The future of jobs: Employment, skills and workforce strategy for the fourth industrial revolution*. Geneva, Switzerland. <https://bit.ly/3ABwTJ6>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de operacionalización

Tabla 02

Matriz de operacionalización de la variable Inteligencia emocional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Inteligencia emocional	Petrides y otros (2018), la refieren como a la percepción que tienen los individuos respecto de sus posiciones emocionales y a la capacidad para manejar, utilizar y entender sus propias emociones, así como las de otros.	Puntaje obtenido a través del cuestionario de inteligencia emocional con respecto a las dimensiones: autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía, habilidades sociales	- Autoconocimiento	- Conciencia emocional - Valoración de sí mismo - Confianza en sí mismo	1-2 3-4 5-6	Tipo de escala ordinal Escala de valoración: Escala de Likert (1) Nunca (2) casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			- Autorregulación	- Autocontrol - Confiabilidad - Integridad - Adaptabilidad - Confianza mutua	7-8 9-10 11-12 13-14 15-16	
			- Motivación	- Motivación al logro - Compromiso - Iniciativa - Optimismo	17-18 19-20 21-22 23-24	
			Empatía	- Comprensión a los demás - Ayudar a los demás - Orientación hacia el servicio	25-26 27-28 29-30	
			Habilidades sociales	- Relaciones interpersonales - Manejo de conflictos - Responsabilidad social - Colaboración y cooperación	31-32 33-34 35-36 37-38	

Tabla 03

Matriz de operacionalización de la variable comunicación interna

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Comunicación interna	Marín (2017), nos refiere que es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.	Resultados y suma de los valores de las frecuencias de respuestas de la aplicación del cuestionario para medir la comunicación interna en las dimensiones: política de comunicación, tipos de comunicación, plan de comunicación, modelo operativo, credibilidad.	- Política de comunicación - Tipos de comunicación - Plan de comunicación Modelo operativo Credibilidad	-Imagen de la empresa	1-2	Tipo de escala ordinal Escala de valoración: Escala de Likert (1) Nunca (2) casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
				-Cultura	3-4	
				-Compromiso	5-6	
				-Comunicación Colectiva.	7-8	
				-Comunicación Interpersonal	9-10	
				-Comunicación persuasiva	11-12	
				- Herramientas de comunicación	13-14	
				- Asesoramiento	15-16	
				-Evaluación de resultados	17-18	
				-Implementación de mejoras	19-20	
-Feedback	21-22					
				-Demanda de información	23-24	
				-Responsabilidad	25-26	
				-Motivar	27-28	

Anexo 02: Colaboradores de la gerencia de administración tributaria y rentas

Cargo clasificado	Cargo estructural	total
Gerencia general de administración tributaria y rentas		
Director de Sistema Administrativo III	Gerente General	1
Director de Sistema Administrativo I	Sub-Gerente de Coordinación y Apoyo	1
Abogado III		1
Especialista Administrativo I		1
Obrero 2da.		1
Sub-total		5
Gerencia de administración tributaria		
Director de Sistema Administrativo II	Gerente	1
Director de Sistema Administrativo I	Sub-Gerente de Coordinación y Apoyo	1
Especialista en Tributación III		5
Especialista en Tributación I		2
Técnico en Tributación I		3
Técnico en Finanzas II	Técnico en tributación II	1
Técnico Administrativo I		1
Oficinista III		1
Oficinista II		1
Oficinista I		2
Obrero 1era.	Obrero 1era.	2
Obrero 2da.	Obrero 2da.	2
Obrero 3era.	Obrero 3era.	1
Sub-total		23
Gerencia de fiscalización		
Director de Sistema Administrativo II	Gerente	1
Especialista en Tributación III		2
Ingeniero III		1
Especialista Administrativo III		2
Especialista en Tributación I		1
Técnico en Tributación I		1
Oficinista I		1
Sub-total		9
Gerencia de Recaudación		
Director de Sistema Administrativo II	Gerente	1
Especialista en Tributación III		2
Secretaria (O) II		1
Técnico en Tributación I		1
Oficinista III		1
Sub - total		6
Gerencia de Ejecución Coactiva		
Director de Sistema Administrativo II	Gerente	1
Director de Sistema Administrativo I	Auxiliar Coactivo	3
Especialista en Tributación III		2
Oficinista III		1
Oficinista II		1
Oficinista I		1
Obrero 2da.		4
Obrero 3era.		4
Sub total		17
Total general		60

Fuente: Municipalidad del Callao. MOF/portal de transparencia

Anexo 03: Instrumentos

Cuestionario 01

Instrucciones generales:

Esta encuesta es personal y anónima, está dirigido a los colaboradores de la en la Administración de la Municipalidad del Callao, 2021. Agradezco brindar su respuesta con la mayor veracidad y transparencia a las diversas preguntas del cuestionario, todo lo cual permitirá tener un acercamiento científico a la realidad concreta de la inteligencia emocional y la comunicación interna.

Debe colocar una x, donde considere conveniente, para contestar considere la siguiente escala:

(1) Nunca (2) Casi nunca (3) Algunas veces (4) Casi Siempre (5) Siempre

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Acepta la responsabilidad que originan sus decisiones incorrectas.					
2	Al tomar una decisión, se deja llevar por sus estados de ánimo.					
3	Suele reflexionar sobre las causas o el porqué de sus emociones o estados de ánimo.					
4	Tiene conciencia plena de sus fortalezas y debilidades					
5	Tiene apertura para aceptar la retroalimentación de las personas					
6	Trasmite ser una persona segura de sí misma.					
7	Pierde fácilmente el control de sí mismo cuando la relación con un compañero de trabajo es tensa.					
8	Controla los impulsos ante situaciones estresantes.					
9	Acepta fácilmente a personas con valores diferentes a los de usted.					
10	Puede mantener la calma cuando está molesto.					
11	Para hacer bien su trabajo, necesitan que le den estímulos.					
12	Manifiesta su malestar cuando los planes son cambiados a último momento.					
13	Se recupera fácilmente ante situaciones difíciles.					
14	Suele exigirse a sí mismo metas muy elevadas.					
15	Su productividad se ve muy afectada cuando se le presentan problemas personales o laborales.					
16	Si se le presenta un problema suele manejar dicha situación.					
17	Busca prepararse para incrementar su capital intelectual.					
18	Es capaz de auto motivarse para conseguir algo.					
19	Busca constantemente mejorar las oportunidades que le permitan avanzar más allá de su posición actual.					
20	Si un miembro del equipo de trabajo presenta dificultad en su labor, dedica parte de su tiempo para ayudarlo a buscar una solución.					
21	Suele crear y detectar oportunidades.					
22	Ante un problema laboral, toma decisiones prácticas, anticipándose a los demás.					
23	Frente a las circunstancias adversas, proyecta en sus colaboraciones optimismo vislumbrándola como una oportunidad.					
24	Ante un problema se concentró en qué se puede hacer algo para resolverlo.					
25	Se percata de los estados de ánimo y emociones de sus colaboradores.					
26	Cuando alguno de sus compañeros no conoce la tarea a realizar, le dedica tiempo para dar retroalimentación oportuna y constructiva.					
27	Se interesa por sus colaboradores, tanto por sus problemas laborales como personales.					
28	Es susceptible a todo lo que pueda ocurrir en su círculo laboral.					
29	Tiene dificultad de conversar con personas que tienen puntos de vista opuestos a los suyos.					
30	Escucha los puntos de vista de los demás cuando toman una decisión, considerando sus circunstancias y sentimientos.					
31	Evita rumores que puedan intranquilizarlo, manteniéndose informado.					
32	Cuando sus directivos presentan una idea, está pendiente para entender el mensaje.					
33	Sabe comunicar sus sentimientos de modo eficaz.					
34	Existe coherencia entre lo que expresa verbalmente y lo que trasmite con sus gestos o expresiones faciales.					
35	Ayuda a su equipo de trabajo a resolver dudas en el desarrollo de las actividades.					
36	Determina con facilidad compromisos entre sus compañeros para disminuir los desacuerdos laborales.					

37	Si uno de los compañeros de trabajo se encuentra al margen del equipo, busca un medio para que se integre.					
38	Fomenta el trabajo en equipo, promoviendo la interacción de los miembros para la toma de decisiones.					

Muchas gracias por su participación

Cuestionario 02

Instrucciones generales:

Esta encuesta es personal y anónima, está dirigido a los colaboradores de la gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad del Callao. Agradezco brindar su respuesta con la mayor veracidad y transparencia a las diversas preguntas del cuestionario, todo lo cual permitirá tener un acercamiento científico a la realidad concreta de la inteligencia emocional y la comunicación interna.

Debe colocar una x, donde considere conveniente, para contestar considere la siguiente escala:

(1) Nunca (2) Casi nunca (3) Algunas veces (4) Casi Siempre (5) Siempre

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Mediante sus acciones da a conocer los valores de su área laboral.					
2	Lo incentivan a que participe en los nuevos proyectos del área.					
3	Se realiza actividades que permitan integrarse entre compañeros.					
4	La empresa promueve un clima cooperativo y amigable					
5	Considera usted que es dedicado en sus labores.					
6	Considera usted que sus compañeros de área son empeñosos con sus labores.					
7	Los directivos del área se comunican conmigo a través del WhatsApp.					
8	Los directivos del área se comunican conmigo a través del correo electrónico.					
9	Los directivos del área se comunican conmigo de manera individual.					
10	Los directivos del área se comunican conmigo de manera grupal.					
11	Pienso que la comunicación cara a cara es más efectiva que otros tipos de comunicación.					
12	Considero que cada vez que los directivos del área se comunican con alguien logran convencerlo de hacer lo que indica.					
13	Se utiliza el buzón de sugerencias y circulares informativas.					
14	En el área se cuenta con un tablón o pizarra de anuncios.					
15	Su jefe de área le brinda consejos para que mejore su desempeño laboral.					
16	Lo capacitan para desempeñar nuevos puestos de trabajo o funciones.					
17	Su jefe de área analiza su progreso y se lo hace saber.					
18	Su productividad es medida en base a indicadores.					
19	Las opiniones que brinda en mejora de su área son tomadas en cuenta.					
20	Ante situaciones difíciles entre compañeros, mantienen una comunicación asertiva.					
21	Ha obtenido experiencia debido a las distintas circunstancias laborales.					
22	Acepta las críticas constructivas de manera positiva.					
23	Le comunican los cambios a realizar en su área					
24	La información brindada es adecuada ante sus expectativas.					
25	Los datos obtenidos son usados sin fines establecidos.					
26	Persiste en cumplir las metas pese a los obstáculos.					
27	Usted se muestra cooperativo.					
28	Conoce la misión de la empresa y se inspira para realizar mejor su trabajo.					

Muchas gracias por su participación

Anexo 04: Validez de los expertos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

11. Apellidos y nombres del informante: Mg. LIZET MALENA FARRO RUIZ

12. Cargo e institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV

13. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN

14. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario

15. Autor del instrumento: Zulema Uruña, Florella Beatriz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muybuena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					89
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Define las estrategias que responde al propósito de la investigación					88
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLÓGICA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					88
PROMEDIO DE VALORACIÓN						88%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: *Inteligencia emocional*

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			
31	✓			
32	✓			
33	✓			
34	✓			
35	✓			
36	✓			
37	✓			
38	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

88%

Lima, 24 de agosto del 2021.



.....
Firma de experto informante
CNI N° 45962909

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. LIZET MALENA FARRO RUIZ

1.2. Cargo e institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV

1.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN

1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario

1.5. Autor del instrumento: Zegana Uruña, Florencia Beatriz

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muybuena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					91
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					88
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					89
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90
PROMEDIO DE VALORACIÓN						89%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: comunicación interna

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			

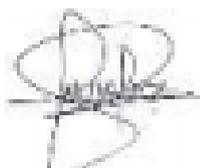
IV. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. **PROMEDIO DEVALORACION:**

89%

Lima, 24 de agosto del 2021.



.....
Firma de experto informante
DNI N° 45962909

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. Iria Katherine Gonzalez Figueroa
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
- 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- 1.5. Autor del instrumento: Zepana Urutia, Florencia Beatriz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Está expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Está adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					91
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Define las estrategias que responde al propósito de la investigación					90
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					86
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					87
PROMEDIO DE VALORACIÓN						87%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: *Inteligencia emocional*

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			
31	✓			
32	✓			
33	✓			
34	✓			
35	✓			
36	✓			
37	✓			
38	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

87%

Lima, 24 de agosto del 2021



.....
 Firma de experto informante
 DNI N° 45461881

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. Iria Katherine González Figueroa
 I.2. Cargo e institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Zepana Umalla, Fiorilla Beatriz

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muybuena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					92
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					89
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					91
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					89
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					91
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					89
COHERENCIA	Considera la estructura del presente Instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLÓGIA	Considera que los ítems miden lo que pretenda medir.					92
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: comunicación interna

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

ITEM N°	SUFICIENTE	MECIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			

IV. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

90%

Lima, 24 de agosto del 2021



.....

Firma de experto informante

DNI N° 46461881

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. BARDALES CARDENAS MIGUEL
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 1.5. Autor del instrumento: Zepana Urutia, Florencia Beatriz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muybuena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					88
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					83
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					85
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					89
PROMEDIO DE VALORACIÓN						86%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: Inteligencia emocional

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			
31	✓			
32	✓			
33	✓			
34	✓			
35	✓			
36	✓			
37	✓			
38	✓			

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. **PROMEDIO DE EVALUACIÓN:**

86%

Lima, 24 de agosto del 2021



 Firma de experto Informante
 DNI N° 08437636

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. BARDALES CARDENAS MIGUEL
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente a tiempo Completo-UCV
- 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- 1.5. Autor del instrumento: Zayana Uruña, Fionella Beatriz

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muybuena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					83
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					85
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					89
PROMEDIO DE VALORACIÓN						87%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: comunicación interna

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			

IV. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

87%

Lima, 24 de agosto del 2021


 Firma de experto informante
 DNI N° 08437636

Anexo 05: La fórmula de Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

α = (Alfa)

k = número de ítems

V_i = varianza de cada ítem

V_t = varianza total

Variable		INTELIGENCIA EMOCIONAL																																							
Dimensiones		Autoconocimiento						Autorregulación								Motivación								Empatía						Habilidades Sociales											
Indicadores		Conciencia emocional		Valoración de sí mismo		Confianza en sí mismo		Autocontrol		Confiabilidad		Integridad		Adaptabilidad		Confianza mutua		Motivación al logro		Compromiso		Iniciativa		Optimismo		Comprensión a los demás		Ayudar a los demás		Orientación hacia el servicio		Relaciones interpersonales		Manejo de conflictos		Responsabilidad social		Colaboración y cooperación			
Preguntas		Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20	Pregunta 21	Pregunta 22	Pregunta 23	Pregunta 24	Pregunta 25	Pregunta 26	Pregunta 27	Pregunta 28	Pregunta 29	Pregunta 30	Pregunta 31	Pregunta 32	Pregunta 33	Pregunta 34	Pregunta 35	Pregunta 36	Pregunta 37	Pregunta 38		
Participantes	001	5	5	1	5	3	5	2	5	4	1	2	5	1	1	3	1	3	5	2	2	2	1	3	1	2	2	1	1	3	1	1	1	2	2	2	2	2	1	4	93
	002	4	1	4	3	2	3	1	2	4	4	1	2	4	2	2	4	4	2	3	4	5	4	5	2	1	4	4	2	2	4	2	2	2	3	4	5	4	2	2	113
	003	3	4	2	4	4	4	2	4	3	2	2	4	2	5	3	2	3	4	5	3	3	5	2	5	2	4	2	5	3	2	5	5	5	3	3	4	5	1	129	
	004	2	3	3	5	4	2	3	2	1	3	3	2	3	3	2	3	4	5	2	5	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	5	4	3	3	1	115	
	005	5	4	5	3	4	5	1	3	4	5	1	3	5	4	3	5	5	4	5	5	2	5	3	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	2	4	4	2	149	
	006	4	5	3	2	4	4	3	4	5	3	3	4	3	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	2	3	5	4	3	5	5	5	4	5	2	5	1	149	
	007	5	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	4	2	2	3	3	4	4	3	4	5	4	2	1	2	4	2	2	4	4	4	4	3	1	4	2	105
	008	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	2	4	5	3	4	5	3	3	5	5	4	4	3	1	157	
	009	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	5	4	1	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	1	153
	010	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	2	157
varianza		0.8	1.44	1.61	1.21	0.65	1.04	1.24	1.25	1.85	1.61	1.24	1.25	1.61	1.64	0.69	1.61	0.8	0.89	1.29	0.96	1.04	1.6	0.89	1.64	1.45	1.41	1.61	1.64	0.69	1.61	1.64	1.64	1.29	0.96	1.21	1.41	1.64	0.81		

Inteligencia emocional

α = (Alfa) 0.93012
 k = número de ítem 38
 V_i = varianza de cada ítem 48.86
 V_t = varianza total 517.8

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

COMUNICACIÓN INTERNA																															
Variable																															
Dimensiones	Política de comunicación						Tipos de comunicación						Plan de comunicación				Modelo operativo						Credibilidad						SUMATORIA		
Indicadores	Imagen de la empresa		Cultura		Compromiso		Comunicación colectiva		Comunicación interpersonal		Comunicación persuasiva		Herramientas de comunicación		Asesoramiento		Evaluación de resultados		Implementación de mejoras		Feedback		Demanda de información		Responsabilidad		Motivar				
Preguntas	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20	Pregunta 21	Pregunta 22	Pregunta 23	Pregunta 24	Pregunta 25	Pregunta 26	Pregunta 27	Pregunta 28			
Participantes	001	5	5	4	5	1	5	2	5	4	1	2	5	2	4	1	2	3	5	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	78	
	002	4	1	3	3	4	3	1	2	4	4	1	2	3	3	4	3	4	2	3	4	5	4	4	2	1	4	3	3	84	
	003	3	4	2	4	2	4	2	4	3	2	2	4	5	3	2	5	3	4	5	3	3	5	2	5	2	4	5	5	97	
	004	2	3	3	5	3	2	3	2	1	3	3	2	2	4	3	2	4	5	2	5	4	3	3	3	3	3	2	2	82	
	005	5	4	2	3	5	5	1	3	4	5	1	3	5	3	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	5	4	5	5	113	
	006	4	5	2	2	3	4	3	4	5	3	3	4	5	1	3	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	2	5	5	108	
	007	5	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	2	4	2	1	4	4	78	
	008	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	2	4	5	5	125	
	009	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	1	5	4	4	113
	010	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	113
varianza	0.8	1.44	0.96	1.21	1.61	1.04	1.24	1.25	1.85	1.61	1.24	1.25	1.29	0.81	1.61	1.29	0.8	0.89	1.29	0.96	1.04	1.6	1.61	1.64	1.45	1.41	1.29	1.29			

Alfa de Cronbach Variable comunicación interna

α = (Alfa) 0.9019

k = número de ítem 28

V_i = varianza de cac 35.77

V_t = varianza total 274.49

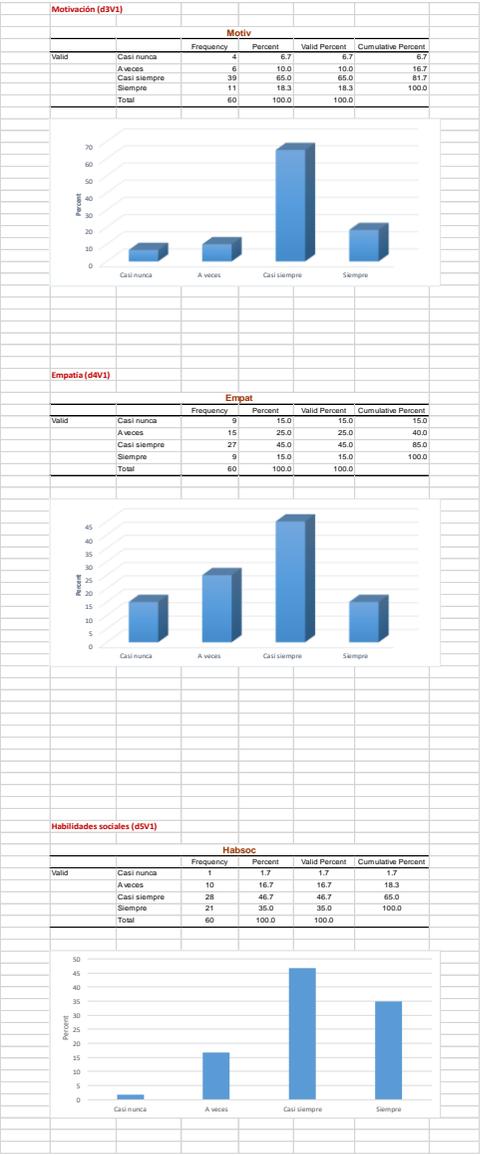
$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$



1: P1 5

	P63	P64	P65	P66	INTEMOC	COMINT	Autocon	Autor	Motiv	Empat	Habsoc
1	2	2	4	4	2	3	4	3	2	2	2
2	1	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
3	2	4	5	3	3	4	4	3	4	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4
6	1	2	5	3	4	4	4	4	5	4	4
7	2	1	4	2	3	3	3	2	4	2	3
8	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
9	1	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4
10	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
11	2	5	4	1	4	4	5	4	5	3	4
12	2	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3
13	2	5	3	2	3	3	3	3	4	3	4
14	3	2	1	3	3	3	3	3	4	2	4
15	2	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4
16	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4
17	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3
18	1	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
19	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	2	2	4	4	2	2	2	3	2	3	3
21	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5
22	1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
23	1	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4

1



Anexo 7: Rango de correlación de Rho Spearman

Valor del coeficiente (+/-)	Significado
-1	Correlación negativa perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández et al. (2014)

Anexo 8: Autorización de la aplicación de la investigación



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y RENTAS
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Callao, 02 de setiembre del 2021

CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA INVESTIGACIÓN

Señor (a) (ita)

FIGRELLA BEATRIZ URRUTIA ZEGARRA

Presente. -



Por medio del presente me es grato saludarla, y en mérito al documento de la referencia donde solicita "Permiso para realizar trabajo de Investigación", la gerencia de acuerdo con la solicitud enviada por usted le informa que está dispuesta a colaborar, entendiendo que solo serán con fines de una investigación y autorizamos la investigación dando información general, mas no detallada de información contable, financiera y otros, como son los libros y documentos que a nuestro criterio y políticas son confidenciales, además solicitamos y deseamos conocer que informe detalladamente los siguientes puntos:

- Que tipo de información requiere, (administrativa, legal, tributaria, etc.)
- Porque medio desea se le brinde la información solicitada o como va a recabar la información.
- Informes, anexos, encuestas y otros medios por el cual se va basar su investigación en forma virtual.



Sin otro particular, quedo atenta a su respuesta.

Atentamente.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
TULLIARDOZA REVIES LYNHAIN
SECRETARÍA GENERAL

SECRETARIA
GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
TELEFONO (01) 201-6411 Anexo 1090
JR. PAZ SOLDAN N° 252 -CALLAO

← Solicitud permiso para realizar Trabajo de Investigación

Respondió el Jue 2/09/2021 11:48.

Gerencia de Administración Tributaria <gat@municipalao.gob.pe>

Jue 2/09/2021 09:45

Para: Usted

Buenos Días estimada, Fiorella Beatriz Zegarra Urrutia.

Por medio del presente me es grato saludarla, y en merito al documento de la referencia sonde solicita "Permiso para realizar trabajo de Investigación", la gerencia acepta su solicitud y autoriza su investigación, asimismo solicita que informe detalladamente los siguientes puntos,

- Que tipo de información requiere, (administrativa, legal, tributaria, etc.)
- Porque medio desea se le brinde la información solicitada o como va a recabar la información.

Asimismo, se solicita pueda adjuntar:

- Informes, anexos, encuestas y otros medios por el cual se va basar su investigación

Sin otro particular, quedo atenta a su respuesta.

Atentamente.

SECRETARIA
GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
TELEFONO (01) 201-6411 Anexo 1090
JR. PAZ SOLDAN N° 252 -CALLAO

Responder | Eliminar | Archivo | Mover a | Categorizar | ...

← RE: Solicitud permiso para realizar Trabajo de Investigación

Fiorella Zegarra

Jue 2/09/2021 11:48

Para: Gerencia de Administración Tributaria



3 archivos adjuntos (382 KB) Descargar todo Guardar todo en OneDrive

Buenos días gracias por la respuesta, mi trabajo es un trabajo de investigación para obtener mi título de administradora, denominado la inteligencia emocional y la comunicación interna, se desea encontrar la relación entre estas dos variables, para ello lo realizaremos a través de un cuestionario, que deberán resolver los trabajadores del área, sean contratados o nombrados, adjuntare el link de nuestro cuestionario así como también estaré enviando la carta de la universidad, para que me puedan apoyar con este trabajo el cual quedare eternamente agradecida, los resultados de la investigación también serán de conocimiento de ustedes.

NOTA: este es en enlace de nuestra encuesta que seria aplicada, en forma virtual debido a la pandemia, para evitar mayores contratiempos. Nuestra encuesta ha sido validada por docentes expertos en investigación, envío los informes de los expertos

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfjJ5Hgt3446WPtcsMHKTvMo6xfP7Lf2vgn8pGrC47iQubFow/viewform?usp=sf_link



CUESTIONARIO

Estimado colaborador le solicito resolver este cuestionario. Instrucciones generales: Esta encuesta es personal y anónima. Agradezco brindar su respuesta con la mayor veracidad y transparencia a las diversas preguntas del