

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades
Escuela Profesional de Psicología



**Influencia de la inteligencia emocional en las relaciones interpersonales
y la satisfacción laboral en el personal administrativo en una
municipalidad distrital de Arequipa, 2023**

Tesis presentada por las Bachilleres:

Becerra Peralta, Samantha Nailea

ORCID: 0009-0003-2414-3217

Montoya Zea, María Fernanda

ORCID: 0009-0002-8746-5769

para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Asesor (a):

Dra. Quispe Flores, Lita Marianela

ORCID: 0000-0003-4734-433X

Arequipa – Perú

2024

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

PSICOLOGIA

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 15 de Junio del 2024

Dictamen: 010409-C-EPSIC-2024

Visto el borrador del expediente 010409, presentado por:

2017800262 - BECERRA PERALTA SAMANTHA NAILEA

2017246832 - MONTOYA ZEA MARIA FERNANDA

Titulado:

**INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y LA
SATISFACCION LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE AREQUIPA, 2023**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

Titulo Profesional/Titulo de Segunda Especialidad/Grado Académico a optar:

LICENCIADO (A) EN PSICOLOGÍA

**29247715 - GUZMAN GAMERO RUFINO RAUL LIZANDRO
DICTAMINADOR**



**29680041 - LARA QUILLA JAIME ERNESTO
DICTAMINADOR**



**29724747 - ALARCON FARFAN VERONIKA ELIZABETH
DICTAMINADOR**



Influencia de la inteligencia emocional en las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en el personal administrativo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
3	repositorio.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	1library.co Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	<1%

Dedicatoria

Esto va dedicado primeramente a mi mamá por su amor inmenso, por ser mi orientadora y por enseñarme el valor del esfuerzo y la dedicación, quiero decirte que este logro es tuyo tanto como mío. A mis abuelos y a mi hermano que con su amor, apoyo y comprensión han sido fundamentales para alcanzar este logro. De igual manera a Mauricio y Bryan por creer en mí incluso cuando dudaba de mí misma y por ser mi mayor fuente de alegría y motivación. También a mi mejor amiga y gran compañera, por este gran paso que damos juntas. Los amo más de lo que las palabras pueden expresar.

Samantha Nailea, Becerra Peralta

A mi mamá, por ser mi ejemplo de fortaleza, resiliencia y bondad. A mi papá, por ser mi ejemplo de valentía, perseverancia y determinación. Ambos son mi fuente de inspiración y superación personal y profesional, ustedes son mis cimientos para mi evolución constante. A mi abuelita María y a mi madrina Mirta, por ser mi hombro y sostén, cuando mamá y papá no estaban cerca. A ti mejor amiga, gracias por tu insistencia. Un honor llegar hasta aquí juntas. Y a todos los que confían y siguen creyendo en mí, aun cuando yo tengo dudas, me motivan e inspiran a ir por más.

Los amo y tanto por ustedes, como por mí, puedo decir que hemos culminado una nueva meta, lo logramos mis parchecitos al corazón.

María Fernanda Montoya Zea

Agradecimientos

Primeramente, le agradecemos a Dios porque sin su voluntad, no habiéramos llegado a vivir este gran momento. Asimismo, le agradecemos a nuestros queridos padres que siempre nos han brindado su amor y apoyo absoluto, enseñándonos a confiar en nosotras mismas para poder cumplir nuestros objetivos tanto personales como profesionales, sin tener miedo a las adversidades e impulsándonos a lograr cada uno de ellos. Son nuestro motor y motivo, y gracias a ustedes sabemos que el cielo nunca será nuestro límite.

Le agradecemos profundamente a nuestra asesora Dra. Lita Quispe, por obsequiarnos algo valioso, que es su tiempo, el cual se evidenció en el interés, dedicación y paciencia, para brindarnos las pautas y correcciones necesarias, sin ello no habiéramos llegado a esta instancia tan anhelada. Gracias por ser nuestra guía y por las palabras de aliento durante este arduo proceso.

De la misma manera, son muchos los docentes que nos han ido acompañando en este camino universitario, y queremos que sepan que cada uno ha sido pieza fundamental en nuestro rompecabezas de formación profesional, pero sobre todo personal; porque más allá de los conocimientos nos brindaron cimientos para ser buenas profesionales. En este punto hay un agradecimiento muy especial para la Dra. Verónica Alarcón, quien desde un inicio confió en nuestras capacidades y nos acompañó en todo el proceso incondicionalmente, gracias por ser nuestro soporte y por no soltarnos, haciéndonos seguimiento constantemente, es algo que siempre recordaremos.

Y agradecerles a nuestros compañeros y próximos colegas, muchos de ellos se han convertido ahora en amigos o familia. Gracias por las horas compartidas, los trabajos realizados en conjunto y las historias vividas dentro y fuera de la universidad, nos llevamos gratos e inolvidables recuerdos.

Por último, le agradecemos a nuestra alma mater, la Universidad Católica de Santa María, porque nos ha permitido tener una base firme, no solo en lo académico, sino también en la vida en general.

Resumen

El diseño de la investigación fue determinar de qué manera la inteligencia emocional (IE) influye en las relaciones interpersonales (RI) y en la satisfacción laboral (SL) del personal administrativo de una Municipalidad Distrital de Arequipa. Se empleó una metodología de estudio fundamental con una estructura transeccional no empírica y un enfoque de naturaleza cuantitativa con un alcance basado en correlaciones causales. Se obtuvieron datos mediante cuestionarios específicos para cada variable, administrados a 125 trabajadores administrativos. Los resultados revelaron una relación causal entre la variable independiente IE para con las dos variables dependientes, las cuales son RI y SL, es así que la IE influye directamente en las RI alrededor de 0.791, con un coeficiente de determinación explicativa de R^2 15.6 ($\beta = 0.791$, $p < 0.001$), también la variable de IE influye en la variable de SL alrededor de 0.480 con un coeficiente de determinación explicativa de R^2 24.4 ($\beta = 0.480$, $p < 0.001$). Estos hallazgos respaldan la idea de que promover la IE puede ser una estrategia eficaz para mejorar el bienestar y la productividad del personal en la Municipalidad Distrital de Arequipa.

Palabras Clave: Relaciones interpersonales, Inteligencia emocional, Satisfacción laboral, Personal administrativo.

Abstract

The purpose of the research was to determine how emotional intelligence (EI) influences interpersonal relationships (IR) and job satisfaction (LS) of the administrative personnel of a district municipality of Arequipa. A fundamental study methodology was used with a non-empirical transactional structure and a quantitative approach with a scope based on causal correlations. Data were obtained through specific questionnaires for each variable, administered to 125 administrative workers. The results revealed a causal relationship between the independent variable EI for with the two dependent variables, which are IR and SL, it is so that EI directly influences IR around 0.791, with an explanatory determination coefficient of $R^2 15.6$ ($\beta = 0.791$, $p < 0.001$), also the EI variable influences the SL variable around 0.480 with an explanatory determination coefficient of $R^2 24.4$ ($\beta = 0.480$, $p < 0.001$). These findings support the idea that promoting EI can be an effective strategy to improve the well-being and productivity of personnel in the District Municipality of Arequipa.

Key Words: Emotional intelligence, Interpersonal relationships, Job satisfaction, Administrative staff.

Índice

<i>Dedicatoria</i>	
<i>Agradecimientos</i>	
Resumen	
Abstract.....	
CAPÍTULO I: Problema y marco teórico	1
Introducción	1
Pregunta de Investigación	5
Variables	5
Definición Operacional de las Variables	5
Variable Independiente: Inteligencia Emocional	5
Variable Dependiente 1: Relaciones Interpersonales.....	5
Variable Dependiente 2: Satisfacción Laboral.....	6
Objetivos.....	6
Objetivo General	6
Objetivos Específicos.....	7
Antecedente teórico-investigativos.....	7
Hipótesis	31
CAPÍTULO II. Método	32
Método	32
Técnicas e instrumentos.....	33
Técnica	33
Instrumentos	33
Participantes.....	36
Población.....	36
Muestra y Muestreo.....	36
Procedimiento	37
Consideraciones Éticas	37
Análisis de Datos	38
CAPÍTULO III. Resultados.....	39
Resultados.....	39
<i>Resultados descriptivos</i>	39

<i>Resultados inferenciales</i>	44
<i>Discusión</i>	51
Conclusiones.....	56
Sugerencias.....	58
Limitaciones	60
Referencias	61
Anexos.....	67



Índice de Tablas

Tabla 1 Población	36
Tabla 2 Características de la población	36
Tabla 3 Nivel de IE del personal administrativo	39
Tabla 4 Nivel de las dimensiones de IE	40
Tabla 5 Nivel de RI del personal administrativo	41
Tabla 6 Nivel de las dimensiones de RI	42
Tabla 7 Nivel de SL del personal administrativo	43
Tabla 8 Nivel de las dimensiones de SL	43
Tabla 9 Prueba de normalidad de datos	44
Tabla 10 Relación entre la IE y las RI	45
Tabla 11 Relación entre las dimensiones de la IE y la variable RI	46
Tabla 12 Relación entre la IE y la SL	47
Tabla 13 Relación entre las dimensiones de la IE y la variable SL	48
Tabla 14 Análisis de regresión lineal múltiple para explicar como la IE influye en las RI	49
Tabla 15 Análisis de regresión lineal múltiple para explicar como la IE influye en la SL	50

Índice de Figuras

Figura 1 Competencias de la IE.....	9
Figura 2 Modelo secuencial de la autorregulación.....	10
Figura 3 Ventajas de la satisfacción laboral	17
Figura 4 Condiciones laborales	19



CAPÍTULO I: Problema y marco teórico

Introducción

En el transcurso del tiempo, las investigaciones sobre la inteligencia emocional han ido tomando mayor importancia en el día a día de las personas, esto debido a que las emociones conservan un rol esencial en la vida humana, Vallejos (2022) afirma que en un 38.4% de las personas estiman que el manejo de las emociones les ayuda a mejorar y controlar diversas situaciones, así también García (2020) menciona que es crucial en el ámbito laboral, ya que permite gestionar el estrés, tomar decisiones adecuadas, mantener la motivación y establecer relaciones positivas. Asimismo, es común observar que muchos empleados carecen de habilidades emocionales, lo que puede generar conflictos, falta de colaboración y un clima laboral poco saludable.

Con respecto a las relaciones interpersonales, son fundamentales para las tareas en equipo, solución de conflictos y comunicación; cuando hablamos de este tema, en muchas ocasiones se encuentran problemas en las organizaciones donde los colaboradores no participan activamente para la solución de problemas. Identificándose como problema la falta de manejo de emociones, y demostrando que las relaciones interpersonales son una necesidad en las organizaciones y forman parte integral de cada persona.

Asimismo, la satisfacción laboral dentro de las organizaciones es un elemento fundamental debido a que representa mayor compromiso, productividad y permanencia de los colaboradores, es decir, que las evaluaciones positivas de satisfacción formulan resultados favorecedores para los objetivos de las empresas (Díaz et al., 2023). Las arduas y constantes permutaciones en las organizaciones generan que existan diversos vectores que repercuten sobre la satisfacción laboral por la variación de comportamientos y actitudes, una gran parte de individuos que laboran en el campo de

entidades del estado se sienten descontentos en su entorno laboral (Amasifuén et al., 2023), es por ello, que esta variable es un elemento importante a investigar en la vida humana.

En esta situación, se admite la presencia de diversas problemáticas presentadas de acuerdo a estas variables dentro del entorno laboral, se puede identificar en primer lugar que, de acuerdo a Díaz y Chávarry (2022), la carencia de competencias emocionales en los empleados del sector público puede ocasionar fricciones entre compañeros y deteriorar el ambiente laboral, así como también perjudicar la eficacia en la realización de labores gubernamentales. Además, puede tener un impacto en las determinaciones éticas, la capacidad de liderar equipos y manejar situaciones de crisis. Los líderes con una gran capacidad de inteligencia emocional tienen la habilidad de inspirar y dirigir a sus equipos, creando un ambiente laboral más positivo. En momentos de crisis, la capacidad de mantener la calma y comunicarse de manera eficaz resulta crucial. La inteligencia emocional también puede fortalecer las conexiones con partes interesadas y organizaciones civiles, lo que favorece la cooperación en la implementación de políticas gubernamentales. En resumen, abordar esta problemática requiere el fortalecimiento de competencias emocionales y cambios en la cultura organizacional para mejorar la prestación de servicios públicos. Asimismo, para Cordero et al., (2020) los desafíos que enfrentan los empleados del gobierno en términos de relaciones interpersonales abarcan una serie de áreas complejas en el ámbito laboral del sector público. Esto incluye cuestiones como las habilidades comunicativas ineficaces, la presencia de conflictos entre individuos, la falta de capacidad para entender las perspectivas de los demás, así como dificultades en el trabajo en equipo y una estructura jerárquica inflexible. Estos problemas pueden propiciar un entorno laboral desfavorable, disminuir la productividad y generar una

atmósfera de desconfianza. Además, la ausencia de habilidades para resolver conflictos puede complicar aún más la situación. Por tanto, abordar estas problemáticas requiere la promoción de una comunicación más efectiva, el fomento de la empatía, el trabajo en equipo y la mejora de la cultura organizacional. Es fundamental proporcionar herramientas que ayuden a gestionar los conflictos de manera constructiva y así lograr un ambiente de trabajo más saludable y productivo. Finalmente, para Chiang y Rebolledo (2020) mencionan que la satisfacción laboral de los funcionarios públicos es crucial para asegurar el correcto funcionamiento de las entidades públicas. Dentro de los desafíos a enfrentar se encuentran los entornos de trabajo negativos, la carga excesiva de tareas, la falta de reconocimiento y oportunidades de crecimiento. El desequilibrio entre la vida profesional y personal, junto con la percepción de carencia de poder y participación en las determinaciones, son también factores que contribuyen a esta insatisfacción. Problemas relacionados con la comunicación y el liderazgo también impactan de manera negativa en el ambiente laboral. Abordar estos problemas demanda la ejecución de medidas que fomenten lugares de trabajo saludables y la creación de programas de bienestar. Mejorar la felicidad laboral no solo beneficia a los empleados, sino que también resulta en un mejor desempeño y en una mayor calidad en los servicios públicos ofrecidos.

A nivel internacional, hay variedad de investigaciones que hablan acerca de La relevancia de la IE y su conexión o importancia con el tema de relaciones interpersonales, cómo en el caso de Betancourt (2022) que hablan acerca de la influencia en el manejo de los problemas en el área administrativa, obteniendo resultados favorables para manejar e incrementar el manejo de las actividades, así también afirma que hay una conexión entre la inteligencia emocional y las interacciones interpersonales.

Según Garate y Orbe (2023), desde un punto de vista emocional, la satisfacción laboral es multicausal, es decir, que existen una gran cuantía de elementos, componentes o factores que repercuten sobre ella, en dónde las relaciones interpersonales es uno de los vectores que tiene una alta probabilidad de ser un alto detonante en la actividad profesional laboral, es así que es un desafío para las entidades organizacionales formar y fortalecer las relaciones entre colaboradores.

En el caso de los trabajadores administrativos de una municipalidad debe existir interacción con diversos factores, tanto internos como externos, como compañeros de trabajo, superiores, ciudadanos y proveedores. Estas relaciones pueden afectar la eficiencia de los flujos y actividades administrativas y así mismo intervenir en el nivel de contento en el trabajo y relacionarse en la percepción de la institución por parte de la comunidad.

La investigación buscará describir y dar a conocer sí los empleados del sector administrativo de una Municipalidad Distrital de Arequipa posee una adecuada inteligencia emocional, con el designio de formular sí esta variable tiene un impacto en las interacciones entre personas y en la satisfacción de las actividades laborales de la entidad pública debido a la importancia de este elemento en el desempeño de los procesos administrativos; la investigación tiene un impacto e importancia sobre el ámbito social puesto que el estudio permitirá desarrollar las bases de una situación problemática para formular soluciones que puedan mejorar las condiciones socio personales dentro de las instituciones públicas.

Por lo tanto, la investigación buscó precisar una relación causa efecto, partiendo de la inteligencia emocional hacia Las interacciones sociales y el nivel de satisfacción laboral en los empleados del área administrativa en la ciudad de Arequipa en el periodo 2023 con la finalidad de alcanzar resultados que permitan proceder a determinar

problemas y deficiencias entre las variables que puedan ser solucionadas en futuros estudios aplicados.

Pregunta de Investigación

¿De qué manera la inteligencia emocional influye en las relaciones interpersonales y en la satisfacción laboral del personal administrativo de una Municipalidad Distrital de Arequipa?

Variables

Variable independiente: Inteligencia emocional

Variable dependiente 1: Relaciones interpersonales

Variable dependiente 2: Satisfacción laboral

Definición Operacional de las Variables

Variable Independiente: Inteligencia Emocional

Según Quiroz (2021), es la destreza que permite el control de las emociones de un individuo, así también permite incrementar el conocimiento de uno mismo y controlar impulsos, desarrollar de mejor manera la empatía, motivación y perseverancia. La facultad de identificar, interpretar y regular tanto las emociones de uno mismo como las ajenas, y de aprovechar eficazmente esta sensibilidad emocional en las situaciones sociales.

La variable fue medida por el cuestionario de IE que está estructurado en 5 dimensiones (Autoconciencia, Autorregulación, Motivación, Conciencia Social y Manejo de Relaciones) y cuenta con 22 ítems, fue desarrollado por Alarcón (2019) y fue evaluada a través de una escala ordinal de tres alternativas: No, A veces y Sí.

Variable Dependiente 1: Relaciones Interpersonales

Es un enlace que se puede dar con otros individuos considerando que se requiere como mínimo a otra persona, es así que se entiende como la capacidad de un ser

humano por trabajar en equipo con colaboración constante. Las conexiones, afinidades y afiliaciones que se forman dentro de un área común, en el ámbito empresarial entre un grupo de trabajo y otro. Es imprescindible el flujo de comunicación eficaz, la cooperación y la búsqueda de soluciones a los desacuerdos (Hanco et al., 2021).

La variable fue medida por el cuestionario de RI que está estructurado en 3 dimensiones (Diferencias individuales, Trabajo con diversidad, Dirección de conductas) y 10 ítems, la prueba fue desarrollada por Alarcón (2019) y es evaluada a través de una escala ordinal de tres alternativas: No, A veces y Sí.

Variable Dependiente 2: Satisfacción Laboral

Perspectiva del empleado respecto a su situación laboral dentro de una organización que es reflejado en distintas pautas de comportamiento, asociado al estado emocional como derivación de un análisis de las experiencias de trabajo (Mamani et al., 2023).

La variable fue medida por el cuestionario de SL que se dispone de un conglomerado de interrogantes ordenados, el instrumento está conformado por 3 dimensiones (Reconocimiento, Incentivos, Condiciones de trabajo) y 24 interrogantes, la prueba fue elaborada por Núñez (2018) y se caracteriza por la definición Interrogantes de respuesta limitada por medio de una escala ordinal de tres alternativas: No, A veces y Sí.

Objetivos

Objetivo General

Determinar de qué manera la inteligencia emocional influye en las relaciones interpersonales y en la satisfacción laboral del personal administrativo en una Municipalidad Distrital de Arequipa.

Objetivos Específicos

Identificar el nivel de Inteligencia Emocional del personal administrativo en una Municipalidad Distrital de Arequipa.

Conocer el nivel de Relaciones interpersonales del personal administrativo en una Municipalidad Distrital de Arequipa.

Determinar el nivel de Satisfacción Laboral del personal administrativo en una Municipalidad Distrital de Arequipa.

Establecer la relación entre la Inteligencia Emocional y las Relaciones Interpersonales en el personal administrativo en una Municipalidad Distrital de Arequipa.

Conocer la relación entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral en el personal administrativo en una Municipalidad Distrital de Arequipa.

Evaluar la influencia de la Inteligencia Emocional en la Satisfacción Laboral del personal administrativo en una Municipalidad Distrital de Arequipa.

Comprender la influencia de la Inteligencia Emocional en las Relaciones Interpersonales del personal administrativo en una Municipalidad Distrital de Arequipa.

Antecedente teórico-investigativos

Inteligencia emocional (IE)

Correa (2021), señala que el término alude a la facultad de identificar, entender y controlar las manifestaciones emocionales latentes en una situación determinada. También se entiende por la reacción a la necesidad de múltiples cuestiones que hablan de diversos comportamientos tales, por ejemplo, la adaptabilidad, la forma de adoptar decisiones, la forma de abordar los desafíos, etc.

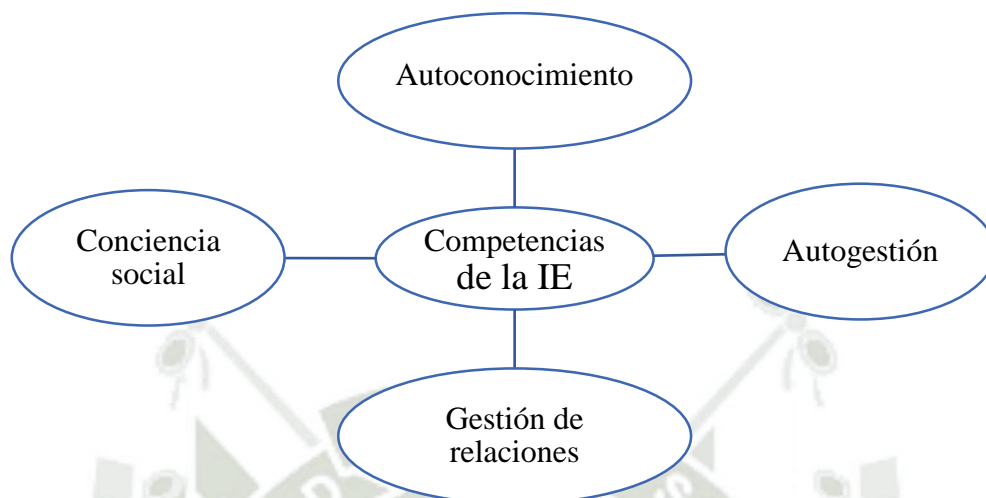
La IE es una cualidad que posee la persona que le permite manejar, comprender y emplear a voluntad su emoción y las de otras personas, este aspecto cumple un rol

fundamental en el medio social y es una importante pieza que auxilia a los individuos a sobrellevar situaciones dificultosas y tomar decisiones. La habilidad parte del desarrollo cognitivo de la persona, se caracteriza básicamente en tres atributos, la compensación emocional, atención y claridad (Vásquez et al., 2022).

Tipos. Dentro de los tipos de IE, se contemplan dos tipos, los cuales son los siguientes:

Inteligencia intrapersonal. Aquella capacidad facultada a comprender y manejar más efectivamente las emociones, valores y pensamientos internos, por lo que se refiere a tener y manejar una conciencia profunda de las acciones que realiza, lo que da fácil acceso a la autorregulación emocional, elección de decisiones y el establecimiento claro de metas personas significativas (Trujillo, 2020).

Inteligencia interpersonal. Se entiende como la habilidad para comprender y relacionarse de forma efectiva con otras personas, además que involucra competencias sociales, empatía, facultad para distinguir y entender las emociones de otros individuos, por lo que Larraz (2020) menciona que las personas con inteligencia interpersonal logran un desarrollo destacado y puede construir relaciones amicales fácilmente, resolver problemas y colaborar en entornos sociales.

Figura 1*Competencias de la IE*

Nota. Adaptado de “Coaching para el liderazgo emocional: caso Iván “El valiente” (p. 45), por A. Catalán, 2021, *AECOP Magazine*, 15.

En la Figura 1, se presentan las competencias que se contemplan en la IE de acuerdo a la formulación teórica de Goleman.

Dimensiones. Los factores de la IE determinadas para la investigación fueron 5 las cuales se plantean a continuación:

Autoconciencia. Elemento de la inteligencia emocional relacionado con la persona en sus aspectos internos, el recurso que faculta a un individuo de auto reconocer sus propias habilidades, sentimientos y cómo es su habilidad de percepción; en el momento en que la persona logra identificar sus propias emociones, establece las medidas para manejarlas, analizarlas y discernir las derivaciones que producen (Cazallo et al., 2020). Es un factor para el despliegue de competencias personales y habilidades blandas, es considerado como núcleo del comportamiento humano y la gestión, es descrito como el conocimiento subjetivo interior de una persona sobre sus aspectos individuales como la personalidad, sensaciones, deseos, estado mental, creencias,

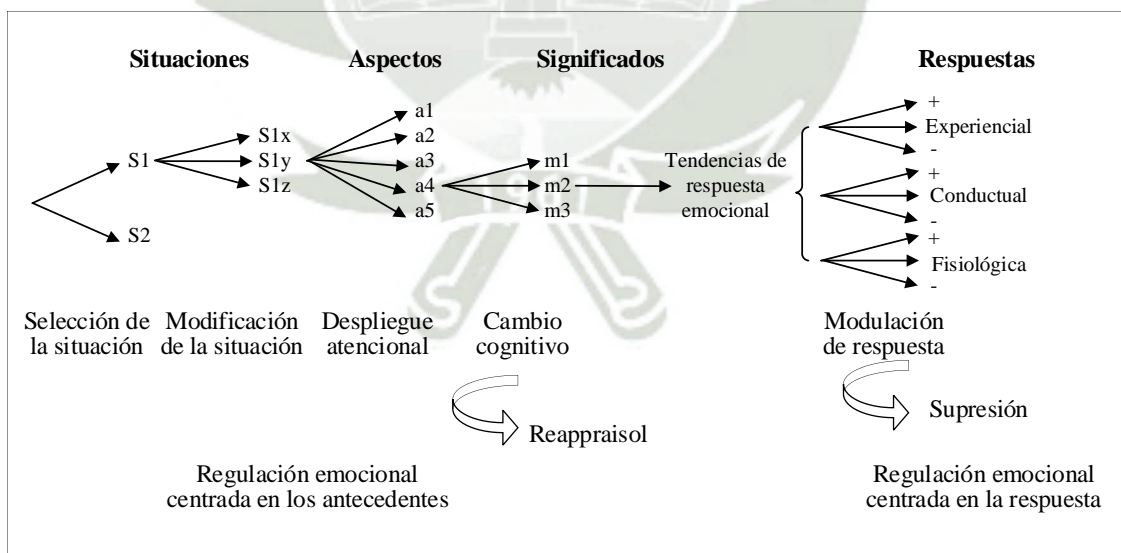
actitudes e intenciones que se van desplegando en el transcurso de la vida (Alfaro, 2022).

Autorregulación. Es un atributo que permite a la persona experimentar diversas emociones, pero de manera controlada, es decir ser conscientes de lo que se siente, reconocerlas y actuar de manera adecuada, de acuerdo a Ruales et al. (2022) establecen que es la capacidad de actuar de forma asertiva, afrontando diversas situaciones de sentimientos negativos o riesgos y miedo, una persona con autorregulación es capaz de afrontar una situación de manera correcta, reaccionando asertivamente.

De acuerdo con la Figura 2, la autorregulación implica una serie de procesos que se tienen que asimilar antes de dar una respuesta. El individuo trabaja en la deserción de las acciones, actitudes y entorno. Posterior a ello, logra un manejo adecuado que ayuda a que actúe de manera controlada.

Figura 2

Modelo secuencial de la autorregulación



Nota. Tomado de “Relación entre estilos de apego y regulación emocional” (p. 6), por M. Hanoos, 2024, *MLS Psychology Research*, 3(2).

Dentro de la autorregulación existe el modelo secuencial, el cual implica tres categorías, las cuales son las siguientes: (1) Regulación de control que acuerdo a Cornejo (2022), la define como los comportamientos automáticos enfocados en la inmediata regulación, para lo cual intervienen los siguientes mecanismos, la disociación, supresión y expresión emocional, así como también puede haber respuesta de risas. (2) Regulación anticipatoria, en este caso se define como la anticipación a cualquier situación, supone estar listo para desafíos y manejarlos de manera prudente, esta categoría posee los mecanismos de expresión, risa, adquisición de nuevas habilidades, revaloración, escribir o hablar de sucesos preocupantes o que causen un gran terror a los individuos. (3) Regulación exploratoria, esta categoría puede involucrar la adquisición de nuevas habilidades y recursos que permitan mantener un buen manejo de emociones, algunas de las actividades que se encuentran dentro de estas son talleres, escribir, entrenamientos, etc.

Motivación. Conjunto de diversos procedimientos que se encargan de activar, dirigir y mantener el comportamiento enfocado al logro de metas o a la satisfacción de las necesidades propias, además que es el impulso que ayuda a tomar acción y persistir para el cumplimiento de objetivos (Bohórquez et al., 2020). Comprende la ejecución de diversos aspectos con el fin de encaminar el estado emocional, actitud e impulsos hacia la consecución de metas, proyectos y condiciones positivas por las cuales está interesada la persona (Cuevas, 2022).

Conciencia social. Es la habilidad que posee un individuo para entender y tener en cuenta los aspectos sociales, éticos de un entorno, lo que implica sensibilidad a los aspectos sociales, comprensión de las relaciones, dinámicas sociales, etc.

Además, la conciencia social, contiene los siguientes factores. (1) Empatía primordial, consiste en ponerse en lugar de otro, sentir las emociones e interpretar de

manera correcta los signos emocionales, el cual se relaciona con instancias intuitivas que se activan de inmediato al percibir la situación. (2) Sintonía, se interpreta como la capacidad de poder conectar con otros individuos y poder escucharlos de manera receptiva, lo que implica la capacidad de discernir entre las preocupaciones de uno mismo para poder conectar con las demás personas dentro de un entorno. (3) Exactitud empática, es la facultad de entender los sentimientos, pasiones e impresiones emocionales de otros individuos, el cual se puede generar a partir de la empatía primordial, debido a que son secuenciales. (4) Cognición social, comprende lo que sucede en el mundo social, lo que implica que se comporten con probidad, lo que puede identificar las diversas situaciones, emociones o intereses de las personas en entornos diferentes.

Manejo de las relaciones. La competencia emocional conocida como manejo de relaciones personales, se describe como la destreza de una persona para manejar de manera eficiente sus interacciones y conexiones con otros individuos. Esta capacidad implica la habilidad para establecer relaciones saludables, comunicarse de manera clara, resolver conflictos de forma constructiva, trabajar de manera colaborativa y comprender las dinámicas sociales. El manejo de relaciones personales abarca aspectos como la empatía, la asertividad y la facultad de sugestionar de forma beneficiosa sobre las demás personas. En resumen, esta competencia se focaliza en la calidad y efectividad de los vínculos entre personas (Carrillo, 2020).

En las teorías de la IE, se analizó la postura de Goleman (1998), quien plasma que la IE se conforma mediante la conciencia de uno mismo, la regulación emocional, el impulso, y la capacidad para entender a los demás y gestión de relaciones, él formula que la IE parte del coeficiente intelectual en función a las capacidades lingüísticas y matemáticas, sin embargo, abarca más allá alcanzando las competencias sociales, por lo

que establece que son las facultades que posee un individuo de relacionarse él mismo y con los demás en la medida en que establezca el camino para alcanzar el logro o la falta de éxito laboral (Cazallo et al., 2020).

Goleman en el año 1995 le dio un apogeo a la inteligencia emocional que venía estando desapercibida años anteriores, en el actual siglo XXI esta variable contempla un foco más relevante en la sociedad que ha repercutido en el despliegue de formulación de modelos de IE (Fernández y Cabello, 2021).

Relaciones interpersonales (RI)

Las RI son enlaces y parentescos que surgen entre una persona y otros u otros individuos. Dichas conexiones son esenciales para la vida social e involucran una variedad de interacciones, desde amistades y lazos familiares hasta colaboraciones laborales y comunitarias. Las RI comprenden la comunicación, el intercambio emocional y la cualidad de entender y adaptarse a los requerimientos y perspectivas de los demás. La calidad de estas relaciones tiene una probabilidad de alcanzar un efecto relevante sobre el estado psicológico, afectivo y el ámbito interpersonal de los individuos (Hanco et al., 2021).

Es una característica elemental del comportamiento humano debido a su naturaleza social que requiere que la persona esté conectada con otras personas, se produce cuando la persona realiza una interacción con otro o más individuos la cual es correspondida. En el aspecto organizacional, la habilidad que posee un colaborador de participar activamente con sus colegas con el propósito de perseguir un designio en común se determina como relaciones interpersonales, que es un método para competir intereses, buscar satisfacción de necesidades y desarrollar afectos (Castro et al., 2021).

Tipos. Los tipos de relaciones interpersonales pueden ser: íntimas, superficiales, circunstanciales, de rivalidad, familiares, por necesidades de gestión y necesidades de los sentimientos.

Íntimas. Las interacciones humanas íntimas se caracterizan por un nivel elevado de cercanía emocional, confianza y vulnerabilidad compartida entre los individuos involucrados. Estas relaciones suelen incluir un profundo conocimiento mutuo, así como la capacidad de comunicar ideas, emociones y aspiraciones de manera abierta y honrada (Chenche, 2023).

Superficiales. Se refiere a relaciones que carecen de profundidad emocional o compromiso significativo, siendo informales y breves, sin la necesidad de compartir aspectos más íntimos de la vida (Chenche, 2023).

Circunstanciales. Son aquellas relaciones que se forman debido a situaciones específicas, como trabajar o estudiar juntos, y suelen basarse en la conveniencia de la situación en lugar de una conexión más profunda (Chenche, 2023).

Rivalidad. Implican una competencia constante entre individuos, con un sentido de conflicto o disputa. Estas conexiones se caracterizan por la comparación y la lucha por sobresalir o superar al otro (Chenche, 2023).

Familiar. Refiere a las relaciones entre miembros de una familia, siendo fundamentales y con una conexión más profunda basada en la historia compartida, la lealtad y los lazos sanguíneos (Chenche, 2023).

Necesidad de control. Se dan cuando un individuo busca mantener un alto grado de control sobre la otra persona en la relación, manifestándose en decisiones unilaterales, imposición de reglas y una dinámica desequilibrada en el poder (Chenche, 2023).

Necesidad de afecto. Se relaciona con el anhelo inherente de las personas de experimentar y expresar manifestaciones de cariño, atención y conexión emocional dentro de sus relaciones interpersonales. Este deseo implica la búsqueda de sentirse amado, valorado y comprendido, buscando la proximidad y el afecto de los demás para satisfacer una parte esencial de la experiencia humana. La carencia de este componente afectivo puede generar sentimientos de soledad, inseguridad emocional y una sensación de falta de respaldo social (Chenche, 2023).

Dimensiones. En la medición de las RI se tomó a consideración 3 dimensiones, las cuales están descritas a continuación.

Comprender las diferencias individuales. Discernir aquellos aspectos que caracterizan a una persona y lo individualizan debido a que todos seres humanos poseen desigualdades entre sí que los hacen únicos (Gálvez, 2022). La comprensión de las diferencias de cada persona está inmiscuida con los caracteres ideológicos, religiosos, morales y otras características personales que permite al conocedor las herramientas para establecer vínculos duraderos debido a que estos aspectos personales facilitan las relaciones interpersonales (Tafur et al., 2021).

Trabajar con diversidad, equipos y conflictos. La existencia de divergencias entre los individuos es una distinción que posibilita la comprensión de su modo de ser que coadyuva que se establezcan vínculos los personales, este aspecto parte desde un punto en dónde a la persona le genera un estímulo analizar qué las personas se desempeñan de tal manera proporcionando una perspectiva diferente de intervención (Cruz, 2022). La comprensión de los seres humanos a partir de su individualidad es un método para desarrollar buenas relaciones interpersonales, en función a que la agudeza e intuición que se posee en el entendimiento de los conflictos individuales, la complejidad de cada persona y la variedad de la misma conlleva a dirigirse de una

manera especial a cada individuo o conjunto de individuos estimulando el liderazgo (Gálvez, 2022).

Dirigir conductas. Secuencia de acciones que se congregan para alcanzar un objetivo dentro del campo organizacional, se mide a través de rotación de personal, productividad, desempeño y ausentismo laboral (Gálvez, 2022). Son los comportamientos que poseen los individuos y que afectan directa o indirectamente a la actitud operativa de cada individuo, es decir, cómo una persona tiene la capacidad de manejar y enfocar las conductas de otros individuos en el ámbito laboral (Cruz, 2022).

En las teorías de RI, se analizó a Griffin y Van Fleet (2016), quienes formulan que las habilidades de carácter interpersonal están referidas a cómo un ente gestor se comunica, se da a entender y se relaciona en grupos de trabajo en los que se otorga pertenencia a las personas dentro de diferentes áreas, es una habilidad que desarrolla un espíritu de colaboración y cooperación para interactuar con personas de otras ocupaciones y clientes (Alva, 2022). Según Griffin y Van Fleet, los elementos que integran las RI son 3: (1) entender las características y diferencias individuales, (2) laborar con diversidad, conflictos y en equipos, y (3) dirigir variadas conductas (Gálvez, 2022).

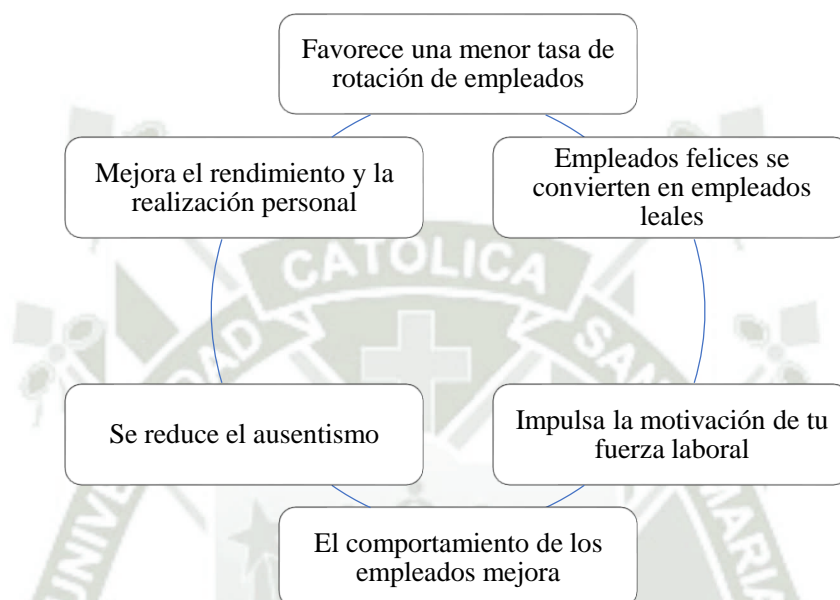
Satisfacción laboral (SL)

La SL es una sensación de bienestar y cumplimiento que experimenta un sujeto con respecto a su empleo y las condiciones relacionadas. Implica la percepción personal de un trabajador sobre diferentes aspectos de su trabajo, incluyendo el medio de trabajo, los vínculos con colegas y supervisores, ocasiones de desarrollo, proporción equitativa entre la permanencia laboral y vida personal, así como la compensación y reconocimiento recibidos. Una elevada satisfacción laboral suele estar vinculada con un

mayor compromiso, productividad y bienestar emocional en el ámbito laboral (Boada, 2019).

Figura 3

Ventajas de la satisfacción laboral



Nota. Adaptado de *Ventajas de la satisfacción de empleados*, por C. Ortega, 2022., QuestionPro (<https://www.questionpro.com/es/>). Enterprise Edition

En la Figura 3, se presenta un diagrama acerca de las principales ventajas de la SL en beneficio del sector empresarial.

Dimensiones. En la SL, la medición se determinó en 3 dimensiones, estas son descritas a continuación:

Reconocimiento. Hace referencia a la evaluación y reconocimiento que un empleado recibe por parte de la organización en la que trabaja. Este reconocimiento puede manifestarse a través de elogios, premios, incentivos, promociones u otras formas de apreciación por el desempeño y contribuciones del empleado. Es la probabilidad que distingue un individuo de recibir un estímulo o apoyo para el progreso individual, así como el profesional a través de diligencias equitativas y veraces de promoción y entrenamiento, así mismo, se comprende el reconocimiento como un elogio que

dignifica una actividad o tarea debido a que es eficiente o cumple con los requerimientos de desempeño, este reconocimiento se percibe de otras personas desde la alta gerencia, jefe inmediato y compañeros (Martínez y Tello, 2022).

La percepción de ser reconocido y valorado en el trabajo contribuye significativamente a una satisfacción en el marco laboral, debido a que el capital humano empleados se siente motivado y apoyado en sus esfuerzos, lo que impacta positivamente en su bienestar y compromiso con la organización.

Política de incentivos. Se refieren a las pautas y reglas establecidas por una empresa para dirigir y administrar los programas de motivación y recompensa destinados a sus trabajadores. Estas políticas especifican las condiciones, criterios y prácticas relacionadas con la implementación de incentivos, que pueden abarcar desde bonificaciones y premios hasta reconocimientos, con el propósito de estimular el rendimiento positivo, el rendimiento laboral y la lealtad de los trabajadores (Quintana, 2022). La existencia de estas políticas es esencial para garantizar la equidad, transparencia y coherencia en la aplicación de los incentivos, contribuyendo a crear un entorno laboral motivador y equitativo.

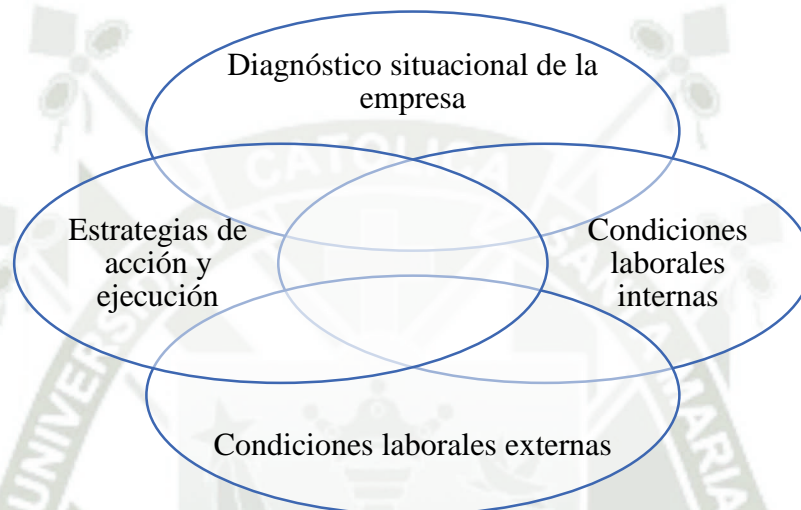
Condiciones de trabajo. Conjunto de elementos, circunstancias y características presentes en el ambiente laboral donde los empleados desarrollan sus funciones. Estas condiciones abarcan aspectos como las condiciones ambientales y la protección laboral, la jornada laboral, los periodos de descanso, la carga laboral, la compensación, los beneficios, las relaciones con colegas y superiores, y otros factores que impactan la experiencia laboral de los trabajadores. Son elementos extrínsecos con que una persona interactúa y percibe dentro de su actividad laboral, las condiciones de trabajo principalmente se consideran aquellas en donde el colaborador se desempeña

habitualmente, influye sobre la satisfacción laboral debido a que el ser humano es un ser un perceptivo (Martínez y Tello, 2022).

La Figura 4, presenta las condiciones laborales que están relacionadas con la SL.

Figura 4

Condiciones laborales



Nota. Tomado de “Condiciones laborales en el área de producción de una empresa privada” (p. 810), por D. Pacheco y M. Jácome, 2022, *CIENCIAMATRIA* 8(3).

Un entorno laboral propicio, con condiciones de trabajo apropiadas, puede contribuir al bienestar, buen desenvolvimiento laboral y satisfacción de los colaboradores, mientras que condiciones desfavorables pueden tener efectos negativos en la salud, la moral y la productividad (Pacheco y Jácome, 2022).

De acuerdo a la teoría de Herzberg (1959) “teoría bifactorial”, la satisfacción es la derivación de elementos intrínsecos y extrínsecos, cada uno de estos está relacionado en función a la naturaleza en que desempeñan sus actividades, a las necesidades de autorregulación tanto profesional como personal, y elementos no vinculados con las características de trabajo pero que está en el contexto laboral como las políticas y el ambiente físicos (Boada, 2019). En función a la dualidad de motivación (extrínseca e

intrínseca) que formula la teoría, Núñez (2018) fórmula los componentes que establecen la satisfacción como son: reconocimiento, incentivos y condiciones de trabajo.

A continuación, se describen estudios referentes a la investigación por cada variable.

Inteligencia emocional (IE)

En un análisis bibliográfico de antecedentes referenciales al tema de investigación, se analizaron aportes de investigación de la variable IE en diversos niveles, que se describen en lo siguiente.

En el marco internacional, Restrepo (2021) encaminó un estudio en el contexto de la psicología organizacional en la medida que analizó la conducta de la IE en conjunto a la satisfacción de un grupo de colaboradores públicos en Colombia; el diseño central se planteó en encontrar un vínculo correlacional, por ello, se planteó como un estudio cuantitativo que empleó el cuestionario de Baron y SL SPC para medir las variables, la muestra abarcó la participación de 21 colaboradores de una entidad municipal. Las condiciones para manejar las emociones en el personal eran óptimas en un nivel promedio, analizando que los participantes poseían una IE adecuada; respecto a la SL, los participantes administrativos de igual forma se definían en un nivel regular con valores altos y bajos en ciertos aspectos. Las pruebas estadísticas corroboraron que las variables establecían una relación, lo cual infiere que la facultad para moderarse e interactuar infiere en la creación de ambientes laborales oportunos.

Rachmi et al. (2024), analizaron el rol que desempeña la IE y comunicación efectiva en las RI de calidad y la satisfacción de la vida en una población mayor de 18 años en Indonesia. Se evaluaron aspectos demográficos de la población, con un total de 210 participantes como muestra, se empleó estadísticas avanzadas como el modelo de ecuaciones estructurales, prueba de hipótesis y análisis factorial. En los resultados, se

obtuvo estadísticos que determinaron una asociación entre la IE con la calidad de RI (r , 0.655) y satisfacción de vida (r , 0.712), asimismo, se halló una relación entre la satisfacción de vida con la RI (r , 0.798). En conclusión, los constructos estadísticos entre las variables refuerzan la asociación entre ellas.

En el marco nacional, Olaya (2022), en su investigación realizada sobre un análisis de la IE y las RI encontradas en el capital humano del área administrativa y asistencial de un centro de salud, se planteó como meta principal explorar la conexión entre las variables, por ende, su investigación fue cuantitativa, no experimental, el autor encuestó a un total de 97 trabajadores asistenciales y 57 administrativos. Los resultados indicaron que el 83.1% percibían poseer una IE adecuada y respecto a las relaciones interpersonales el 85.7% dispuso que contemplan un nivel satisfactorio. El análisis estadístico reveló que las variables conllevan una relación de carácter positivo y significativo en dónde destaca su alto valor correlacional. En resumen, el estudio concluye en que efectivamente la inteligencia emocional preserva un vínculo con las relaciones interpersonales en el ámbito de estudio realizado el cual fue al área médica.

Cruzalegui et al. (2021) analizó cómo la IE se desempeña en colaboradores asistenciales en una clínica, así mismo analizó la satisfacción laboral con la finalidad de asociarlas, por lo tanto, el diseño de la investigación fue precisar si las variables estaban relacionadas. Se procedió a la investigación en el enfoque cuantitativo, diseño correlacional, estudiando a 80 personas que trabajan en la entidad; el instrumento para cada variable fue el cuestionario. Mediante la prueba de Spearman, se interpretó que las variables poseían una relación de carácter positivo significativo, dando a entender que, a un enaltecimiento de las destrezas de IE, la satisfacción en los colaboradores es superior, por lo que los autores analizaron que se debe preservar una alta IE en el ámbito laboral de salud de la clínica.

En otros aspectos, Dávila (2020) desplegó un estudio referente a la IE buscando y planteando encontrar una influencia de esta variable con el desenvolvimiento en el trabajo; la ejecución de los procesos investigativos conllevó a determinar que un 69% de los colaboradores se muestran comprometidos con su trabajo y el 55% muestran optimismo en el desempeño de sus labores diarias; al final, con las pruebas realizadas se consiguió consumir que la IE y el desempeño están intrínsecamente relacionadas, asumen una significancia de carácter positivo por lo que se relaciona directamente con los resultados que se evalúan en las dimensiones e indicadores. Finalmente, al determinar que la asociación directa entre las variables protagonistas de la investigación es significativa, se conserva que al manejar o tener IE se logra obtener una mayor competencia laboral.

En el marco local, Abarca et al. (2021) evaluaron la IE en conjunto a la SL en personal de un centro hospitalario en Arequipa; el diseño central fue describir si los factores conservan una relación entre sí, por lo cual la investigación fue correlacional, cuantitativa, se determinó un total de 51 profesionales de enfermería y se aplicó los instrumentos TMMS y NTP 394 en la recolección de datos. La satisfacción del personal fue percibida en un 64% como moderada, cuya inteligencia emocional era adecuada para el personal profesional; en el personal de enfermería civil, la satisfacción de igual forma fue moderada en un 58% con inteligencia emocional adecuada. Mediante el χ^2 se logró estipular que las variables contemplan una relación, en consecuencia, el manejo de las emociones propicia que el recurso humano se perciba satisfecho en su actividad laboral.

Fernández (2023), se enfocó en el contexto en que se desenvuelven la IE y las RI en colaboradores de la municipalidad de El Pedregal de Arequipa; su investigación fue no experimental y correlacional, abarcaron la observación de 201 colaboradores a través

del empleo de encuestas. En el análisis estadístico, se evaluó una IE alta en el 71.6% de los participantes y un nivel alto de RI en el 71.6% de los participantes; en el análisis correlacional, se determinó que las variables estudiadas estaban asociadas significativamente y de forma directa, con un estadístico 0.877 ($p=0.000$).

Relaciones interpersonales (RI)

En un análisis bibliográfico de antecedentes referenciales al tema de investigación, se analizaron aportes de investigación de la variable RI en diversos niveles, que se describen en lo siguiente.

En el marco internacional, las RI fueron analizadas por Guerra (2022), su investigación se enfocó en caracterizar la variable entre colaboradores docentes de una institución musical de Ecuador; el diseño fue analizar si esta variable estaba vinculada en una relación con la SL, por lo que se formuló un estudio correlacional no experimental, con la colaboración de 45 educadores, el método de caracterización de las variables se generó por cuestionarios virtuales. El 98% de los educadores expresaron sentirse satisfechos en su actividad laboral, así mismo, la gran mayoría (84%) expresó haber desarrollado relaciones interpersonales. El estadístico rho, con un valor de 0.631 y una significancia menor a 0.05, evidenció que las variables se encontraban relacionadas en los educadores de la entidad nacional de música.

Asimismo, Onyemaechi e Ikpeazu (2020) analizaron las RI en conjunto a la IE en una organización de servicios ubicada en Nigeria, debido a que analizaron que los comportamientos no éticos procedían de las emociones de los colaboradores. Por lo tanto, su investigación se enfocó en analizar la naturaleza que vincula las variables; para ello, se planteó emplear formularios para describir las variables en un conjunto de 118 colaboradores y, a través del coeficiente de Spearman, llegar a una conclusión general. Los procesos estadísticos expresaron que las variables contemplan una relación entre

ellas, la autoconciencia establecía relación con la empatía, mientras que la habilidad social expresaba una relación con el desempeño en el trabajo. En conclusión, analizaron que con el fomento de habilidades a nivel emocional y social se puede alcanzar el nivel de trabajo.

En el marco nacional se encuentra el aporte de Falcón (2019), quién estudió un escenario en dónde analizaba las RI y así mismo la SL el designio comprendió en identificar sí estas variables poseen un tipo de relación o influencia, el autor estudió este tema debido a que los colaboradores es necesario mantener la satisfacción laboral alta para que de esta manera puedan desempeñar de manera correcta sus actividades, al aplicar su cuestionario logró determinar que las relaciones interpersonales tienen 76.9%, es decir que la mayoría de los trabajadores se relacionan entre ellos, en cuanto a la satisfacción laboral se midió 58.2%, lo que indica que a pesar de tener una relación armoniosa en el personal laboral estudiado no se identifican totalmente satisfechos dentro de sus funciones y puestos laborales; en el análisis general, la estadística planteó una correlación debido a que el coeficiente obtenido fue de 0.568, el grado indicado no es muy alto, pero demuestra que entre las variables estudiadas existe una conexión, además, estas deben estar relacionadas para garantizar a los colaboradores un ambiente laboral óptimo y mantener su desempeño a un nivel alto.

En la investigación de Castañaduí (2021), se definió un contexto que tenía como constituyentes principales a las RI y la SL, el designio se encaminada a estipular sí existía o un vínculo entre ellas, las características de esta investigación se formularon en el sector salud puesto que se tomó como unidad de medida al personal médico de unidad médico legal ubicada en Lima; en total se cuantificó a 50 personas como partícipes de la investigación, cada una de ellas desempeñaban diferentes roles. Al aplicar el estudio, el análisis corroboró el planteamiento inicial, que las variables

poseían una asociación, así mismo, se midió que los niveles de las variables eran altos en la muestra determinada, se destacó que los recursos humanos (elemento que mide las relaciones interpersonales) es importante por su asociación con las condiciones laborales, desafíos laborales y vínculo entre empleador y colaborador. Estos resultados enfatizan la crucial relevancia que poseen entre sí las variables, son implicaciones importantes para la gestión del entorno laboral y el capital humano de la entidad analizada.

Mamani N. (2021), por su parte, investigó las relaciones interpersonales de un grupo de colaboradores del área médica en Apurímac, asimismo, se analizó la inteligencia emocional debido a que planteaba determinar si las variables estaban relacionadas, por lo que el estudio fue básico correlacional; se administró un formulario a un conjunto de 83 empleados de la Microred Ocobamba. En función de la prueba de Spearman (Rho), se procedió a concluir que las variables poseían una relación, el coeficiente fue moderado ($\rho=0.561$) y una significancia menor a 0.05. La inferencia del estudio planteó que la IE permite enfocar ordenadamente las emociones que permite desarrollar relaciones satisfactorias.

En el marco local, el estudio de Escobar (2022) analizó tanto las RI como la SL en personal docente de nivel universitario en la ciudad de Arequipa, el diseño era precisar una relación entre variables, la investigación se planteó como correlacional causal, empleando un cuestionario con altos coeficientes de confiabilidad, la participación de 100 educadores universitarios y el estadístico de Spearman. Los valores obtenidos de $\rho=0.492$ con un valor de $\text{sig}=0.000$ fijaron la conclusión de que las variables estaban relacionadas y asimismo sus dimensiones, por lo que se concluyó que las RI permiten influir en el ambiente laboral de un contexto educativo.

Chuctaya y Mendoza (2020), por su parte, estudiaron las relaciones interpersonales de un marco empresarial industrial en conjunto al desenvolvimiento del personal de una planta productora en Arequipa; el diseño fue dar a conocer si las variables poseían una relación, por lo cual, la investigación formulada correspondió a un estudio correlacional, no experimental, contando con la participación de 87 colaboradores de la planta, y la aplicación de cuestionarios. Se analizó un nivel regular para ambas variables en los colaboradores y se aplicó el χ^2 que permitió dar a conocer que las variables estudiadas tenían una asociación entre ellas.

Satisfacción laboral (SL)

En un análisis bibliográfico de antecedentes referenciales al tema de investigación, se analizaron aportes de investigación de la variable SL en diversos niveles, que se describen en lo siguiente.

En el marco internacional el estudio de León (2022), analiza SL desde una perspectiva determinante dentro del ámbito empresarial, sin embargo, considera que existen diversos determinantes que se controlan el desempeño de esta variable, por lo tanto, se encaminó a analizar si posee una asociación con la IE en funcionarios públicos de la municipalidad de Ambato. La investigación fue planteada como cuantitativa cuya muestra abarcó la colaboración de 330 colaboradores, se empleó el cuestionario y la prueba de Spearman en la estadística. Con un valor p menor a 0.05 y un coeficiente de 0.383 entre las variables se llegó a establecer que efectivamente las poseían una relación, en conclusión, el autor analizó que dentro del ámbito público la mejora de la satisfacción en el ámbito laboral puede verse reflejada con la regulación de emociones.

Oyovwe (2020), por su parte, exploró la SL en trabajadores del sector bibliotecario en institución superior del sur de Nigeria; la investigación desarrollada partió desde las implicancias de las RI por lo que su propósito estaba encaminado a

analizar si las variables se encontraban asociadas estadísticamente. La investigación se formuló con la aplicación de encuestas ex post facto a un total de 841 colaboradores de entidades privadas, federales y estatales, y el empleo del coeficiente Pearson. El producto estadístico ($r=0.547$) conllevó a establecer una relación sobre las variables, por lo tanto, la deducción a la cual llegó el autor es que, si se desea elevar la satisfacción de los bibliotecarios universitarios, es indispensable crear relaciones interpersonales que conlleven a una mejor percepción laboral.

Asimismo, Morales (2022) desplegó un contexto de investigación de relación existente entre el grado de SL y la competencia emocional en el marco empresarial de una constructora de Bolivia, debido a que rescata la importancia del factor humano en la compañía; el propósito fue analizar si las variables contemplan una relación, por lo tanto, se planteó un estudio correlacional, cuantitativa, no experimental, con la participación de 16 colaboradores quienes resolvieron cuestionarios para medir las variables. Entre el 80% hasta un 85%, los colaboradores presentaron niveles medios y altos de la SL e IE, mientras que en el coeficiente estadístico el resultado fue de 0.685 ($p=0.000$), valor que conllevó a aceptar la hipótesis formulada, es decir, la satisfacción laboral puede percibirse en niveles altos en la medida en que se desarrolle la inteligencia emocional debido a que las variables están relacionadas.

En el marco nacional, Castillo (2020), en su trabajo de investigación, visualizó un escenario en donde se desenvuelven paralelamente las RI y la SL tratando de formular que dichas variables están asociadas una con la otra, con el diseño de medir cada una de ellas, se aplicó una encuesta dirigida a operarios. Las diligencias llevaron a consumar que efectivamente las variables que el investigador analizó estaban asociadas una con la otra, por lo que infirió que un alcance alto de relacionantes interpersonales se conlleva a una mayor satisfacción en el trabajo. Además, encontró relaciones

específicas, como la que presentaba la cultura organizacional consistente en referencia a la comunicación efectiva (SL). Estos resultados subrayan la trascendencia de fomentar RI consistentes, promover una cultura organizacional saludable y una comunicación eficaz para que las personas partícipes de estudio, en este caso, el recurso humano del área de enfermería, optimicen su satisfacción laboral.

Del mismo modo, Alvarado y Flores (2019), formularon un estudio cuyo escenario era dominado por la actuación de las RI y la SL; su principal diseño estuvo planteado como la identificación de una asociación (relación) entre dichas variables; una característica importante de este estudio fue que se desplegó sobre el análisis de unos colaboradores del ámbito empresarial pertenecientes al rubro financiero; en consecuencia, el problema de investigación se centró en la pregunta de si existe una asociación entre estas dos variables, además de que el estudio se realizó por medio de encuestas utilizando cuestionarios, aplicados a los 50 trabajadores del área correspondiente a operaciones y crédito. El proceso cuantitativo de medición arrojó como resultado que efectivamente las variables mencionadas poseían una relación, aunque esta asociación se caracterizó por ser de nivel bajo, lo que señala que su impacto no es muy significativo.

Fernández D. (2023) por su parte en el contexto ocupacional de la enfermera estudió la satisfacción en el trabajo debido a que el ámbito médico es característico por el nivel de estrés, así mismo, analizó el manejo de las emociones como un elemento importante en la satisfacción, por ello, el objetivo estaba encomendado a analizar la IE y SL en colaboradores de entidades geriátricas de Lima. Las actividades investigativas se estructuraron de una investigación básica correlacional, se emplearon cuestionarios como el EQ-Bar On y otro para SL, los participantes fueron 80 profesionales de enfermería. Conforme el análisis estadístico, el valor del coeficiente fue de 0.526 (rho)

para un valor de sig <0.05 obtenido de las variables, que así mismo fue semejante entre las dimensiones. En conclusión, la investigación comprueba la relación o vínculo de nivel moderado y positivo entre IE y SL que se midió en el ámbito laboral de salud en Lima.

En el marco local, Chong (2022), analizó los aspectos laborales en el sector salud debido a que es un entorno que tiene contacto, la satisfacción, así como la inteligencia emocional son relevantes para entender las necesidades de los usuarios en sector salud. El diseño planteado fue determinar si las variables estaban asociadas en una relación en el marco laboral de salud, en consecuencia, la investigación fue observacional y prospectiva, empleando cuestionarios a 150 colaboradores de entidades tipo I-4 en Arequipa. Del total de participantes, la gran mayoría que desarrolló una IE expresó sentirse satisfecho (96.37%) y en congruencia se registró un alto grado de insatisfacción en aquellas personas que no tenían una adecuada IE. Las variables y sus resultados estadísticos en el estudio conllevaron a determinar un vínculo entre las variables observadas dentro en el sector salud de profesionales administrativos y asistenciales.

En el estudio de García y Chirinos (2020), analizó la SL en el marco empresarial de la industria textil en una empresa de Arequipa; su propósito central es analizar si la satisfacción de los colaboradores estaba relacionada con la formación de RI en el medio laboral; en consecuencia, el estudio fue correlacional, cuantitativo, en la recopilación de datos se analizaron 132 colaboradores tanto obreros como administrativos, y se aplicó una encuesta para cada variable. A través de la prueba de Pearson se estableció que efectivamente las variables estaban asociadas, debido a que los resultados tenían una sig. < 0.05 ($r=0.508$); los niveles de satisfacción en la empresa eran bajos y así mismo las RI, lo que conllevó al resultado obtenido.

En una revisión de las tres variables asociadas entre sí se encontró los siguientes referentes investigativos:

Una investigación formulada por Oktafiani et al. (2019), en la provincia de Kalimantan Occidental en Indonesia, se estudió a los profesionales del departamento de educación y cultura, observando la IE (X1), la SL (Y) y la comunicación interpersonal (X2), por lo que su propósito se encaminó a analizar si la X1 ejerce influencia en la Y, la X2 sobre la Y, y finalmente si tanto la X1 y X2 afectan a Y en el personal de trabajo. El estudio abarcó un enfoque cuantitativo y relacional por el planteamiento entre las variables; se determinó el estudio de 82 colaboradores y el despliegue de cuestionarios para caracterizar las variables. La satisfacción fue muy buena en la mayoría de personas (70 %), de igual forma, las otras variables, en el proceso estadístico, determinaron una linealidad entre X1 e Y ($0.545 > 0.05$), así mismo para X2 e Y ($0.935 > 0.05$); en la corroboración de hipótesis, la X1 posee efecto sobre Y ($r = 0.848$, $p = 0.00$), X2 tiene efecto sobre Y ($r = 0.451$, $p = 0.012$), y sobre la influencia conjunta X1 y X2 sí afectan Y ($p = 0.00$), su valor es de un 84.5 %. En conclusión, dentro del departamento de educación y cultura en Indonesia, X1 e Y están relacionadas, X2 e Y también están relacionadas y, asimismo existe una influencia conjunta de X1 y X2 sobre Y.

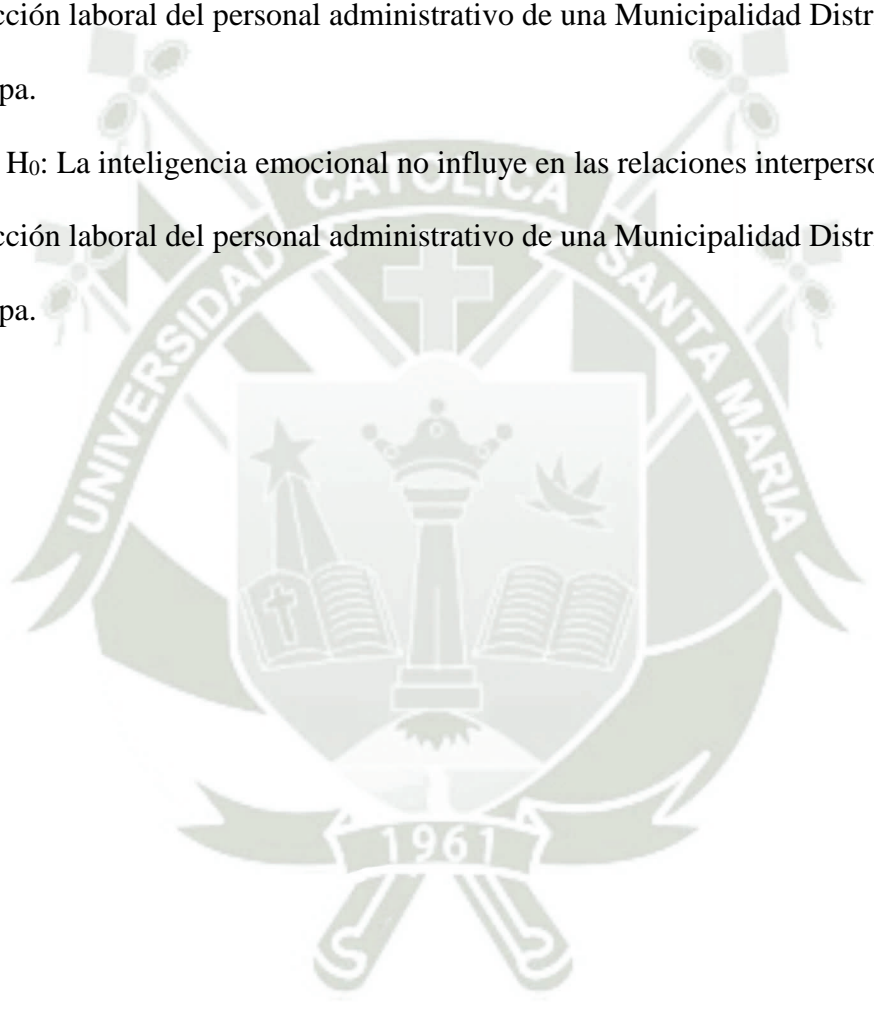
Asimismo, Obiunu y Yalaju (2020) estudiaron en conjunto la IE, la comunicación interpersonal y la SL en el recurso humano de la empresa Chevron Nigeria Limited ubicada en Abraka, Nigeria; el propósito se centró en analizar una relación entre las diversas variables y si estas influyen sobre el rendimiento laboral. El proceso de investigación se basó en un estudio correlacional, se eligió a 400 colaboradores de forma aleatoria, las variables se midieron por encuestas. Mediante el ANOVA se analizó la relación, un valor alfa de 0.05 y una $p = 0.00$ menor se corroboró que las variables están asociadas y ejercen influencia sobre el rendimiento, de igual

forma, los resultados expresaron vínculo entre cada variable (IE, CI y SL) y en rendimiento. En conclusión, los colaboradores de la empresa y su rendimiento están influenciados y asociados por diferentes factores.

Hipótesis

H₁: La inteligencia emocional influye en las relaciones interpersonales y en la satisfacción laboral del personal administrativo de una Municipalidad Distrital de Arequipa.

H₀: La inteligencia emocional no influye en las relaciones interpersonales y en la satisfacción laboral del personal administrativo de una Municipalidad Distrital de Arequipa.



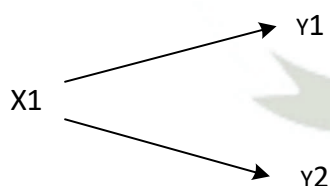
CAPÍTULO II. Método

Método

La investigación correspondió a un diseño que no necesita de la manipulación de variables, ya que observó e identificó el comportamiento de esos factores relacionados en función de sus principales cualidades definidas en sus dimensiones sin la pretensión de producir una permutación de su desenvolvimiento, y de acuerdo a lo mencionado por Hernández y Mendoza (2018), en este estudio no efectúan diligencias que causen alteraciones en las variables, dedicándose únicamente a un estudio de reconocimiento.

Asimismo, se considera correlacional causal debido a que se buscó determinar una relación causal de la IE en las RI y la SL de los sujetos de estudio y comprobar hipótesis causales multivariadas, y desde las estipulaciones de Hernández y Mendoza (2018) una investigación es considerada correlacional causal cuando persigue conocer el nivel de afiliación entre dos a más elementos estudiados en un ámbito específico.

El esquema de causalidad multivariada se presenta en el siguiente esquema, de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018).



Dónde:

X1: IE

Y1: RI

Y2: SL

En el tipo de diseño, la investigación también se definió como transeccional debido a que ejecutó acciones para recabar información en una única instancia en el tiempo.

Técnicas e instrumentos

Técnica

El método que utilizó la investigación es el cuestionario debido a que es el método más adecuado para recabar información de los sujetos de estudio, puesto que mediante preguntas se interrogó y obtuvo los datos característicos de IE, RI y SL de los colaboradores de una entidad pública. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), las encuestas son ampliamente consideradas para estudios no experimentales correlaciones que demandan comprender un fenómeno o situación a través del estudio de datos.

Instrumentos

El instrumento definido fue el cuestionario, a razón de que es el medio más empleado para encuestas y es el más práctico para calificar variables, como es el caso de la IE, RI y SL. En función de lo expuesto por Hernández y Mendoza (2018), un cuestionario comprende un cúmulo de interrogantes estructuradas y ordenadas por una finalidad en común, la cual es medir o caracterizar variables.

Cuestionario de Inteligencia Emocional (IE). Cuestionario que mide la capacidad que poseen las personas de gestionar sus emociones o sentimientos, el instrumento fue elaborado por Alarcón (2019) con el diseño de medir la IE en los trabajadores administrativos de una entidad del estado, el cuestionario está estructurado en 5 dimensiones, los cuales son: Autoconciencia (ítem 1,2,3), Autorregulación (ítem 4,5,6,7), Motivación (ítem 8,9,10,11), Conciencia social (ítem 12,13,14,15) y Manejo de las relaciones (ítem 16,17,18,19,20,21,22). El dispositivo fue concebido para ser implementado de manera individualizada, recoge información a través de 22 interrogantes medidas en una escala ordinal de: No, A veces y Si.

Validez. La validación se obtuvo con una prueba realizada a administrativos de una entidad pública de Lima, fue validada por Alarcón (2019) en un estudio nacional enfocado en medir la inteligencia emocional a colaboradores públicos de Huacho a través de la prueba Kaiser Meyer Olkin (KMO), obteniendo un coeficiente de 0.759 superior al 0.5 que así mismo alcanzó una significancia de 0.00 por medio del test Barlet, este valor determinó una validez adecuada para la medición de la variable.

Confiabilidad. Se proporcionó la confiabilidad al instrumento siendo aplicado a un conjunto de administrativos de una entidad pública de Lima; fue evaluado a través del estadístico del Alfa de Cronbach para evaluar la fiabilidad del constructo en una muestra, obteniendo un valor de 0.95, cuál valor infería una adecuada fiabilidad del instrumento para su medición.

Cuestionario de Relaciones Interpersonales (RI). Cuestionario que mide los vínculos entre personas de acuerdo a la existencia de interés y emociones, fue elaborado por Alarcón (2019), cual diseño fue de medir las RI en colaboradores de una entidad pública, el cuestionario está estructurado en tres dimensiones, las cuales son: Comprender las diferencias individuales (ítem 23,24, 25), Trabajar con diversidad equipos y conflictos (ítem 26, 27, 28, 29) y Dirigir las conductas (ítem 30, 31, 32). El dispositivo fue concebido para ser implementado de manera individualizada, el cual recoge información en 10 ítems medidos en una escala ordinal de: No, A veces, Sí.

Validez. La validación se obtuvo aplicando el instrumento a administrativos de una entidad pública de Lima; fue validada por Alarcón (2019) a través de la prueba Kaiser Meyer Olkin (KMO), obteniendo un coeficiente de 0.759 superior al 0.5, que por medio del test Barlet, se obtuvo una significancia de 0.00, por lo que se aprobó la validez del instrumento para ser empleado.

Confiabilidad. Se midió la confiabilidad del instrumento siendo aplicado a un conjunto de administrativos de una institución pública de Lima; la confiabilidad del cuestionario de relaciones interpersonales fue obtenida a través del coeficiente Alfa de Cronbach que fue realizado por Alarcón (2019), cuyo valor superior a 0.5 (0.95) determinó una adecuada fiabilidad al instrumento para ser aplicado a estudios.

Cuestionario de Satisfacción Laboral (SL). Cuestionario que mide el estado emocional respecto a las experiencias laborales de las personas, fue elaborado por Núñez (2018) con el diseño de medir la SL de los trabajadores del estado de Huancavelica, el cuestionario está diseñado en base a tres dimensiones, las cuales son: Reconocimiento (ítem 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12) Política de incentivos (ítem 13,14,15,16,17,18) y Condiciones de trabajo (ítem 19,20,21,22,23,24). El instrumento es de aplicación individual, el cual recoge información en 24 ítems medidos en una escala ordinal de: No, A veces, Sí.

Validez. La validación se obtuvo con una prueba realizada a administrativos de una entidad pública de Huancavelica; fue validado por Núñez (2018) por medio de la prueba r de Pearson que determinó valores superiores a 0.215 en todas las 24 interrogantes formuladas; el estudio empleó un método empírico por medio de tratamiento estadístico.

Confiabilidad. Se proporcionó la confiabilidad al instrumento siendo aplicado a un conjunto de administrativos de una entidad pública de Huancavelica; la fiabilidad fue determinada por el estadístico Alfa de Cronbach en el estudio de Núñez (2018), obteniendo un valor de 0.863 que representaba una alta y óptima fiabilidad del instrumento.

Participantes

Población

La población estuvo comprendida por el personal que labora en una Municipalidad Distrital de Arequipa en el periodo 2023 durante el espacio temporal que abarca la investigación, siendo un total de 125 colaboradores. Una población de estudio es aquella sección poblacional de sujetos o casos que se cualifican con especificaciones similares (Hernández y Mendoza, 2018).

Tabla 1

Población

Régimen Laboral	N.º Colaboradores
Régimen del D.L. N.º 276	97
Régimen del D.L. N.º 1057	28
Total	125

Nota. D.L.: decreto legislativo

Tabla 2

Características de la población

		Fi	%
Sexo	F	67	53,6
	M	58	46,4
Edad	Media	30.3	
	Desv. Est.	10.8	
	Mediana	26.0	
	Mínimo	19.0	
	Máximo	58.0	

Nota. F: femenino, M: masculino, Fi: frecuencia, %: porcentaje

Muestra y Muestreo

El total de colaboradores definidos como población, 125 colaboradores, conformaron la muestra para el estudio, es decir, se estudió la población total en una muestra censal. La muestra es el subconjunto de interés representativo del conjunto que

abarca la población; de este pequeño cúmulo significativo se reúnen los datos oportunos para ejecutar la investigación (Hernández y Mendoza, 2018).

Al contemplar toda la población como muestra, la investigación no tiene un método de muestreo, por lo tanto, la muestra fue censal.

Procedimiento

La estrategia de investigación implicó la utilización de cuestionarios en los sujetos seleccionados para el estudio. Para ello, el proyecto fue presentado a la institución estatal correspondiente para obtener su consentimiento y aprobación para la aplicación del instrumento. El seguimiento del procedimiento incluyó la coordinación con el personal directivo o supervisores para establecer el momento adecuado para la aplicación de los instrumentos y verificar la disponibilidad de los colaboradores participantes. Se les informó a estos últimos sobre su participación en la investigación, garantizando la confidencialidad de su contribución y aclarando que no se evaluarían respuestas como correctas o incorrectas, sino las circunstancias reales en las que se autocalifican.

Consideraciones Éticas

El despliegue de la investigación se rigió por principios éticos fundamentales, que incluye el respeto por la libertad de los colaboradores, el reconocimiento de los derechos de los investigadores referenciados, la transparencia en la presentación de los aportes y resultados, y la protección de la privacidad de la información recopilada de los colaboradores de la entidad estatal que formaron parte del estudio. Se garantizó la justicia en el trato, sin discriminación alguna hacia los colaboradores participantes. Por consiguiente, se informó a los participantes sobre el estudio y se obtuvo su consentimiento antes de implementar cualquier instrumento. En el marco de la investigación, se siguieron los lineamientos éticos establecidos, incluyendo las

normativas de formato APA para la citación y referencias que reconocieron adecuadamente el trabajo de otros autores. Además, se aseguró que las contribuciones de los investigadores fueran originales, evitando cualquier forma de plagio.

Análisis de Datos

Los datos recopilados fueron estructurados y ordenados en una hoja de cálculo en Excel versión 2016, inicialmente obtenidos de las pruebas administradas a los trabajadores de la entidad pública. Estos datos fueron cuantificados en función de una escala de calificación de acuerdo a las respuestas proporcionadas por los participantes.

Una vez establecido el conjunto de datos, se inició el empleo de la estadística descriptiva para resumir y analizar el estado de la muestra en relación con las variables de IE, RI y SL. Posteriormente, se aplicó estadística inferencial mediante el programa SPSS, utilizando pruebas de normalidad para determinar si la muestra era paramétrica o no paramétrica, además de evaluar las hipótesis planteadas y llegar a conclusiones basadas en los resultados obtenidos.

La evaluación de la hipótesis de tipo correlacional-causal para las variables fue realizada mediante un análisis multivariado, empleando pruebas de tipo correlacional y de regresión.

La decisión sobre la causalidad de las variables se basó en el nivel de significancia obtenido en el análisis de correlación causal, con un umbral de significancia establecido en 0.05 para aprobar la relación de las variables observadas.

CAPÍTULO III. Resultados

Resultados

Resultados descriptivos

Tabla 3

Nivel de IE del personal administrativo

	Fi	%
Válido Alto	82	65.6
Medio	43	34.4
Bajo	0	0.00
Total	125	100.0

Nota. Extraído de SPSS v. 25, Fi: frecuencia, %: porcentaje

De acuerdo con la Tabla 3, se observa que el 65.6% de los empleados tienen un grado alto de IE. Este alto porcentaje sugiere que la mayor parte de ellos, administrativos de la municipalidad distrital de Arequipa, tienen una sólida comprensión y habilidades para manejar sus emociones en el entorno laboral. Esto puede ser indicativo de positivos factores o condiciones de trabajo, donde los trabajadores se perciben seguros y confiados en sus capacidades, lo que probablemente contribuye a relaciones interpersonales más sólidas y una mayor satisfacción laboral. En menor medida, se evidencia un nivel intermedio como competencia emocional en el 34.4% de los trabajadores. Esto podría sugerir que hay un grupo significativo de empleados que pueden beneficiarse de un mayor desarrollo en sus habilidades emocionales. Es posible que este grupo experimente dificultades en la gestión de situaciones de cambio, asunción de responsabilidades o manejo de conflictos, lo que podría afectar su desempeño y SL.

Tabla 4

Nivel de las dimensiones de IE

Autoconciencia		
	Fi	%
Alto	65.00	52.00
Medio	60.00	48.00
Bajo	0.00	0.00
Autorregulación		
Alto	72.00	57.60
Medio	53.00	42.40
Bajo	0.00	0.00
Motivación		
Alto	88.00	70.40
Medio	37.00	29.60
Bajo	0.00	0.00
Conciencia Social		
Alto	90.0	72.0
Medio	35.0	28.0
Bajo	0.00	0.00
Manejo de las Relaciones		
Alto	70.0	56.0
Medio	55.0	44.0
Bajo	0.00	0.00

Nota. Extraído de SPSS v. 25, Fi: frecuencia, %: porcentaje

Según la Tabla 4, se examinan los niveles descriptivos de las dimensiones de la variable IE.

El análisis revela que el 52.0% de los trabajadores administrativos posee un alto nivel de autoconciencia, mientras que el 48.0% muestra un nivel medio en esta dimensión. Respecto a la autorregulación, el 57.6% demuestra un alto grado, y el 42.4% un nivel medio. En la motivación, el 70.4% muestra un nivel alto, mientras que el 29.6% tiene un nivel medio. Para la conciencia social, el 72.0% muestra un alto grado, y el 28.0% tiene un nivel medio. Finalmente, en el manejo de relaciones, el 56.0% muestra un nivel alto, y el 44.0% tiene un nivel medio. Estos resultados sugieren una sólida capacidad en las habilidades emocionales y sociales de la mayoría de los

trabajadores, aunque un segmento significativo podría beneficiarse de un mayor desarrollo en estas áreas para promover un ambiente laboral más colaborativo y productivo.

Tabla 5

Nivel de RI del personal administrativo

		Fi	%
Válido	Alto	68	54.4
	Medio	57	45.6
	Bajo	0.00	0.00
	Total	125	100.0

Nota. Extraído de SPSS v. 25, Fi: frecuencia, %: porcentaje

Según la Tabla 5, se reconoce que el 54.4% de los trabajadores contempla una RI de nivel alto. Este hallazgo sugiere que más del 50% de empleados administrativos tienen correctas destrezas para instaurar conexiones seguras y armoniosas en el entorno laboral. Esto refleja una capacidad destacada para comprender los aspectos personales, trabajar en equipos diversos y manejar problemas, lo que probablemente contribuye a un ambiente laboral colaborativo y positivo. Por otro lado, se observa que el 45.6% de los trabajadores muestra un nivel medio en relaciones interpersonales, lo que indica que hay un porcentaje considerable que puede mejorar sus habilidades de comunicación y gestión de relaciones para contribuir de manera más efectiva al equipo y al ambiente laboral en general. En resumen, la mayor parte de colaboradores administrativos exhiben un alto grado de relaciones interpersonales, indicando un entorno laboral propicio para la colaboración, aunque hay espacio para mejorar para algunos empleados en este aspecto.

Tabla 6*Nivel de las dimensiones de RI*

Comprender las diferencias		
	Fi	%
Alto	77	61.6
Medio	47	37.6
Bajo	1	0.8
Trabajar con diversidad		
Alto	71	56.8
Medio	54	43.2
Bajo	0	0.00
Dirigir las conductas		
Alto	48	38.4
Medio	72	57.6
Bajo	5	4

Nota. Extraído de SPSS v. 25, Fi: frecuencia, %: porcentaje

Según la Tabla 6, se examina una estadística descriptiva de las dimensiones de la variable RI.

El estudio revela que el 61.6% de los trabajadores administrativos demuestran un alto nivel de comprensión de las diferencias individuales, promoviendo un ambiente inclusivo y colaborativo. Sin embargo, el 37.6% muestra un nivel medio en esta habilidad, sugiriendo la necesidad de fortalecer la comunicación y la sensibilidad hacia las diferencias para mejorar las relaciones interpersonales. Respecto a trabajar con diversidad, el 56.8% valora la importancia de contar con compañeros diversos, mientras que el 43.2% muestra habilidades medias en esta área, indicando la necesidad de capacitación y una cultura inclusiva. En cuanto a la dirección de conductas, el 38.4% tiene habilidades para dirigir a sus colegas hacia la productividad, pero el 57.6% muestra un nivel medio, señalando la oportunidad de mejorar el desarrollo del liderazgo y la gestión del comportamiento para optimizar la eficacia organizacional.

Tabla 7

Nivel de SL del personal administrativo

		Fi	%
Válido	Alto	49	39.2
	Medio	72	57.6
	Bajo	4	3.2
	Total	125	100.0

Nota. Extraído de SPSS v. 25, Fi: frecuencia, %: porcentaje

Según la Tabla 7, el estudio revela que un porcentaje significativo (39.2%) del personal administrativo muestra una SL alta, indicando prácticas institucionales que promueven el reconocimiento y condiciones de trabajo satisfactorias. Sin embargo, el 57.6% tiene un nivel medio de satisfacción, señalando áreas de mejora en reconocimiento, políticas de incentivos y condiciones laborales. Aunque solo un pequeño porcentaje (3.2%) muestra insatisfacción.

Tabla 8

Nivel de las dimensiones de SL

Reconocimiento		
	Fi	%
Alto	57	45.6
Medio	64	51.2
Bajo	4	3.2
Política de incentivos		
Alto	42	33.6
Medio	62	49.6
Bajo	21	16.8
Condiciones de Trabajo		
Alto	70	56
Medio	46	36.8
Bajo	9	7.2

Nota. Extraído de SPSS v. 25

Según la

Tabla 8, se examinan los niveles de las dimensiones de la variable SL.

El estudio revela que una proporción considerable de trabajadores administrativos perciben un alto nivel de reconocimiento (45.6%), lo que indica que se valora y reconoce su esfuerzo laboral. Sin embargo, el 51.2% reporta un nivel medio de reconocimiento, sugiriendo oportunidades para fortalecer prácticas de reconocimiento como feedback regular y programas formales. En cuanto a la política de incentivos, aunque el 33.6% está satisfecho, el 16.8% expresa insatisfacción, señalando la necesidad de investigar y abordar preocupaciones. Respecto a las condiciones laborales, mientras el 56.0% las considera adecuadas, el 7.2% las percibe como insatisfactorias, destacando áreas donde se requieren mejoras para promover el bienestar y la satisfacción del personal administrativo.

Resultados inferenciales

Prueba de Normalidad

Según los datos recopilados, se realizó un análisis de normalidad para hallar el aspecto paramétrico y la normalidad de los datos, o su ausencia. Para este propósito, se contaba con dos opciones: la prueba de Shapiro-Wilk si la muestra tenía un tamaño igual o inferior a 50, y el test de Kolmogorov-Smirnov si superaba dicho tamaño. Dado que el estudio contaba con una muestra de 125 individuos, se optó por aplicar este último test.

Tabla 9

Prueba de normalidad de datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
IE.GN1	,421	125	,000	,600	125	,000
RI.GN2	,363	125	,000	,634	125	,000
SL.GN3	,354	125	,000	,707	125	,000

Nota. Extraído de SPSS v. 25, gl: grados de libertad, sig: significancia, GN: general, IE: inteligencia emocional, RI: relaciones interpersonales, SL: satisfacción laboral

La Tabla 9, revela que todas las variables tenían un valor de significancia (Sig.) menor al valor 0.05, lo que implica la declinación de la hipótesis nula (H_0) de normalidad. Este hallazgo sugiere que los datos no se ajustaban a una distribución normal o paramétrica. Sin embargo, según el Teorema Central del Límite, incluso cuando los datos individuales no son normalmente distribuidos, las distribuciones de las medias muestrales tienden a aproximarse a una distribución normal en disposición a que la medida de la muestra se incremente. Debido a que la muestra observada en la investigación fue mayor a 100, se puede confiar en que las medias muestrales se aproximan a una distribución paramétrica. En conclusión, es válido aplicar la prueba de Pearson, especialmente considerando que esta técnica es necesaria para realizar una regresión y analizar la causalidad entre las variables.

Tabla 10

Relación entre la IE y las RI

		IE	RI
IE	Correlación de Pearson	1	,791**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	125	125
RI	Correlación de Pearson	,791**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	125	125

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

En la Tabla 10, los valores revelan una fuerte conexión entre la IE y las RI, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.791 ($p < 0.01$). Este hallazgo sugiere que los individuos con mayor IE tienden a tener relaciones interpersonales más sólidas y satisfactorias, facilitando una interacción efectiva y la empatía en el campo laboral. Por tanto, la IE cumple un rol decisivo en la creación de relaciones laborales positivas, promoviendo un ambiente de trabajo armonioso y productivo.

Tabla 11

Relación entre las dimensiones de la IE y la variable RI

	Pearson	RI
Autoconciencia	Correlación de Pearson	,471**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	125
Autorregulación	Correlación de Pearson	,612**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	125
Motivación	Correlación de Pearson	,708**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	125
Conciencia social	Correlación de Pearson	,681**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	125
Manejo de las relaciones	Correlación de Pearson	,677**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	125

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

Todas las dimensiones de la IE muestran una conexión positiva con las RI en el campo laboral observado. La Autoconciencia ($r = 0.471$), Autorregulación ($r = 0.612$), Motivación ($r = 0.708$), Conciencia Social ($r = 0.681$) y Manejo de las Relaciones ($r = 0.677$) están correlacionadas significativamente con las RI. Estos hallazgos sugieren que los trabajadores con alta IE tienden a tener relaciones interpersonales más sólidas y satisfactorias, impulsadas especialmente por la motivación intrínseca, lo que promueve la colaboración y el trabajo en equipo.

Tabla 12

Relación entre la IE y la SL

		IE	SL
IE	Correlación de Pearson	1	,480**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	125	125
SL	Correlación de Pearson	,480**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	125	125

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

A la luz de lo observado en la Tabla 12, la correlación significativa ($p < 0.001$) de 0.480** entre la IE y la SL sugiere una relación positiva en el personal administrativo municipal. Este hallazgo implica que niveles más altos de IE promueven una mayor satisfacción en el trabajo, ya que la IE capacita para comprender y gestionar emociones propias y ajenas, lo que mejora el manejo del estrés y desafíos laborales. Además, la IE está asociada con habilidades de comunicación efectiva y resolución de conflictos, promoviendo relaciones interpersonales sólidas y un entorno laboral gratificante. Por tanto, fomentar la IE podría ser una estrategia efectiva para intensificar la SL y la comodidad de los empleados municipales.

Tabla 13

Relación entre las dimensiones de la IE y la variable SL

	Pearson	SL
Autoconciencia	Correlación de Pearson	0,136
	Sig. (bilateral)	0,131
	N	125
Autorregulación	Correlación de Pearson	,539**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	125
Motivación	Correlación de Pearson	,430**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	125
Conciencia social	Correlación de Pearson	,414**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	125
Manejo de las relaciones	Correlación de Pearson	,499**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	125

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

Todas las dimensiones de la IE muestran una conexión positiva con la SL, sin embargo, fluctúan en su grado de significancia. Mientras que la Autoconciencia no alcanza significancia estadística ($r = 0.136$, $p = 0.131$), la Autorregulación, Motivación, Conciencia Social y Manejo de las Relaciones muestran correlaciones significativas con la SL ($r = 0.539$, $p < 0.001$; $r = 0.430$, $p < 0.001$; $r = 0.414$, $p < 0.001$; $r = 0.499$, $p < 0.001$, respectivamente). La Autorregulación destaca como la dimensión con mayor influencia, sugiriendo que la capacidad para controlar emociones en el trabajo puede ser crucial para fomentar el bienestar laboral.

Prueba de hipótesis

H₁: La inteligencia emocional influye en las relaciones interpersonales y en la satisfacción laboral del personal administrativo de una Municipalidad Distrital de Arequipa.

H₀: La inteligencia emocional no influye en las relaciones interpersonales y en la satisfacción laboral del personal administrativo de una Municipalidad Distrital de Arequipa.

Regla de decisión

Si el p- valor obtenido es menor a 0.05, se rechaza la H₀ y se acepta H₁.

Tabla 14

Análisis de regresión lineal múltiple para explicar cómo la IE influye en las RI

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		95.0% intervalo de confianza para B		
		B	R ²	Beta	t	Sig.	LI	LS
1	(Constante)	,341	,156		2,188	,031	,033	,650
	IE.GN1	,829	,058	,791	14,336	,000	,715	,944

Nota. a. Variable dependiente: RI.GN2 (relaciones interpersonales general), IE.GN: inteligencia emocional general, LI: límite inferior, LS: límite superior.

De acuerdo con el análisis de regresión expuesto en la Tabla 14, se observa que la IE (IE.GN1) influye en las RI (RI.GN2). El coeficiente estandarizado (Beta) de 0.791 revela que existe una relación sustancial y positiva entre estas dos variables. Este valor significa que, cuando la IE

aumenta en una unidad, las RI tienden a aumentar en aproximadamente 0.791 unidades, manteniendo constantes otros factores. Además, el valor de t de 14.336, junto a una significancia de 0.000, revela que esta relación es estadísticamente significativa, lo que confirma la robustez de los hallazgos. En otras palabras, la IE ejerce una impresión significativa en la mejora de las RI en el marco laboral específico de este estudio. Es así que la IE influye directamente en las RI alrededor de 0.791, con un coeficiente de determinación explicativa de R^2 15.6 ($\beta = 0.791$, $p < 0.001$).

Tabla 15

Análisis de regresión lineal múltiple para explicar cómo la IE influye en la SL

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados			95.0% intervalo de confianza para B	
	B	R ²	Beta	t	Sig.	LI	LS
1 (Constante)	,902	,244		3,703	,000	,420	1,385
IE.GN1	,549	,090	,480	6,076	,000	,370	,728

Nota. a. Variable dependiente: SL.GN3 (satisfacción laboral general), IE. GN: inteligencia emocional general, LI: límite inferior, LS: límite superior.

Según la regresión analizada en la Tabla 15, se establece una relación significativa entre la IE y la SL, con un coeficiente estandarizado (Beta) de 0.480, indicando una asociación positiva moderada entre ambas variables. Un aumento en la IE se relaciona con un incremento de aproximadamente 0.480 unidades en la SL, según el valor de t de 6.076 y un valor de significancia (Sig.) de 0.000, confirmando la significancia estadística de la relación.

Discusión

El estudio realizado reveló una correlación significativa positiva entre la IE y dos aspectos clave del entorno laboral: las RI y la SL. Un aumento de una unidad en la IE se asocia con un incremento de aproximadamente 0.791 unidades en las RI ($\beta = 0.791, p < 0.001$), evidenciando un grado alto de relación entre las variables; y de alrededor de 0.480 unidades en la SL ($\beta = 0.480, p < 0.001$), mostrando un grado medio de conexión entre IE y SL; lo cual sugiere que promover la IE puede mejorar el bienestar y la eficiencia del personal, estos hallazgos están respaldados por investigaciones anteriores. Por ejemplo, Oktafani et al. (2019) encontraron una asociación de grado moderado y positivo entre la IE y el grado de SL en Indonesia ($r = 0.67, p < 0.05$). Además, Obiunu y Yalaju (2020) informaron una asociación positiva de grado moderado entre estos mismos factores en Nigeria, con un coeficiente de correlación de 0.65 ($p < 0.01$). Ramchi (2024), encontró una relación positiva de alto grado entre la IE con la satisfacción de vida en la población en general de Indonesia con una correlación de 0.712 ($p = 0.000$). Por último, Cruzalegui (2021) identificó que existe una asociación trascendental de grado medio entre la IE y la SL de los colaboradores pertenecientes al sector salud, con un coeficiente de correlación de 0.45 ($p < 0.05$).

Conforme al primer objetivo específico, el estudio revela que el 65.6% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Arequipa cuenta con un elevado grado de IE, indicando un entorno laboral favorable y RI sólidas. Sin embargo, el 34.4% muestra un nivel medio, señalando áreas de mejora en habilidades emocionales. Brindar apoyo adicional a este grupo podría mejorar su desempeño y SL, mientras que el alto porcentaje de trabajadores con alta inteligencia emocional refleja un entorno propicio para estas habilidades. Comparando los hallazgos del estudio realizado por Dávila (2020), donde se encontró que el 69% de los colaboradores se mostraban

comprometidos con su trabajo y el 55% mostraban optimismo en el desempeño de sus labores diarias, indicando que existe una relación estrecha entre la IE y el rendimiento en el trabajo, Además, estos descubrimientos se relacionan con el estudio de Olaya (2022), donde se encontró que el 83.1% de los trabajadores asistenciales y el 85.7% de los administrativos percibían poseer una IE adecuada, lo que podría compararse con el alto porcentaje de trabajadores con alta IE en la Municipalidad Distrital de Arequipa. Asimismo, en el estudio de Fernández (2023), el 71.6% de los colaboradores de la municipalidad tenían un alta IE en el 71.6% de los casos.

En conformidad con el segundo objetivo específico, la investigación revela que el 54.4% de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Arequipa exhiben un grado alto de habilidades en RI, lo que denota un entorno laboral propicio para la colaboración y la armonía. Este hallazgo refleja la capacidad de estos empleados para entender las disparidades personales y colaborar en grupos diversos y resolver conflictos, contribuyendo así a un ambiente laboral positivo. Sin embargo, el 45.6% restante muestra un nivel medio en RI, sugiriendo la existencia de un grupo significativo que podría beneficiarse de un progreso más amplio en competencias de comunicación y gestión de relaciones. Comparando estos hallazgos con los estudios mencionados, se puede observar que en el estudio de Falcón (2019), se encontró que el 76.9% de los trabajadores mantenían RI entre ellos, lo que sugiere una proporción más alta en comparación con el porcentaje encontrado en el equipo de gestión de la Municipalidad Distrital de Arequipa. Además, aunque en el estudio de Falcón la SL medida fue de 58.2%, mostrando cierto grado de insatisfacción, en el estudio de la Municipalidad Distrital de Arequipa no se ofrece un dato directo sobre la SL, pero se puede inferir que el fortalecimiento de las habilidades interpersonales podría contribuir a mejorarla. Por otro lado, el estudio de Guerra (2022) reveló que el 84% de los

educadores desarrollaron RI, nuevamente mostrando una proporción más alta que en el caso realizado en la presente investigación. Esto sugiere que el grupo con un nivel medio en RI podría beneficiarse de estrategias similares a las aplicadas en la institución musical de Ecuador para fortalecer estas habilidades.

En consonancia con el tercer objetivo específico, se evidenció que un 39.2% de colaboradores mostraba un alto grado de SL, vinculado a prácticas institucionales efectivas, no obstante, el 57.6% presentaba un nivel medio de satisfacción, sugiriendo áreas de mejora en reconocimiento y condiciones laborales. Estas cifras se comparan con los hallazgos de diferentes estudios. Por ejemplo, en el estudio de León (2022), que analizó estas variables en funcionarios públicos, se encontró que el 96.37% de aquellos con una adecuada IE expresaron sentirse satisfechos en su trabajo, lo que sugiere una alta SL asociada a la IE. Además, en el estudio de Chong (2022) sobre el sector salud, se encontró que el 64% de los que participaron del estudio tenía una SL moderada, lo que podría relacionarse con un nivel apropiado de competencia emocional. Asimismo, Abarca et al. (2021) evaluaron estos factores en el recurso humano de un hospital, encontrando que el 64% de los profesionales de enfermería tenía una SL moderada, lo que sugiere una conexión entre ambas variables de estudio. Los hallazgos apuntan a la trascendencia de considerar la gestión de emociones para incrementar la felicidad laboral de los empleados.

Así mismo, el cuarto objetivo específico demostró que la alta y positiva relación entre la IE y las RI se destaca con un índice de correlación de 0.791 (p -valor < 0.001) para los administrativos de una municipalidad en Arequipa. Este resultado se apoya en investigaciones previas, como la de Ramchi (2024) y Olaya (2022), quienes encontraron una conexión positiva entre estos factores dentro de diversos entornos laborales.

Ramchi (2024) informó un coeficiente de correlación positivo de grado medio de 0.655

($p = 0.000$) en un estudio realizado en un entorno poblacional, mientras que Olaya (2022) encontró un coeficiente de correlación positivo de alto grado de 0.78 ($p < 0.01$) en un contexto empresarial. Además, Onyemaechi y Ikepeaztu (2020) y Mamani N (2021) respaldaron esta asociación en contextos específicos, con coeficientes de correlación de 0.72 ($p < 0.05$) y 0.75 ($p < 0.01$), ambos positivos y de alto grado respectivamente. Así mismo, se logra demostrar que todas las dimensiones de la variable de IE poseen una conexión significativa con la variable RI, siendo la más relevante la motivación. Este hallazgo se alinea con la investigación de Mamani N. (2021), quién considera que la motivación es la dimensión más relevante para las RI en el trabajo, informó un coeficiente de correlación positivo y de alto grado con un resultado de 0.70 ($p < 0.01$) en un contexto laboral específico.

A la luz del quinto objetivo específico se evidencia que la IE y la SL poseen una relación de 0.480 (p -valor < 0.001), lo que indica un vínculo positivo, de grado moderado y constructivo entre estas dos variables. Este hallazgo se apoya en investigaciones anteriores que resaltan la relevancia de la IE en la SL y el bienestar de los empleados. Restrepo (2021) encontró un coeficiente de correlación de 0.56 ($p < 0.01$), positivo y de grado moderado; en su estudio realizado en una empresa de tecnología, mientras que Cruzalegui (2021) informó un coeficiente de correlación positivo y de intensidad moderada de 0.49 ($p < 0.05$) en el contexto de la atención médica. Oyovwe (2020) y Morales (2022) también respaldaron esta relación con coeficientes de correlación de 0.60 ($p < 0.001$) y 0.58 ($p < 0.01$), ambos positivos y de grado moderado respectivamente. Además, Fernández (2023) encontró una correlación positiva y moderada de 0.52 ($p < 0.05$) en su estudio realizado en el sector financiero. Así mismo, el estudio evidencia que 4 de las 5 dimensiones evaluadas dentro de la IE poseen una relación con la variable de SL, siendo la Autoconciencia, mientras que la

más vinculada es la Autorregulación, este hallazgo concuerda con los estudios de Morales (2022) y Restrepo (2021) también enfatizaron la importancia del autocontrol emocional, ya que la capacidad de regulación de emociones y comportamientos en el trabajo puede fomentar la felicidad y el bienestar laboral de los trabajadores. Morales (2022) encontró una conexión positiva, moderada y significativa entre la autorregulación emocional y la SL ($r = 0.62$, $p < 0.001$) en su estudio realizado en una empresa manufacturera, mientras que Restrepo (2021) informó un coeficiente de correlación positivo y de grado moderado de 0.55 ($p < 0.01$) en un contexto de consultoría empresarial.



Conclusiones

Primera: El estudio muestra una correlación significativa entre la IE y el ambiente laboral, indicando que un aumento de una unidad en la IE se asocia con incrementos de 0.791 unidades en las relaciones interpersonales, siendo una relación positiva alta; y 0.480 unidades en la SL teniendo una vinculación positiva de grado medio. Estos valores conllevan a inferir que al fomentar la IE puede mejorar el bienestar y la eficiencia del recurso humano en la entidad estudiada.

Segunda: La investigación muestra que el 65.6% de los encuestados tiene un alto grado de IE, lo que indica un ambiente laboral favorable y buenas RI. El 34.4% presenta un nivel medio, señalando áreas de mejora en habilidades emocionales. Es crucial brindar apoyo a este grupo para mejorar su rendimiento y SL. En conclusión, aunque la mayoría tiene alta IE, el grupo con nivel medio necesita desarrollo adicional para mejorar su bienestar en el trabajo.

Tercera: La investigación revela que el 54.4% de los colaboradores de la Municipalidad tienen un alto grado de habilidades en RI, indicando un entorno laboral favorable para la colaboración y la armonía. Sin embargo, el 45.6% muestra un nivel medio, sugiriendo que este grupo podría beneficiarse de mejoras en comunicación y gestión de relaciones. En conjunto, se subraya la trascendencia de seguir fortaleciendo las competencias sociales en el equipo administrativo para fomentar un ambiente laboral más colaborativo y satisfactorio.

Cuarta: Se evidenció que un 39.2% de colaboradores mostraba un alto grado de SL, vinculado a prácticas institucionales efectivas. No obstante, el 57.6% presentaba un nivel medio de satisfacción, sugiriendo áreas de mejora en reconocimiento y condiciones laborales. Aunque solo el 3.2% evidenciaba baja satisfacción, estas preocupaciones requerían atención para mejorar el bienestar del personal.

Quinta: La investigación confirmó una alta asociación positiva entre la IE y las RI en el entorno laboral ($r = 0.791$, $p < 0.01$). Las competencias emocionales facilitan relaciones más sólidas debido a la comunicación efectiva y la cooperación. Las correlaciones más destacadas fueron: Motivación ($r = 0.708$), Conciencia Social ($r = 0.681$), y Manejo de las Relaciones ($r = 0.677$). Estos hallazgos subrayan la importancia de la IE para crear un entorno de trabajo colaborativo y eficiente.

Sexta: Se encontró una correlación positiva y de intensidad moderada ($p < 0.001$) de 0.480 entre la IE y la SL en los colaboradores municipales. Los individuos con mayor IE experimentan mayor SL, ya que pueden gestionar mejor el estrés y las emociones, lo que mejora la comunicación y el rendimiento. Las dimensiones de la IE, como la Autorregulación ($r = 0.539$), Motivación ($r = 0.430$), Conciencia Social ($r = 0.414$) y Manejo de las Relaciones ($r = 0.499$), muestran una correlación positiva significativa moderada con la SL, destacando especialmente la Autorregulación. Estos hallazgos respaldan la promoción de la competencia emocional para mejorar la satisfacción y el bienestar de los empleados en la municipalidad.

Sugerencias

Primera: Considerando la conexión significativa de la IE en RI y la SL, se sugiere implementar programas de desarrollo emocional en la Municipalidad Distrital de Arequipa. Estos programas podrían incluir capacitaciones en habilidades emocionales y sesiones de coaching para fortalecer la IE del personal, promoviendo así relaciones laborales más sólidas y un mayor bienestar en el trabajo.

Segunda: Se propone desarrollar estrategias adaptadas para empleados con diferentes niveles de IE. Para aquellos con un alto nivel, se sugieren oportunidades de liderazgo y mentoría, mientras que, para el grupo con nivel medio, se podrían implementar programas de capacitación específicos para mejorar sus habilidades emocionales y promover un ambiente laboral más armónico y productivo.

Tercera: Se propone implementar programas de desarrollo de habilidades sociales para el 45.6% de trabajadores administrativos con nivel medio en RI, incluyendo talleres, sesiones de coaching y actividades de team building para mejorar la colaboración y armonía laboral.

Cuarta: Se sugiere realizar sondeos periódicos de SL para abordar las áreas de mejora identificadas, implementando acciones correctivas como reconocimientos frecuentes, beneficios adicionales o mejoras en el entorno laboral para incrementar el bienestar del personal.

Quinta: Se recomienda fomentar una cultura laboral que valore la expresión emocional constructiva, creando espacios seguros para compartir emociones y programas de resolución de conflictos. Además, se sugiere diseñar programas de reconocimiento y recompensa para impulsar la motivación intrínseca, con incentivos basados en logros y crecimiento personal.

Sexta: Se recomienda integrar el desarrollo de habilidades emocionales en la cultura organizacional, incluyendo políticas para un clima laboral positivo y programas de bienestar. Se sugiere capacitar a líderes en inteligencia emocional e implementar programas de gestión del estrés y resolución de conflictos para mejorar la satisfacción laboral.

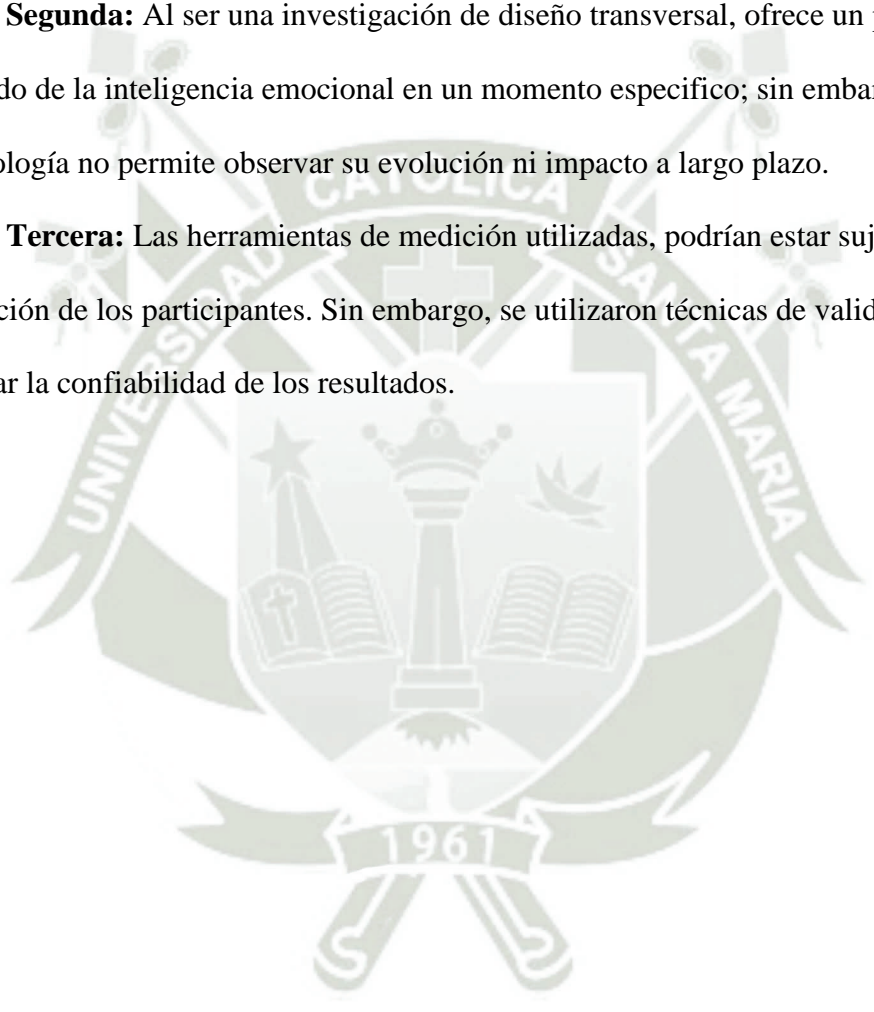


Limitaciones

Primera: La muestra fue conformada exclusivamente por personal administrativo, lo que podría limitar la extrapolación a otros grupos de empleados dentro de la municipalidad, como también en otros municipios. Aún así, esto favorece un enfoque especializado en el grupo estudiado

Segunda: Al ser una investigación de diseño transversal, ofrece un panorama detallado de la inteligencia emocional en un momento específico; sin embargo, esta metodología no permite observar su evolución ni impacto a largo plazo.

Tercera: Las herramientas de medición utilizadas, podrían estar sujetas a la percepción de los participantes. Sin embargo, se utilizaron técnicas de validación para asegurar la confiabilidad de los resultados.



Referencias

- Abarca, Y., Apaza, Y., Carrillo, G., & Espinoza, T. (2021). Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras de un Hospital Regional en Arequipa. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(1), e3531.
- Alarcón, F. (2019). *Inteligencia emocional y las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima, 2018*. Huacho: Tesis de pregrado (Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión).
- Alfaro, R. (2022). La autoconsciencia como herramienta de desarrollo de competencias y habilidades en las prácticas profesionales. *Cuadernos Del Centro De Estudios De Diseño Y Comunicación*(168), 89-102.
- Alva, C. (2022). Liderazgo en la negociación y manejo de conflictos para una organización. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 4691-4715. doi:10.37811/cl_rcm.v6i2.2226
- Alvarado, M., & Flores, E. (2019). *Relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la caja Trujillo*. Universidad Privada Antenos Orrego.
- Amasifuen, L., Cárdenas, J., & Troya, D. (2023). Clima y satisfacción laboral en una organización del Estado. *Gestionar*, 3(1), 89-102. doi:10.35622/j.rg.2023.01.007
- Betancourt, V. (2022). Importancia de las relaciones interpersonales para el bienestar emocional. *Dirección de asesoramiento y desarrollo estudiantil*, 2(6), 97-116.
- Boada Llerena, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics*, 3(1), 75-103. doi:10.20511/jefib.2019.v3n1.398
- Carrillo Sierra, S. (2020). La inteligencia social: su importancia en profesionales de las ciencias sociales. *Mundo Fese*, 10(19), 195-202. doi:2216-0353, 2216-0388
- Castañadué, E. (2021). *Relaciones interpersonales y satisfacción laboral en una unidad medico legal de Lima, 2020*. Universidad Señor de Sipán.
- Castillo, E. (2020). *Relaciones interpersonales y satisfacción laboral en personal de enfermería del área de centro quirúrgico de un Hospital público de Lima, 2020*. Universidad César Vallejo.

- Castro, N., Alvarado, W., Romero, J., & Mondragón, D. (2021). Las relaciones interpersonales en el desempeño laboral docente. *Ciencia Latina*, 5(4), 61-84. doi:10.37811/cl_rcm.v5i4.766
- Catalán, A. (2021). Coaching para el liderazgo emocional: Caso Iván "El valiente". *AECOP Magazine*, 16, 44-45. Obtenido de https://issuu.com/aecop_magazine/docs/revista_aecop_15/42
- Cazallo, A., Bascón, M., Mudarra, A., & Salazar, E. (2020). La inteligencia emocional en los estudiantes universitarios. *Espacios*, 41(23), 333-345.
- Chenche García, G. (2023). Relaciones interpersonales en la convivencia personal. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 7(1), 372-380. doi:10.26820/recimundo/7.(1).enero.2023.372-380
- Chiang, M., & Rebolledo, R. (2020). Autoeficacia: sus efectos en la satisfacción laboral y compromiso organizacional. Caso funcionarios de la salud. *Salud de los Trabajadores*, 28(2), 213-134.
- Chong, N. (2022). *Relación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de los centros de salud nivel I-4 Arequipa*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].
- Chuctaya, J., & Mendoza, A. (2020). *Relación de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de planta de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo S.A.C. Arequipa- 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].
- Cordero, A., Córdova, N., Moreira, M., & Quevedo, J. (2020). Habilidades blandas, un factor de competitividad en el perfil del servidor público. *Polo del Conocimiento*, 5(45), 41-63. doi:10.23857/pc.v5i5.1399
- Cornejo Carrasco, F. (2022). *De la inteligencia emocional a la autorregulación del aprendizaje*. UNIMINUTO. doi:<https://doi.org/10.26620/uniminuto/978-958-763-593-5>
- Cruz, C. (2022). *Relaciones interpersonales y motivación laboral del personal de enfermería en el Hospital Regional de Huacho, 2021*. Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Cruzalegui, P., Segundina, C., Danny, A., & Geraldo, L. (2021). Inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal asistencial de la Clínica San Juan de Dios. *Revista Pakamuros*, 9(4), 96-107. doi:10.37787/pakamuros-unj.v9i4.240

- Cuevas, J. (2022). Inteligencia emocional y autorregulación de la motivación al inicio de la asignatura. *Human Review*, 2-12. doi:10.37467/revhuman.v11.3864
- Dávila Rabanal, G. (2020). *La inteligencia emocional como herramienta de evaluación para mejorar el desempeño del personal administrativo de baÑOS DEL iNCA*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Díaz, E., & Chávarry, P. (2022). Inteligencia emocional como herramienta eficaz para la mejora del desempeño laboral en funcionarios públicos: Una revisión. *Apuntes Universitarios*, 12(2), 97-113.
- Díaz, J., Ledesma, M., Tito, J., & Carranza, L. (2023). Satisfacción laboral: algunas consideraciones. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 28(101), 158-170. doi:10.52080/rvgluz.28.101.11
- Escobar, L. (2022). *Las relaciones interpersonales y su relación con la satisfacción laboral en los docentes de la facultad de psicología, relaciones industriales y c.s. de la comunicación de la Universidad Nacional San Agustín Arequipa - 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa].
- Falcón Martínez, R. (2019). *Relaciones interpersonales y satisfacción laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Hualmay*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Fernández, D. (2023). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal de enfermería en residencias geriátricas de Lima, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
- Fernández, N. (2023). *Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desarrollo de las relaciones interpersonales en el municipio de El Pedregal Arequipa 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Obtenido de <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/bdcc9e2a-f65b-4d6e-8533-4c144e9ae020>
- Fernández, P., & Cabello, R. (2021). La inteligencia emocional como fundamento de la educación emocional. *Revista Internacional de Educación Emocional y Bienestar*, 1(1), 31-46. doi:10.48102/rieeb.2021.1.1.5
- Gálvez, N. (2022). *Relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los colaboradores de una institución pública de Lambayeque, 2021*. Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán.
- Garate, W., & Orbe, M. (2023). Satisfacción laboral: caso de estudio en el banco Guayaquil. *Enfoques*, 7(5), 98-110. doi:10.33996/revistaenfoques.v7i25.157

- García Ancira, C. (2020). La inteligencia emocional en el desarrollo de la trayectoria académica del universitario. *Revista Cubana Educación Superior*, 39(2), 31-42.
- García, L., & Chirinos, R. (2020). *Relación de las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Art Atlas S.R.L. Arequipa - 2019*. Arequipa: [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].
- Goleman, D. (2010). *La práctica de la inteligencia emocional*. Editorial Kairós.
- Guerra, D. (2022). *Relaciones interpersonales y satisfacción laboral en docentes del Conservatorio Superior Nacional de Música*. [Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador].
- Hanco, M., Carpio, A., Laura, Z., & Flores, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comunicación*, 12(3), 186-194. doi:<http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>
- Hanoos, M. (2020). Relación entre estilos de apego y regulación emocional. *MLS Psychology Research*, 3(2), 89-109. doi:10.33000/mlspr.v3i1.561
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.
- Larraz Rábanos, N. (2020). *La competencia emocional e interpersonal en el ámbito educativo*. Zaragoza: Universidad Zaragoza. Obtenido de <https://zaguan.unizar.es/record/94466/files/BOOK-2020-126.pdf>
- León, E. (2022). *La inteligencia emocional y la satisfacción laboral en tiempos de Covid 19*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato].
- Mamani, C., Palacios, T., Priori, M., & Tellez, A. (2023). Compromiso organizacional, satisfacción laboral, y su repercusión en el desempeño del personal. *INNOVA Research Journal*, 8(1), 153-172. doi:10.33890/innova.v8.n1.2023.2219
- Mamani, N. (2021). *Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en los trabajadores de salud de la Microred Ocobamba, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
- Martínez, R., & Tello, D. (2022). *Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa PTS S.A. de la Unidad Minera Alpayana, 2021*. Tesis de maestría, Universidad Continental.
- Morales, D. (2022). *Psicología organizacional para el desarrollo de recursos humanos*. [Tesis de maestría, Universidad Mayor de San Andrés].

- Núñez Hinostroza, E. (2018). *Desempeño laboral y satisfacción laboral en la municipalidad distrital de San Antonio de Antaparco-Angaraes-Huancavelica*. Huancavelica: (Tesis de pregrado) Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28374/nu%C3%B1ez_he.pdf?sequence=1
- Obiunu, J., & Yalaju, J. (2020). Influenci of emotional inteligenge, interpersonal communication and job satisfaction on the job performance of staff in Chevron Nigeria Limited, Warri, Delta State Nigeria. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, 9(4), e160. doi:10.36941/ajis-2020-0070
- Oktafiani, E., Chiar, M., & Sukmawati, S. (2019). The Influence of Emotional Intelligence and Interpersonal Communication on Employees' Work Satisfaction at Education and Culture Office in West Kalimantan. *JEFTL*, 4(1), 123-129.
- Olaya Alarcon, Y. (2022). *Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en el personal de salud asistencial y administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021*. [Tesis posgrado, Universidad César Vallejo].
- Onyemaechi, U., & Ikpeazu, N. (2020). Emotional Intelligence and Interpersonal Relations in Service Industries in Nigeria. *IJRSI*, 7(4), 279-285.
- Ortega, C. (2022). *QuestionPro. Satisfacción en el Trabajo: Qué es y cómo impulsarla*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-en-el-trabajo/>
- Oyovwe, G. (2020). Interpersonal relations and job satisfaction among librarians in universities in Southern Nigeria. *Tropical Journal of Education*, 2((1/2)), 12-21. doi:10.47524/tje.v2i1.4
- Pacheco, D., & Jácome, M. (2022). Condiciones laborales en el área de producción de una empresa privada. *Cienciamatria*, 8(3), 792-817. doi:<https://doi.org/10.35381/cm.v8i3.803>
- Quintana Portal, J. (2022). *Política de incentivos y recompensas*. Adinelsa.
- Quiroz Úsuga, S. (2021). *Inteligencia emocional: ¿qué es, para qué sirve y cómo se desarrolla al interior de las organizaciones?* Universidad de San Buenaventura.
- Rachmi, R., Asri, A., Nuswantoro, P., & Mokodeseho, S. (2024). The Influence of Emotional Intelligence and Effective Communication on Interpersonal Relationship Quality and Life Satisfaction in Indonesia. *The Eastasouth Journal of Social Science and Humanities*, 1(2), 68-83. doi:10.58812/esssh.v1i02

- Restrepo, V. (2021). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal de la administración municipal de Montenegro - Quindío*. Armenia: [Tesis de pregrado, Universidad Antonio Nariño].
- Ruales, R., Lucero, S., & Gómez, Á. (2022). La autorregulación emocional desde una perspectiva educativa. *FEDUMAR*, 9(1), 64-73. doi:<https://doi.org/10.31948/rev.fedumar6-1>
- Tafur, R., Soriano, R., & Huamán, S. (2021). Percepciones de los docentes de dos instituciones educativas de Lima Metropolitana sobre sus relaciones interpersonales. *Horizonte de la Ciencia*, 11(21), 151-164. doi:10.26490/uncp.horizonteciencia.2021.21.902
- Trujillo Coloma, F. (2020). *Desarrollo de la inteligencia intrapersonal en la etapa de educación básica*. [Tesis posgrado, Universidad Andina Simón Bolívar].
- Vallejos Valdivia, C. (2022). Niveles de inteligencia emocional en estudiantes de la carrera de Psicología de una universidad pública peruana. *Revista de Facultad de Medicina Humana URP*, 22(3), 556-563. doi: 10.25176/RFMH.v22i3.5015
- Vásquez, M., Del Águila, M., Arapa, R., Pancca, N., & Paricahua, N. (2022). Inteligencia emocional y sus modelos: su importancia para el proceso enseñanza aprendizaje. *Paidagogo*, 4(1), 116-130.

Anexos

Anexo 1: Instrumento de Investigación

Instrucciones: Marque con una “x” el casillero correspondiente donde usted se sienta identificado de acuerdo a la escala presentada.

INTELIGENCIA EMOCIONAL				
N.º	Descripción	Sí	A veces	No
D1: Autoconciencia				
1	¿Sientes autoconfianza de tus capacidades?			
2	¿Identificas tus propias emociones que sientes en distintos escenarios?			
3	¿Eres consciente de tus fortalezas y limitaciones?			
D2: Autoregulación				
4	¿Manejas de manera adecuada las situaciones de cambio que se presentan en tu trabajo?			
5	¿Asumes las responsabilidades de tu desempeño laboral?			
6	¿Mantienes los patrones de honestidad y de integridad en tu centro laboral?			
7	¿Recibes de manera positiva las nuevas ideas que surgen en tu centro laboral?			
D3: Motivación				
8	¿Sientes el afán de triunfar en las actividades que realizas dentro de tu centro laboral?			
9	¿Estas comprometido con el trabajo que realizas?			
10	¿Tomas la iniciativa en algunas ocasiones?			
11	¿Te sientes optimista al momento de realizar tu trabajo?			
D4: Conciencia Social				
12	¿Comprendes los sentimientos y las percepciones que muestran tus compañeros de trabajo?			
13	¿Apoyas a tus compañeros de trabajo a desarrollar y reforzar sus habilidades?			
14	¿Cultivas las oportunidades laborales en distintos tipos de personas?			
15	¿Cumples adecuadamente con las laborales que te asignan?			
D5: Manejo de las relaciones				
16	¿Tomas la iniciativa para realizar cambios positivos en tu centro laboral?			
17	¿Colaboras con tus compañeros de trabajo para alcanzar metas compartidas?			
18	¿Escuchas abiertamente a tus compañeros de trabajo?			
19	¿Intentas crear relaciones interpersonales con tus compañeros de trabajo?			
20	¿Influyes en tus compañeros de trabajo para realizar cosas positivas en favor de tu centro laboral?			
21	¿Guias a tus compañeros de trabajo en la búsqueda de lograr los objetivos?			
22	¿Manejas los conflictos ocurridos en tu centro laboral de manera adecuada?			
RELACIONES INTERPERSONALES				
N.º	Descripción	Sí	A veces	No
D1: Comprender las diferencias individuales				
23	¿Cumples con tus compromisos bajo palabra que tienes con tus compañeros de trabajo?			
24	¿Haces que tus compañeros de trabajo se sientan cómodo con su empleo?			
25	¿Te relacionas con todos tus compañeros de trabajo sin importar sus diferencias entre cultura, religión, etc.?			
D2: Trabajar con diversidad, equipos y conflictos				
26	¿Consideras importante el contar con trabajadores de diferentes personalidades y pensamientos?			
27	¿Tienes la habilidad de dirigir y liderar los equipos de trabajo?			
28	¿Tienes la habilidad de encontrar las causas específicas de los conflictos que surgen en tu trabajo?			
29	¿Tienes la habilidad de manejar los conflictos?			
D3: Dirigir las conductas				
30	¿Tienes la habilidad para enfocar las conductas de tus compañeros de trabajo hacia el buen desempeño laboral?			
31	¿Tienes la habilidad para enfocar las conductas de tus compañeros de trabajo hacia una conducta funcional?			
32	¿Realizas actividades que exceden de los requerimientos formales de su puesto, contribuyendo al efectivo funcionamiento de la organización?			

SATISFACCIÓN LABORAL

N.º Descripción Sí A veces No

D1: Reconocimiento

1	Es práctica institucional el reconocimiento a la labor que realiza el trabajador.			
2	El nivel de motivación de los trabajadores es adecuado porque se reconoce el esfuerzo que realizan los trabajadores.			
3	Las tareas se cumplen en el tiempo previsto porque es valorada a nivel institucional			
4	No existen observaciones muy frecuentes respecto al desempeño de las tareas, debido a que existe un alto grado de responsabilidad.			
5	En el desempeño de las tareas se evidencia la competencia e idoneidad de los trabajadores.			
6	En la mayoría de los casos el cumplimiento de las tareas satisface las expectativas de los usuarios.			
7	Es evidente que la mayoría de los trabajadores es competente en el puesto de trabajo que ocupa.			
8	La competencia profesional que demuestran los trabajadores permite que la gestión institucional sea efectiva.			
9	La municipalidad promueve frecuentemente una gestión por competencias.			
10	La gestión es eficiente porque los trabajadores realizan su trabajo en base a las competencias personales y profesionales que			
11	Frecuentemente los usuarios hacen notar que los servicios que presta la municipalidad es de calidad gracias a la competencia			
12	Es práctica y filosofía institucional promover el desarrollo de las competencias personales y profesionales de los trabajadores.			

D2: Política de incentivos

13	Existe una política de incentivos en la institución.			
14	Los incentivos que reciben los trabajadores permite mejorar la gestión institucional			
15	La política de incentivos que se tiene al interior de la institución mejora los niveles de motivación de los trabajadores.			
16	La política de incentivos es un factor importante en la eficiencia de la gestión institucional.			
17	Existe predisposición hacia el trabajo porque existe una política de incentivos			
18	La identificación del trabajador con la institución es favorable porque se reconoce su labor.			

D3: Condiciones de trabajo

19	Las condiciones de trabajo son adecuados a nivel institucional.			
20	Existe apoyo y eficiencia en la logística que facilita la labor del trabajador			
21	Las condiciones de trabajo no solo prevén los recursos físicos sino también los emocionales.			
22	Existe un clima institucional adecuado para el trabajo a nivel institucional.			
23	Las condiciones de trabajo favorecen el trabajo en grupo y en equipo.			
24	Las condiciones de trabajo potencian la gestión institucional			

Anexo 2: Solicitud de Aplicación del Instrumento y Recolección de Datos



Universidad Católica
de Santa María

AREQUIPA-PERU

(51 54) 382038 <http://www.ucsm.edu.pe> [facebook.com/ucsm.edu.pe/](https://www.facebook.com/ucsm.edu.pe/)

“IN SCIENTIA ET FIDE EST FORTITUDO NOSTRA”
(En la Ciencia y en la Fe está nuestra fortaleza)

Arequipa, 06 de diciembre del 2023

OFICIO No 599- EPPsic-2023

Señor Dr.

JORGE TEJADA MERINO

Gerente De Recursos Humanos de la Municipalidad de Socabaya

Presente.-

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, en nombre de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Católica de Santa María, para presentar a las Bachilleres **BECERRA PERALTA SAMANTHA NAILEA** y **MONTOYA ZEA MARIA FERNANDA**, quienes se encuentran desarrollando su tesis titulada: “INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y LA SATISFACCION LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL, AREQUIPA, 2023” con la cual pretenden optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología.

En tal sentido, solicito permita a las mencionadas bachilleres la aplicación de los instrumentos y recolección de datos en el personal de la institución que usted dignamente dirige, lo que le permitirá lograr su objetivo académico. Al respecto, se informa que el proyecto de tesis ha sido aprobado por sus jurados, además se encuentra bajo la asesoría de la Dra. Lita Marianela Quispe Flores y cuenta con la opinión favorable de esta Dirección.

Agradezco el apoyo a nuestros jóvenes valores y la atención al presente. Hago propicia la oportunidad para reiterarle los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente,



Mgter. Flor Aleida Vilches Velasquez
Director(a) de la Escuela Profesional de Psicología
Universidad Católica de Santa María

FVV/EPP
cuv

Socabaya, 13 de diciembre de 2023

CARTA N° 98 -2023-MDS/A-GM-OAD-URR.HH.

Señor(a):
UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA
S/N URB.SAN JOSE (UMACOLLO) AREQUIPA-AREQUIPA-AREQUIPA

Presente. -

Asunto: Respuesta Solicitud.

Por medio de la presente me dirijo a Usted, para saludarla a nombre de la Municipalidad Distrital de Socabaya.

De la misma forma dar respuesta a lo solicitado según Registro de Trámite Documentario N° 00023232, de fecha 11 de diciembre del 2023.

Al respecto la municipalidad distrital de Socabaya da la autorización y las facilidades para que pueda desarrollar la tesis titulada: INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y LA SATISFACCION LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA MUNICIPALIDAD DESTITAL DE, AREQUIPA 2023.

Sin otro particular me despido de Usted.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SOCABAYA
Jorge Daniel Lejada Medina
JEFE DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

Anexo 3: Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Edad: _____ Sexo: _____

Periodo de trabajo: _____

Fecha: ____ / ____ / ____

Estimados colaboradores, somos Samantha Becerra y María Fernanda Montoya, bachilleres de Psicología y nos encontramos realizando nuestro proyecto de tesis para optar por el Título Profesional de Licenciadas en Psicología. El proyecto de investigación se titula “INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y LA SATISFACCION LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AREQUIPA” y tiene como objetivo determinar de qué manera influye la inteligencia emocional en las relaciones interpersonales y en la satisfacción laboral del personal administrativo de una Municipalidad Distrital de Arequipa.

La participación en este proyecto de investigación es de forma voluntaria y puede desistir de la misma en cualquier momento en caso así lo decida. Su participación consiste en responder los cuestionarios que le vamos a presentar más adelante, por lo que tomará 20 minutos aproximadamente.

Para garantizar su participación, será necesario indicar el periodo de trabajo, su edad y sexo; es importante recalcar que toda información brindada será totalmente confidencial. Las respuestas a los cuestionarios no serán compartidas y los resultados del proyecto de investigación se realizarán únicamente con fines investigativos y académicos.

Si tiene preguntas acerca del proyecto de investigación puede realizarlas en cualquier momento o ponerse en contacto con nosotras mediante los siguientes correos:

samanthabecerr6@gmail.com – mafermont0724@gmail.com

Por último, si usted está de acuerdo con lo expuesto anteriormente y otorga su consentimiento para participar en esta investigación, proceda a responder la siguiente pregunta.

¿Está de acuerdo con participar en este proyecto de investigación?
Sí / No