



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

"PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE DESARROLLO DE HABILIDADES EMOCIONALES Y SU INCIDENCIA EN LAS RELACIONES LABORALES DE LOS COLABORADORES DE LA SUNAT OFICINA ZONAL HUARAZ 2015"

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Joseph Steven Cubas Tejada
Edwards Giancarlo Quezada Rodríguez

Asesor:

Lic. María del Carmen D'Angelo Panizo

Trujillo – Perú
2016

APROBACIÓN DE LA TESIS

El (La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por los (las) Bachilleres **Edwards Giancarlo Quezada Rodríguez y Joseph Steven Cubas Tejada**, denominada:

**"PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE DESARROLLO DE HABILIDADES
EMOCIONALES Y SU INCIDENCIA EN LAS RELACIONES LABORALES DE
LOS COLABORADORES DE LA SUNAT OFICINA ZONAL HUARAZ 2015"**

Lic. María del Carmen D'Angelo Panizo
ASESOR

Econ. María E. Alfaro Sánchez
**JURADO
PRESIDENTE**

Ing. Luigi Cabos Villa
JURADO

Cpc. Julio Cesar Arzani Bracamonte
JURADO

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	ii
DEDICATORIA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Formulación del problema.....	16
1.3. Justificación.....	17
1.3.1. <i>Justificación Teórica</i>	17
1.3.2. <i>Justificación Metodológica</i>	17
1.3.3. <i>Justificación Práctica</i>	18
1.3.4. <i>Justificación Académica</i>	18
1.4. Limitaciones	19
1.5. Objetivos	19
1.5.1. <i>Objetivo General</i>	19
1.5.2. <i>Objetivos Específicos</i>	19
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	20
2.1. Antecedentes	20
2.2. Bases Teóricas.....	23
2.2.1. <i>Programa de Desarrollo de Habilidades Emocionales</i>	23
2.2.2. <i>Relaciones Laborales</i>	57
2.3. Definición de términos básicos	69
CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS.....	73
3.1. Formulación de la hipótesis.....	73
3.1.1. <i>Hipótesis general</i>	73
3.2. Operacionalización de variables	73
3.2.1. <i>Variables</i>	73
CAPÍTULO 4. MATERIALES Y MÉTODOS	76
4.1. Tipo de diseño de investigación.....	76

4.2. Material de estudio	76
4.2.1. Unidad de estudio	76
4.2.2. Población	76
4.2.3. Muestra	77
4.3. Técnicas, procedimientos e instrumentos	78
4.3.1. Para recolectar datos	78
4.3.2. Para analizar la información	81
CAPÍTULO 5. DESARROLLO	83
5.1. Planificación del Programa de Desarrollo de Habilidades Emocionales	83
5.1.1. Etapa Exploración	83
5.1.2. Etapa Innovación	84
5.1.3. Etapa Institucionalización	84
5.2. Programa De Desarrollo De Habilidades Emocionales – Sunat Huaraz	85
5.3. Beneficios Esperados del Programa de Desarrollo de Habilidades Emocionales con respecto a las Relaciones Laborales	92
CAPÍTULO 6. RESULTADOS	93
6.1. Resultados de la Encuesta de Satisfacción Laboral.....	93
6.2. Resultados de Encuesta de Habilidades Emocionales.....	103
6.3. Contrastación de la Hipótesis.....	126
6.3.1. Prueba de Hipótesis.....	126
CAPÍTULO 7. DISCUSIÓN.....	130
7.1. Discusión de Resultados.....	130
CONCLUSIONES	136
RECOMENDACIONES	137
REFERENCIAS	138
ANEXOS	142

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Cuadro de planificación del Programa de Desarrollo de Habilidades Emocionales...	46
Tabla N° 02: Operacionalización – Variable Independiente	74
Tabla N° 03: Operacionalización – Variable Dependiente	75
Tabla N° 04: Factores Laborales	80
Tabla N° 05: Categorías	81
Tabla N° 06: Etapa Exploración	83
Tabla N° 07: Etapa Innovación.....	84
Tabla N° 08: Programación del Módulo I	89
Tabla N° 09: Programación del Módulo II	91
Tabla N° 10: Factor Condiciones Ambientales	94
Tabla N° 11: Factor Condiciones Laborales y remuneraciones.....	95
Tabla N° 12: Políticas Administrativas	96
Tabla N° 13: Relaciones Sociales	97
Tabla N° 14: Desarrollo Personal.....	98
Tabla N° 15: Desempeño Laboral	99
Tabla N° 16: Relación con la Autoridad	100
Tabla N° 17: Satisfacción General	101
Tabla N° 18: Pregunta N° 1.....	104
Tabla N° 19: Pregunta N° 2.....	105
Tabla N° 20: Pregunta N° 3.....	106
Tabla N° 21: Pregunta N° 4.....	107
Tabla N° 22: Pregunta N° 5.....	108
Tabla N° 23: Pregunta N°6.....	109
Tabla N° 24: Pregunta N°7.....	110
Tabla N° 25: Pregunta N°8.....	111
Tabla N° 26: Pregunta N°9.....	112

Tabla N° 27: Pregunta N°10.....	113
Tabla N° 28: Pregunta N°11.....	114
Tabla N° 29: Pregunta N°12.....	115
Tabla N° 30: Pregunta N°13.....	116
Tabla N° 31: Pregunta N°14.....	117
Tabla N° 32: Pregunta N°15.....	118
Tabla N° 33: Pregunta N°16.....	119
Tabla N° 34: Pregunta N°17.....	120
Tabla N° 35: Pregunta N°18.....	121
Tabla N° 36: Pregunta N°19.....	122
Tabla N° 37: Pregunta N°20.....	123
Tabla N° 38: Pregunta N°21.....	124
Tabla N° 39: Pregunta N°22.....	125
Tabla N° 40: Resultados de Encuestas de variables.....	127
Tabla N° 41: C.C.P. – Análisis de Datos Excel.....	128
Tabla N° 42: Actividades de Reconocimiento Institucional.....	159
Tabla N° 43: Actividades al Aire Libre.....	167
Tabla N° 44: Nombres de Tasas.....	172
Tabla N° 45: Colaboradores.....	172
Tabla N° 46: Lugar de Procedencia.....	173
Tabla N° 47: Género del Personal.....	174
Tabla N° 48: Por edad.....	175
Tabla N° 49: Grado de Instrucción.....	176

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 01: Relación Plan y Programa	26
Figura N° 02: Fórmula de Coeficiente de Pearson	82
Figura N° 03: Factor Condiciones Ambientales	94
Figura N° 04: Factor Condiciones Laborales y remuneraciones	95
Figura N° 05: Políticas Administrativas	96
Figura N° 06: Relaciones Sociales.....	97
Figura N° 07: Desarrollo Personal	98
Figura N° 08: Desempeño Laboral.....	99
Figura N° 09: Relación con la Autoridad	100
Figura N° 10: Satisfacción General.....	101
Figura N° 11: Pregunta N° 1.....	104
Figura N° 12: Pregunta N° 2.....	105
Figura N° 13: Pregunta N° 3.....	106
Figura N° 14: Pregunta N° 4.....	107
Figura N° 15: Pregunta N° 5.....	108
Figura N° 16: Pregunta N°6.....	109
Figura N° 17: Pregunta N°7.....	110
Figura N° 18: Pregunta N°8.....	111
Figura N° 19: Pregunta N°9.....	112
Figura N° 20: Pregunta N°10.....	113
Figura N° 21: Pregunta N°11.....	114
Figura N° 22: Pregunta N°12.....	115
Figura N° 23: Pregunta N°13.....	116
Figura N° 24: Pregunta N°14.....	117
Figura N° 25: Pregunta N°15.....	118
Figura N° 26: Pregunta N°16.....	119

Figura N° 27: Pregunta N°17.....	120
Figura N° 28: Pregunta N°18.....	121
Figura N° 29: Pregunta N°19.....	122
Figura N° 30: Pregunta N°20.....	123
Figura N° 31: Pregunta N°21.....	124
Figura N° 32: Pregunta N°22.....	125
Figura N° 33: Correlación de Variables.....	128
Figura N° 34: Tasas de Cumplimiento	171
Figura N° 35: Ingresos.....	173
Figura N° 36: Lugar de Procedencia	174
Figura N° 37: Género del Personal	175
Figura N° 38: Por edad.....	176
Figura N° 39: Grado de Instrucción.....	177

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito determinar la relación entre las habilidades emocionales y las relaciones laborales, en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - Oficina Zonal de Huaraz, de tal manera que nos permita trabajar en ellas y mejorar el cumplimiento de tasas de Recuperación, Inscripción y Omisos, Adjudicación de Bienes, Calidad en el Servicio, Insumos Químicos, de eficiencia, entre otros.

El estudio se encuentra sustentado teóricamente por Goleman (1995, 1996, 2000), Chiavenato (2002), Robbins (2004) y Benavides (2002). Se realiza dentro del paradigma positivista, tipo descriptivo, cuantitativo correlacional. La población es finita. Se diseñaron los instrumentos, tipo escala Likert. Se demostró la existencia de una relación alta y positiva entre las variables estudiadas.

En el primer y segundo capítulo se expone de manera ordenada los problemas y como es que se han desenvuelto en la realidad del contexto de la investigación; estimándose una exposición ordenada de la bibliografía pertinente al problema observado así como el sustento teórico para poder explicar el desenvolvimiento de ambas variables.

En el tercer y cuarto capítulo exponemos la sistematización de la hipótesis así como validamos la hipótesis por medio de contrastación con los resultados, utilizando el coeficiente de correlación de Pearson; la cual valida la relación entre las variables que son objeto de estudio, apoyándose en la precisión de las herramientas e instrumentos que servirán para la recolección de información.

En el quinto capítulo proponemos el programa de desarrollo de habilidades emocionales (HE) para mejorar las relaciones laborales de los colaboradores de SUNAT Oficina Zonal Huaraz, el cual combina los conceptos teóricos básicos y las actividades prácticas.

Finalizamos exponiendo y discutiendo los resultados de los instrumentos utilizados para el análisis de las variables, lo cual indica las deficiencias en el desarrollo de habilidades emocionales en los trabajadores, lo cual influye directamente en las relaciones laborales establecidas; esto precisa la necesidad e importancia de incluir un programa de desarrollo de (HE) como factor primordial en el buen desempeño y logro de objetivos estratégicos de la institución

ABSTRACT

The research was aimed to determine the relationship between emotional skills and labor relations in the National Customs and Tax Administration - Zonal Office of Huaraz, so that let us work on them and improve compliance MASA Recovery, Registration and omitted, Award of Goods, Service Quality, and Chemical Inputs, of efficiency, among others.

The study is theoretically sustained by Goleman (1995, 1996, 2000), Chiavenato (2002), Robbins (2004) and Benavides (2002). It takes place within the positivist paradigm, descriptive, correlation Quantitative. Population is finite. Instruments, Likert scale were designed. Log demonstrated the existence of high and positive relationship between the variables studied.

In the first chapter in an orderly it exposed the problems and how it is that they have operated in the reality of the context of the investigation.

In the second chapter provides an orderly presentation of relevant literature to the problem observed and the theoretical basis to explain the development of both variables is done.

In the third chapter we present the systematization of hypotheses and validate the hypothesis through contrasting with the results, using the Pearson correlation coefficient; which validates the relationship between the variables that are studied.

In the fourth chapter we propose the development program of emotional skills (HE) to improve labor relations of employees of SUNAT Huaraz Zonal Office, which combines the basic theoretical concepts and practical activities.

We finished presenting and discussing the results of the instruments used for the analysis of the variables, indicating deficiencies in the development of emotional skills in workers, which directly influences the established labor relations; this necessitates the need and importance to include a development program (HE) as a primary factor in achieving good performance and strategic objectives of the institution.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Alderfer, C. (1969). *An Empirical test of a new theory of human needs. Organizational Behavior and Human Performance*[en línea]. Recuperado el 19 de noviembre del 2015, <http://2012books.lardbucket.org/books/an-introduction-to-organizational-behavior-v1.1/s09-02-need-based-theories-of-motivat.html>
- Aragón, L. y Silva, A. (2002). *Evaluación Psicológica en el área educativa* (1era. Ed.). México: Pax México.
- Ayala, A. (1982). *Desarrollo regional: primera aproximación al caso Guanajuato*. Guanajuato, México: Universidad de Guanajuato
- Bedoya, E. (2003). *La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Belzunce, M., Danvilla, I., Martínez, F. (2011). *Guía de competencias emocionales para directivos* (1era. Ed.). España: Esic Editorial.
- Bisquerra, R. (2000). *Educación emocional y bienestar*. Barcelona, España: Praxis.
- Bustamante, S., Okada, K., Reátegui, S. (2010). *Inteligencia emocional y liderazgo en los gerentes bancarios del Perú*. (Tesis grado Magister). PUCP, Lima, Perú.
- Bustos, P. y Miranda, M. (2001) *Clima Organizacional*. Santiago: Lautaro.
- Caruso, D., y Salovey P. (2005). *El directivo emocionalmente inteligente. La inteligencia emocional en la empresa*. Málaga: Algaba.
- Claparède, R. (1923), *Une méthode fonctionnelle d'enseignement de la langue*. Madrid.
- Chomsky, N. (1965). *Aspects of the theory of syntax*. (1era. Ed.). Massachusetts: MIT Press.
- Danilov, M, A. y Skatkin, M. N., (1981). *Didáctica de la escuela media*. La Habana, Cuba: Pueblo y educación.
- Dubrin, A. (2003). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional* (2da Ed.). México: Thomson.
- Fernández, J. (2007). *Sustentación sobre las Habilidades Emocionales*. [en línea]. Recuperado el 20 de noviembre del 2015, de <http://es.slideshare.net/jcfdezmx/habilidades-emocionales>

- Fernández, S., Córdoba, A., Cordero, J. (2002). *Estadística Descriptiva*. Madrid, España: Esic.
- Figuera, Y. (2006). *El Empower.Ment como herramienta eficaz para alcanzar el éxito organizacional*. Monagas: Ed. Mapas.
- Frías, P. (2001). *Desafíos de la modernización de las relaciones laborales* (1era Ed.). Santiago de Chile, Chile: LOM Ediciones.
- Goleman, D., Cherniss, C. (2001). *Inteligencia Emocional en el trabajo*.(1era Ed.). Barcelona, España: Kairos.
- Goleman, D. (2000). *Inteligencia Emocional* (7ma Ed.). Barcelona, España: Kairos.
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional* (7ma Ed.). Barcelona, España: Kairos.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional* (1era Ed.). México: Vergara.
- González, M. (2013), en su tesis: "*Factores de Bienestar Laboral, percepción de los trabajadores de mayor edad*". (Tesis grado), Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona, España.
- Guilera, Ll. (2006). *Mas allá de la Inteligencia Emocional* (1era. Ed.). España: Thompson Editors Paraninfo.
- KinickiA., Kreitner, R.(2003). *Comportamiento Organizacional: Conceptos, problemas y prácticas*. México: McGraw-Hill.
- Kotler, P. (2006). *Principios de Marketing* .Buenos Aires : Pearson Educacion .
- Herzberg, F., Mausner, B., &Snydermann, B. B. (1959). *The motivation to work*. Nueva York: John Wiley & Sons.
- Landa, H. (1976). *Terminología de urbanismo*. México: Centro de investigación, documentación e información sobre la vivienda.
- Jonnaert, P. (2000). *Compétenceset socioconstructivisme*. Paris: De BoeckUniversité.
- Le Boterf, G. (2000). *Compétenceet navigation professionnelle*. París: Éditionsd´Organisation.
- Llopart, A. (1997). *La gestión de los recursos humanos en base a competencias*. (Tesis doctoral). UAB, Barcelona, España.
- López, L. (2015). "*Programa para el desarrollo de la inteligencia emocional en los conservatorios de música*". (Tesis doctoral). UNED, Madrid, España.
- Mc Lagan, P. (1997).*Competencies: the next generation Training & Development*. [en línea]. Recuperado el 21 de noviembre del 2015, de

<https://www.questia.com/magazine/1G1-20766511/competencies-the-next-generation>

- Martinez, M., Salvador, M. (2005). *Aprender a trabajar en equipo*. (1era Ed.). Buenos Aires, Argentina: Paidós Ibérica.
- Maximova, V.N. (1962). *Problemas actuales de la Didáctica. Conferencias*. [en línea]. Recuperado el 20 de noviembre del 2015, de cvi.mes.edu.cu/peduniv/index.php/peduniv/article/download/349/339
- Maslow, A. H. (1943). *A theory of human motivation. Psychological Review* (4ta Ed.). United States of America: The University Chicago Press.
- McGregor, D. (1960). *The human side of enterprise*. New York: McGraw-Hill.
- Mejía, Y. (2012). *Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Mestre, J. (2004). *Planificación Deportiva: Teoría y Práctica* (1er Ed.). Zaragoza, España: Inde Publicaciones.
- Palma, S. (1999). *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana. Revista Teoría e Investigación en Psicología, Vol. IX, Nº 1*. Lima: Facultad de Psicología URP.
- Páucar, A (1981). *Adaptación del procedimiento de Planificación de Trabajo*. Costarrica: Catie.
- Pedraza, D. (2006). *¿Qué son las aptitudes? Ponencia*. [en línea]. Recuperado el 20 de noviembre del 2015, de <http://slideplayer.es/slide/24463/>
- Pinilla, A. (1972). *Relaciones Humanas y laborales en la empresa*. Barcelona, España: Editores Técnicos Asociados.
- Raddatz, M., Sanhueza, H., Rojas, O. (2006). *Análisis y Diagnostico de las Relaciones Laborales en las Empresas Privadas, de la Comuna de Valdivia*. (Tesis de grado). UACH, Valdivia, Chile.
- Roosvelt, E. (2001). *La inteligencia emocional y otras habilidades sociales como estrategias para el desarrollo profesional*. Madrid: Esic Editorial.
- Sagi-Vela, L. (2004). *Gestión por competencias*. Madrid, España: Esic Editorial.
- Sampieri, R. (2003). *Metodología de la Investigación Científica*. Barcelona: McGraw Hill.

- Savin, N., (1976). *Pedagogía*. [en línea]. Recuperado el 20 de noviembre del 2015, de <http://www.bnm.me.gov.ar/cgi-bin/wxis.exe/opac/?IsisScript=opac/opac.xis&dbn=BINAM&tb=aut&src=link&query=SAVIN,%20N.V.&cantidad=&formato=&sala=1>
- Snow, R. (1992). *Aptitude Theory: Yesterday, Today, and Tomorrow, Educational Psychologist*. Vol. 27, Núm. 1. Oxford: Routledge.
- Sotillo, R. (2000). *Capital Ecomocional*. Recuperado el 30 de Octubre de 2014, de www.capitalemocional.com:
<http://www.capitalemocional.com/articulos/iemoet.htm>
- Tobón, S. (2006). *Formación basada en competencias. Pensamiento complejo, diseño curricular y didáctica*. Bogotá, Colombia: Ecoe.
- Vallés A. y Vallés, C. (2000). *Inteligencia emocional. Aplicaciones educativas*. Madrid: Editorial EOS.
- Vera, M. (2012). *Análisis de competencias laborales en el Hotel Costa del Sol Piura*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Piura, Piura, Perú.
- Zárate, E. (2012). *Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.