

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
Facultad de Ciencias Empresariales
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL



**LA INTELIGENCIA SOCIAL Y LAS RELACIONES
LABORALES DE LOS SOCIOS DE LA ASOCIACIÓN DE
TRANSPORTISTAS DE FLETES Y MUDANZAS “SAN
FRANCISCO” DE LA CIUDAD DE TACNA, AÑO 2017.**

TESIS

PRESENTADA POR:

Br. ELIZABETH DEL CARMEN CÁCERES CHOQUEHUANCA

**Para optar el Título de:
INGENIERO COMERCIAL**

TACNA – PERÚ

2018

DEDICATORIA

A mis padres, Alicia Choquehuanca y Severino Cáceres

A mi madre por su apoyo y persistencia para seguir una carrera profesional y culminarla con éxito. A mi padre quien me cuida y protege desde el cielo. Todo lo que soy es gracias a ellos, ellos formaron en mi la perseverancia, responsabilidad y dedicación a todo lo que me propongo.

A mi pareja Elvis Casas Chicalla

Por su amor y respeto que me brinda siempre y hace que mis días sean perfectos, gracias a su apoyo incondicional pude cumplir mi objetivo.

A mi hijita Ivana Casas Cáceres

Por su paciencia, amor y esperanza que ilumina todos los días de mi vida. Ella es la fortaleza más grande que pudo darme Dios, para ella y por ella seguiré cumpliendo más objetivos.

A mis hermanos Pedro Jesús Cáceres y Maribel Cáceres

A mi hermano, que aunque no esté presente en vida, siempre estará presente en mi corazón, a mi hermana, por su apoyo moral que me brindo para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

A Dios

Por darme Salud, fortaleza, perseverancia, y amor a todo lo que me propongo, con su luz y guía me encamino por el lado correcto.

A mi Familia

Quienes por su aliento constante y apoyo que me brindaron, estoy logrando cada uno de los objetivos que me propongo.

A mi Alma Mater

Mi más sincero agradecimiento a la Universidad Privada de Tacna, por acogerme en sus aulas y brindarme la formación profesional y personal que hoy por hoy me es de gran ayuda para el desarrollo de mi vida profesional.

A mi Asesor de Tesis Econ. Jenny Quispe Quispe

Por su aporte e interés en la investigación realizada para el cumplimiento de mis objetivos.

A mis Jurados de Tesis

Mi más sincero agradecimiento a mis Jurados de Tesis Dr. Pedro Riveros Valderrama, Lic. Charly Chavez Lara y Dra. Marizol Arámbulo Ayala, por sus correcciones y seguimiento constante a la investigación presentada, para el mejor desarrollo del presente estudio.

A los Socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de Tacna.

Quienes me brindaron toda la información necesaria para el mejor desarrollo de la presente investigación.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
TABLA DE CONTENIDO.....	iv
RESUMEN.....	xi
ABSTRAC.....	xii

ASPECTOS GENERALES

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1. Descripción del Problema.....	3
1.2. Formulación del problema.....	5
1.2.1. Problema Principal.....	5
1.2.2. Problemas Específicos.....	5
1.3. Objetivos.....	5
1.3.1. Objetivo general.....	5
1.3.2. Objetivos específicos.....	5
1.4. Hipótesis de la investigación.....	6
1.4.1. Hipótesis General.....	6
1.4.2. Hipótesis Específicas.....	6

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	7
2.1.1. Antecedentes internacionales.	7
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	11
2.1.3. Antecedentes locales.	14
2.2. Bases teóricas.....	16
2.2.1. Inteligencia Social.	16
2.2.2. Relaciones laborales.	36
2.3. Definición de conceptos básicos.....	68
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	73
3.1. Tipo de investigación.....	73
3.2. Nivel de Investigación	73
3.3. Diseño de investigación.....	73
3.4. Población y muestra.....	74
3.4.1. Población.....	74
3.4.2. Muestra.....	74
3.5. Variables e Indicadores.....	74
3.5.1. Identificación de las Variables.	74
3.5.2. Operacionalización de las Variables.	74
3.6. Técnicas de recolección de datos.....	75
3.6.1. Técnicas.....	75
3.6.2. Instrumentos	76
3.7. Procesamiento y análisis de Datos.....	76

CAPÍTULO IV: RESULTADOS	77
4.1. Confiabilidad de Instrumentos.....	77
4.1.1. Aplicación de coeficiente de Alpha de Cronbach	77
4.1.2. Relación variable, indicadores e Ítems.....	78
4.1.3. Escala de valoración de las variables	79
4.2. Tratamiento Estadístico	79
4.2.1. Resultados de los Datos generales de la persona encuestada.....	80
4.2.2. Resultados de Inteligencia Social.....	85
4.2.3. Resultados de Relaciones Laborales.	107
4.3. Verificación de Hipótesis.....	128
4.3.1. Verificación de hipótesis específicas.....	128
4.3.2. Verificación de hipótesis general.	131
CAPÍTULO V: PROPUESTA	134
5.1. Datos Informativos	134
5.1.1. Título de la Propuesta:.....	134
5.2. Antecedentes.....	135
5.3. Justificación	136
5.4. Objetivos de la Propuesta	137
5.4.1. Objetivo General.	137
5.4.2. Objetivos Específicos.	138
5.5. Principios de la Guía.....	138
5.6. Caracterización de las Relaciones Laborales de Excelencia e Impactos	

5.7. Actores del Sistema de Relaciones Laborales en la Asociación.....	141
5.8. Reglamento de la Guía de Relaciones Laborales.....	153
5.9. Administración.....	153
CONCLUSIONES	155
RECOMENDACIONES	157
BIBLIOGRAFÍA	159
APÉNDICES	164
Apéndice 01: Matriz de Consistencia	164
Apéndice 02: Operacionalización de Variables.....	166
Apéndice 03: Instrumentos de Investigación.....	167
Apéndice 04: Validación del Instrumento	172

LISTA DE TABLAS

TABLA 1 <i>INDICADORES DE CONCIENCIA SOCIAL.</i>	24
TABLA 2 <i>INDICADORES DE APTITUD SOCIAL.</i>	28
TABLA 3 <i>DIMENSIONES DE RELACIONES POR GRADO DE MEDICIÓN.</i>	40
TABLA 4 <i>DIFERENCIAS ENTRE FLETES Y MUDANZAS.</i>	67
TABLA 5 <i>VARIABLES E INDICADORES.</i>	75
TABLA 6 <i>ANÁLISIS DE CASOS MEDIANTE COEFICIENTE ALPHA DE CRONBACH.</i>	77
TABLA 7 <i>RELACIÓN VARIABLE, DIMENSIÓN, INDICADOR E ÍTEMS.</i>	78
TABLA 8 <i>DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTADOS SEGÚN SEXO.</i>	80
TABLA 9 <i>DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTADOS SEGÚN EDAD.</i>	81
TABLA 10 <i>DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTADOS SEGÚN AÑOS DE AFILIACIÓN.</i>	82
TABLA 11 <i>DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTADOS SEGÚN SU ESTADO CIVIL.</i>	83
TABLA 12 <i>DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTADOS SEGÚN SU NIVEL DE INSTRUCCIÓN.</i>	84
TABLA 13 <i>IDENTIFICACIÓN DE EMOCIONES.</i>	85
TABLA 14 <i>INTERVENCIÓN Y PREOCUPACIÓN POR EL COMPAÑERO.</i>	87
TABLA 15 <i>BÚSQUEDA DE SOLUCIONES.</i>	88
TABLA 16 <i>SENTIMIENTO MUTUO POR EL ÉXITO DE SU COMPAÑERO.</i>	89
TABLA 17 <i>PREOCUPACIÓN ANTE PROBLEMAS SOCIALES.</i>	90
TABLA 18 <i>COMPRESIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LAS RELACIONES SOCIALES.</i>	92
TABLA 19 <i>CAPACIDAD PARA EL MANEJO DE CONFLICTOS.</i>	93
TABLA 20 <i>RELACIÓN NO VERBAL.</i>	94

TABLA 21 <i>INTERPRETACIÓN DE LOS ESTADOS DE ÁNIMO MEDIANTE SUS GESTOS.</i>	95
TABLA 22 <i>CAPACIDAD DE PRESENTARSE ANTE LOS DEMÁS.</i>	97
TABLA 23 <i>CAPACIDAD DEL CONTROL DE SUS EMOCIONES.</i>	98
TABLA 24 <i>POSESIÓN DE UN BUEN CARISMA PARA INTERACTUAR CON LOS DEMÁS.</i>	99
TABLA 25 <i>PODER DE CONVENCIMIENTO PARA SOCIALIZAR.</i>	100
TABLA 26 <i>CAPACIDAD DE INFLUENCIA.</i>	101
TABLA 27 <i>INTERÉS POR LAS NECESIDADES DE LOS DEMÁS.</i>	103
TABLA 28 <i>VOLUNTAD PARA APOYAR A LOS MÁS NECESITADOS.</i>	104
TABLA 29 <i>EVALUACIÓN DE LA VARIABLE INTELIGENCIA SOCIAL.</i>	106
TABLA 30 <i>SELECCIÓN DE LOS SOCIOS.</i>	107
TABLA 31 <i>INTEGRACIÓN DE NUEVOS SOCIOS.</i>	109
TABLA 32 <i>ESTABLECIMIENTO DE LOS HORARIOS Y JORNADAS DE TRABAJO.</i>	110
TABLA 33 <i>TIEMPO A DISPOSICIÓN DEL SOCIO.</i>	112
TABLA 34 <i>CHARLAS INFORMATIVAS SOBRE HIGIENE Y SEGURIDAD LABORAL.</i>	114
TABLA 35 <i>CAPACITACIÓN SOBRE SEGURIDAD.</i>	115
TABLA 36 <i>BENEFICIOS ECONÓMICOS.</i>	117
TABLA 37 <i>CRECIMIENTO Y POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA.</i>	118
TABLA 38 <i>ALIANZAS ESTRATÉGICAS CON OTRAS EMPRESAS.</i>	120
TABLA 39 <i>MOTIVACIÓN DE PERTENECER EN LA ASOCIACIÓN.</i>	121
TABLA 40 <i>GESTIÓN EFICIENTE.</i>	122
TABLA 41 <i>RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS MEDIANTE EL DIÁLOGO.</i>	124
TABLA 42 <i>DESACUERDOS GRUPALES.</i>	125
TABLA 43 <i>EVALUACIÓN DE LA VARIABLE RELACIONES LABORALES.</i>	127
TABLA 44 <i>ESTADÍSTICOS DE LA COMPROBACIÓN HIPÓTESIS ESPECÍFICA I.</i>	129
TABLA 45 <i>ESTADÍSTICOS DE LA COMPROBACIÓN HIPÓTESIS ESPECÍFICA I.</i>	130
TABLA 46 <i>VARIABLES DEL MODELO DE COMPROBACIÓN HIPÓTESIS GENERAL.</i>	131
TABLA 47 <i>RESUMEN DEL MODELO DE COMPROBACIÓN HIPÓTESIS GENERAL.</i>	132
TABLA 48 <i>ANOVA DEL MODELO DE COMPROBACIÓN HIPÓTESIS GENERAL.</i>	132

TABLA 49 <i>COEFICIENTES DEL MODELO DE COMPROBACIÓN HIPÓTESIS GENERAL</i>	132
TABLA 50 <i>CARACTERÍSTICAS E IMPACTOS DE LAS RELACIONES LABORALES</i>	140
TABLA 51 <i>RELACIÓN JEFES CON UNIDADES DE DESARROLLO Y SOCIOS</i>	150
TABLA 52 <i>RELACIÓN UNIDAD DE TRÁMITES CON ÁREAS DE IMPULSACIÓN</i>	151
TABLA 53 <i>RELACIÓN ÁREAS DE IMPULSACIÓN CON TRABAJADORES Y SOCIOS</i>	151
TABLA 54 <i>RELACIÓN UNIDADES DE DESARROLLO CON TRABAJADORES Y SOCIOS</i>	152
TABLA 55 <i>PRESUPUESTO PARA LA REALIZACIÓN DE LA PROPUESTA</i>	154
TABLA 56 <i>RESUMEN DE LA VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS</i>	172

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1. <i>PERFIL DE INTELIGENCIA SOCIAL</i>	20
FIGURA 2. <i>MODELO DE INTELIGENCIA SOCIAL PARA EL DESARROLLO DE LAS RELACIONES HUMANAS</i>	22
FIGURA 3. <i>MODELO DE LAS RELACIONES LABORALES APLICADA AL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS</i>	41
FIGURA 4. <i>MODELO DE CONGRUENCIA DE NADLER Y TUSHMAN</i>	43
FIGURA 5. <i>MODELO DE RELACIONES LABORALES</i>	46
FIGURA 6. <i>ORGANIGRAMA DE LA ASOCIACIÓN DE FLETES Y MUDANZAS "SAN FRANCISCO". ELABORACIÓN PROPIA</i>	141
FIGURA 7. <i>SISTEMA DE RELACIONES LABORALES</i>	148

RESUMEN

La presente tesis titula “La Inteligencia social y las relaciones laborales de los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “SAN FRANCISCO” de la ciudad de Tacna, año 2017”, corresponde a una investigación para optar por el título profesional de Ingeniero Comercial para la Universidad Privada de Tacna.

El trabajo tiene como objetivo determinar la influencia de la Inteligencia Social en las Relaciones Laborales de los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna.

La metodología aplicada fue de tipo básica o pura, de nivel correlacional, y diseño no experimental y transversal, dirigido a una población de 30 socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco”

El trabajo concluye que la Inteligencia Social influye de forma significativa sobre las Relaciones Laborales de los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna, y ello es comprobable a partir del P-Valor o significancia calculada de 0.02 que determina la existencia de una relación significativa, y un R-cuadrado que explica que las relaciones laborales se ven influenciadas a causa de la inteligencia social en un 29.04%. Este resultado implica que es sumamente importante, para mantener buenas relaciones en la Asociación, que los miembros posean competencias adecuadas en inteligencia social, que permita contribuir a mejorar las condiciones laborales y generar mejores lazos para el logro de los objetivos de la propia asociación.

Palabras Claves: Inteligencia Social, Relaciones Laborales, Asociatividad, Estado Emocional, Conflictos Laborales.

ABSTRAC

This thesis entitled "The Social Intelligence and labor relations of the partners of the Association of Freight and Removal Carriers" SAN FRANCISCO "of the city of Tacna, year 2017", and corresponds to an investigation to opt for the professional title of Commercial Engineer for the Private University of Tacna.

The objective of this work is to determine the influence of Social Intelligence in the Labor Relations of the partners of the Association of Freight and Removal Carriers "San Francisco" of the city of Tacna.

The methodology applied was of a basic or pure type, correlational level, and non-experimental and transversal design, aimed at a population of 30 members of the Association of Freight and Removal Carriers "San Francisco"

The work concludes that Social Intelligence has a significant influence on the Labor Relations of the partners of the Association of Freight and Removal Carriers "San Francisco" of the city of Tacna, and this is verifiable from the P-Value or calculated significance of 0.02 that determines the existence of a significant relationship, and an R-square that explains that labor relations are influenced by social intelligence in 29.04%. This result implies that it is extremely important, in order to maintain good relations in the Association, that the members possess adequate social intelligence competencies, which allows contributing to improve working conditions and generate better ties to achieve the objectives of the association itself.

Key Words: Social Intelligence, Labor Relations, Associativity, Emotional State, Labor Conflicts.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis titula “La Inteligencia social y las relaciones laborales de los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “SAN FRANCISCO” de la ciudad de Tacna, año 2017”

El trabajo está dividido en cinco capítulos, siendo el primero de ellos el que desarrolla el Planteamiento del Problema, en el que se describe la problemática de estudio, la formulación del problema, objetivos del estudio e hipótesis formuladas.

El segundo capítulo desarrolla el Marco Teórico, en el que se especifica los Antecedentes de la investigación, especificando los antecedentes internacionales, nacionales y locales, seguido por las Bases Teóricas de la Inteligencia Social y las Relaciones Laborales, y la Definición de conceptos básicos.

El capítulo tercero desarrolla la metodología de investigación, en el que se indica el tipo, nivel, diseño de investigación, y se determina la población y muestra de estudio. Del mismo modo se indican las variables e indicadores de estudio, como técnicas de recolección y procesamiento de datos.

El capítulo cuatro presenta los resultados de la investigación, punto en el que se especifica la confiabilidad de instrumentos y tratamiento estadístico según los instrumentos aplicados, además de la verificación de las hipótesis.

En el quinto y último capítulo se realizó un aporte, de acuerdo a los resultados,

desarrollando una guía de buenas prácticas de Relaciones Laborales para el fortalecimiento de la Asociatividad entre los miembros de la Asociación.

Finalmente se desarrolló las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y apéndices de la investigación.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del Problema

En un mundo tan competitivo, que tiene al ser humano como la nueva estrella de la organización y autora de las diferentes innovaciones y éxito organizacionales, nace una nueva necesidad que permite gestionar resultados positivos y que resulta una competencia individual con un alto impacto.

Dicha competencia es la inteligencia social, la cual es considerada como una manera para identificar, entender y controlar emociones de una forma adecuada a fin que pueda mejorar la relación con las personas en el entorno.

A nivel organizacional, la inteligencia social, es una variable importante para lograr establecer adecuadas relaciones laborales. Por ello, en el ámbito laboral es importante lograr distinguir las capacidades emocionales a fin de mejorar el desempeño laboral, y generar mejores ambientes laborales.

En vista de ello, el Foro Económico Mundial, a través de diferentes informes, establece que las empresas actualmente están en la búsqueda de trabajadores que posean control sobre sus emociones a nivel que tales no

afecten sus destrezas. (Contamos, 2018)

Es por ello que muchas empresas han empezado a invertir en actividades que permitan mejorar la inteligencia social de los trabajadores, que permita a su vez generar mejores relaciones entre los colaboradores.

En Tacna, una de las entidades que presenta síntomas negativos en cuanto a las relaciones laborales, es la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco”, la cual agrupa a diferentes socios del rubro de transportes y los cuales presentan problemas de asociación adecuada para cooperar en toma de decisiones conjuntas que permitan mejorar la productividad de cada uno de los miembros.

Inclusive muchos de los miembros han llegado a presentar discusiones personales en función de propuestas para la toma de decisiones, lo cual deteriora las relaciones laborales, y pone en manifiesto que existen problemas de inteligencia social, dado que muchos de sus socios muestran tratos poco accesibles y difíciles de tratar.

Dado ello, el presente estudio tiene su enfoque en analizar la inteligencia social y cómo es que ella puede generar influencia sobre las relaciones laborales en la Asociación, estudio que, dado los resultados, permitirá obtener data que genere una reflexión para mejorar las capacidades asociativas y con ello asegurar el éxito de la Asociación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema Principal.

¿Cómo influye la Inteligencia Social en las Relaciones Laborales de los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna?

1.2.2. Problemas Específicos.

- ¿Cuál es el nivel de Inteligencia Social que presentan los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna?
- ¿Cuál es el estado de las Relaciones Laborales en los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general.

Determinar la influencia de la Inteligencia Social en las Relaciones Laborales de los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna.

1.3.2. Objetivos específicos.

- Determinar el nivel de Inteligencia Social que presentan los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna.

- Determinar el estado de las Relaciones Laborales de los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna.
- A partir de los resultados de investigación se propone una acción de mejora para fortalecer la Asociatividad entre los miembros de la asociación.

1.4. Hipótesis de la investigación

1.4.1. Hipótesis General.

La Inteligencia Social influye directamente en las Relaciones Laborales de los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna.

1.4.2. Hipótesis Específicas.

- El nivel de Inteligencia Social que presentan los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna, es bajo.
- El estado de las Relaciones Laborales de los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna, son inadecuadas.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales.

- a. Inteligencia Social y Calidad de vida laboral en trabajadores de empresas procesadoras de productos avícolas, en el año 2008. (Cordero & Pulgar, 2008)

La tesis fue propuesta para optar el Título de Psicólogo de la escuela de Psicología en la facultad de Ciencias Políticas Administrativas y sociales de la Universidad Rafael Urdaneta de Maracaibo – Venezuela.

El trabajo de investigación realizada por los autores tiene como objetivo determinar la relación entre la Inteligencia Social y la Calidad de Vida Laboral en los trabajadores de empresas procesadoras de productos avícolas en el municipio de Maracaibo.

La metodología realizada en la investigación es descriptiva, correlacional de campo no experimental, el instrumento de estudio fue

aplicado a una población de 76 trabajadores de empresas productoras de alimentos.

La investigación concluye que se relacionan las variables inteligencia social y calidad de vida laboral en los trabajadores de las empresas estudiadas, observando que los trabajadores muestran un alto nivel de inteligencia social y de calidad de vida laboral, evidenciando el resultado en la correlación entre ambas variables, siendo ésta positiva, alta y significativa.

- b. Inteligencia social.** Un estudio descriptivo de las estrategias de intervención docente en la “EPB N° 42”. (González & Moyano, 2014)

La tesis fue propuesta para rescatar las experiencias de los docentes del 6to grado académico de la “EPB N° 42” en la ciudad de Mar del Plata, poniendo en práctica las estrategias que promueven la inteligencia social en los niños.

En la investigación los autores proponen como objetivo describir las estrategias utilizadas por los docentes de sexto grado de la Escuela de Educación Primaria Básica N° 42 para así contribuir al desarrollo de la inteligencia social en los alumnos de la institución.

Se utilizó una metodología aplicada cualitativa que permitirá la recolección de datos descriptivos tales como “las propias palabras de las

personas, habladas o escritas, y la conducta observable”.

La investigación concluye que las estrategias utilizadas por los docentes contribuyeron en gran envergadura en el desarrollo de la inteligencia social que presentaron los alumnos, logrando así obtener buenos resultados en el entorno escolar y social. Por lo que analizar, evaluar y controlar el estado de la inteligencia social que muestran las personas es de vital ayuda para un mejor desarrollo integral y social.

- c. Regulaciones y Relaciones Laborales. Caso: Empresa de Fabricación de envases de aluminio para bebidas “Valencia”, Estado Carabobo. (Smith, Martínez, & Ramírez, 2010)

La tesis fue propuesta para optar el Título profesional de Ingeniero Industrial de Psicología en la facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo – Venezuela.

El objetivo de la investigación es analizar las Regulaciones realizadas por el estado venezolano actual en el sector manufacturero, y su impacto en las Relaciones Laborales en una empresa de fabricación de envases de aluminio para bebidas Valencia Estado Carabobo, con el fin de poder conocer la realidad en este ámbito laboral.

El método empleado es descriptivo y cualitativo, desarrollado bajo una investigación de campo.

La investigación concluye que las configuraciones de la relación laboral en el sector manufacturero es un modelo de regulación ideal que presenta como escenario de la empresa en estudio.

- d.** Las Relaciones Laborales desde una perspectiva de la Gerencia de Recursos Humanos. Caso: “Manufacturas Enveta, C.A. Cumaná Estado Sucre, Año 2008”. (Rojas & Montes, 2008)

La tesis fue propuesta para optar el grado profesional de Licenciadas en Gerencia de Recursos Humanos de la Escuela de Ciencias Sociales de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre de Venezuela.

La tesis tiene como objetivo analizar las relaciones laborales entre la gerencia y los trabajadores de la empresa Manufacturas Enveta, C.A., desde la perspectiva de la gerencia de recursos humanos, Cumaná, Estado Sucre, año 2008.

La metodología usada es descriptivo, con un diseño de campo, ya que los datos fueron recolectados directamente en el lugar donde suceden los hechos, así como en la alta gerencia y a nivel de todo el personal que labora en la empresa ya mencionada. Se aplicó un cuestionario a 160 trabajadores directos que laboran en la empresa.

En la presente investigación se llegó a la conclusión que las

relaciones laborales en la empresa Manufacturas Enveta, C.A. son las más adecuadas, pero con aspectos que pueden ser mejorados. Las muestras arrojadas por el estudio conllevaron a una serie de recomendaciones que de ser aplicadas podrían mejorar las relaciones laborales entre la alta gerencia y los trabajadores, tanto individual como colectivamente.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

- a. Relaciones laborales en el área de portabilidad de la Empresa Atento Trujillo, 2017. (Blas, 2017)

La tesis fue propuesta para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo de Trujillo – Perú.

El objetivo de la investigación planteado por la autora es analizar las relaciones laborales en el área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017.

La metodología de la investigación es de tipo no experimental, porque no se modificará ni se realizará la manipulación de las variables de estudio, el diseño aplicado fue descriptivo transversal, en donde se dará a conocer las situaciones laborales de la empresa.

Al analizar las relaciones laborales de la empresa se llegó a la conclusión que la dimensión más resaltante es la de los conflictos, siendo

esta la más importante que los colaboradores suelen tener en su lugar de trabajo, ya que muchos de ellos no están de acuerdo con las políticas de la empresa.

- b. Influencia del Clima Organizacional en las Relaciones Laborales de los trabajadores en la empresa “World Copiers Amarilis – Huánuco 2017”.**
(Castillo, 2017)

La tesis fue propuesta para optar el título profesional de licenciada en Administración, de la escuela profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, de Huánuco – Perú.

El objetivo de la investigación es determinar la influencia del clima organizacional en las relaciones laborales en la empresa “WORLD COPIERS E.I.R.L. AMARILIS – HUÁNUCO 2017”.

La metodología empleada en la investigación es de tipo descriptivo porque permite describir y explicar la situación real de la influencia directa o indirecta del clima organizacional en las relaciones laborales de los trabajadores de la empresa “WORLD COPIERS E.I.R.L. AMARILIS – HUÁNUCO”. El nivel es descriptivo y explicativo en donde realizaron la correlación de causa – efecto de ambas variables, el diseño aplicado es descriptivo correlacional. El instrumento de estudio se aplicó a una población de 29 trabajadores.

La investigación concluye que el clima organizacional influye en las relaciones laborales de manera no favorable para la empresa ya que se muestra que los trabajadores presentan conflictos personales y sociales afectando el buen desarrollo laboral dentro de la empresa, así mismo se concluye que las relaciones sociales tiene un alto grado en la influencia en las relaciones laborales en la empresa estudiada.

- c. El Clima Organizacional y su Influencia en las Relaciones Laborales de los Trabajadores de la Empresa “Carrion Automotriz S.A., Huánuco - 2015”. (Bravo & De la Rosa, 2015)

La investigación fue propuesta para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de la Escuela Académica Profesional de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan – Huánuco – Perú.

El objetivo de la investigación es determinar la influencia del clima organizacional en las relaciones laborales en la empresa Carrión Automotriz S.A.

En cuanto a la metodología empleada es de tipo aplicado porque se utilizaron instrumentos y técnicas de medición para dar propuestas de solución al problema planteado, el nivel es explicativo porque se realizó la correlación de causa y efecto de ambas variables, el método que se empleó fue analítico - sintético y de diseño no experimental, transaccional

descriptivo y causal.

La investigación concluye que el clima organizacional no presenta una influencia positiva en las relaciones laborales en la empresa Carrión Automotriz S.A, pero si se observó que las relaciones sociales tiene un alto grado de influencia en las relaciones laborales en la empresa, por lo que los colaboradores generan un gran desempeño laboral cuando las relaciones personales y colectivas son favorables entre sí.

2.1.3. Antecedentes locales.

- a. La inteligencia social y su impacto en el sistema de remuneraciones de los colaboradores de la empresa general “SERVICE AND MAINTENACE S.A.C., 2014”. (Ramirez Tueros, 2015),

La tesis fue propuesta para obtener el Título profesional en Ingeniería Comercial de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna.

El objetivo de la investigación es analizar el grado de relación que existe entre la Inteligencia Social y el Sistema de remuneración de los colaboradores de la empresa GESEMA S.A.C.

La metodología aplicada a la investigación es de tipo aplicada, su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas. El diseño de la investigación es descriptivo prospectivo. El instrumento de investigación

se aplicó a una población de 10 colaboradores, en donde no se realizó ningún tipo de muestra por lo que se tomó el 100% de la población.

La investigación concluye que existe relación directa entre las variables Inteligencia Social y Remuneración, dando veracidad al objetivo planteado en la investigación, ya que entre mayores capacidades, habilidades y conocimientos que un colaborador adquiriera a través del tiempo, la remuneración será alta.

- b.** Influencia del nivel de inteligencia social en la productividad de los trabajadores de las instituciones educativas públicas de Ilo, 2013. (Ticona, 2014),

La tesis fue propuesta para optar el título profesional de maestría en educación en la escuela de post grado de la Universidad Privada de Tacna.

La tesis tiene como objetivo determinar la influencia del nivel de inteligencia social en la productividad de los trabajadores de las instituciones educativas públicas de Ilo en el 2013.

La metodología aplicada en este estudio es de tipo básica o pura de nivel correlacional y de diseño descriptivo prospectivo. El instrumento utilizado es la entrevista y la encuesta, siendo aplicada a una muestra de 225 encuestados.

En el presente estudio se llegó a la conclusión que existe una relación directa entre el nivel de inteligencia social y la productividad, ya que entre mayores capacidades, habilidades y conocimientos que un trabajador o docente adquieran, el nivel de productividad en las instituciones educativas será alta.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Inteligencia Social.

2.2.1.1. Definición.

La inteligencia social es una rama de la inteligencia que hoy en día es un tema de investigación frecuente, no solo en la disciplina de la psicología sino en otras muy importantes como en la de recursos humanos, la sociología, etc. Para las empresas esta variable en estudio es de gran importancia en el área de recursos humanos, ya que permite conocer mejor a sus colaboradores a nivel intrapersonal e interpersonal, y así mejorar las relaciones laborales (Goleman, 2007)

Cordero & Pulgar (2008), en su proyecto de investigación afirman lo siguiente: La gerencia moderna a nivel empresarial deben y pueden tener grandes fundamentos en la Inteligencia Social y emocional, priorizando las necesidades del colaborador así como su desarrollo profesional y laboral en la empresa. Es de gran importancia analizar las características de personalidad, capacidades sociales y emocionales que

puedan desarrollar un gerente y su personal, para lograr éxito laboral y profesional del sujeto (p.15)

Al hablar de la inteligencia de una persona se refiere al conjunto de variables que influyen tanto directa o indirectamente en el desarrollo de las actividades de las personas así como la atención a sus problemas y logro de sus capacidades en cuanto a la observación y las habilidades sociales que estas puedan tener para el desarrollo de su personalidad para enfrentarse a la vida cotidiana y los conflictos que día a día uno atraviesa.

El rendimiento físico y mental que podemos obtener de nuestras actividades diarias depende no solo de la atención que les prestemos, sino del estado emocional con el que lo enfrentemos, para ello es necesario tener un estado emocional estable con buena salud mental y física para un mejor rendimiento a nuestras funciones como persona y trabajador.

2.2.1.2. Niveles de inteligencia social.

Los niveles estudiados a continuación son según el modelo de Selman en donde plantea los “niveles progresivos de complejidad en la inteligencia social, reflejando la capacidad para poder diferenciar e integrar diferentes puntos de vista” (Yeates & Selman, 1989):

- **Nivel impulsivo:** las estrategias que emplea uno para desarrollar la IS se centran en comportamientos tanto físicos como impulsivos, siendo orientados a conseguir objetivos rápidos y efectivos.

En general las personas y/o colaboradores toman decisiones en muchas ocasiones sin analizarlo, centrándose en este nivel.

- **Nivel unilateral:** búsquedas unilaterales de control o apaciguamiento de otra persona; se considera aplicar como estrategia para controlar y evaluar las actitudes que muestran las personas.
- **Nivel recíproco:** búsquedas por satisfacer las necesidades que tienen ambas personas de manera recíproca, no tendrán las mismas necesidades pero si es necesario satisfacerlas a través de promesas, acuerdos, persuasión, etc.; en esta estrategia muchas personas se identifican, es por ello que es necesario brindar ayuda al prójimo pensando que más adelante recibirá lo brindado en su momento.
- **Nivel colaborativo:** búsquedas por poder modificar los deseos y necesidades que uno tiene para así conseguir objetivos mutuos a nivel colaborativo. En este nivel se plantea realizar grupos de trabajo que ayuden a cumplir objetivos en común y conocer más al prójimo.

Así como se observa la propuesta de Sternberg, desarrollada y reelaborada posteriormente por el autor Candeias, brinda énfasis en el análisis específico de la IS en contextos netamente sociales, así como a la medición de las estrategias planteadas para poder identificar y afrontar infinidad de situaciones de carácter interpersonal. Este tipo de evaluación se acerca mucho a los esfuerzos desarrollados en diferentes campos de la vida diaria, tanto laboral, educativos y personal, en donde se da a conocer las llamadas competencias socioemocionales, evaluando y analizando las estrategias que los sujetos son capaces de idear para poder resolver un

problema de carácter social.

Goleman (2007) en su libro afirma lo siguiente:

El descubrimiento más importante de la neurociencia es que nuestro sistema neuronal está programado para conectar con los demás, ya que el mismo diseño del cerebro nos torna sociables, al establecer inexorablemente un vínculo intercerebral con las personas con las que nos relacionamos. Ese puente neuronal nos deja a merced del efecto que los demás provocan en nuestro cerebro y, a través de él, en nuestro cuerpo y viceversa (p.09)

Es por ello que la inteligencia social es importante en cada persona ya que de ésta depende de sus propias actitudes.

2.2.1.3. Modelo SPACE para definir el Perfil de Inteligencia Social.

Albrecht (2007), el autor define la inteligencia social como la capacidad que tiene uno de llegar a ser amigo del prójimo, ganándose su cooperación y compañerismo, este tipo de inteligencia es considerado como una combinación de sensibilidad hacia las necesidades e intereses del otro, mostrando una actitud de generosidad, consideración y habilidad para interactuar con otras personas en cualquier ámbito social. La Inteligencia social ofrece un modelo muy completo y accesible para poder describir, evaluar y desarrollar esta inteligencia individualmente (p.20)

Según Albrech (2007) sugiere un modelo denominado SPACE para identificar las habilidades de interacción y evaluar el comportamiento de la persona, dando como resultado un Perfil de Inteligencia Social. Ver Figura 1:

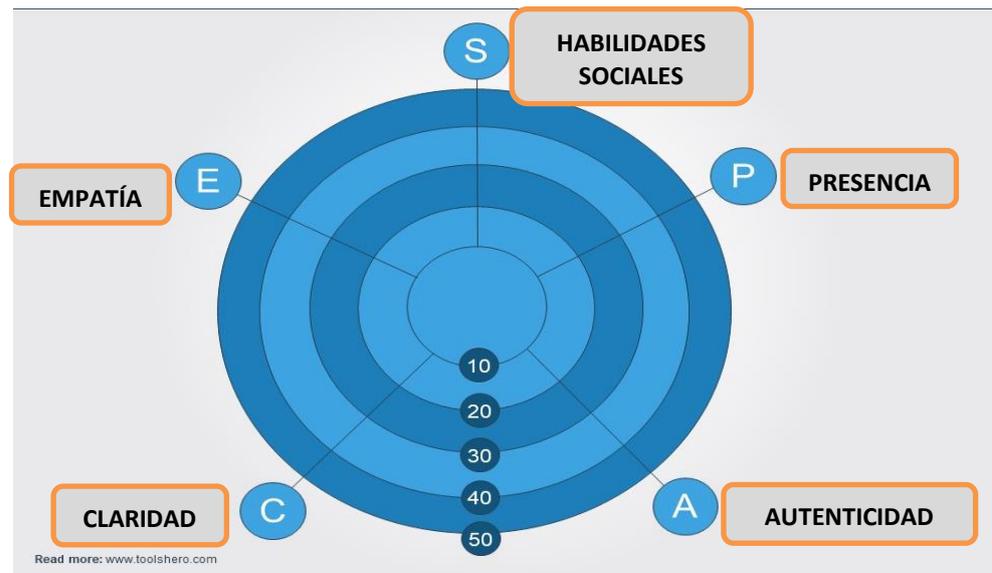


Figura 1. Perfil de Inteligencia Social

Nota Fuente: Albrecht (2007)

El presente diagrama de Inteligencia Social es la división de un cuadro circular de cinco sectores en donde están incluidas cinco categorías de habilidades básicas que puede presentar cada uno de las personas y así poder completar el Perfil de Inteligencia Social.

❖ **Habilidades Sociales**

Es aquella conciencia social que tenemos las personas así como la habilidad de poder comprender el ámbito situacional y saber comportarse.

❖ Presencia

Considerado como el lenguaje corporal que mostramos cada persona al momento de interactuar con los demás, el carisma es una cualidad intangible que atrae a los demás ya que es un nivel de energía social.

❖ Autenticidad

Para ser auténticos, debemos entender bien nuestras verdaderas motivaciones y objetivos, ya que ser auténticos es ser honestos y éticos.

❖ Claridad

Es la habilidad de comunicarnos verbalmente de manera clara y sin ambigüedades, utilizando el idioma desarrollado en el ambiente social, para desarrollar una buena comunicación es vital adaptarse a las culturas globales.

❖ Empatía

Es la habilidad de entender los sentimientos ajenos, comprender y colaborar para el desarrollo de los conflictos, la empatía considerado también como un sentimiento mutuo entre dos personas.

2.2.1.4. Modelo de Inteligencia Social para el desarrollo de las Relaciones Humanas.

Según el autor Goleman (2007), interpreta que la inteligencia social es aquella capacidad que tienen las personas para poder relacionarse con los

demás, esta capacidad está integrada por la sensibilidad social en donde se muestran los sentimientos que tienen uno por el otro y la capacidad de poder relacionarse con el prójimo, facilitando tanto el desarrollo de la sensibilidad social como individual. Las ideas convencionales que se tienen sobre la inteligencia social suelen centrarse excesivamente en aquellas habilidades propias que tiene uno en su ámbito social, así como el conocimiento o la capacidad de entender las reglas, los procedimientos y normas que determinan la conducta apropiada a un determinado escenario social (p.107)

Para Goleman (2007), la Inteligencia Social se compone de dos aspectos: La conciencia social y la aptitud Social. Por lo que la primera se refiere a los sentimientos sobre los demás, y la aptitud social se basa en lo que hacemos con esa conciencia (p.90). Ver Figura 2:

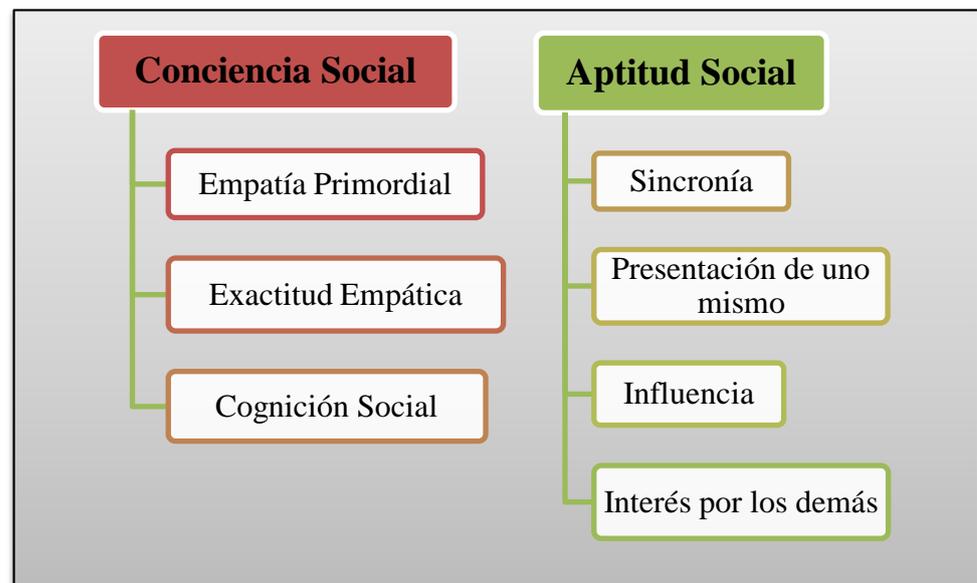


Figura 2. Modelo de Inteligencia Social para el desarrollo de las relaciones Humanas

Nota Fuente: Goleman (2007). Elaboración Propia

a. Conciencia Social.

Al identificar la conciencia social en las personas es necesario basarse en la teoría del autor Goleman (2007) quien afirma que “La conciencia social se refiere al espectro de la conciencia interpersonal que abarca desde la capacidad instantánea de experimentar el estado interior de otra persona hasta llegar a comprender sus sentimientos y pensamientos e incluso situaciones socialmente más complejas” (p.91). Con respecto a esta opinión se puede afirmar que es necesario tener la capacidad de ponerse en lugar del otro para comprender mejor su estado de ánimo y así generar un buen ambiente laboral.

“La conciencia social comienza sintonizando el torrente de sensaciones que presenta el individuo y el reconocimiento acerca del modo como esas emociones dan forma a lo que se percibe, se piensa y se hace” (Goleman, 2007, p.90). Las personas en las que se destaca esta aptitud tienen conciencia de sus emociones y las expresan socialmente de manera adecuada, a diferencia de las que no la poseen ya que no tienen la capacidad de poder comprender al otro, normalmente estas personas suelen ver el mundo exterior más claro que su mundo interior.

La conciencia Social se divide en:

Tabla 1*Indicadores de Conciencia Social.*

Empatía	Exactitud	Cognición
primordial	empática	social
Sentir lo que sienten los demás; interpretar adecuadamente las señales emocionales no verbales.	Comprender los pensamientos, sentimientos e intenciones de los demás.	Entender el funcionamiento del mundo social.

Nota. Goleman (2007). Elaboración Propia

Desarrollando los indicadores:

- Empatía primordial

La empatía es significado generalizado es comprender los sentimientos y las emociones.

Pero la empatía Primordial es la capacidad de detectar las expresiones fugaces que nos permiten vislumbrar las emociones ajenas, una modalidad intuitiva y visceral que discurre a través de la vía inferior y cuya presencia (o ausencia) se expresa, por lo tanto, de manera muy veloz y automática. (Goleman, 2007, p.92)

Es decir que por más callados que estemos, implica que dejemos de emitir mensajes (a través de nuestro tono de voz y de nuestras expresiones, por más breves que éstas sean) que, de un modo u otro,

transmitan a los demás lo que estamos sintiendo. Y es que no podemos, por más que lo intentemos, reprimir todos los signos que revelan nuestras emociones, porque los sentimientos siempre encuentran un camino para expresarse.

Ticona (2014), señala que la empatía requiere saber interpretar las emociones ajenas; en un plano más elevado, incluye a su vez percibir las preocupaciones o los sentimientos del otro y responder a ellos. En un nivel más alto según el autor significa que uno debe tener la capacidad de ponerle en el lugar del otro.

- Exactitud empática.

Esta habilidad de la IS responde a la necesidad de comprender los motivos por lo que están detrás de los sentimientos que son detectados a través de la empatía primordial y de la sintonía.

Según el autor comenta que la exactitud empática es aquella habilidad que se construye a partir de la empatía primordial, pero se le añade la comprensión explícita de lo que otra persona piensa o siente. Como por ejemplo tenemos las neuronas espejo que nos conectan con lo que alguien pretende hacer, la conciencia de esas intenciones posibilita una empatía más exacta que nos permite predecir lo que uno hará. (Goleman, 2007, p.95)

La herramienta básica tanto para la inteligencia emocional como para la social es la empatía, un tanto difícil de lograr ante los demás, es planteado como un reto ante las personas, pero a la vez nos ayuda en mucho el trabajo de caerle bien a los demás. Teniendo un alto o medio nivel de empatía logramos considerarlo como una estrategia para resolver conflictos que se presentan en diferentes grupos de trabajo. En modo personal considero a la empatía como un recurso muy valioso e indicativo de nivel alto de inteligencia social. En conclusión, la empatía no es sólo ponernos en el lugar del otro, sino también entender al otro en su totalidad.

- Cognición social

Según el autor la cognición social es el conocimiento del modo en que realmente funciona el mundo social, por lo que las personas con esta competencia cognitiva saben comportarse en la mayoría de las situaciones sociales y también decodifican las señales sociales que nos permiten saber, por ejemplo, quién es la persona más poderosa de un grupo. (Goleman, 2007, p.97)

Esta dimensión es considerada una habilidad que tiene una persona con la finalidad de utilizarlo en un buen manejo de conflictos ya que las mejores soluciones provienen de quienes saben detectar la información relevante y buscar tranquilamente las mejores soluciones al problema.

La incapacidad de poder encontrar buenas soluciones para resolver los problemas sociales no sólo dificulta nuestras relaciones, sino que ha sido identificada como una variable interviniente en muchos trastornos psicológicos que van desde la depresión hasta la esquizofrenia. Es por ello que se debe de controlar nuestras emociones al resolver conflictos sociales. (Goleman, 2007, p.97)

La cognición social nos ayuda a gestionar adecuadamente los objetos y cambios en el mundo social. La comprensión que tenemos del mundo social depende de nuestra forma de pensar, de nuestras creencias y de lo que hayamos aprendido sobre las normas y reglas sociales implícitas que gobiernan las relaciones interpersonales manejadas comúnmente en grupos de trabajo educativos y/o laborales.

b. Aptitud Social.

Esta segunda dimensión a estudiar esta detallada por el modelo de Goleman (2007) donde afirma que es muy importante tener en cuenta la definición de interacción social, la diferencia entre intercambio e interacción estriba en que el primero se refiere a un trueque entre objetos y personas mientras que en segundo se refiere a una acción recíproca, la acción se desarrolla entre varias personas, lo cual da la posibilidad de una retroalimentación.

La aptitud social se divide en:

Tabla 2*Indicadores de aptitud social.*

Sincronía	Presentación de uno mismo	Influencia	Interés por los demás
Relacionarse fácilmente a un nivel no verbal.	Saber presentarnos a los demás.	Dar forma adecuada a las interacciones sociales.	Interesarse por las necesidades de los demás y actuar en consecuencia.

Nota. Goleman (2007). Elaboración Propia

Tanto el dominio de la conciencia social como el de la aptitud social van desde las competencias básicas características de la vía inferior hasta las articulaciones más complejas propias de la vía superior. Así, por ejemplo, la sincronía y la empatía primordial son capacidades exclusivas de la vía inferior, mientras que la exactitud empática y la influencia combinan las vías superior e inferior. Y, por más blandas que puedan parecer algunas de estas habilidades, ya existen muchos tests y escalas para valorarlas.

Desarrollando los indicadores:**- Sincronía**

Esta es una habilidad también difícil de obtener, en donde la mayoría de las personas tienen dificultades de conocer a los demás mediante los elementos no verbales de la sincronía, así como son los gestos, las posturas, el contacto físico, el tono de voz, el ritmo, en sí poner en

práctica los sentidos; estos elementos deben de analizarse para relacionarnos con las personas tanto en el ambiente laboral como social. (Goleman, 2007)

Aquellas personas quienes tienen dificultades en esta habilidad social sufren de “disemia”, es decir, de la incapacidad de interpretar adecuadamente los signos no verbales que facilitan las relaciones y de actuar en consecuencia, para mejorar la comunicación no verbal. (Goleman, 2007, p.98)

Las personas que sufren de “disemia” son considerados personas incapacitadas de interpretar adecuadamente los signos no verbales o de generar la comunicación no verbal que son de vital importancia en las relaciones laborales y/o sociales. Los adultos con disemia se muestran un actitud desconectada y se tornan aislados del ambiente social, siendo esto una consecuencia que desde niños se han visto afectados tanto en el hogar como en el colegio; incapacitando a las personas de poder establecer nuevas relaciones e impidiendo una adecuada gestión de las expectativas sociales del mundo laboral y globalizados que actualmente nos rodean.

- Presentación de uno mismo.

Hoy en día se ha considerado que el carisma es un clave para la presentación de uno mismo, las personas con buen carisma y alegría poseen un don especial para que las demás personas de su entorno

logren adaptarse fácilmente a su ritmo de vida y se contagien de sus emociones y sentimientos, se ha considerado que las mujeres son emocionalmente más expresivas que los hombres, por lo que ellas necesitan manejar sus emociones y equilibrar la expresividad con la presentación de uno mismo. (Goleman, 2007, p.101)

Se considera que la mayoría de los hombres se expresan más adecuadamente sus emociones en base a la ira y que las mujeres se expresan mejor en los del miedo y en la tristeza. Otra norma oculta admite que los líderes poderosos se muestren airados cuando se ha frustrado el logro de un objetivo colectivo. (Goleman, 2007, p.108)

En el ambiente laboral presentarse ante los demás se juega un grupo de emociones que comúnmente nos es difícil controlar, estas emociones pueden jugar a favor o en contra, siendo esta la presentación y/o exposición de la forma de ser de nuestra persona, resaltando nuestro FODA personal.

- Influencia

La influencia consiste en lograr que otra persona tenga una impresión favorable sobre tu persona, logrando su fiabilidad y amabilidad, consiguiendo el resultado que uno necesita para liderar. Es una estrategia que comúnmente la utilizan personas con un nivel de liderazgo bastante elevado, o con aquellas personas que tienen la

facilidad de controlar su carácter y no incitar a la violencia. (Goleman, 2007, p.102)

Las personas en su lugar de trabajo se ven rodeadas de un sinfín de conflictos laborales y personales, en donde se refleja si la persona tiene la habilidad de la influencia, es decir, teniendo autocontrol resolviendo sus problemas con serenidad e inteligencia, siendo netamente profesionales, sin manejar la violencia física ni verbal.

Para un adecuado manejo de conflictos son necesarias las habilidades de autocontrol, empatía y cognición social que permiten modular el impulso agresivo de las personas, por lo que se debe de interpretar adecuadamente lo que la otra persona pueda estar sintiendo, para poner en equilibrio la fuerza mínima necesaria y puedan adaptarse a las normas que operan en una determinada situación. (Goleman, 2007, p.102)

La influencia se ve reflejada generalmente en adecuadas interacciones sociales, y para que este resulte constructiva debemos aprender a expresarnos de un modo que logre fácilmente el resultado social deseado.

- **Interés por los demás**

Interés en los demás es otro de los ingredientes básicos de la IS en donde se ve reflejado las ganas de comunicarnos con los demás, con la finalidad de conocer sus emociones y sentimientos para el desarrollo de una mejor relación con el prójimo y así poder entenderle mejor y poder desarrollar alguna acción social. (Goleman, 2007, p.103)

Cuando vez que una persona esté en apuros o conflictos y te ves en la necesidad de ayudarlo, estas desarrollando la empatía e interés por esa persona en apuros, ya que mientras mayor sea la empatía por el otro, mayor será el impulso a ayudarlo; este es un vínculo afectivo y emocional que siempre se halla presente en las personas más motivadas para poder aliviar el sufrimiento ajeno. (Goleman, 2007, p.103)

En el ambiente laboral se aplica esta habilidad, en donde se forman buenos ciudadanos de la organización, en donde los trabajadores tienen que cumplir objetivos en común y ya no se trata de trabajar individualmente sino grupalmente, en donde se ve la necesidad de cooperar con los demás para conseguir los objetivos grupales.

Existen muchos los líderes de organizaciones a nivel local, nacional e internacional que tienen objetivos humanitarios en donde

ayudan sin recibir nada a cambio, pero que lastimosamente fracasan torpemente porque carecen o no logran tener habilidades básicas y todavía deben desarrollar su inteligencia social. (Goleman, 2007, p.104)

En conclusión entendemos que el interés por los demás es tener compasión por la persona que se ve en problemas y necesitan de nuestra ayuda para resolverlos. En este campo las personas con una actitud manipuladora no pueden sentir un interés por el prójimo, pero si manejan otras habilidades de la inteligencia social.

Todas estas dimensiones con sus respectivos indicadores son necesarios en la empresa u organización para potenciar de esa forma su competitividad y generar buenos resultados, para dinamizar las relaciones laborales pero se hacen todavía más necesarias en el desempeño de los líderes empresariales que deben de gestionar esas relaciones, la cultura empresarial y el cambio organizativo.

2.2.1.5. Judo verbal según George Thompson.

Albrecht (2007) determina. “El experto en comunicaciones, George Thompson, creó en relación con la Inteligencia Social una disciplina bautizada como “Yudo verbal” o “Judo Verbal”, que consiste en un conjunto de técnicas para las personas que lucha día a día con personas con carácter difícil de controlar ya que son personas con enojadas e irracionales.

El judo verbal es una herramienta muy útil para aquellas personas en conflicto que pueden utilizar para una adecuada y estratégica resolución de conflictos”.

1. Escuchar activamente a la persona para conocer su opinión sobre el problema en discusión, no podemos cerrarnos porque eso empeoraría la situación.
2. Tratar de ver el otro punto de vista, analizar e interpretar lo que propone la otra persona para desarrollar una comunicación eficaz.
3. Pregunte y recopile información, para analizar el problema y buscar soluciones.
4. Parafrasee lo que la otra persona está diciendo, para confirmar que estamos comprendiendo, esto es importante, porque todos tenemos diferentes opiniones y es necesario comprender las opiniones de los demás.
5. Resuma junto a la otra persona los pasos para resolver el problema, esto debe de ser en base a las decisiones que se tomen mutuamente sin afectar al otro.

2.2.1.6. Inteligencia social organizacional

Manejar la inteligencia social en el ambiente organizacional es de vital importancia a un nivel profesional y gerencial. Es aquí en donde se muestra a un verdadero líder, utilizando y controlando sus habilidades de Inteligencia Social para resolver problemas y cumplir los objetivos que

tienen en común con su grupo de trabajo, manejando una buena interacción social ingenio político y sus relaciones.

Las empresas se pueden ver en la necesidad de evitar varios patrones disfuncionales solo si aumenta el nivel de inteligencia social en la organización. En todas las empresas hay que aplicar políticas para lograr orden y disciplina, no podemos elegir no participar en las decisiones que se tomen en la empresa ya que sólo podemos escoger entre participar bien o mal. La política laboral no es otra cosa que el modo que tienen los seres humanos de influir en los demás. (Karl, 2005, p.68)

Los líderes o jefes de las organizaciones deben aprender a controlar sus emociones y generar autocontrol para aprender a discutir y resolver a fondo los problemas que surgen en el lugar de trabajo, esto puede ser muy difícil pero es de gran ayuda para mejorar las relaciones laborales y sociales en la organización.

Día a día la mayoría de las organizaciones se ven en la obligación y la necesidad de cumplir sus objetivos en grupos o equipos de trabajo, en donde muchas de las personas tienen puntos de vista diferentes, todo sería perfecto si pensáramos igual, pero no encontraríamos la razón de analizar y encontrar soluciones a los problemas, es necesario que el líder tenga la capacidad de influir en los demás, esta es una habilidad muy compleja y difícil de lograr, ya que necesitamos saber cómo es el carácter de cada una de las personas de nuestro entorno, primero conocerlas analizando su

FODA para luego aplicar estrategias para tomar decisiones para el bien común ayudando a los socios a superar problemas, crear consensos, contribuir a restablecer y conservar la empatía cuando esto sea necesario.

2.2.2. Relaciones laborales.

El término de relaciones laborales (también se utiliza relaciones industriales), en donde se refiere al sistema laboral en el que las empresas, los trabajadores así mismo la Administración de la empresa, dialogan con la finalidad de crear y poner normas básicas que desarrollan las relaciones de trabajo. Las relaciones laborales son creadas recientemente y esto se debe a la revolución industrial impuesta por los trabajadores ante sus empleadores con la finalidad de exigir sus derechos, en donde se vio la necesidad de la crear sindicatos como medio de representación de los trabajadores y al desarrollo de las relaciones laborales colectivas. Aunque esto es un problema para las empresas, esto favorece el dialogo profundizando y mejorando la relación laboral entre empleados y empleadores. Un sistema de relaciones laborales o industriales refleja la interacción entre los principales actores que las componen: interviene el Estado, la empresa (empresas o asociaciones de empresas), los sindicatos y los trabajadores (que pueden participar o no en los sindicatos y otras entidades encargadas de su representación). (Enciclopedia de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2001, p.21.2)

Las relaciones laborales pueden ser individuales o colectivas, ambas desarrolladas en el ambiente laboral, son relaciones que abarcan el compromiso institucional y social, en donde la mayoría de los colaboradores

la desarrollan por el bien común. Para una organización, las relaciones laborales (compuestas por interacciones entre trabajadores y empleadores), son esenciales para definir la calidad del trabajo y de la sociedad, es de gran importancia mantener buenas relaciones laborales y sociales en la organización, no solo para mejorar la productividad en la empresa sino para lograr un nivel de satisfacción del colaborador quien día a día está envuelto en un sinfín de conflictos personales y laborales.

Aho, Rebolledo, Pizarro y Salas (2006) dentro de las relaciones laborales, existen dos dimensiones una dimensión de cooperación, que se caracteriza por reconocer la legitimidad de intereses en conflicto y a menudo en contraposición, para que puedan y deban ser conciliados en pro de objetivos y metas de la organización, lo que no significa que siempre una de las partes deba ceder espacios, derechos adquiridos o aspiraciones por el bien de la empresa, sino que en toda circunstancia el bienestar de la empresa debe involucrar en forma directa el bien de quienes la constituyen: empresarios y trabajadores; y una dimensión de conflicto que representa la contraposición de dichos intereses. (p.03)

En toda organización se debe de motivar al personal con diferentes actividades sociales, participar en conversaciones, realizar reuniones semanal o mensualmente, festejar los cumpleaños de los colaboradores, etc.; que ayude a generar buenas relaciones laborales, con el fin de conocer las habilidades y fortalezas de cada uno de los colaboradores que trabajan en la empresa, ya que esta viene a ser el segundo hogar de toda persona, y por ello,

es necesario que los trabajadores se sientan cómodos y en confianza.

2.2.2.1. Teorías básicas de relaciones laborales.

a) Frías (2001), define que:

Las relaciones laborales como “el conjunto de relaciones que se dan, en el mundo del trabajo, entre los sujetos individuales y colectivos que están vinculados entre sí por el trabajo dependiente”, es decir, que en las organizaciones se agrupan a los trabajadores según su habilidad de poder cumplir sus objetivos de manera grupal o individual. (p.27)

b) Para el autor Artiles (2002) las relaciones laborales:

Engloba todas las relaciones que tiene el trabajador con la empresa, tanto de manera individual como colectiva. Un tercer actor es el Estado, que suele desempeñar tres roles principales: el legitimador del orden social, integrador de las partes en conflicto y coordinador de la negociación laboral. (p.60)

c) Dombois (1997), propuso que para regular de manera general las condiciones laborales no basta que las relaciones industriales institucionalizadas sean reconocidas como legales y legítimas o por lo menos como ineludibles; también deben ser divulgadas y obligatorias en tanto “instituciones básicas” sociales, capaces de imponer estándares mínimos en la regulación de las relaciones laborales en las empresas; tienen que trascender los ámbitos aislados empresariales y alcanzar una generalización y legitimidad en la sociedad. Esto será posible si hay un

ámbito político que considere legítimo y propicie la institucionalización de las relaciones laborales.

d) Kochan, Katz C. y MacKerie, (1993) comentan que un modelo de relaciones laborales debe, obviamente, ir más allá de los objetivos de los empresarios y considerar las interrelaciones estratégicas de otros protagonistas, así como los efectos de decisiones estratégicas individuales y conjuntas en los objetivos de los trabajadores, las organizaciones obreras y la sociedad en general.

e) Kochan et al. (1986) interpretan que las relaciones laborales son un campo interdisciplinario en donde se estudian todas las facetas de la persona en el trabajo, así mismo incluyendo el estudio de individuos como grupos de trabajadores que pueden o no estar organizados.

2.2.2.2. Modelo de las Relaciones Laborales aplicada al área de Recursos Humanos.

Loyola, Aguilar, y Montezuma (2016), El autor refiere que las relaciones laborales engloba a todas las relaciones que tiene el trabajador con la empresa, tanto de manera individual como colectiva. Cuando se habla de las relaciones laborales, se está especificando netamente a las relaciones colectivas desarrolladas en el trabajo, organización, empresa o asociación (p.3)

El autor desarrolla un plan estratégico de las relaciones laborales en la empresa, desarrollando un modelo aplicado al área de Recursos Humanos, con la finalidad de una mejor organización en la empresa y resolución de conflictos de manera eficiente.

Para aplicar el modelo propuesto por el autor, las relaciones laborales las divide en 6 dimensiones. (Ver tabla 3). En donde cada una de las dimensiones se debe de poner un puntaje de 0 a 5 de acuerdo a la situación actual en la empresa, en donde 0 es muy bajo y 5 es muy alto.

Tabla 3

Dimensiones de Relaciones por Grado de Medición.

DIMENSIÓN	GRADO						DETALLE
Beneficios	0	1	2	3	4	5	Aquí se detalla las compensaciones de trabajo que cada colaborador recibe de acuerdo a la política de la empresa.
Comunicación	0	1	2	3	4	5	En este punto se detalla si existe un plan de comunicación anual, mensual o semanal, midiendo la efectividad de los medios de comunicación interna.
Respeto	0	1	2	3	4	5	Este es un valor que siendo personal debe de ser aplicado en la organización, detallar si existe un buzón de quejas manejado por el área de recursos humanos, para hacer respetar las decisiones de los demás.
Políticas	0	1	2	3	4	5	Detallar las políticas implementadas o por implementar en la organización.
Liderazgo	0	1	2	3	4	5	Establecer si existe un plan estratégico para desarrollar las habilidades de liderazgo de los supervisores.
Confianza	0	1	2	3	4	5	Mostrar el grado de satisfacción del factor confianza por parte de los trabajadores.

Nota. Loyola, Aguilar, y Montezuma (2016). Elaboración Propia

Posterior a ello estos valores deben de ordenarse en un diagrama de plan de acción, en donde se ubica el grado de las dimensiones para luego trazar el diagnóstico de la empresa. Ver figura 3.

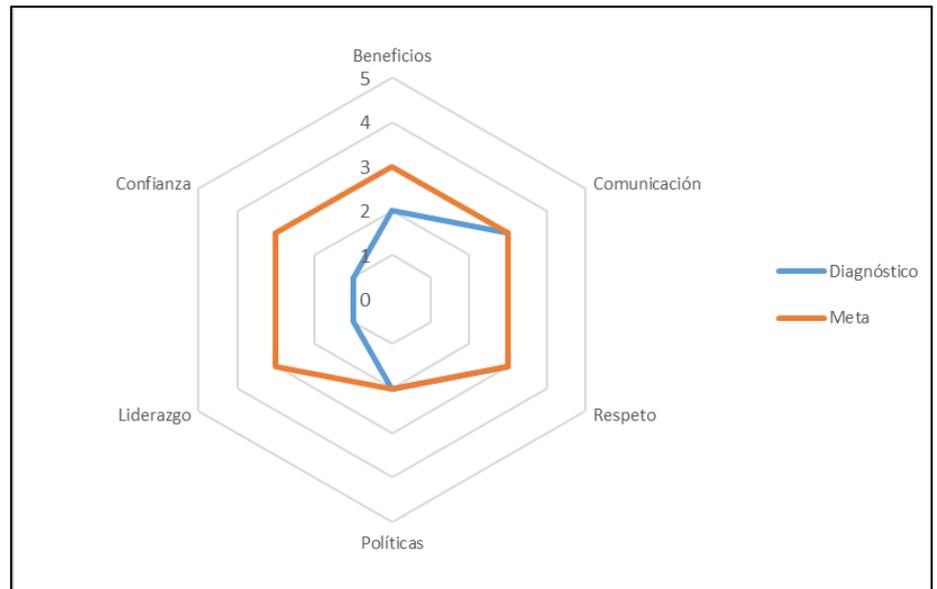


Figura 3. Modelo de las Relaciones Laborales aplicada al área de Recursos Humanos

Nota Fuente: Loyola, Aguilar, y Montezuma (2016).

El autor propone realizar un diagnóstico actual de cualquier empresa “x”, por cada dimensión propuesta, desarrollándose la situación actual de la empresa en grados medidos de 0 a 5, donde cada pregunta que se desarrolle en cada dimensión debe tener un puntaje de 0 a 5. La línea naranja que se observa en el diagrama, es considerada una meta en donde el diagnóstico desarrollado por cada empresa debe de realizar un trazo de acuerdo a las dimensiones, en donde el trazo del diagnóstico debe estar por encima de la meta planteada, para decir que la empresa está en perfectas condiciones de

organización y de relaciones laborales, en caso contrario si el diagnóstico se muestra por debajo de la meta, la empresa tiene problemas de organización y bajo nivel de relaciones laborales (Loyola, Aguilar, & Montezuma, 2016)

2.2.2.3. Modelos de congruencia de Nadler y Tushman.

Nadler & Tushman (1997) para los autores en su libro, “El diseño de la organización como arma competitiva”, Las relaciones laborales parte de una buena organización, para ello propone un modelo de congruencia o modelo de ajuste, que debería ser aplicado a cada empresa, ya que permite analizar las organizaciones como un conjunto de elementos o componentes interrelacionados entre sí y con el entorno que lo rodea.

Según Nadler y Tushman, esta concepción sistémica permite centrar la atención no sólo en los elementos de la organización individual, sino en las interrelaciones entre los mismos y con el entorno. Este modelo consta de tres partes o bloques (Ver figura 04): el contexto, la organización y sus componentes básicos, y el resultado. (Hernández, 2014, p.10)

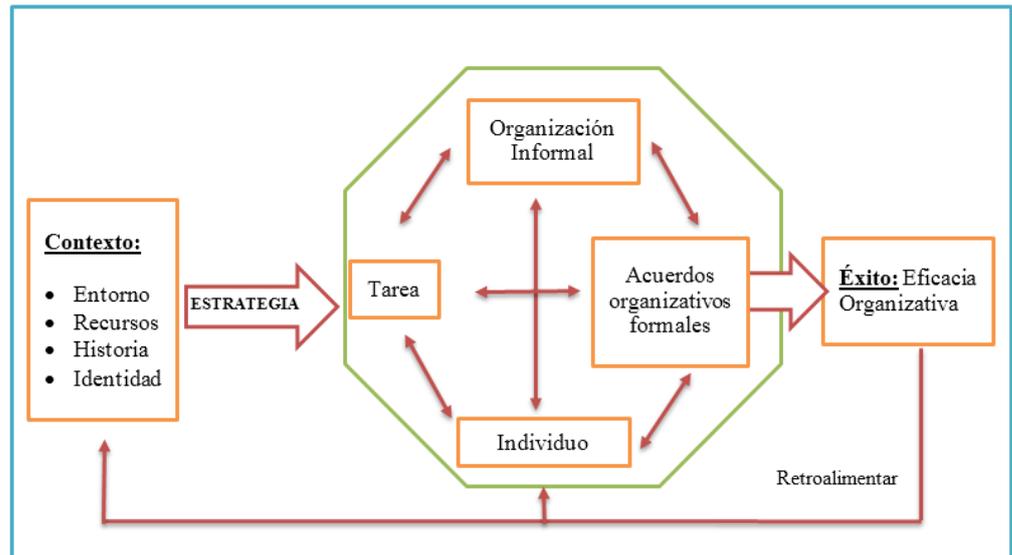


Figura 4. Modelo de Congruencia de Nadler y Tushman

Nota Fuente: Nadler y Tushman (1997). Elaboración Propia

En la figura se observa el modelo de congruencia o modelo de ajuste, donde las flechas generan una interrelación entre los mismos componentes de la organización. Esta interrelación implica una influencia mutua entre los distintos componentes, así como la necesidad de coherencia o ajuste entre ellos para la obtención de resultados exitosos.

Hernández (2014), Este modelo sirve para la creación de un nuevo modelo organizativo o para la modificación de uno ya existente. En donde se debe de identificar y explicar las siguientes etapas:

- **Primero:** Se debe de identificar los síntomas o lo que está mal organizado en la empresa, en si mostrar ciertas deficiencias que retrasan la productividad en la empresa.

- **Segundo:** Especificar el contexto, aquí estamos hablando de detallar los datos específicos de la empresa, que ayuden al cumplimiento de los objetivos.
- **Tercero:** Identificar el Objetivo, especificar a lo que se quiere llegar con la implementación del modelo.
- **Cuarto:** Identificar los Problemas que deterioran las relaciones laborales en la empresa y retrasan la productividad en la misma.
- **Quinto:** Describir los componentes organizativos, detallar la estructura organizativa de la empresa.
- **Sexto:** Definir la congruencia (encaje o ajuste), o adaptación de los elementos involucrados entre sí, por lo que cuanto más congruente sea una organización, más efectiva será.
- **Séptimo:** Identificar y analizar las causas de los problemas.
- **Octavo:** Identificar las acciones.
- **Noveno:** Introducir los cambios organizativos necesarios.

2.2.2.4. Modelo de las Relaciones Laborales en la Organización.

En la presente investigación se ha estudiado la variable Relaciones laborales en un ámbito administrativo en base a la gestión de Recursos Humanos de la Empresa en estudio, teniendo en cuenta que este estudio está en base a las asociaciones u organizaciones de transportistas, por ende las dimensiones estudiadas en la presente variable se desarrollan de acuerdo a la gestión laboral de los trabajadores de la organización.

Hoy en día la globalización obliga a las empresas actualizarse en

base al gran impacto que trae consigo las nuevas tecnologías, por lo que se requiere generar nuevas organizaciones de trabajo y de relaciones laborales efectivas.

Por tanto, se podría decir que el éxito de las relaciones laborales en las empresas está basado en la calidad de las relaciones interpersonales entre los jefes de una organización y los colaboradores.

Las relaciones laborales tienen diferentes definiciones en el ámbito administrativo, una de esas definiciones impactantes es que las relaciones laborales son consideradas, como un binomio que se da entre la organización del colaborador, así como también al contexto próximo en el cual se desarrollan ambas partes, que podría influir sobre el desarrollo de los entes involucrados en dicha relación (Blas, 2017). Por lo que las relaciones laborales en base a la gestión de Recursos Humanos, se divide en:



Figura 5. Modelo de Relaciones Laborales

Nota Fuente: Caracterización de (Blas, 2017). Elaboración Propia.

A continuación desarrollaremos y analizaremos cada una de las dimensiones con sus respectivos indicadores:

A) Suministro de trabajadores

Cuando se habla de suministro se hace referencia al acto y consecuencia de suministrar (es decir, proveer a alguien de algo que requiere), pero en el caso del suministro de trabajadores está relacionado con los colaboradores quienes plantean estrategias para abastecer a la empresa cuando existe demasiada rotación de personal, por lo general se da a través de un pase de colaboradores entre

diferentes empresas que, dicha cualidad corresponde a una flexibilización en el mercado de trabajo (Blas, 2017).

- Abastecimiento de trabajadores

El abastecimiento de trabajadores, es aquel conjunto de procedimientos que toda empresa u organización considera para la selección de su personal en base a su necesidad, para captar, reclutar y seleccionar a sus colaboradores, dicho procedimiento puede darse de manera interna o externa según las competencias que la empresa esté buscando en el colaborador. (Blas, 2017)

De manera interna, la reclutación del personal se hace con los trabajadores que están laborando en la empresa, en algunas veces se desarrolla la rotación del personal, para que este pueda generar nuevas relaciones laborales y de manera externa, cuando la empresa se ve en la necesidad de contratar o adquirir un nuevo socio en la empresa.

B) Jornadas de Trabajo

La jornada de trabajo es otra de las características que influyen en las relaciones laborales. “Entendida como el tiempo en el cual el trabajador desempeña sus tareas dentro de la organización, prestando de manera efectiva y eficiente sus servicios según el contrato estipulado a inicios de sus labores, durante un tiempo determinado” (Blas, 2017, p.23). En una asociación de transportes, las jornadas de trabajo son de manera independientes, ya que cada socio plantea su

propio horario de trabajo, de acuerdo a la oferta laboral.

- Jornada laboral

La jornada de trabajo o jornada laboral son las horas o tiempo en que el trabajador está obligado a trabajar efectivamente, de acuerdo a lo acordado en su contrato de trabajo. En la presente investigación, las horas de trabajo de los socios de la asociación de transportistas son totalmente diferentes, en donde el horario de trabajo son propuestas por cada uno de los socios, ya que ellos manejan independiente e individualmente sus empresas. Por lo que esta viene a ser una asociación conformada por varias empresas. (Blas, 2017)

- Tiempo a disposición de empleador

Blas (2017) afirma que:

“El tiempo que dispone el empleador para el desarrollo de sus funciones en base al cargo o puesto encomendado por sus superiores, la misma que queda delimitada según el tipo de contrato laboral”

En las asociaciones los contratos son plasmados en los libros de padrón en donde estipulan las obligaciones y derechos que tienen cada uno de los socios.

C) Higiene y seguridad laboral

Blas (2017) define a la Higiene y seguridad laboral como:

“El conjunto de procedimientos y normativas que protege

integralmente los aspectos físicos y mentales del colaborador, con el objetivo de minimizar los riesgos laborales a los cuales puede estar expuesto según la cantidad y tareas o riesgos dentro de la organización”

La seguridad e higiene laboral es aquella disciplina que tiene como objeto el estudio de los acontecimientos laborales para analizar los factores de riesgo y las causas que producen los accidentes y enfermedades de trabajo, para así proteger la seguridad del colaborador. (Menéndez, 2009, p.121),

Todo colaborador está en constante riesgo o peligro en la organización, por lo que es de gran importancia brindar implementos de seguridad para evitar los accidentes y riesgos que se puedan presentar en el desarrollo de sus labores, así mismo es necesario q toda persona cuente con seguro para cualquier emergencia que se pueda presentar. Mondy (2005) afirma:

La seguridad en el trabajo implica la protección de los empleados contra lesiones por accidentes de trabajo. La salud se refiere a la ausencia de enfermedad física o emocional en los empleados, lo cual es muy importante para una mejor productividad laboral. Los problemas en estas áreas afectan tanto a la productividad como a la calidad de vida laboral. (p.50)

- Normas Protectoras de la Salud

Normas protectoras de la salud, vienen a ser las políticas que velan por la seguridad del trabajador dentro de una empresa, las cuales se ven en la obligación y la necesidad de ser cumplidas.

Los directivos de la empresa deben de contar con un área y personal de seguridad que se encargue especialmente que todo colaborador este con sus implementos de seguridad, así mismo de verificar que las instalaciones de la empresa sean las más factibles y seguras para el desarrollo de sus actividades. Para ello, Pérez (2013) indica:

La empresa requiere plantear reglas internas de seguridad que contribuyan a organizar el trabajo para que exista orden en la relación entre el trabajador y el patrono. En el que el trabajador sepa exactamente lo que se espera de él, los beneficios que obtendrá por su labor, las sanciones a las que se expone si no cumple con sus tareas tal y como se le asignaron. Esto ayudaría de mucho tanto en la disciplina como en la prevención de riesgos laborales. (p.40)

- Medidas técnicas de la prevención

Blas (2017) afirma que:

Las medidas técnicas de prevención, muestran herramientas prácticas que permiten prevenir riesgos laborales o reduciéndolos, eliminando la brecha de riesgos previniendo con ciertas medidas que

ayuden el mejor desempeño de los colaboradores.

Así mismo, el tema de seguridad en el trabajo se lleva a cabo bajo la acción de tres puntos importantes, para que ésta sea efectiva, como lo es la prevención propiamente dicha para eliminar o disminuir el riesgo, la formación en seguridad y la información sobre seguridad (Menéndez, 2009).

Por otro lado existen relaciones entre las medidas técnicas, médicas y psicológicas, previniendo los accidentes en el lugar de trabajo. “Siendo considerada las medidas de prevención como aquellas condiciones físicas y normativas que protegen y velan por el bienestar integral de los colaboradores en su área de trabajo, a fin de prevenir los accidentes laborales” (Blas, 2017, p.22). Siendo de vital importancia contar con reglamentos de prevención de acciones en toda empresa.

D) Remuneraciones y motivación

El impacto motivacional de las remuneraciones continúa siendo un intenso debate entre los expertos en motivación y de los directivos que toman las decisiones sobre esta materia en el mundo de las organizaciones, se entiende como remuneración percibida por un empleado cuando la empresa paga al trabajador por sus servicios prestados, pero este no solo satisface las necesidades económicas de la persona sino que también satisfacen sus necesidades básicas como

la seguridad, reconocimiento, status, autoestima, etc.

“La remuneración es entendida como aquella recompensa económica y cuantificable que un trabajador percibe según las horas y tiempo de trabajo realizado, estos incentivos salariales y beneficios son definidos de acuerdo a la ley de trabajo” (Blas, 2017, p.20). Mientras que la motivación podría ser entendida por el autor (Blas, 2017) como:

Un término general que se aplica a una clase completa de impulsos, deseo, necesidades y fuerzas similares. De la misma manera, decir que los jefes motivan a sus trabajadores, es decir que utilizan las cosas que esperan, satisfagan esos impulsos y deseos e induzcan a sus subordinados a actuar de la manera deseada.(p.20)

Se establecieron tres tipos de remuneración: Monetaria, Psicológica y Espiritual. La remuneración monetaria es la más conocida y hace referencia a aquella retribución en moneda que se recibe por una labor realizada; generalmente se asume que ésta es de carácter obligatorio por legislación y la cantidad que se devengue determina la calidad del talento humano que puede adquirir la organización; en éste sentido, la remuneración es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor (Werther y Davis, 1999).

La remuneración psicológica pretende generar el bienestar

íntegro del trabajador y está asociado con el ser aceptado y reconocido dentro de la organización y establece el nivel de lealtad del trabajador. Muchas organizaciones evitan el reconocimiento para no aumentar la soberbia de sus trabajadores sin saber que dentro de las necesidades del ser humano está el ser reconocido en su entorno, tanto social como laboral (Fernández, 2003).

La motivación para González (2008),

Es considerado un proceso interno y propio de cada persona, en donde se refleja no solo la interacción entre la persona y el mundo, sino que también sirve para regular las actividades realizadas por el sujeto, que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito u objetivo y meta que él considera necesario y deseable. La motivación es una mediación o un lugar intermedio entre la personalidad del individuo y la forma de la realización de sus actividades, es por ello que requiere observar su eficiencia la cual dirige hacia el logro de dichas actividades de manera que tenga éxitos en su desempeño.

Por lo tanto la remuneración y la motivación juegan un rol importante tanto para la empresa como para el colaborador, en donde ésta incentiva el desarrollo de las tareas y el cumplimiento de los objetivos de la empresa, ya que delimitan en gran medida el entusiasmo que le ponen al desarrollo de sus actividades, según los beneficios económicos e incentivos motivacionales.

- Incentivos salariales

Blas (2017) Interpreta que:

“Para que el trabajador sea productivo y este satisfecho en su puesto de trabajo, la empresa debe de generar un plan de incentivos salariales, siendo esta el conjunto de retribuir monetariamente al colaborador por el desempeño de sus funciones y alcanzar los objetivos propuestos por la empresa”

Existen dos tipos de incentivos: incentivos salariales y los no salariales. Dentro del plan de incentivos se puede utilizar solo uno o combinar ambos, pero en si los incentivos salariales son los que generan mayor importancia en los colaboradores.

Los tipos de incentivos salariales son:

- Las comisiones
- Los bonos
- Productividad
- Beneficios
- Incentivos salariales y beneficios sociales

Todo esto se brinda al trabajador para desarrollar un buen clima laboral en la empresa, en donde este puede laborar de manera eficiente y aumentar las expectativas que se tiene de su persona.

- **Beneficios motivacionales**

Los beneficios motivacionales son estrategias que plantea la organización para el mejor desempeño del colaborador, estos beneficios son intangibles o incentivos no monetarios, como el reconocimientos o bonos a los colaboradores por haber desarrollado un trabajo de manera sobresaliente (Blas, 2017)

Antes las empresas prestaban poca atención a desarrollar planes motivacionales hacia el trabajador, considerando esta actividad inútil y de pérdida de tiempo. Hoy en día con el desarrollo de las nuevas tecnologías y el avance de la globalización, que trae consigo la competencia empresarial; las empresas se han visto forzadas a retener a su personal eficiente, motivándolo constantemente para que este no pueda irse a trabajar con la competencia (Blas, 2017)

Iris Consultores (2014) señala:

Los beneficios de la motivación laboral detallados a continuación:

- **Una mejor imagen de la empresa.** El hecho de brindar motivación a sus trabajadores, es el resultado de lograr una mejor imagen de la empresa. Por lo que la mejor y efectiva publicidad que pueda tener toda organización, es la publicidad boca a boca, esta publicidad será promocionada por los mismos colaboradores

de la empresa, aquellos colaboradores motivados y satisfechos con el clima laboral que viven a diario. Si la empresa se preocupa de un valor tan importante como su capital humano, su imagen mejorará.

- **Mayor compromiso con la empresa.** Los trabajadores que sienten que la empresa es una familia más, quienes se acuerdan de su cumpleaños, festejan sus logros o creen que pueda crecer como profesional, este empleado sentirá un compromiso leal con la empresa ya que ellos evidencian su lealtad con el valor que les dan sintiéndose más a gusto.
- **Mayor rendimiento laboral.** Los trabajadores motivados tienen mayor rendimiento laboral porque se sienten mejor en su trabajo con un buen clima laboral, logrando ser más eficientes. Esto hace que se consiga un mayor rendimiento laboral y mayores beneficios para la empresa.
- **Más y mejores ideas de mejora.** Los trabajadores motivados tienen la capacidad de generar ideas de mejora para la empresa, aquellas que son transmitidas a sus superiores, para crear estrategias de mejora empresarial. Tal vez algunas ideas planteadas por el colaborador motivado no sean válidas o aplicables, pero se pueden conseguir ideas interesantes para mejorar o rendir más. También estos colaboradores tienden a ser más creativos y hacen mejor su trabajo.
- **Menores inconvenientes para la empresa** (con su consecuencia de pérdida de beneficios). Los trabajadores desmotivados no

generan productividad y mucho menos son eficientes, ya que se sienten mal en su trabajo, es necesario llegar al problema porque pueden tener mayores enfermedades laborales y accidentes de trabajo, pueden ser impuntuales, faltar más días al trabajo, así mismo crear un mal ambiente y llevarse mal con sus compañeros. Sea el problema que sea, es necesario entablar comunicación con él y buscar soluciones ya que esto traería pérdidas económicas para el negocio.

- **Mayor competitividad empresarial.** Aquellas empresas que tienen trabajadores motivados, tienden a rendir más en el trabajo y tienen más ideas de mejora para la empresa, ya que se sienten a gusto con lo que hacen y dan lo máximo de sí para lograr la productividad deseada, logrando poner a la empresa más competitivas que otras. Es por ello que la motivación en el trabajo conlleva necesariamente a empresas más competitivas y que pueden afrontar mejor los cambios.
- **Menos fugas de cerebros.** Aquellos trabajadores que no se sienten bien en su lugar de trabajo o sienten un clima laboral cargado y con diferencias tienden a renunciar e irse a buscar un trabajo en donde se sientan a gusto, ya que si se sintieran motivados se quedarían a cumplir sus actividades de manera eficiente aunque existan otras empresas que puedan ofrecerles unas mejores condiciones. La empresa no puede cometer errores y dejar ir a valiosos trabajadores, ya que esto significaría pérdidas económicas.

E) Conflictos

Blas (2017) afirma que:

Los conflictos generalmente se dan en todo momento, pero en este caso hablaremos de los conflictos laborales que comúnmente suceden en la empresa, aquellos que hay que saber resolver con comunicación y comprensión, para poder entablar una buena relación laboral”

Estos conflictos pueden darse en base a desacuerdos entre los colaboradores o grupos de colaboradores dentro de la organización respecto de las políticas establecidas por la empresa, puede darse también entre trabajadores o por la carencia de comprensión respecto de las políticas o el clima laboral de una organización (Raddatz, et al.,2006).

Los conflictos tienen sus debilidades y fortalezas, porque en base a ello ayuda a conocer mejor las opiniones de los demás y a controlar nuestras emociones, así mismo ayuda a desarrollar la inteligencia social de los colaboradores, pero hay que saber manejar bien la situación resolviendo los conflictos inteligentemente.

Para ello se identifica cuatro fuentes de conflictos interpersonales:

- Diferencias personales (percepciones y expectativas)
- Deficiencias en la información (información errónea y distorsión

de la información),

- Incompatibilidad de roles (metas y responsabilidades),
- Y estrés ambiental (escasez de recursos e incertidumbre).

Robbins y Juárez (1996), señala que el conflicto es un proceso que ha afectado en forma negativa, o está por afectar en forma negativa, en algo que la primera parte estima.

Los conflictos en las organizaciones se llevan a cabo entre empleadores y empleados, pero también entre los mismos empleados quienes tienen puntos de vista totalmente diferentes. Los conflictos debido a su complejidad pueden presentar desacuerdos o diferencias, ya sea de manera individual o colectiva.

- **Conflictos individuales**

Los Conflictos Individuales son aquellos desacuerdos o diferencias que tiene cada persona en donde se realiza el enfrentamiento entre un trabajador a su empleador (Jefe o contratista), ya sea por algunas diferencias laborales así como algunos desacuerdos con lo estipulado en su contrato de trabajo, así también surgen conflictos cuando el empleador no cumple con el pago de las remuneraciones hacia el trabajador o cuando este no cumple con las normas de la empresa. En muchos casos ocurren conflictos individuales ya sea por parte del trabajador o empleador (Blas, 2017)

- **Conflictos grupales**

Los conflictos grupales o conflictos colectivos son desacuerdos grupales entre dos o más personas que realizaron una sociedad, estos conflictos son los más difíciles de solucionar, ya que veremos diferentes puntos de vista dificultando la resolución del conflicto, a veces llegando a la etapa más difícil del conflicto que es la división o separación del grupo evidenciando varias posturas irreconciliables por las que los diferentes miembros del grupo se inclinaran (Blas, 2017)

Cuando existe este tipo de conflictos en la empresa, los directivos tienen que tomar decisiones rápidas y resolver los conflictos estratégicamente, ya que está en riesgo el cumplimiento de los objetivos de la empresa y el desarrollo eficiente de las labores organizacionales.

2.2.2.5. Factores que impactan en las relaciones laborales.

En Europa, desde los años ochenta, las grandes empresas enfocan su gestión, con distinto grado de éxito y niveles de dificultad, en establecer estilos de administración que promuevan la participación y la motivación en el trabajo, mejorando la calidad de vida de los colaboradores y logrando que este se identifique con la empresa mediante estrategias de comunicación y brindarles líneas de carrera para el crecimiento de la persona y de la organización. (Artiles, 2002, p.58)

Así mismo señala Alzate Sáez de Heredia (1998), quien considera que la mayoría de causas de conflicto pueden ser clasificadas en tres aspectos:

- Problemas de recursos: Aquellos que son ligados a la escasez de recursos materiales. En donde la falta de recursos en la Organización impide que el personal sea eficiente y lograr la productividad deseada.
- Problemas que provienen de necesidades psicológicas insatisfechas: Ausencia de confianza en sí mismo, autoestima, poca comunicación y de relación con los demás y lo más importante la falta de control emocional. En este problema encontramos la falta de control de sus emociones y un bajo nivel de Inteligencia Social.
- Problemas que impliquen valores: Discrepancias respecto a valores culturales y familiares, que afecten emocionalmente al colaborador. En este sentido, observamos y detallamos problemas que pueden causar conflictos:
 - Respecto a los problemas de recursos: Pago de remuneraciones y beneficios.
 - Respecto a los problemas que provienen de las necesidades psicológicas: Comunicación, existencia de políticas y ejercicio del liderazgo.
 - Respecto a los problemas que impliquen valores: El respeto y la confianza.

En toda organización encontramos varios conflictos que afectan el status de la empresa, el bienestar y comodidad del trabajador quien se ve afectado a enfrentamientos permanentes y que no han podido salir de la relación de conflictividad que es natural a las relaciones laborales.

En el sector de transportes, comúnmente existe escasez de mano de obra (calificada y no calificada); contar con buenos trabajadores honestos y con autocontrol de sus emociones, es un poco imposible, para ello las empresas deben contar con una estrategia de recursos humanos, especialmente en la gestión de relaciones laborales, ya que este es un elemento clave de la competitividad de la empresa y de buenas relaciones.

En tal sentido, consideramos que las organizaciones cual sea el rubro de funcionamiento, debe de realizar una buena gestión de las relaciones laborales de manera que se pueda prevenir el conflicto y lograr el objetivo deseado.

2.2.2.6. Actores del sistema de relaciones laborales.

Para que se genere el sistema de relaciones laborales en las organizaciones en donde se establecen relaciones entre personas para el desarrollo eficiente de la organización y se puedan tomar buenas decisiones y cumplir los objetivos de la empresa, esta se realiza con los denominados actores o actores sociales del sistema de relaciones laborales, estos vienen a ser: El estado, la empresa, las asociaciones y los colaboradores; quienes intervienen directamente en el sistema de relaciones laborales, cuya

función principal es el de actuar en base a la gestión de recursos humanos, ya que esta es la parte más influenciada en el sistema (Cardoso & Gindin, 2009)

- El estado:

La función principal del estado en el sistema de relaciones laborales en las organizaciones está en base a la tarea que cumplen los ministerios de Trabajo y otros órganos competentes en las relaciones laborales. “La participación del Estado se vuelve netamente fundamental: por ejemplo, fijando salarios mínimos, poniendo condiciones de trabajo e inspecciones del cumplimiento de las normas anteriores, así como de salud y seguridad” (Cardoso y Gindin, 2009, p.68). La actividad del Estado en las organizaciones es el de brindar y hacer respetar las leyes de política laboral y social que protegen al trabajador controlando y haciendo cumplir las normas laborales, así mismo tiene la capacidad de construir escenarios de negociación y mediar en los conflictos.

- La empresa:

Las empresas o los ofertantes de trabajo, presentan intereses comunes que defender, así mismo persiguen varios objetivos que determinan el carácter de sus organizaciones. La administración de empresas es considerada por muchos autores como una ciencia social que estudia la forma de organización de estas empresas, analizando la manera en que desarrollan y gestionan sus recursos económicos, sus procesos de trabajo y los resultados de sus actividades desarrolladas por los colaboradores.

(Trebilcock, 2011, p. 21.6)

En las empresas se gestionan las relaciones laborales mediante contratos de trabajo, que hacen que el colaborador tenga un compromiso formal con la empresa, así mismo la empresa es considerada como las instituciones que brinda trabajo y que suelen diferenciarse en los sistemas de relaciones laborales en función de su pertenencia a los sectores público o privado.

- Asociaciones:

Es el conjunto de dos o más personas que se unen con un objetivo en común, siendo gestionada de manera democrática por los socios, con un solo propósito en donde se realizara diferentes actividades comerciales para el beneficio propio y/o social. (Pérez & Gardey, 2014)

Las asociaciones están formadas para un mayor crecimiento económico individual, y para una mayor capacidad y facilidad de trabajo. Dentro de las asociaciones de transporte de carga pesada, están conformadas por diferentes socios quienes se responsabilizan por su propio patrimonio, en donde cada una de ellas también muestran relación laboral, por ejemplo: cuando se realizan actividades por el día de la asociación, cuando se realiza el pago en la municipalidad por derecho al paradero, cuando se actualiza el padrón de socios actuales y nuevos en la SUNARP¹, cuando empresas grandes requieren de los servicios de carga

¹ SUNARP: Superintendencia Nacional de Registros Públicos

pesada de diferentes unidades, etc.

- **Los colaboradores**

Son las personas que desarrollan las diferentes funciones en la empresa con el objetivo de cumplir lo estipulado en el contrato; estos trabajadores son los actores principales en el sistema de relaciones laborales, generando relaciones individuales y sociales, desarrollando sus habilidades de comunicación, interacción, empatía, etc. (Blas, 2017)

2.2.2.7. Asociatividad Empresarial en Transportistas.

La asociatividad empresarial, es considerada como una estrategia orientada a la creación de una ventaja competitiva por parte de una empresa, quien por la cooperación de otras empresas éstas se organiza y formen una asociación con la finalidad de una mayor presencia en el mercado de transportes. (Romero, 2002)

La asociatividad empresarial es de gran ayuda tanto para las empresas pequeñas como medianas para el desarrollo de sus objetivos tanto individuales como grupales; pero hay que tener en cuenta que cada una de ellas conforma una asociación manteniendo su independencia jurídica y autonomía gerencial.

Ventajas de asociarse

- ✓ Mayor participación en el mercado.
- ✓ Penetración en mercados nacionales e internacionales.

- ✓ Más contratos de trabajo.
- ✓ Facilidad en acceso a los recursos financieros.
- ✓ Promoción de nuevas tecnologías.

El conformar una asociación incentiva crecimiento de las empresas integradas en ellas, ya que una asociatividad entre empresas permite aprovechar y potencializar las fortalezas de cada una de ellas, desarrollando proyectos eficientes y minimizando riesgos individuales.

2.2.2.8. Fletes y Mudanzas.

Un flete es un alquiler de un medio de transporte de carga pesada para el traslado de mercancías, negociando un pago por este servicio y brindando toda la garantía posible para el mayor cuidado de esta. (Pérez & Merino, 2018)

El significado de fletes y mudanzas no es lo mismo, ya que cada una de ellas tienen compromisos diferentes, en la siguiente tabla veremos las diferencias de cada una de ellas:

Tabla 4*Diferencias entre Fletes y Mudanzas.*

Características	Fletes	Mudanzas
Precio	Son menos costosas: Porque el compromiso es solo entregar la mercancía, y no se requiere de personal para ello.	Son más costosas: ya que requieren más de un personal para cargar la mercancía.
Rapidez	Son más eficaces y rápidos en el traslado de objetos y mercancías.	Demoran porque realizan el control de cada una de las mercancías trasladadas.
Garantía	El fletero se responsabiliza porque la mercadería llegue intacto a su destino.	Las personas que contratan un servicio de fletes se responsabilizan por el traslado de su mercadería.

Nota. Definición. De (Pérez & Merino, 2018). Elaboración Propia

2.2.2.9. Gestión de recursos humanos.

La gestión de recursos humanos en las empresas, organizaciones o asociaciones se ha definido como “la ciencia y la práctica que se ocupan específicamente a lo relacionado con el empleo, con la finalidad de cubrir las necesidades que la empresa tiene para una mayor y mejor productividad, así mismo esto se ve en relación al conjunto de decisiones, acciones y cuestiones que se toman en dichas relaciones” (Blas, 2017)

La Gestión de Recursos Humanos consiste en planear, organizar y desarrollar todo lo concerniente a promover el desempeño eficiente de los trabajadores con el fin de cumplir las expectativas de la empresa,

aumentando la productividad y mejorando las relaciones laborales que se desarrollan en ella.

La Gestión de Recursos Humanos en una organización representa el medio que permite a los trabajadores colaborar en ella, realizando sus labores eficientemente, logrando realizar buenas conductas laborales, así como también mejorar el desarrollo social en la empresa con la finalidad de alcanzar los objetivos individuales y grupales, relacionados tanto directa o indirectamente con el trabajo (Blas, 2017)

Cuando hablamos de administración de Recursos Humanos no nos referimos solo a la captación, contratación del personal y de la remuneración que estos reciben por el cumplimiento de sus labores, sino también que se enfoca a la manera de atraer y mantener a los miembros de la organización, buscando estrategias prácticas para crear un ambiente de trabajo armonioso, positivo y favorable; mejorando las relaciones laborales con un nivel de inteligencia social adecuado, motivando al colaborador constantemente, haciendo todo lo que se hace que el personal permanezca en la organización, ya que la pérdida de un colaborador eficiente es la causa de cuantiosas pérdidas económicas en la empresa.

2.3. Definición de conceptos básicos.

- **Clima organizacional**

Es la forma en que las personas desarrollan las relaciones laborales en la empresa, evidenciando su aporte positivo o negativo, de acuerdo a las

tendencias motivacionales que se traducen en su comportamiento generando grandes consecuencias de productividad, satisfacción y eficiencia sobre la organización (De la Cruz y Huamán, 2016, p.15)

- **Conflicto.**

Es la situación desarrollada entre dos o más partes que sostienen posiciones opuestas, en diferentes ambientes sociales. El conflicto es considerado un proceso interpersonal que surge de desacuerdo a los objetivos que deben alcanzar o los métodos para lograrlos. (Davis & Newstrom, 2003).

- **Comunicación**

Es el proceso de información que se transmite de una persona a otra para el desarrollo del significado y comprensión de lo que se quiera informar, esto se da con la finalidad de relacionarse con las personas dando a conocer sus ideas, sentimientos y valores. (Chiavenato, 2005).

- **Eficacia**

Es cumplir las actividades impuestas por el empleador para conseguir las metas requeridas en la organización, utilizando todos los recursos que se le brinden para el desarrollo de sus actividades, esto se define como “hacer las cosas correctas”. (Robbins & Coulter, 2005).

- **Eficiencia**

Capacidad de obtener los mayores resultados con la mínima inversión. Se define como “hacer bien las cosas”. (Robbins & Coulter, 2005).

- **Empresa**

Es una organización creada por una o varias personas con el fin de generar producción y comercialización de bienes y servicios con el objetivo de generar ganancias. Existen cuatro categorías de empresas dependiendo de su tipo de producción: agrícola, industriales, comerciales y financieras, y cada una de ellas tienen su propia forma de funcionar. (Chiavenato, 2004).

- **Objetivo Organizacional**

Al alcanzar el objetivo, la imagen deja de ser ideal y se convierte en real y actual, por lo tanto, el objetivo deja de ser deseado y se busca otro para ser alcanzado. (Pymes, 2013)

Es una situación deseada que la empresa intenta lograr, es una imagen que la organización pretende para el futuro.

- **Influencia**

Es la actitud que tiene una persona hacia el otro para realizar lo que uno espera, haciendo uso adecuado de la fuerza, empleando esta táctica para resolver o mejor todavía para evitar los problemas. (Goleman, 2007)

- **Liderazgo**

Es el impacto y la habilidad que tiene una persona para liderar o dirigir a un grupo de personas con el fin de alcanzar las metas colectivas, siendo de gran influencia en el comportamiento de la organización. El liderazgo es la capacidad que trae

consigo el líder para dotar de un objetivo común a la organización que funciona en unidad. Méndez (Méndez, 2010)

- **Motivación**

Es la conducta que tiene una persona hacia la forma de satisfacer una o más necesidad impulsando su efecto en el desarrollo eficiente de las actividades para cumplir sus objetivos. (Chiavenato, 2005)

- **Relaciones interpersonales**

Son aquellas interacciones entre dos o más personas en donde se da a conocer el trato, el contacto y la comunicación realizado en diferentes momentos. Estas interacciones que se establecen a diario con los demás, como los compañeros de trabajo, de oficina, entre otros. (Castillo, 2017)

- **Relaciones laborales**

Son las actividades desarrolladas por los administradores de la empresa para tener buenas relaciones de trabajo con los sindicatos quienes representan los intereses de los empleados (Jones & George, 2006)

- **Sindicato**

Son un grupo de empleados que han generado una alianza con la finalidad de manejar las relaciones laborales con su patrón. (Mondy & Noe, 1997)

- **Motivación:**

La motivación en el terreno empresarial se entiende como el conjunto de fuerzas que se originan dentro de un individuo que lo llevan a iniciar un comportamiento relacionado con el trabajo y a determinar su forma, dirección, intensidad y duración. La motivación varía notablemente de unos individuos a otros y a menudo debe combinarse con la capacidad y los factores ambientales para influir realmente en el rendimiento y en el comportamiento. La motivación afecta directamente al rendimiento y la productividad de los trabajadores, por este motivo es tan importante que la plantilla de la empresa esté constantemente motivada con el cumplimiento de los objetivos, de hecho, el carácter motivador es uno de los rasgos de los objetivos empresariales. (Checa, 2014)

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es básica o pura, ya que se partió de un marco teórico formulado por diferentes autores, en donde no se realizó ninguna variación sobre los atributos de las variables, y a partir de ello se brindó un nuevo aporte a las teorías de Inteligencia Social y Relaciones Laborales.

3.2. Nivel de Investigación

La investigación posee un nivel correlacional, debido a que se midió el grado de relación entre la variable inteligencia social y relaciones laborales, y como la variación de una variable afecta a la otra.

3.3. Diseño de investigación

El diseño de investigación, considerando la intervención del investigador sobre el problema, es no experimental, dado que no se modificó el contexto en el que se desarrolló el estudio. Del mismo modo, considerando el tiempo y periodo de tiempo requerido para desarrollar la tesis, la investigación es transversal, considerando que se realizó en un solo momento en el tiempo.

3.4. Población y muestra.

3.4.1. Población

La población está compuesta por 30 socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna.

3.4.2. Muestra

Para el estudio se consideró al 100% de la población.

3.5. Variables e Indicadores

3.5.1. Identificación de las Variables.

Las variables de estudio son las siguientes:

- Variable independiente: Inteligencia Social
- Variable dependiente: Relaciones laborales

3.5.2. Operacionalización de las Variables.

Para medir la inteligencia social se optará por trabajar el modelo de Goleman (2007), mientras que para evaluar las relaciones laborales se considerará el modelo de Blas (2017).

Tabla 5*Variables e indicadores.*

Variable	Definición Operacional	Dimensión	Indicador
Variable independiente: Inteligencia Social	Albrecht (2007), define la inteligencia social como la capacidad de llevarse bien con los demás y conseguir su cooperación.	Conciencia Social	<ul style="list-style-type: none"> - Empatía Primordial - Exactitud Empática - Cognición Social
		Aptitud Social	<ul style="list-style-type: none"> - Sincronía - Presentación de uno mismo - Influencia - Interés por los demás
Variable dependiente: Relaciones laborales	Las Relaciones Laborales es un sistema en el que las empresas, los trabajadores y sus representantes y, directa o indirectamente, la Administración, interactúan con el fin de establecer las normas básicas que rigen las relaciones de trabajo. (Enciclopedia de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2001)	Suministro de trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> - Abastecimiento de trabajadores
		Jornadas de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Jornada Laboral - Tiempo a disposición del empleador
		Higiene y Seguridad Laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Normas Protectoras de la Salud - Medidas técnicas de la prevención
		Remuneraciones y Motivación	<ul style="list-style-type: none"> - Incentivos Salariales - Beneficios Motivacionales
		Conflictos	<ul style="list-style-type: none"> - Desacuerdos Individuales - Desacuerdos Grupales

Nota. Goleman (2007) & Blas (2017). Elaboración Propia

3.6. Técnicas de recolección de datos

3.6.1. Técnicas

La técnica usada para la recolección de datos ha sido la encuesta.

3.6.2. Instrumentos

El instrumento usado para la recolección de datos ha sido el cuestionario de encuesta, dividido en tres secciones:

- Datos generales de la persona encuestada
- Test de Inteligencia Social
- Cuestionario de Relaciones Laborales

3.7. Procesamiento y análisis de Datos

Los resultados de la investigación, dada la aplicación del instrumento de recolección de datos, fueron procesados a través del uso del programa estadístico SPSS para Windows en su versión 21. Los datos fueron procesados en forma de tablas que resumen los resultados.

Continuamente para la realización de la prueba de correlación y ejecución de las pruebas de comprobación de hipótesis se utilizó el programa StatGraphics Centurion X. Así mismo, este programa permitió realizar la prueba estadística a través del cálculo del coeficiente de correlación, el Chi Cuadrado, el R – cuadrado y el p-valor, mediante la regresión lineal.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Confiabilidad de Instrumentos

4.1.1. Aplicación de coeficiente de Alpha de Cronbach

Los ítems fueron evaluados a través de la prueba de fiabilidad de Alpha de Cronbach, obteniendo el siguiente resultado:

Tabla 6

Análisis de casos mediante coeficiente Alpha de Cronbach.

		N	%
Casos	Válidos	30	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	30	100.0

Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.780	29

Nota. Elaborado con IBM SPSS V.21

Conclusión:

La escala de la Inteligencia Social con 16 Items y la escala de la variable Relaciones Laborales con 13 Items, dando un análisis general del instrumento con un total de 29 Items, es fiable, ya que el valor de alfa de cronbach da un coeficiente de 0.78, indicando la confiabilidad del instrumento aplicado, y por ende, las escalas son homogéneas.

4.1.2. Relación variable, indicadores e Ítems

La relación entre variables, dimensiones, indicadores e ítems es la siguiente:

Tabla 7

Relación variable, dimensión, indicador e Ítems.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS
Variable independiente: Inteligencia Social	Conciencia social	Empatía primordial	1. Facilidad para identificar las emociones de los demás a través de sus gestos y actitudes (señales no verbales)
			2. Intervención y preocupación ante las señales de dificultades de alguno de los socios.
		Exactitud empática	3. Capacidad de buscar soluciones ante un problema del prójimo.
			4. Interés y entusiasmo por el éxito obtenido por su compañero de trabajo.
		Cognición social	5. Preocupación ante los problemas sociales de nuestro entorno.
			6. Claridad de comprensión de cómo funcionan las relaciones sociales en nuestro entorno.
			7. Adecuada capacidad para manejar conflictos y solucionarlos en la Asociación.
	Aptitud social	Sincronía	8. Facilidad de relacionarse con los demás a un nivel no verbal (sin necesidad de usar palabras, es decir, usando solo gestos)
			9. Capacidad de interpretar los estados de ánimo de los demás a partir de sus gestos, posturas tono de voz.
		Presentación de uno mismo	10. Facilidad para presentarse con los demás.
			11. Capacidad de controlar sus emociones positivas o negativas ante los demás
		Influencia	12. Posesión de un buen carisma para interactuar con los demás.
			13. Facilidad de convencer a los demás a participar en reuniones y actividades de la asociación.
		Interés por los demás	14. Capacidad de influir en las decisiones de los demás.
			15. Interés por las necesidades de los demás y en función de ello actúa.
			16. Voluntad de apoyar a quienes lo necesitan mediante donaciones o acciones solidarias, dentro de sus posibilidades.
Variable dependiente: Relaciones laborales	Suministro de trabajadores	Abastecimiento de Trabajadores	1. Usted considera que los socios han sido correctamente seleccionados.
			2. Usted cree que la asociación necesita de la integración de nuevos socios para el cumplimiento de sus objetivos
	Jornadas de Trabajo	Jornada Laboral	3. Considera que los horarios y jornadas establecidas para trabajar individualmente, como conjuntamente han sido establecidas de forma adecuada.
			4. Considera que los tiempos a disposición establecidos para ejecutar tareas de la Asociación han sido establecidos de forma clara y son justas, para asegurar la participación de los miembros.
	Higiene y Seguridad Laboral	Normas protectoras de la salud	5. En la Asociación se realizan charlas informativas sobre higiene y seguridad laboral.
			6. En la Asociación se toman las medidas para capacitar a los miembros en temas de seguridad y así eliminar y disminuir los riesgos.
	Remuneraciones y motivación	Incentivos salariales	7. Integrar en la Asociación me permite generar beneficios de tipo económicos a favor de mi empresa.
			8. La participación en una asociación favorece el crecimiento y posicionamiento de mi empresa.
			9. Ser parte de una asociación originó diversas alianzas estratégicas con diferentes empresas.
	Conflictos	Beneficios Motivacionales	10. Me siento motivado de participar en la Asociación.
			11. El estilo de gestión de la Asociación, es el más eficiente.
		Desacuerdos Individuales	Desacuerdos Grupales
	13. En la Asociación se maneja de forma adecuada los desacuerdos entre los socios, y se llegan a soluciones conjuntas que favorecen al grupo.		

Nota: Elaboración Propia

4.1.3. Escala de valoración de las variables

La escala de valoración corresponde a Likert, cuyos valores son:

Variable I: Inteligencia Social		Variable D: Relaciones laborales	
Muy bajo	= 1	Totalmente en desacuerdo	= 1
Bajo	= 2	En desacuerdo	= 2
Regular	= 3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	= 3
Alto	= 4	De acuerdo	= 4
Muy Alto	= 5	Totalmente de acuerdo	= 5

4.2. Tratamiento Estadístico

A continuación se mostrarán los resultados obtenidos por la aplicación del instrumento de investigación, mostrando los datos en forma de tabla de frecuencias.

Para el desarrollo de tal fin se utilizó el programa estadístico IBM SPSS Versión 21, permitiendo desarrollar la tabulación de los datos obtenidos para luego ser procesados y obtener la información que se requirió para el análisis del estudio.

Se aplicó en el instrumento 34 preguntas, las cuales fueron divididas por 3 secciones detalladas a continuación:

- La primera sección está compuesta por 5 preguntas destinadas a recabar información sobre los datos generales de la persona encuestada.

- La segunda sección está compuesta por 16 preguntas, cuyo objetivo era de evaluar la variable inteligencia social a través de sus 2 dimensiones.
- La tercera sección está compuesta por 13 preguntas, cuyo objetivo era de evaluar la variable relaciones laborales a través de sus 5 dimensiones.

Los resultados se presentan a continuación:

4.2.1. Resultados de los Datos generales de la persona encuestada

4.2.1.1. Sexo.

Los resultados del ítem “Sexo”, correspondiente a los Datos Generales de los miembros de Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna se presentan según la siguiente Tabla:

Tabla 8

Distribución de encuestados según sexo.

Item / Alternativas	Recuento	Frecuencia %
Sexo	Masculino	28 93.30%
	Femenino	02 6.70%
Total	30	100.00%

Nota. Elaborado con IBM SPSS V.21. Elaboración Propia.

Interpretación:

Como se observa en la tabla 8 muestra la distribución de los encuestados según su sexo, donde el 93% de los socios son de sexo masculino y apenas un 7% del sexo femenino. Este último corresponde a solo 2 casos.

El resultado de este indicador prevalece la participación masculina en la conformación de la Asociación.

4.2.1.2. *Edad.*

Los resultados del ítem “Edad”, correspondiente a los Datos Generales de los miembros de Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna se presentan según la siguiente Tabla:

Tabla 9

Distribución de encuestados según edad.

Item / Alternativas	Recuento	Frecuencia %
Edad		
30 a 39	5	16.70%
40 a 49	7	23.30%
50 a 59	8	26.70%
60 a 69	9	30.00%
70 a más	1	3.30%
Total	30	100.00%

Nota. Elaborado con IBM SPSS V.21. Elaboración Propia.

Interpretación:

Como se observa en la tabla 9 muestra la distribución de los encuestados según su edad, donde el 30% de los socios tienen las edades en los intervalos entre los 60 a 69 años, el 26.70% están entre los 50 a 59 años, el 23.30% están entre los 40 a 49 años, el 16.70% están entre los 30 a 39 años y el 3.30% están entre los 70 a más años.

El mayor de los casos corresponde a 9 elementos que tienen las

edades entre los 60 a 69 años.

4.2.1.3. Años de Afiliación.

Los resultados del ítem “Años de afiliación”, correspondiente a los Datos Generales de los miembros de Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna se presentan según la siguiente Tabla:

Tabla 10

Distribución de encuestados según años de Afiliación.

Item / Alternativas	Recuento	Frecuencia %	
	1 a 5	5	16.70%
	6 a 10	10	33.30%
Años de Afiliación	11 a 15	5	16.70%
	16 a 20	7	23.30%
	20 a 25	3	10.00%
	Total	30	100.00%

Nota. Elaborado con IBM SPSS V.21. Elaboración Propia.

Interpretación:

Como se observa en la tabla 10 muestra la distribución de los encuestados según los años de afiliación de cada socio, donde el 33.30% de los socios están afiliados entre 6 a 10 años, el 23.30% están afiliados entre 16 a 20 años, el 16.70% entre 1 a 5 años y el mismo porcentaje entre 11 a 15 años, y por último el 10% de los encuestados están afiliados entre 20 a 25 años.

El mayor de los casos corresponde a 10 elementos que están afiliados entre los 6 a 10 años.

4.2.1.4. Estado Civil.

Los resultados del ítem “Estado civil”, correspondiente a los Datos Generales de los miembros de Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna se presentan según la siguiente Tabla:

Tabla 11

Distribución de encuestados según su Estado civil.

Item / Alternativas	Recuento	Frecuencia %	
Estado civil	Soltero	5	16.70%
	Conviviente o casado	17	56.70%
	Separado o divorciado	3	10.00%
	Viudo	5	16.70%
	Total	30	100.00%

Nota. Elaborado con IBM SPSS V.21. Elaboración Propia.

Interpretación:

Como se observa en la tabla 11 muestra la distribución de los encuestados según el estado civil de cada socio, donde el 56.70% de los socios son convivientes o casados, el 16.70% son viudos y el mismo porcentaje son solteros y tan solo el 10.00% de los socios son separados y divorciados.

El mayor de los casos corresponde a 17 socios que son convivientes o están casados.

4.2.1.5. Nivel de Instrucción.

Los resultados del ítem “Nivel de Instrucción”, correspondiente a los Datos Generales de los miembros de Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna se presentan según la siguiente Tabla:

Tabla 12

Distribución de encuestados según su nivel de instrucción.

Item / Alternativas	Recuento	Frecuencia %	
Nivel de instrucción	Sin nivel	0	0.00%
	Primaria	14	46.70%
	Secundaria	14	46.70%
	Superior no univ.(técnico)	2	6.70%
	Superior universitario	0	0.00%
	Total	30	100.00%

Nota. Elaborado con IBM SPSS V.21. Elaboración Propia.

Interpretación:

Como se observa en la tabla 12 muestra la distribución de los encuestados según el nivel de instrucción de cada socio, donde el 46.70% de los socios tienen como nivel de instrucción primaria y el mismo porcentaje tienen como nivel de instrucción secundaria, el 6.70% tienen un nivel de instrucción superior no universitario, y por último un 0% para los niveles de instrucciones sin nivel y superior universitario.

El mayor de los casos corresponde a 14 socios que tienen como

nivel de instrucción primaria y 14 socios que tienen como nivel de instrucción secundaria.

4.2.2. Resultados de Inteligencia Social.

4.2.2.1. Análisis por dimensión – Conciencia Social.

4.2.2.1.1. Empatía Primordial.

a. Facilidad para identificar las emociones de los demás a través de sus gestos y actitudes (señales no verbales)

Los resultados del ítem “Facilidad para identificar las emociones de los demás a través de sus gestos y actitudes (señales no verbales)”, correspondiente a la evaluación del indicador Empatía primordial, de la dimensión Conciencia Social, de la evaluación de la variable Inteligencia Social, presentando los datos en la siguiente Tabla:

Tabla 13

Identificación de emociones.

Item / Alternativas	Recuento	Frecuencia %
Facilidad para identificar las emociones de los demás a través de sus gestos y actitudes (señales no verbales)	Muy bajo	6 20.00%
	Bajo	11 36.70%
	Regular	9 30.00%
	Alto	4 13.30%
	Muy Alto	0 0.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaborado con IBM SPSS V.21. Elaboración Propia.

Interpretación:

Como se aprecia, la mayor parte de los resultados tienen frecuencias de marcación con tendencia negativa, indicando que los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco”, tienen un bajo nivel para identificar las emociones de sus compañeros, a través de sus gestos y actitudes.

Estos resultados se comprueban dada una frecuencia del 36.7% de socios que indicaron una calificación baja.

Por otro lado, el segundo mayor porcentaje de marcación fue registrado para la opción Regular, con el 30%.

b. Intervención y preocupación ante las señales de dificultades de alguno de los socios.

Los resultados del ítem “Intervención y preocupación ante las señales de dificultades de alguno de los socios.”, correspondiente a la evaluación del indicador Empatía primordial, de la dimensión Conciencia Social, de la evaluación de la variable Inteligencia Social, presenta los datos en la siguiente Tabla de Resultados:

Tabla 14

Intervención y preocupación por el compañero.

Item / Alternativas	Recuento	Frecuencia %	
Intervención y preocupación ante las señales de dificultades de alguno de los socios.	Muy bajo	5	16.70%
	Bajo	11	36.70%
	Regular	9	30.00%
	Alto	4	13.30%
	Muy Alto	1	3.30%
Total	30	100.00%	

Nota. Elaborado con IBM SPSS V.21. Elaboración Propia.

Interpretación:

Como se aprecia, los resultados con mayor frecuencia de marcación presentan tendencia negativa, indicando que la mayor parte de los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco”, presentan un nivel bajo y regular ante la intervención y preocupación por algún problema que tenga su compañero.

Estos resultados se comprueban dada una frecuencia del 36.70% de socios que indicaron una calificación baja.

Por otro lado, el segundo mayor porcentaje de marcación fue registrado para la opción regular con el 30.00% de los encuestados.

4.2.2.1.2. *Exactitud Empática.*

a. **Capacidad de buscar soluciones ante un problema del prójimo.**

Los resultados del ítem “Capacidad de buscar soluciones ante un problema del prójimo”, correspondiente a la evaluación del indicador Exactitud Empática, de la dimensión Conciencia Social, de la evaluación de la variable Inteligencia Social, presenta los datos en la siguiente Tabla de Resultados.

Tabla 15

Búsqueda de Soluciones.

Item / Alternativas	Recuento	Frecuencia %
Capacidad de buscar soluciones ante un problema del prójimo.	Muy bajo	2 6.70%
	Bajo	14 46.70%
	Regular	12 40.00%
	Alto	1 3.30%
	Muy Alto	1 3.30%
Total	30	100.00%

Nota. Elaborado con IBM SPSS V.21. Elaboración Propia.

Interpretación:

Como se aprecia, los resultados mayoritariamente tienen frecuencias de marcación con tendencia negativa, resaltando los niveles bajo y regular, dando a conocer que los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco”, poseen poca capacidad para buscar soluciones ante un problema del prójimo.

Estos resultados se comprueban dada una frecuencia del

46.70% de socios que indicaron una calificación Baja.

Por otro lado, el segundo mayor porcentaje de marcación fue registrado para la opción Regular con el 40.00%.

b. Interés y entusiasmo por el éxito obtenido por su compañero de trabajo.

Los resultados del ítem “Interés y entusiasmo por el éxito obtenido por su compañero de trabajo”, correspondiente a la evaluación del indicador Exactitud Empática, de la dimensión Conciencia Social, de la evaluación de la variable Inteligencia Social, presenta los datos en la siguiente Tabla de Resultados:

Tabla 16

Sentimiento mutuo por el éxito de su compañero.

Item / Alternativas	Recuento	Frecuencia %
Interés y entusiasmo por el éxito obtenido por su compañero de trabajo.	Muy bajo	4 13.30%
	Bajo	14 46.70%
	Regular	8 26.70%
	Alto	3 10.00%
	Muy Alto	1 3.30%
Total	30	100.00%

Nota. Elaborado con IBM SPSS V.21. Elaboración Propia.

Interpretación:

Como se aprecia, los resultados mayoritariamente tienen frecuencias de marcación con tendencia negativa, indicando que los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco”,

muestran poco interés y entusiasmo por el éxito obtenido por su compañero de trabajo.

Estos resultados se comprueban dada una frecuencia del 46.70% de socios que indicaron una calificación Baja.

Por otro lado, el segundo mayor porcentaje de marcación fue registrado para la opción Regular con el 26.70%.

4.2.2.1.3. Cognición Social.

a. Preocupación ante los problemas sociales de nuestro entorno.

Los resultados del ítem “Preocupación ante los problemas sociales de nuestro entorno”, correspondiente a la evaluación del indicador Cognición Social, de la dimensión Conciencia Social, de la evaluación de la variable Inteligencia Social, presenta los datos en la siguiente Tabla de Resultados:

Tabla 17

Preocupación ante problemas sociales.

Item / Alternativas		Recuento	Frecuencia %
Preocupación ante los problemas sociales de nuestro entorno.	Muy bajo	4	13.30%
	Bajo	6	20.00%
	Regular	11	36.70%
	Alto	7	23.30%
	Muy Alto	2	6.70%
Total		30	100.00%

Nota. Elaborado con IBM SPSS V.21. Elaboración Propia.

Interpretación:

Como se aprecia, los resultados mayoritariamente tienen frecuencias de marcación con tendencia neutrales, indicando que los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco”, tienen regular interés ante los problemas sociales que suceden en su entorno.

Estos resultados se comprueban dada una frecuencia del 36.70% de socios que indicaron una calificación Regular.

Por otro lado, el segundo mayor porcentaje de marcación fue registrado para la opción Alto con el 23.30%.

b. Claridad de comprensión de cómo funcionan las relaciones sociales en nuestro entorno.

Los resultados del ítem “Claridad de comprensión de cómo funcionan las relaciones sociales en nuestro entorno”, correspondiente a la evaluación del indicador Cognición Social, de la dimensión Conciencia Social, de la evaluación de la variable Inteligencia Social, presenta los datos en la siguiente Tabla de Resultados.

Tabla 18

Comprensión del funcionamiento de las relaciones sociales.

Item / Alternativas		Recuento	Frecuencia %
Claridad de comprensión de cómo funcionan las relaciones sociales en nuestro entorno.	Muy bajo	4	13.30%
	Bajo	10	33.30%
	Regular	9	30.00%
	Alto	7	23.30%
	Muy Alto	0	0.00%
Total		30	100.00%

Nota. Elaborado con IBM SPSS V.21. Elaboración Propia.

Interpretación:

Como se observa, los resultados con mayor frecuencia presentan tendencia neutral en donde se dio a conocer que los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco”, tienen conocen y comprenden cómo funcionan las relaciones sociales en su entorno de manera objetiva.

Obteniendo como resultados con mayor frecuencia del 30.00% de socios que indicaron una calificación Regular.

Y Por otro lado, el segundo mayor porcentaje de mayor marcación fue para la opción Bajo con el 33.30%.

c. Adecuada capacidad para manejar conflictos y solucionarlos en la Asociación.

Los resultados del ítem “Adecuada capacidad para manejar conflictos y solucionarlos en la Asociación”, correspondiente a la

evaluación del indicador Cognición Social, de la dimensión Conciencia Social, de la evaluación de la variable Inteligencia Social, presenta los datos en la siguiente Tabla de Resultados.

Tabla 19

Capacidad para el manejo de conflictos.

Item / Alternativas		Recuento	Frecuencia %
Adecuada capacidad para manejar conflictos y solucionarlos en la Asociación.	Muy bajo	3	10.00%
	Bajo	9	30.00%
	Regular	8	26.70%
	Alto	10	33.30%
	Muy Alto	0	0.00%
Total		30	100.00%

Nota. Elaborado con IBM SPSS V.21. Elaboración Propia.

Interpretación:

Como se observa en la tabla 19, los resultados con mayor frecuencia presentan tendencia neutral en donde se dio a conocer que los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco”, presentan una adecuada capacidad para el manejo de conflictos solucionándolos de manera correcta en la asociación.

Obteniendo como resultados con mayor frecuencia del 33.30% de socios que indicaron una calificación Alta.

Y Por otro lado, el segundo mayor porcentaje de mayor marcación fue para la opción Bajo con el 30.00%.

4.2.2.2. Análisis por dimensión – Aptitud Social.

4.2.2.2.1. Sincronía.

a. Facilidad de relacionarse con los demás a un nivel no verbal (sin necesidad de usar palabras, es decir, usando solo gestos)

Los resultados del ítem “Facilidad de relacionarse con los demás a un nivel no verbal (sin necesidad de usar palabras, es decir, usando solo gestos)”, correspondiente a la evaluación del indicador Sincronía, de la dimensión Aptitud Social, de la evaluación de la variable Inteligencia Social, presenta los datos en la siguiente Tabla de Resultados.

Tabla 20

Relación no verbal.

Item / Alternativas	Recuento	Frecuencia %
Facilidad de relacionarse con los demás a un nivel no verbal (sin necesidad de usar palabras, es decir, usando solo gestos)	Muy bajo	5 16.70%
	Bajo	6 20.00%
	Regular	8 26.70%
	Alto	11 36.70%
	Muy Alto	0 0.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaborado con IBM SPSS V.21. Elaboración Propia.

Interpretación:

Como se observa los resultados obtenidos con mayor frecuencia presentan tendencia neutral dándose a conocer que los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco”, presentan modera facilidad para relacionarse con los demás a un nivel

no verbal, utilizando solo gestos.

Obteniendo como resultados con mayor frecuencia del 36.70% de socios que indicaron una calificación Alta.

Y Por otro lado, el segundo mayor porcentaje de mayor marcación fue para la opción Regular con el 26.70%.

b. Capacidad de interpretar los estados de ánimo de los demás a partir de sus gestos, posturas tono de voz.

Los resultados del ítem “Capacidad de interpretar los estados de ánimo de los demás a partir de sus gestos, posturas tono de voz”, correspondiente a la evaluación del indicador Sincronía, de la dimensión Aptitud Social, de la evaluación de la variable Inteligencia Social, presenta los datos en la siguiente Tabla de Resultados.

Tabla 21

Interpretación de los estados de ánimo mediante sus gestos.

Item / Alternativas	Recuento	Frecuencia %
Capacidad de interpretar los estados de ánimo de los demás a partir de sus gestos, posturas tono de voz.	Muy bajo	4 13.30%
	Bajo	10 33.30%
	Regular	8 26.70%
	Alto	7 23.30%
	Muy Alto	1 3.30%
Total	30	100.00%

Nota. Elaborado con IBM SPSS V.21. Elaboración Propia.

Interpretación:

Como se observa, los resultados con mayor frecuencia presentan tendencia neutral en donde se dio a conocer que los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco”, presentan una moderada capacidad para interpretar los estados de ánimo de sus compañeros observando sus gestos, posturas y tonos de voz.

Obteniendo como resultados con mayor frecuencia del 33.30% de socios que indicaron una calificación Bajo.

Por otro lado, el segundo mayor porcentaje de mayor marcación fue para la opción Regular con el 26.70%.

*4.2.2.2. Presentación de uno mismo.***a. Facilidad para presentarse con los demás.**

Los resultados del ítem “Facilidad para presentarse con los demás”, correspondiente a la evaluación del indicador Presentación de uno mismo, de la dimensión Aptitud Social, de la evaluación de la variable Inteligencia Social, presenta los datos en la siguiente Tabla de Resultados.

Tabla 22*Capacidad de presentarse ante los demás.*

Item / Alternativas		Recuento	Frecuencia %
Facilidad para presentarse con los demás.	Muy bajo	1	3.30%
	Bajo	5	16.70%
	Regular	13	43.30%
	Alto	10	33.30%
	Muy Alto	1	3.30%
Total		30	100.00%

Nota. Elaborado con IBM SPSS V.21. Elaboración Propia.

Interpretación:

Como se observa en la tabla 22, los resultados con mayor frecuencia presentan tendencia positiva, dándose a conocer que los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco”, tienen facilidad para presentarse ante los demás. Indicador que favorece el desenvolvimiento de los socios.

Obteniendo un 43.30% de socios que indicaron que tienen regular capacidad para presentarse con los demás.

Por otro lado, el segundo mayor porcentaje de mayor marcación fue para la opción Alto con el 33.30% de los socios.

b. Capacidad de controlar sus emociones positivas o negativas ante los demás.

Los resultados del ítem “Capacidad de controlar sus emociones positivas o negativas ante los demás”, correspondiente a la evaluación

del indicador Presentación de uno mismo, de la dimensión Aptitud Social, de la evaluación de la variable Inteligencia Social, presenta los datos en la siguiente Tabla de Resultados.

Tabla 23

Capacidad del control de sus emociones.

Item / Alternativas	Recuento	Frecuencia %
Capacidad de controlar sus emociones positivas o negativas ante los demás	Muy bajo	1 3.30%
	Bajo	10 33.30%
	Regular	10 33.30%
	Alto	8 26.70%
	Muy Alto	1 3.30%
	Total	30

Nota. Elaborado con IBM SPSS V.21. Elaboración Propia.

Interpretación:

Como se observa en los resultados con mayor frecuencia presentan tendencia neutral en donde se dio a conocer que los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco”, presentan una moderada capacidad para controlar sus emociones positivas y negativas ante los demás.

Obteniendo como resultados con mayor frecuencia del 33.30% de socios que indicaron una calificación Regular.

Y Por otro lado, el segundo mayor porcentaje de mayor marcación fue para la opción Bajo con el 33.30%.

c. Posesión de un buen carisma para interactuar con los demás.

Los resultados del ítem “Posesión de un buen carisma para interactuar con los demás”, correspondiente a la evaluación del indicador Presentación de uno mismo, de la dimensión Aptitud Social, de la evaluación de la variable Inteligencia Social, presenta los datos en la siguiente Tabla de Resultados.

Tabla 24

Posesión de un buen carisma para interactuar con los demás.

Item / Alternativas	Recuento	Frecuencia %	
	Muy bajo	1	3.30%
Posesión de un buen carisma para interactuar con los demás.	Bajo	12	40.00%
	Regular	9	30.00%
	Alto	6	20.00%
	Muy Alto	2	6.70%
	Total	30	100.00%

Nota. Elaborado con IBM SPSS V.21. Elaboración Propia.

Interpretación:

Como se observa los resultados, los datos con mayor frecuencia presentan tendencia neutral en donde se dio a conocer que los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco”, poseen una moderada capacidad de carisma para interactuar con los demás.

Obteniendo como resultados con mayor frecuencia del 40.00% de socios que indicaron una calificación Baja.

Y Por otro lado, el segundo mayor porcentaje de mayor marcación fue para la opción Regular con el 30.00%.

4.2.2.2.3. *Influencia.*

a. Facilidad de convencer a los demás a participar en reuniones y actividades de la asociación.

Los resultados del ítem “Facilidad de convencer a los demás a participar en reuniones y actividades de la asociación”, correspondiente a la evaluación del indicador Influencia, de la dimensión Aptitud Social, de la evaluación de la variable Inteligencia Social, presenta los datos en la siguiente Tabla de Resultados.

Tabla 25

Poder de convencimiento para socializar.

Item / Alternativas		Recuento	Frecuencia %
Facilidad de convencer a los demás a participar en reuniones y actividades de la asociación.	Muy bajo	2	6.70%
	Bajo	8	26.70%
	Regular	12	40.00%
	Alto	7	23.30%
	Muy Alto	1	3.30%
	Total	30	100.00%

Nota. Elaborado con IBM SPSS V.21. Elaboración Propia.

Interpretación:

Como se observa en los resultados, los datos con mayor frecuencia presentan tendencia neutral en donde se dio a conocer que los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San

Francisco”, poseen una moderada facilidad para convencer a sus compañeros a participar en las reuniones y actividades realizadas en la asociación.

Obteniendo como resultados con mayor frecuencia del 40.00% de socios que indicaron una calificación Regular.

Por otro lado, el segundo mayor porcentaje de mayor marcación fue para la opción Bajo con el 26.70%.

b. Capacidad de influir en las decisiones de los demás.

Los resultados del ítem “Capacidad de influir en las decisiones de los demás”, correspondiente a la evaluación del indicador Influencia, de la dimensión Aptitud Social, de la evaluación de la variable Inteligencia Social, presenta los datos en la siguiente Tabla de Resultados.

Tabla 26

Capacidad de influencia.

Ítem / Alternativas	Recuento	Frecuencia%
Capacidad de influir en las decisiones de los demás.	Muy bajo	3 10.00%
	Bajo	7 23.30%
	Regular	12 40.00%
	Alto	8 26.70%
	Muy Alto	0 0.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaborado con IBM SPSS V.21. Elaboración Propia.

Interpretación:

Como se observa en los resultados, los datos con mayor frecuencia presentan tendencia neutral en donde se dio a conocer que los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco”, poseen una adecuada capacidad para influir en las decisiones de los demás.

Obteniendo como resultados con mayor frecuencia del 40.00% de socios que indicaron una calificación Regular.

Y Por otro lado, el segundo mayor porcentaje de mayor marcación fue para la opción Alto con el 26.70%.

*4.2.2.2.4. Interés por los demás.***a. Interés por las necesidades de los demás y en función de ello actúa.**

Los resultados del ítem “Interés por las necesidades de los demás y en función de ello actúa”, correspondiente a la evaluación del indicador Interés por los demás, de la dimensión Aptitud Social, de la evaluación de la variable Inteligencia Social, presenta los datos en la siguiente Tabla de Resultados.

Tabla 27

Interés por las necesidades de los demás.

Item / Alternativas	Recuento	Frecuencia %
Interés por las necesidades de los demás y en función de ello actúa.	Muy bajo	1 3.30%
	Bajo	11 36.70%
	Regular	11 36.70%
	Alto	6 20.00%
	Muy Alto	1 3.30%
Total	30	100.00%

Nota. Elaborado con IBM SPSS V.21. Elaboración Propia.

Interpretación:

Como se observa en los resultados, los datos con mayor frecuencia presentan tendencia negativa, dándose a conocer que los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco”, presentan poco interés por las necesidades de los demás y en función de ello actúa.

Obteniendo como resultados con mayor frecuencia del 36.70% de socios que indicaron una calificación Regular.

Por otro lado, el segundo mayor porcentaje de mayor marcación fue para la opción Bajo con el 36.70%.

b. Voluntad de apoyar a quienes lo necesitan mediante donaciones o acciones solidarias, dentro de sus posibilidades.

Los resultados del ítem “Voluntad de apoyar a quienes lo necesitan mediante donaciones o acciones solidarias, dentro de sus posibilidades”, correspondiente a la evaluación del indicador Interés por los demás, de la dimensión Aptitud Social, de la evaluación de la variable Inteligencia Social, presenta los datos en la siguiente Tabla de Resultados.

Tabla 28

Voluntad para apoyar a los más necesitados.

Item / Alternativas	Recuento	Frecuencia %
Voluntad de apoyar a quienes lo necesitan mediante donaciones o acciones solidarias, dentro de sus posibilidades.	Muy bajo	3 10.00%
	Bajo	12 40.00%
	Regular	9 30.00%
	Alto	6 20.00%
	Muy Alto	0 0.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaborado con IBM SPSS V.21. Elaboración Propia.

Interpretación:

Como se observa en los resultados, los datos con mayor frecuencia presentan tendencia negativa, dándose a conocer que los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco”, presentan poca voluntad para apoyar a quienes más lo necesitan, mediante donaciones o acciones solidarias, dentro de sus posibilidades.

Obteniendo como resultados con mayor frecuencia del 40.00% de socios que indicaron una calificación Baja.

Y Por otro lado, el segundo mayor porcentaje de mayor marcación fue para la opción Regular con el 30.00%.

4.2.2.3. Análisis General.

Como se aprecia en la Tabla 29, la inteligencia social obtuvo una media de 2.74, lo que significa una valoración regular, la cual debe su calificación debido a una calificación regular de la conciencia social, con 2.63 puntos y una aptitud social de 2.85 puntos.

Tabla 29*Evaluación de la Variable Inteligencia Social.*

DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	MEDIA POR ITEMS	MEDIA POR INDICADOR	MEDIA POR DIMENSIÓN	MEDIA POR VARIABLE	
Conciencia social	Empatía primordial	1.Facilidad para identificar las emociones de los demás a través de sus gestos y actitudes (señales no verbales)	2.37	2.43	2.63		
		2.Intervención y preocupación ante las señales de dificultades de alguno de los socios.	2.50				
	Exactitud empática	3.Capacidad de buscar soluciones ante un problema del prójimo.	2.50	2.47			
		4.Interés y entusiasmo por el éxito obtenido por su compañero de trabajo.	2.43				
	Cognición social		5.Preocupación ante los problemas sociales de nuestro entorno.	2.90			2.79
			6.Claridad de comprensión de cómo funcionan las relaciones sociales en nuestro entorno.	2.63			
			7.Adecuada capacidad para manejar conflictos y solucionarlos en la Asociación.	2.83			
Aptitud social	Sincronía	8.Facilidad de relacionarse con los demás a un nivel no verbal (sin necesidad de usar palabras, es decir, usando solo gestos)	2.83	2.77	2.85	2.74	
		9.Capacidad de interpretar los estados de ánimo de los demás a partir de sus gestos, posturas tono de voz.	2.7				
	Presentación de uno mismo	10. Facilidad para presentarse con los demás.	3.17	2.99			
		11. Capacidad de controlar sus emociones positivas o negativas ante los demás	2.93				
		12. Posesión de un buen carisma para interactuar con los demás.	2.87				
	Influencia		13. Facilidad de convencer a los demás a participar en reuniones y actividades de la asociación.	2.9			2.87
			14. Capacidad de influir en las decisiones de los demás.	2.83			
Interés por los demás		15. Interés por las necesidades de los demás y en función de ello actúa.	2.83	2.72			
		16. Voluntad de apoyar a quienes lo necesitan mediante donaciones o acciones solidarias, dentro de sus posibilidades.	2.60				

Nota. Elaborado con IBM SPSS V.21. Elaboración Propia.

4.2.3. Resultados de Relaciones Laborales.

4.2.3.1. Análisis por dimensión – Suministro de Trabajadores.

4.2.3.1.1. Abastecimiento de trabajadores.

a. Usted considera que los socios han sido correctamente seleccionados.

Los resultados del ítem “Usted considera que los socios han sido correctamente seleccionados”, correspondiente a la evaluación del indicador Abastecimiento de trabajadores, de la dimensión Suministro de Trabajadores, de la evaluación de la variable Relaciones Laborales, presenta los datos en la siguiente Tabla de Resultados.

Tabla 30

Selección de los Socios.

Ítem / Alternativas	Recuento	Frecuencia %
Usted considera que los socios han sido correctamente seleccionados.	Totalmente en desacuerdo	3 10.00%
	En desacuerdo	17 56.70%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5 16.70%
	De acuerdo	4 13.30%
	Totalmente de acuerdo	1 3.30%
Total	30	100.00%

Nota. Elaborado con IBM SPSS V.21. Elaboración Propia.

Interpretación:

Como se aprecia, los resultados mayoritariamente tienen frecuencias de marcación con tendencia negativa, dando a conocer que los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco”, consideran que los socios no fueron correctamente seleccionados para pertenecer a la asociación.

Estos resultados se comprueban dada una frecuencia del 56.70% de socios que están en desacuerdo con el método de selección de los nuevos socios.

Por otro lado, el 16.70% de los socios indicaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con el método de selección de los nuevos socios.

b. Usted cree que la asociación necesita de la integración de nuevos socios para el cumplimiento de sus objetivos.

Los resultados del ítem “Usted cree que la asociación necesita de la integración de nuevos socios para el cumplimiento de sus objetivos.”, correspondiente a la evaluación del indicador Abastecimiento de trabajadores, de la dimensión Suministro de Trabajadores, de la evaluación de la variable Relaciones Laborales, presenta los datos en la siguiente Tabla de Resultados.

Tabla 31*Integración de nuevos socios.*

Item / Alternativas	Recuento	Frecuencia %
Usted cree que la asociación necesita de la integración de nuevos socios para el cumplimiento de sus objetivos	Totalmente en desacuerdo	2 6.70%
	En desacuerdo	10 33.30%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12 40.00%
	De acuerdo	6 20.00%
	Totalmente de acuerdo	0 0.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaborado con IBM SPSS V.21. Elaboración Propia.

Interpretación:

Como se aprecia, los resultados mayoritariamente tienen frecuencias de marcación con tendencia neutral, dando a conocer que los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco”, consideran que la asociación no requiere de la integración de nuevos socios para el cumplimiento de sus objetivos

Estos resultados se comprueban dada una frecuencia del 40.00% de socios que indicaron una calificación Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

Por otro lado, el segundo mayor porcentaje de marcación registrado por los socios fue estar en desacuerdo con la integración de nuevos socios, con un 33.30%.

4.2.3.2. Análisis por dimensión – Jornadas de Trabajo.

4.2.3.2.1. Jornada Laboral.

a. Considera que los horarios y jornadas establecidas para trabajar individualmente, como conjuntamente han sido establecidas de forma adecuada.

Los resultados del ítem “Considera que los horarios y jornadas establecidas para trabajar individualmente, como conjuntamente han sido establecidas de forma adecuada”, correspondiente a la evaluación del indicador Jornada Laboral de la dimensión Jornadas de Trabajo de la evaluación de la variable Relaciones Laborales se presentan en la siguiente Tabla de Resultados.

Tabla 32

Establecimiento de los horarios y jornadas de trabajo.

Item / Alternativas	Recuento	Frecuencia %
	Totalmente en desacuerdo	1 3.30%
Considera que los horarios y jornadas establecidas para trabajar individualmente, como conjuntamente han sido establecidas de forma adecuada.	En desacuerdo	11 36.70%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9 30.00%
	De acuerdo	9 30.00%
	Totalmente de acuerdo	0 0.00%
	Total	30 100.00%

Nota. Elaborado con IBM SPSS V.21. Elaboración Propia.

Interpretación:

Como se aprecia, los resultados mayoritariamente tienen frecuencias de marcación con tendencia negativa, dando a conocer que los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco”, consideran que los horarios y jornadas establecidas para trabajar individualmente, como conjuntamente no han sido establecidas de la mejor manera.

Estos resultados se comprueban dada una frecuencia del 36.70% de socios que están en desacuerdo con el establecimiento de los horarios y jornadas de trabajo.

Por otro lado, el segundo mayor porcentaje de marcación fue registrado para los socios que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con el establecimiento de los horarios y jornadas de trabajo, evidenciados con un 30.00%.

4.2.3.2.2. Tiempo a disposición del empleador.

- a. Considera que los tiempos a disposición establecidos para ejecutar tareas de la Asociación han sido establecidos de forma clara y son justas, para asegurar la participación de los miembros.**

Los resultados del ítem “Considera que los tiempos a disposición establecidos para ejecutar tareas de la Asociación han sido establecidos de forma clara y son justas, para asegurar la participación

de los miembros”, correspondiente a la evaluación del indicador Tiempo a disposición del empleador, de la dimensión Jornadas de Trabajo de la evaluación de la variable Relaciones Laborales se presentan en la siguiente Tabla de Resultados.

Tabla 33

Tiempo a disposición del socio.

Item /Alternativas	Recuento	Frecuencia %
Considera que los tiempos a disposición establecidos para ejecutar tareas de la Asociación han sido establecidos de forma clara y son justas, para asegurar la participación de los miembros.	Totalmente en desacuerdo	2 6.70%
	En desacuerdo	11 36.70%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3 10.00%
	De acuerdo	13 43.30%
	Totalmente de acuerdo	1 3.30%
	Total	30 100.00%

Nota. Elaborado con IBM SPSS V.21. Elaboración Propia.

Interpretación:

Como se aprecia, los resultados mayoritariamente tienen frecuencias de marcación con tendencia neutral, dando a conocer que los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco”, consideran que los tiempos a disposición establecidos en la asociación para la ejecución de tareas han sido establecidos de forma clara y son justas, para asegurar la participación de los miembros.

Estos resultados se comprueban dada una frecuencia del

43.30% de socios que indicaron estar de acuerdo con los tiempos que dispone el socio.

Por otro lado, el segundo grupo de socios dijeron estar en desacuerdo con los tiempos que dispone el socio, registrando un 36.70%.

4.2.3.3. Análisis por dimensión – Higiene y Seguridad Laboral.

4.2.3.3.1. Normas protectoras de la salud.

a. En la Asociación se realizan charlas informativas sobre higiene y seguridad laboral.

Los resultados del ítem “En la Asociación se realizan charlas informativas sobre higiene y seguridad laboral”, correspondiente a la evaluación del indicador Normas protectoras de la salud, de la dimensión Higiene y Seguridad Laboral de la evaluación de la variable Relaciones Laborales se presentan en la siguiente Tabla de Resultados.

Tabla 34

Charlas informativas sobre higiene y seguridad laboral.

Item / Alternativas	Recuento	Frecuencia %
	Totalmente en desacuerdo	2 6.70%
En la Asociación se realizan charlas informativas sobre higiene y seguridad laboral.	En desacuerdo	11 36.70%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9 30.00%
	De acuerdo	8 26.70%
	Totalmente de acuerdo	0 0.00%
	Total	30 100.00%

Nota. Elaborado con IBM SPSS V.21. Elaboración Propia.

Interpretación:

Como se aprecia, los resultados mayoritariamente tienen frecuencias de marcación con tendencia negativa, dando a conocer que los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco”, no realizan con frecuencia charlas informativas sobre higiene y seguridad laboral.

Estos resultados se comprueban dada una frecuencia del 36.70% de socios que indicaron que la asociación no realiza charlas informativas sobre higiene y seguridad laboral de manera continua.

Por otro lado, el segundo mayor porcentaje de marcación fue registrado para los socios que indicaron no estar ni de acuerdo ni desacuerdo con la realización de charlas informativas sobre higiene y seguridad laboral, resaltando un 30.00%.

4.2.3.3.2. Medidas técnicas de la prevención.

- a. En la Asociación se toman las medidas para capacitar a los miembros en temas de seguridad y así eliminar y disminuir los riesgos.**

Los resultados del ítem “En la Asociación se toman las medidas para capacitar a los miembros en temas de seguridad y así eliminar y disminuir los riesgos.”, correspondiente a la evaluación del indicador Medidas técnicas de la prevención, de la dimensión Higiene y Seguridad Laboral de la evaluación de la variable Relaciones Laborales se presentan en la siguiente Tabla de Resultados.

Tabla 35

Capacitación sobre seguridad.

Ítem / Alternativas	Recuento	Frecuencia %
En la Asociación se toman las medidas para capacitar a los miembros en temas de seguridad y así eliminar y disminuir los riesgos.	Totalmente en desacuerdo	5 16.70%
	En desacuerdo	10 33.30%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8 26.70%
	De acuerdo	7 23.30%
	Totalmente de acuerdo	0 0.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaborado con IBM SPSS V.21. Elaboración Propia.

Interpretación:

Como se aprecia, los resultados mayoritariamente tienen frecuencias de marcación con tendencia negativa, dando a conocer que los socios

de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco”, no toman las medidas necesarias para capacitar a los miembros en temas de seguridad y así eliminar y disminuir los riesgos.

Estos resultados se comprueban dada una frecuencia del 33.30% de socios que indicaron que la asociación no toma las medidas para capacitar a los miembros en temas de seguridad y así eliminar y disminuir los riesgos.

Por otro lado, el segundo mayor porcentaje de marcación fue registrado para los socios que fueron indiferentes con la premisa, indicando no estar ni de acuerdo ni desacuerdo dando a resaltar un 26.70%.

4.2.3.4. Análisis por dimensión – Remuneraciones y Motivación.

4.2.3.4.1. Incentivos salariales.

a. Integrar en la Asociación me permite generar beneficios de tipo económicos a favor de mi empresa.

Los resultados del ítem “Integrar en la Asociación me permite generar beneficios de tipo económicos a favor de mi empresa”, correspondiente a la evaluación del indicador Incentivos salariales de la dimensión Remuneraciones y Motivación de la evaluación de la variable Relaciones Laborales se presentan en la siguiente Tabla y de

Resultados.

Tabla 36

Beneficios económicos.

Item / Alternativas	Recuento	Frecuencia %
	Totalmente en desacuerdo	2 6.70%
Integrar en la Asociación me permite generar beneficios de tipo económicos a favor de mi empresa.	En desacuerdo	12 40.00%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7 23.30%
	De acuerdo	9 30.00%
	Totalmente de acuerdo	0 0.00%
	Total	30

Nota. Elaborado con IBM SPSS V.21. Elaboración Propia.

Interpretación:

Como se aprecia, los resultados mayoritariamente tienen frecuencias de marcación con tendencia negativa, dando a conocer que los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco”, no consideran que pertenecer a la asociación les genera beneficios de tipo económicos a favor de su empresa.

Estos resultados se comprueban dada una frecuencia del 40.00% de socios que indicaron que el integrar en la asociación no les genera beneficios económicos a favor de su empresa.

Por otro lado, el segundo mayor porcentaje de marcación fue registrado para los socios que no estuvieron ni de acuerdo ni en

desacuerdo con la premisa, dando como resultado un 23.30%.

b. La participación en una asociación favorece el crecimiento y posicionamiento de mi empresa.

Los resultados del ítem “La participación en una asociación favorece el crecimiento y posicionamiento de mi empresa”, correspondiente a la evaluación del indicador Incentivos salariales de la dimensión Remuneraciones y Motivación de la evaluación de la variable Relaciones Laborales se presentan en la siguiente Tabla de Resultados.

Tabla 37

Crecimiento y posicionamiento de la empresa.

Ítem / Alternativas	Recuento	Frecuencia %
La participación en una asociación favorece el crecimiento y posicionamiento de mi empresa.	Totalmente en desacuerdo	1 3.30%
	En desacuerdo	6 20.00%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15 50.00%
	De acuerdo	8 26.70%
	Totalmente de acuerdo	0 0.00%
	Total	30

Nota. Elaborado con IBM SPSS V.21. Elaboración Propia.

Interpretación:

Como se aprecia, los resultados mayoritariamente tienen frecuencias de marcación con tendencia neutral, dando a conocer que los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San

Francisco”, indican que el participar en una asociación favorece el crecimiento y posicionamiento de su empresa de manera moderada.

Estos resultados se comprueban dada una frecuencia del 50.00% de socios que indicaron que el participar en una asociación favorece el crecimiento y posicionamiento de su empresa de manera regular.

Por otro lado, el segundo mayor porcentaje de marcación fue registrado para los socios que estuvieron de acuerdo con la premisa, dando como resultado un 26.70%.

c. Ser parte de una asociación originó diversas alianzas estratégicas con diferentes empresas.

Los resultados del ítem “Ser parte de una asociación originó diversas alianzas estratégicas con diferentes empresas”, correspondiente a la evaluación del indicador Incentivos salariales de la dimensión Remuneraciones y Motivación de la evaluación de la variable Relaciones Laborales se presentan en la siguiente Tabla de Resultados.

Tabla 38*Alianzas estratégicas con otras empresas.*

Item / Alternativas	Recuento	Frecuencia %
Ser parte de una asociación originó diversas alianzas estratégicas con diferentes empresas.	Totalmente en desacuerdo	3 10.00%
	En desacuerdo	7 23.30%
	Ni de acuerdo ni en	9 30.00%
	desacuerdo	10 33.30%
	De acuerdo	1 3.30%
Total	30	100.00%

Nota. Elaborado con IBM SPSS V.21. Elaboración Propia.

Interpretación:

Como se aprecia, los resultados mayoritariamente tienen frecuencias de marcación con tendencia positiva, dando a conocer que los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco”, indican que el ser parte de una asociación les originó diversas alianzas estratégicas con diferentes empresas.

Estos resultados se comprueban dada una frecuencia del 33.30% de socios que indicaron estar de acuerdo con la premisa.

Por otro lado, el segundo mayor porcentaje de marcación fue registrado para los socios que no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa, dando como resultado un 30.00%.

4.2.3.4.2. Beneficios motivacionales.

a. Me siento motivado de participar en la Asociación.

Los resultados del ítem “Me siento motivado de participar en la Asociación”, correspondiente a la evaluación del indicador Beneficios motivacionales de la dimensión Remuneraciones y Motivación de la evaluación de la variable Relaciones Laborales se presentan en la siguiente Tabla de resultados.

Tabla 39

Motivación de pertenecer en la asociación.

Item / Alternativas	Recuento	Frecuencia %
Me siento motivado de participar en la Asociación.	Totalmente en desacuerdo	1 3.30%
	En desacuerdo	9 30.00%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9 30.00%
	De acuerdo	11 36.70%
	Totalmente de acuerdo	0 0.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaborado con IBM SPSS V.21. Elaboración Propia.

Interpretación:

Como se aprecia, los resultados mayoritariamente tienen frecuencias de marcación con tendencia neutral, dando a conocer que los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco”, indicaron sentirse motivados de participar en la asociación de manera regular.

Estos resultados se comprueban dada una frecuencia del 36.70% de socios que indicaron estar motivados de participar en la asociación.

Por otro lado, el segundo mayor porcentaje de marcación fue registrado para los socios que no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa, dando como resultado un 30.00%.

4.2.3.5. Análisis por dimensión – Conflictos

4.2.3.5.1. Desacuerdos individuales.

a. El estilo de gestión de la Asociación, es el más eficiente.

Los resultados del ítem “El estilo de gestión de la Asociación, es el más eficiente”, correspondiente a la evaluación del indicador Desacuerdos individuales de la dimensión Conflictos de la evaluación de la variable Relaciones Laborales se presentan en la siguiente Tabla.

Tabla 40
Gestión eficiente.

Ítem / Alternativas	Recuento	Frecuencia %
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
El estilo de gestión de la Asociación, es el más eficiente.	9	30.00%
En desacuerdo	7	23.30%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	46.70%
De acuerdo	0	0.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaborado con IBM SPSS V.21. Elaboración Propia.

Interpretación:

Como se aprecia, los resultados mayoritariamente tienen frecuencias de marcación con tendencia negativa, dando a conocer que la eficiencia del estilo de gestión de la Asociación es el más adecuado.

Estos resultados se comprueban dada una frecuencia del 46.70% de socios que indicaron estar de acuerdo con el estilo de gestión de la asociación.

Por otro lado, el 30.00% de los socios indicaron no estar de acuerdo con el estilo de gestión de la asociación.

*4.2.3.5.2. Desacuerdos grupales.***a. La asociación fomenta el dialogo para la resolución de conflictos.**

Los resultados del ítem “La asociación fomenta el dialogo para la resolución de conflictos”, correspondiente a la evaluación del indicador Desacuerdos grupales de la dimensión Conflictos de la evaluación de la variable Relaciones Laborales se presentan en la siguiente Tabla de resultados.

Tabla 41*Resolución de conflictos mediante el diálogo.*

Item / Alternativas	Recuento	Frecuencia %
	Totalmente en desacuerdo	2 6.70%
La asociación fomenta el dialogo para la resolución de conflictos	En desacuerdo	5 16.70%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10 33.30%
	De acuerdo	13 43.30%
	Totalmente de acuerdo	0 0.00%
	Total	30 100.00%

Nota. Elaborado con IBM SPSS V.21. Elaboración Propia.

Interpretación:

Como se aprecia, los resultados mayoritariamente tienen frecuencias de marcación con tendencia positiva, dando a conocer que la asociación fomenta el diálogo para la resolución de conflictos de manera clara y moderada.

Estos resultados se comprueban dada una frecuencia del 43.30% de socios que indicaron estar de acuerdo con la resolución de conflictos mediante el diálogo.

Por otro lado, el 33.30% de los socios indicaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

b. En la Asociación se maneja de forma adecuada los desacuerdos entre los socios, y se llegan a soluciones conjuntas que favorecen al grupo.

Los resultados del ítem “En la Asociación se maneja de forma adecuada los desacuerdos entre los socios, y se llegan a soluciones conjuntas que favorecen al grupo”, correspondiente a la evaluación del indicador Desacuerdos grupales de la dimensión Conflictos de la evaluación de la variable Relaciones Laborales se presentan en la siguiente Tabla de resultados.

Tabla 42

Desacuerdos grupales.

Item / Alternativas	Recuento	Frecuencia %
En la Asociación se maneja de forma adecuada los desacuerdos entre los socios, y se llegan a soluciones conjuntas que favorecen al grupo.	Totalmente en desacuerdo	2 6.70%
	En desacuerdo	6 20.00%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12 40.00%
	De acuerdo	10 33.30%
	Totalmente de acuerdo	0 0.00%
	Total	30 100.00%

Nota. Elaborado con IBM SPSS V.21. Elaboración Propia.

Interpretación:

Como se aprecia, los resultados mayoritariamente tienen frecuencias de marcación con tendencia neutral, dando a conocer que en la Asociación se maneja de forma adecuada los desacuerdos entre los socios, y se llegan a soluciones conjuntas a favor del grupo.

Estos resultados se comprueban dada una frecuencia del 40.00% de socios que indicaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

Por otro lado, el 33.30% de los socios indicaron estar de acuerdo con la forma de resolver los conflictos de manera conjunta.

4.2.3.6. Análisis General.

Como se aprecia en la Tabla 43, las relaciones laborales, obtuvieron una media de 2.88, que explica relaciones regulares, y que fueron evaluadas por medio de seis dimensiones, de las cuales el suministro de trabajadores obtuvo una calificación baja, con 2.58 puntos, la jornada de trabajo con una calificación regular de 2.93 puntos, el higiene y seguridad laboral con 2.67 puntos que explica una calificación regular, las remuneraciones y motivación con 2.93 que indica una calificación regular y el manejo de conflictos con 3.10 puntos, es decir, una media regular.

Tabla 43*Evaluación de la Variable Relaciones Laborales.*

DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	MEDIA POR ITEMS	MEDIA POR INDICADOR	MEDIA POR DIMENSIÓN	MEDIA POR VARIABLE
Suministro de trabajadores	Abastecimiento de Trabajadores	1. Usted considera que los socios han sido correctamente seleccionados.	2.43	2.58	2.58	
		2. Usted cree que la asociación necesita de la integración de nuevos socios para el cumplimiento de sus objetivos	2.73			
Jornadas de Trabajo	Jornada Laboral	3. Considera que los horarios y jornadas establecidas para trabajar individualmente, como conjuntamente han sido establecidas de forma adecuada.	2.87	2.87	2.93	
	Tiempo a Disposición del Empleador	4. Considera que los tiempos a disposición establecidos para ejecutar tareas de la Asociación han sido establecidos de forma clara y son justas, para asegurar la participación de los miembros.	3.00	3.00		
Higiene y Seguridad Laboral	Normas protectoras de la salud	5. En la Asociación se realizan charlas informativas sobre higiene y seguridad laboral.	2.77	2.77	2.67	2.88
	Medidas técnicas de la prevención	6. En la Asociación se toman las medidas para capacitar a los miembros en temas de seguridad y así eliminar y disminuir los riesgos.	2.57	2.57		
Remuneraciones y motivación	Incentivos salariales	7. Integrar en la Asociación me permite generar beneficios de tipo económicos a favor de mi empresa.	2.77	2.91	2.93	
		8. La participación en una asociación favorece el crecimiento y posicionamiento de mi empresa.	3.00			
		9. Ser parte de una asociación originó diversas alianzas estratégicas con diferentes empresas.	2.97			
	Beneficios Motivacionales	10. Me siento motivado de participar en la Asociación.	3.00	3.00		
Conflictos	Desacuerdos Individuales	11. El estilo de gestión de la Asociación, es el más eficiente.	3.17	3.17	3.10	
		12. La asociación fomenta el dialogo para la resolución de conflictos	3.13			
	Desacuerdos Grupales	13. En la Asociación se maneja de forma adecuada los desacuerdos entre los socios, y se llegan a soluciones conjuntas que favorecen al grupo.	3.00	3.07		

Nota. Elaborado con IBM SPSS V.21. Elaboración Propia.

4.3. Verificación de Hipótesis

4.3.1. Verificación de hipótesis específicas.

4.3.1.1. Verificación de primera hipótesis específica.

Se tiene que:

H0: El nivel de Inteligencia Social que presentan los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna, no es bajo.

H1: El nivel de Inteligencia Social que presentan los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna, es bajo.

Para comprobar la influencia se calcula los estadísticos descriptivos, considerando que el resultado es medible en base a los siguientes rangos establecidos según la escala evaluada:

Muy baja inteligencia social	: 1.00 a 1.80
Baja inteligencia social	: 1.81 a 2.60
Regular inteligencia social	: 2.61 a 3.40
Alta inteligencia social	: 3.41 a 4.20
Muy alta inteligencia social	: 4.21 a 5.00

Calculando los estadísticos descriptivos, haciendo uso del programa SPSS, tenemos que:

a. Estadísticos

Tabla 44

Estadísticos de la Comprobación Hipótesis Específica 1.

N	Válidos	30
	Perdidos	0
Media		2.7400
Mediana		2.6900
Moda		2.56
Desv. típ.		.43015
Varianza		.185

Nota. Elaborado con IBM SPSS V.21. Elaboración Propia.

b. Interpretación y toma de decisión

Como se observa la media de calificación es de 2.74, lo que es indicador que existe un regular grado de inteligencia social, con lo cual se da por aprobada la hipótesis nula formulada.

4.3.1.2. Verificación de segunda hipótesis específica.

Se tiene que:

H₀: El estado de las Relaciones Laborales de los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna, no son inadecuadas.

H1: El estado de las Relaciones Laborales de los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna, son inadecuadas.

Para comprobar la influencia se calcula los estadísticos descriptivos, considerando que el resultado es medible en base a los siguientes rangos establecidos según la escala evaluada:

Relaciones laborales Totalmente inadecuadas	: 1.00 a 1.80
Relaciones laborales Inadecuadas	: 1.81 a 2.60
Relaciones laborales Regularmente adecuadas	: 2.61 a 3.40
Relaciones laborales Adecuadas	: 3.41 a 4.20
Relaciones laborales Totalmente adecuadas	: 4.21 a 5.00

Calculando los estadísticos descriptivos, haciendo uso del programa SPSS, tenemos que:

a. Estadísticos

Tabla 45

Estadísticos de la Comprobación Hipótesis Específica 1.

N	Válidos	30
	Perdidos	0
Media		2.8777
Mediana		2.8500
Moda		2.54(a)
Desv. típ.		.38887
Varianza		.151

a Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

Nota. Elaborado con IBM SPSS V.21. Elaboración Propia.

b. Interpretación y toma de decisión

Como se observa la media de calificación es de 2.87, lo que indica que el estado de las relaciones laborales es regularmente adecuado, con lo cual se da por aprobada la hipótesis nula formulada.

4.3.2. Verificación de hipótesis general.

Se tiene que:

H0: La Inteligencia Social no influye directamente en las Relaciones Laborales de los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna.

H1: La Inteligencia Social influye directamente en las Relaciones Laborales de los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna.

Para comprobar la influencia se ejecuta la prueba de regresión lineal, siendo los resultados los siguientes:

a. Variables del Modelo

Tabla 46

Variables del Modelo de Comprobación Hipótesis General.

Modelo	Variables introducidas	Variables eliminadas	Método
1	Inteligencia Social(a)		. Introducir

a Todas las variables solicitadas introducidas

b Variable dependiente: Relaciones Laborales

Nota. Elaborado con IBM SPSS V.21. Elaboración Propia.

b. Resumen del Modelo

Tabla 47

Resumen del Modelo de Comprobación Hipótesis General.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	.539(a)	.290	.266	.32755

a Variables predictoras: (Constante), Inteligencia Social

c. ANOVA

Tabla 48

ANOVA del Modelo de Comprobación Hipótesis General.

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1.274	1	1.274	11.874	.002(a)
	Residual	3.111	29	.107		
	Total	4.385	30			

a Variables predictoras: (Constante), Inteligencia Social

b Variable dependiente: Relaciones Laborales

Nota. Elaborado con IBM SPSS V.21. Elaboración Propia.

d. Coeficientes

Tabla 49

Coeficientes del Modelo de Comprobación Hipótesis General.

Model		Coeficientes no estandarizados		t	Sig.
		B	Error típ.	B	Error típ.
1	(Constante)	1.543	.392	3.936	.000
	Inteligencia Social	.487	.141	3.446	.002

a Variable dependiente: Relaciones Laborales

Nota. Elaborado con IBM SPSS V.21. Elaboración Propia.

e. Interpretación y toma de decisión

Dado los resultados, debido a que el valor-P en la tabla ANOVA es menor que 0.05, es decir, 0.02, se determina que existe una relación estadísticamente significativa entre la Inteligencia Social y las Relaciones Laborales con un nivel de confianza del 95.0%.

En tanto, el estadístico R-Cuadrada indica que el modelo ajustado explica 29.0496% de la variabilidad en Relaciones Laborales. Por otro lado, el coeficiente de correlación es igual a 0.538977, indicando una relación moderadamente fuerte entre las variables.

Con este resultado se demuestra la existencia de influencia de la inteligencia social sobre las relaciones laborales, demostrando de este modo la hipótesis general alterna formulada.

CAPÍTULO V: PROPUESTA

5.1. Datos Informativos

5.1.1. Título de la Propuesta:

Diseño de una guía de buenas prácticas de Relaciones Laborales para el Fortalecimiento de la Asociatividad entre los socios de la Asociación de transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna.

▪ **Institución Ejecutora:**

Asociación de transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la Ciudad de Tacna.

▪ **Beneficiarios:**

Socios de la Asociación de Fletes y Mudanzas “San Francisco”.

▪ **Ubicación:**

Calle Ordenel Vargas, Bajada Lado Derecho, a 10 metros con Avenida Patricio Meléndez, Costado del Estadio Tacna.

▪ **Tiempo Estimado para la Ejecución:**

30 días.

▪ **Equipo Técnico Responsable:**

- Directiva de la Asociación de transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna.
- Socios de la Asociación.

5.2. Antecedentes

En base a toda la información obtenida en la presente investigación, mediante el instrumento aplicado al objeto en estudio, se ha observado ciertas falencias en el desarrollo de las buenas practicas que tienen los socios para relacionarse con sus compañeros de trabajo. Evidenciando que la Inteligencia Social influye de manera directa en las Relaciones Laborales de los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, se dio a conocer que los socios de la asociación de transportistas de fletes y mudanzas “San Francisco”, tienen poca capacidad para desarrollarse ante los demás mediante comunicaciones verbales y no verbales, dando a conocer que carecen de empatía, demostrando bajo interés por ayudar al prójimo en diversos problemas que estén enfrentando, pero si se ha demostrado que tienen la intención de solucionar los conflictos de la asociación de manera efectiva, con la finalidad de mejorar las relaciones laborales entre los miembros.

Otro problema en cuanto al desarrollo de las relaciones laborales que se ha observado, es que los socios no están de acuerdo en cuanto a la forma de seleccionar a los nuevos miembros de la asociación, induciendo que la

realización de la selección de los nuevos socios no fue de manera eficaz, evidenciándose que muchos de ellos, ya integrantes de la asociación, no tienen el compromiso de cumplir con las actividades y objetivos por el bien de la asociación.

Otro punto que se ha concluido en la investigación es que los socios tienen problemas para relacionarse con los demás, ya sea por su carácter o su forma de pensar, muchos manejan estados de ánimo diferentes, en donde se observa que las relaciones laborales buenas y correctas se están perdiendo cada día más y por ende la asociatividad formada y constituida por años se puede perder, por eso se vio en la necesidad de realizar un aporte significativo mediante el desarrollo de una guía de buenas prácticas de relaciones laborales, con el objetivo de que fortalezca la asociatividad entre los miembros de la asociación y mejore las conductas de los socios para el cumplimiento de los objetivos.

5.3. Justificación

Con el diseño de una guía de buenas prácticas de relaciones laborales para el fortalecimiento de la Asociación de Fletes y Mudanzas “San Francisco”, se pretende mejorar la cultura organizacional en la asociación, guiando y orientando a los miembros de la asociación a realizar y cumplir valores, tareas, actividades, etc. enmarcadas en la presente guía con la finalidad de mejorar las relaciones entre los socios y con ello fortalecer la asociatividad en la asociación.

Con el diseño de la Guía se pretende:

- Lograr que los 30 socios de la Asociación conozca el objetivo de la presente guía.
- Incentivar a los socios que se involucren en el cumplimiento y desarrollo de las actividades enmaradas en la guía.
- Establecer principios y valores que inspiren la cultura organizacional de la asociación.
- Proponer que todos los años se nombre a un equipo técnico que desarrolle y actualice la presente guía.

La presente guía fue elaborada tomando como referencia los resultados obtenidos en las encuestas realizadas en el proyecto de tesis, así mismo se basó en las opiniones y sugerencias de los socios pertenecientes a la directiva de la asociación, quienes son los representantes y quienes manejan toda la documentación y reglamentos de la asociación.

5.4. Objetivos de la Propuesta

5.4.1. Objetivo General.

Impulsar el desarrollo de la Inteligencia social de los socios para el fortalecimiento de las Relaciones Laborales en la asociación de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna, mediante el desarrollo de la guía de buenas prácticas de relaciones laborales.

5.4.2. Objetivos Específicos.

- Contextualizar, Guiar y orientar a los miembros de la asociación, el contenido propuesto en la presente guía, con la finalidad de mejorar las relaciones laborales en la asociación.
- Definir los niveles de inteligencia social de los socios mediante sus habilidades desarrolladas en la asociación.
- Crear y fomentar una cultura organizacional que identifique a los miembros de la asociación mediante el desarrollo de sus principios y valores.

5.5. Principios de la Guía

La guía de buenas prácticas de Relaciones Laborales se basa en valores que prioricen el fortalecimiento de la asociatividad y de una buena cultura organizacional.

- ✓ **COMPROMISO**, “Amamos lo que hacemos”. Todo trabajo que realizamos, lo hacemos con dedicación y esfuerzo. Nos comprometemos al cumplimiento de las actividades desarrolladas en la presente guía.
- ✓ **LEALTAD**, “Protegemos lo que valoramos”, nos comportamos con transparencia y honestidad, cuidamos lo que amamos, y luchamos por defender lo que nos abrió las puertas para crecer como persona y como empresa.
- ✓ **COMUNICACIÓN**, “Capacidad para relacionarnos”. Desarrollamos el lenguaje verbal y no verbal para conocer y compartir las opiniones de nuestros compañeros.

- ✓ **RESPECTO Y DISCIPLINA**, “Actitud y trato correcto ante los demás”.
Respetamos y escuchamos las opiniones de los demás, cumplimos con las normas y propuestas de la presente guía.
- ✓ **TRABAJO EN EQUIPO**, “Trabajamos en Familia”. Cumplimos con las actividades que se propongan para relacionarnos con los demás, no existirán excusas para la unión familiar.
- ✓ **SEGURIDAD**, “Nos cuidamos entre sí”. Somos una familia, por ende, nos protegemos entre compañeros y cuidamos nuestras unidades de transporte para brindar un mejor servicio al cliente.
- ✓ **BUEN CIUDADANO**, “Creamos valor”. Protegemos lo que nos rodea, tanto interna como externamente. Damos el ejemplo de cuidar nuestras calles, respetando a nuestros vecinos y al medio ambiente.

5.6. Caracterización de las Relaciones Laborales de Excelencia e Impactos

Las relaciones laborales en la asociación se debe de realizar mediante las diferentes características mencionadas a continuación, dando a conocer que los socios de la asociación deben de cumplir ciertas características manejando un estado de inteligencia socia adecuado.

Tabla 50*Características e Impactos de las Relaciones Laborales.*

CARACTERISTICAS	IMPACTOS
EFICIENTE: Se espera que las relaciones laborales se desarrollen de la mejor manera, cumpliendo los objetivos planteados en la asociación utilizando un mínimo de recursos y en el mejor tiempo posible, para alcanzar el resultado deseado.	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar las actividades en la asociación mejorando la calidad del servicio. • Cumplir con las tareas en la asociación en menos tiempo de lo indicado.
ORGANIZATIVA: Se espera que los socios de la asociación, desarrollen sus tareas y/o actividades, cumpliendo con las normas desarrolladas en la presente guía y conociendo mejor la directiva constituida en la asociación.	<ul style="list-style-type: none"> • Ahorro de recursos destinado al desarrollo de las actividades. • Conocer mejor el sistema de trabajo en la asociación. • Conocer y llevar a cabo el cumplimiento del reglamento interno de la asociación.
CONSTRUCTIVA: Se espera que los miembros de la asociación, desarrollen las relaciones laborales con su participación activa, dando a conocer sus ideas y brindando diferentes opiniones para el fortalecimiento de la asociatividad.	<ul style="list-style-type: none"> • Actuar en sintonía con los valores en la asociación. • Influir en los demás su participación para el mejor desarrollo de las relaciones laborales. • Mayor y mejor desenvolvimiento de los socios.
FLUIDA: Se espera que las relaciones laborales se desarrollen de manera fluida, reflejada en comunicaciones verbales y no verbales entre los miembros de la asociación.	<ul style="list-style-type: none"> • Manejar los conflictos internos como externos de manera objetiva y respetuosa. • Incentivar la buena comunicación tanto verbal como no verbal para el mejor desarrollo laboral.
COMPROMISO: Se espera que los socios cumplan con el desarrollo de la presente guía con compromiso y lealtad, con el fin de mejorar las relaciones laborales entre los miembros de la asociación.	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer las relaciones laborales entre los socios de manera efectiva. • Mayor participación de los socios en las actividades desarrolladas para el fortalecimiento de la asociatividad.

Autoría Propia

5.7. Actores del Sistema de Relaciones Laborales en la Asociación

a. Organigrama de la asociación de Fletes y Mudanzas “San Francisco”

Dando a conocer que la asociación no contaba con un organigrama desarrollado, pero si contaba con la directiva registrada en los registros públicos, se procedió a la realización del organigrama basado en la directiva formada por la asociación, ya que parte de ello se debe de seleccionar y armar los grupos de actores para el funcionamiento del sistema de las relaciones laborales:

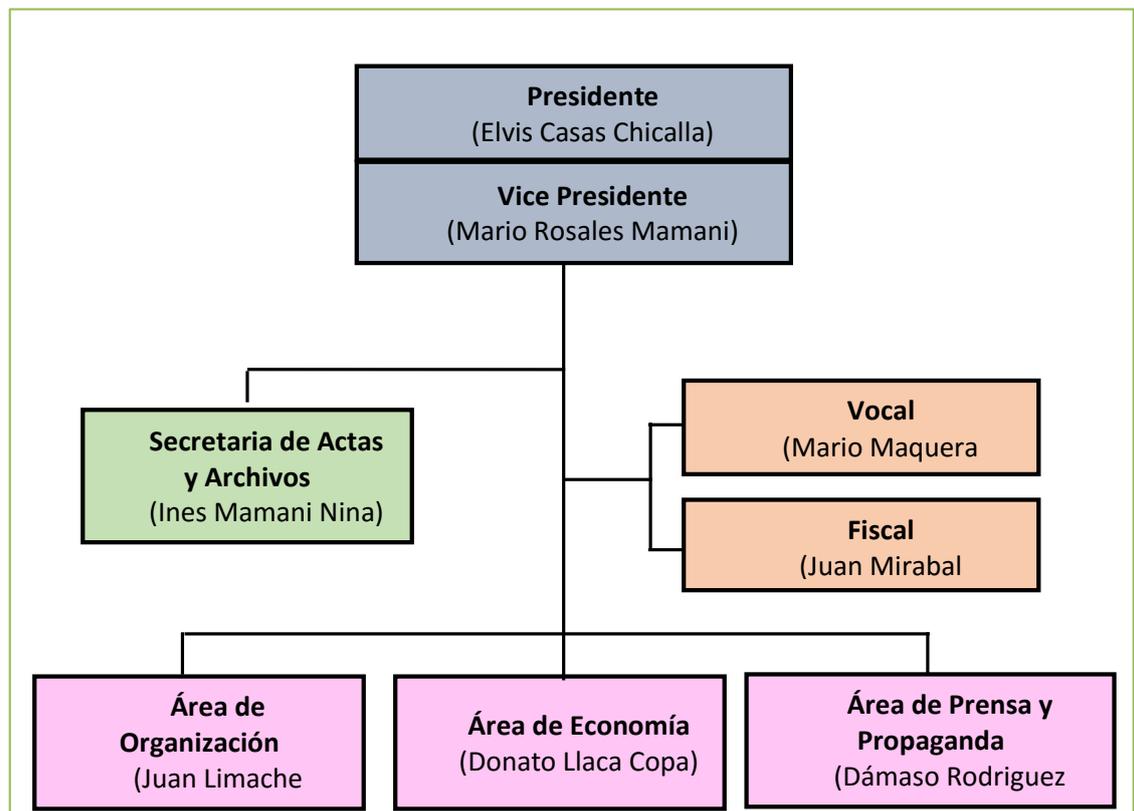


Figura 6. Organigrama de la Asociación de Fletes y Mudanzas "San Francisco". Elaboración Propia.

b. Funciones de cada área de la Asociación:**❖ La Presidencia y Vice Presidencia**

Es el órgano encargado de la Gerencia General de la Asociación, Coordina y supervisa la acción y la toma de decisiones de los encargados de cada área.

Funciones:

- Orientar, supervisar y coordinar la gestión y actividades de cada área que conforman en la Asociación, así también los órganos de apoyo, de asesoramiento y de la línea que se encuentren bajo su dependencia.
- Supervisar el cumplimiento del desarrollo de las tareas y actividades encomendadas para el cumplimiento de objetivos.
- Coordinar con otras instituciones públicas y privadas, alianzas estratégicas para el desarrollo y aumento de la productividad laboral en la asociación.
- Proponer, ejecutar e implementar las medidas correctivas necesarias para el mejor funcionamiento de cada grupo de trabajo.

❖ Secretaria de Actas y Archivos

Proporciona apoyo técnico-administrativo a la presidencia y vicepresidencia de la asociación, apoyando en el ordenamiento y cumplimiento de sus funciones.

Funciones:

- Lleva el libro de actas en cada reunión realizada en la asociación, llenando los acuerdos establecidos y actualizando el padrón de socios activos.
- Cita y convoca a los encargados de cada área y a los miembros de la asociación a las reuniones establecidas para comunicar y tomar decisiones en la asociación.
- Actuar como secretaria en las reuniones, anotando los acuerdos y toma de decisiones de los miembros y directivos de cada área.
- Llevar el libro de asistencias en cada reunión y plantear la multa correspondiente a los socios ausentes.
- Efectuar las acciones de trámite, notificaciones, citaciones, publicación, difusión, distribución y archivo de los acuerdos llevados por los miembros de la asociación.
- Efectuar otras funciones que le sean asignadas, por el presidente y vicepresidente de la asociación.

❖ Vocal

Es el órgano de asesoramiento especializado en el diálogo y comunicación de las actividades, tareas y funciones de cada área y miembros de la asociación. Depende Jerárquicamente y funcionalmente de la Presidencia y Vicepresidencia de la Asociación, mantiene relaciones de coordinación con el Fiscal.

Funciones:

- Comunicar e informar a los miembros de la asociación las decisiones tomadas en las reuniones convocadas.
- Dar lectura a los acuerdos establecidos en el libro de actas.
- Ser mediador de los requerimientos de los miembros de la asociación ante la presidencia.
- Acompañar las acciones y tareas realizadas por el fiscal.
- Promover y coordinar el diálogo entre los miembros de la asociación.
- Contar con un sistema de información que permita dar soporte a la gestión de los conflictos sociales.
- Otras acciones inherentes al campo de su competencia.

❖ Fiscal

Es el órgano de asesoramiento especializado en prevenir, gestionar y transformar conflictos sociales en soluciones efectivas. Depende Jerárquicamente y funcionalmente de la Presidencia y Vicepresidencia de la Asociación, mantiene relaciones de coordinación con el Vocal.

Funciones:

- Asesorar a la presidencia y demás órganos sobre la gestión y desarrollo de actividades dentro de la asociación.
- Formular políticas y colaborar en el diseño de programas, manuales, y reglamentos para el monitoreo y sistematización de conflictos laborales.

- Fiscalizar y controlar las actividades desarrolladas por el encargado de cada área de la asociación.
- Otras funciones inherentes al campo de su competencia acorde a las normas vigentes planteadas en el libro de actas.

❖ **Área de Organización**

Es el área responsable de ejecutar y proponer actividades para el mejor desarrollo laboral en la asociación.

Funciones:

- Dirigir y ejecutar las actividades referidas al diseño organizacional.
- Proponer el desarrollo de documentos de gestión institucional como un reglamento de funciones, un manual de funciones, y un manual de relaciones laborales.
- Formular y proponer diseños de modelos organizacionales, de acuerdo a los objetivos y metas de la asociación.
- Proponer actividades para el desarrollo de las actitudes personales y sociales de los miembros de la asociación.
- Llevar un control de los onomásticos de cada socio, días festivos, día de la madre, aniversario de la asociación, navidad, etc. Para el desarrollo de actividades por los días festivos.
- Otras actividades que le asigne o encomiende la presidencia o vicepresidencia de la asociación.

❖ **Área de Economía**

Es el área encargado de conducir el proceso presupuestario de la asociación.

Funciones:

- Programa, dirige, y controla el presupuesto destinado para el desarrollo de las actividades en la asociación.
- Distribuye de manera responsable y efectiva el presupuesto para el cumplimiento de las obligaciones de la asociación.
- Realiza un informe de la inversión realizada en cada actividad.
- Recibe y controla el pago de las multas aplicadas por desobediencia de los miembros de la asociación.
- Informa sobre el estado económico de la asociación.
- Propone alternativas para recaudar ingresos extras en la caja chica de la asociación.
- Otras actividades que le asigne o encomiende la presidencia o vicepresidencia de la asociación.

❖ **Área de Prensa y Propaganda**

Es el área encargado de promover la publicidad necesaria en la asociación.

Funciones:

- Coordinar con especialistas y desarrollar sports publicitarios para brindar conocimiento sobre los servicios que realizan los miembros en la asociación.
- Proponer y desarrollar un presupuesto necesario para el cumplimiento de las actividades del área.
- Coordinar actividades necesarias para dar conocimiento sobre los servicios realizados en la asociación.
- Otras actividades que le asigne o encomiende la presidencia o vicepresidencia de la asociación.

c. Actores partícipes en el sistema de Relaciones Laborales:

Teniendo en cuenta las funciones de cada uno de los representantes de cada área de trabajo denominado en el organigrama propuesto anteriormente, se dio pie al desarrollo del presente sistema de las relaciones laborales de acuerdo al vínculo de relaciones entre los actores y prestación de servicios y/o actividades desarrolladas entre los miembros de la asociación, siendo posible reconocer los siguientes roles esenciales de los actores.

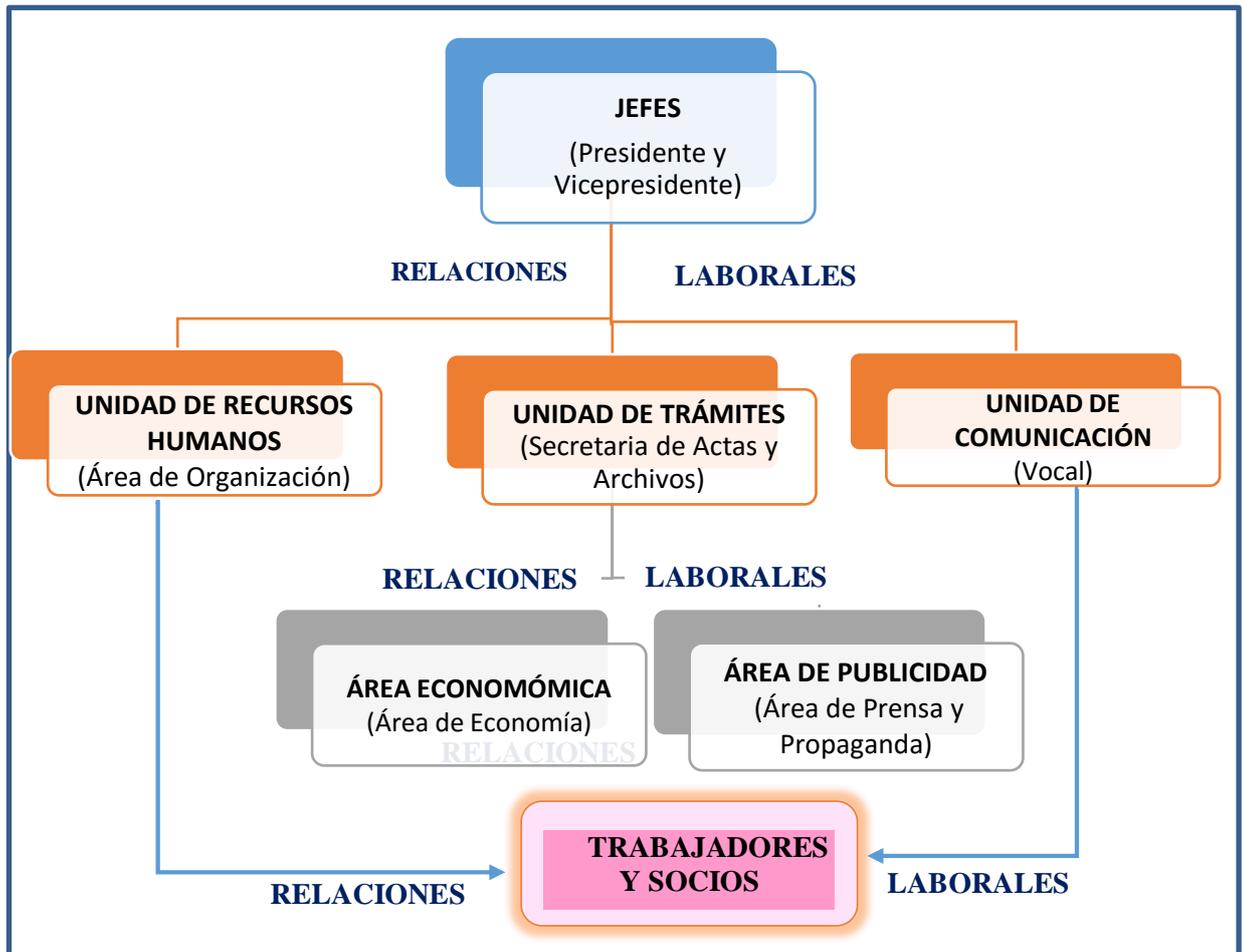


Figura 7. Sistema de Relaciones Laborales.

Elaboración Propia.

❖ JEFES Y UNIDADES DE CADA ÁREA

En su calidad de administrador, organizador y comunicador, deberá desarrollar las relaciones laborales con cada una de las áreas encomendadas, basadas en las buenas practicas que se indican a continuación, así mismo a través de las sugerencias de su área de trabajo, promover la buena cultura organizacional, los valores y principios de cada uno e incentivar el compromiso y participación de cada una de las actividades a desarrollar entre los trabajadores y socios de la asociación

de fletes y mudanzas “San Francisco”.

❖ **TRABAJADORES Y SOCIOS**

En su calidad de miembros de la asociación, se sugiere aplicar las buenas prácticas de relaciones laborales que se nombran a continuación, para mejorar sus habilidades comunicativas y enfrentar los conflictos individuales y grupales con objetividad y comunicación generando relaciones confortables para el cumplimiento de objetivos propios y comunes.

d. Buenas prácticas de Relaciones Laborales sugeridas:

A continuación se realizó las tareas y actividades que deben de desarrollar cada uno de los órganos hacia sus unidades de trabajo, con la finalidad de identificar las relaciones laborales entre los miembros de la asociación, y así evitar la duplicidad de trabajo y falta de compromiso de los socios.

Tabla 51*Relación Jefes con Unidades de Desarrollo y Socios.*

CON UNIDADES DE DESARROLLO Y SOCIOS		1	2	3	4	
JEFES (Presidente y Vicepresidente)	1. Promover desarrollo de actividades extra laborales que integren al equipo.	I				
	2. Proponer reuniones participativas para el cumplimiento de los objetivos.	I				
	3. Realizar reuniones periódicas para el ingreso de nuevos socios al equipo de trabajo	I				
	4. Generar ritos propios de cada área, como cumpleaños, día de la asociación, navidad, etc.	I				
	5. Nombrar equipos técnicos para el desarrollo y actualización de la presente guía.	I				
	6. Involucrarse en los problemas y documentación interna y/o externa.		I			
	7. Tener el padrón de socios actualizado y llevar el libro de actas en cada reunión.		I			
	8. Gestionar soluciones y apoyar en la búsqueda de soluciones conjuntas.		I			
	9. Incentivar la realización de charlas informativas sobre seguridad e higiene laboral.				I	
	10. Proponer la realización de un buzón de sugerencias.				I	
	11. Proponer la realización de focus group entre los miembros de la asociación.				I	
	12. Reconocer logros individuales y colectivos por el desarrollo eficiente de sus tareas.					I
	13. Involucrarse en los problemas e inquietudes de las personas que integran en cada equipo.					I

1 Unidad de Recursos Humanos

2 Unidad de Trámites

3 Unidad de Comunicación

4 Trabajadores y Socios

Tabla 52*Relación Unidad de Trámites con áreas de Impulsación.*

	CON ÁREAS DE IMPULSACIÓN	
	1	2
UNIDAD DE TRÁMITES (Secretaría de Actas y Archivos)	1. Tener un plan de actividades y/o agenda de trabajo conjunta	I I
	2. Establecer reuniones periódicas a partir de dichas agendas y monitorear los avances y compromisos.	I I
	3. Velar por el activo tangible recaudado para el desarrollo de las actividades.	I
	4. Transparencia para el cuadro de caja y rendición de cuentas.	I
	5. Responder oportunamente los requerimientos de servicio comunitario (contestar correos, devolver llamadas telefónicas.	I
	6. Destinar el tiempo necesario para la realización de propagandas, afiches, carteles, etc. Para brindar la publicidad necesaria.	I

■ **1** Área Económica ■ **2** Área de Publicidad

Tabla 53*Relación Áreas de Impulsación con trabajadores y socios.*

	CON TRABAJADORES Y SOCIOS	
	1	2
ÁREAS DE IMPULSACIÓN	1. Armar mesas de trabajo	I I
	2. Tener un Plan de actividades	I I
	3. Brindar la solución para la adquisición de préstamos financieros.	I
	4. Incentivar el cumplimiento de las obligaciones laborales (pagos por multas por tardanza y ausencia en las reuniones, recaudación por las actividades a desarrollar, recaudación por solidaridad a un compañero, etc.	I
	5. Incentivar la participación para el desarrollo de la publicidad.	I
	6. Dar y recibir ideas y opiniones de los socios para el cumplimiento de objetivos.	I

■ **1** Área Económica ■ **2** Área de Publicidad

Tabla 54*Relación Unidades de Desarrollo con trabajadores y socios.*

		CON TRABAJADORES Y SOCIOS	1	2	3	
UNIDADES DE DESARROLLO	1.	Realizar reuniones de confraternidad (cumpleaños, navidad, día de la asociación, etc.)	I			
	2.	Recibir ideas y opiniones sobre las actividades a desarrollar en la asociación.	I			
	3.	Mediar y conciliar conflictos entre los socios y los jefes.	I			
	4.	Incentivar la adquisición de nuevas unidades de transporte para brindar un mejor servicio al cliente.	I			
	5.	Velar por el desarrollo de las actividades desarrolladas en la presente guía.	I			
	6.	Dar a conocer los horarios de las actividades a desarrollar e incentivar la puntualidad y compromiso.			I	
	7.	Pedir que se entregue toda documentación requerida para la actualización de archivo.			I	
	8.	Incentivar la entrega oportuna de las recaudaciones económicas requeridas para el desarrollo de las actividades a desarrollar			I	
	9.	capacitarlos en temas de seguridad y desarrollo de relaciones individuales y colectivas				I
	10.	Brindar capacitaciones de buenas prácticas de relaciones laborales, de seguridad e higiene laboral.				I
	11.	Incentivar que los trabajadores pongan sus opiniones en un buzón de sugerencias.				I
	12.	Explicar e informar las decisiones tomadas en las reuniones con los encargados de cada área.				I
	13.	Brindar la confianza necesaria para conocer sus inquietudes y problemas personales como laborales.				I

 **1** Unidad de Recursos Humanos
  **2** Unidad de Trámites
  **3** Unidad de Comunicación

5.8. Reglamento de la Guía de Relaciones Laborales

Con el presente reglamento interno de esta guía se pretende incentivar el cumplimiento y desarrollo de las actividades nombradas anteriormente con la finalidad de mejorar las relaciones laborales en la asociación y así fortalecer la asociatividad entre los miembros de la asociación.

1. Los socios deben de cumplir con las actividades y tareas encomendadas en la presente guía.
2. Los Jefes deben de organizar reuniones con las diferentes unidades para dar el conocimiento del desarrollo de la presente guía.
3. Las unidades de desarrollo deben de reunirse con los trabajadores y socios para informar y explicar el desarrollo de la guía.
4. Los Jefes y unidades de desarrollo deben de organizarse y nombrar a un equipo técnico para la actualización de la guía.
5. La guía de buenas prácticas de relaciones laborales debe de actualizarse cada año.

5.9. Administración

Los Jefes, la unidad de trámites, y el área económica de la Asociación de Fletes y Mudanzas “San Francisco”, serán los encargados de administrar y ejecutar la presente propuesta, considerando la optimización de recursos, el trabajo en equipo y la buena comunicación entre los miembros de la asociación.

A continuación detallaremos los materiales e implementes necesarios para la realización de la presente guía:

Tabla 55*Presupuesto para la realización de la propuesta.*

Nº	Descripción	Unidad	Unid. De medida	Precio unit.	Total
1	Millar de hojas A-04	1	Millar	S/. 26.00	S/. 26.00
2	Lapiceros	1	Caja	S/. 24.00	S/. 24.00
3	Lápiz	1	Caja	S/. 12.00	S/. 12.00
4	Copias	13	Unidades	S/. 0.10	S/. 1.30
5	Impresiones	13	Unidades	S/. 0.20	S/. 2.60
6	Memoria USB	1	Unidad	S/. 35.00	S/. 35.00
7	Alquiler de Proyector	1	Unidad	S/. 150.00	S/. 150.00
8	Alquiler de Laptop	1	Unidad	S/. 150.00	S/. 150.00
9	Alquiler de Ecran	1	Unidad	S/. 50.00	S/. 50.00
10	Transporte	1	Unidad	S/. 50.00	S/. 50.00
11	Otros Gastos	1	Unidad	S/. 20.00	S/. 20.00
Sub Total					S/. 520.90
Imprevistos (10%)					S/. 52.09
Total					S/. 572.99

Elaboración Propia.

CONCLUSIONES

1. La investigación ha permitido determinar que la Inteligencia Social influye de forma significativa sobre las Relaciones Laborales de los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna, y ello es comprobable a partir del P-Valor o significancia calculada de 0.02 que determina la existencia de una relación significativa, y un R-cuadrado que explica que las relaciones laborales se ven influenciadas a causa de la inteligencia social en un 29.04%. Este resultado implica que es sumamente importante, para mantener buenas relaciones en la Asociación, que los miembros posean competencias adecuadas en inteligencia social, que permita contribuir a mejorar las condiciones laborales y generar mejores lazos para el logro de los objetivos de la propia asociación.
2. El nivel de Inteligencia Social que presentan los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna es regular, dada una media calculada de 2.74 puntos, y que se debe a una calificación regular de la conciencia social, con una media de 2.63 puntos, que indican que los miembros de la Asociación tienen ciertas deficiencias para lograr empatía primordial, exactitud empática y cognición social al momento de relacionarse con los demás miembros, y una calificación también regular de la aptitud social con 2.85 puntos que es indicador de aptitudes regulares para lograr sincronía, presentación de uno mismo, influencia e interés por los demás miembros de la asociación.

3. Tras determinar el estado de las Relaciones Laborales de los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna, se logró determinar que existen relaciones regulares en la entidad con una media de 2.87 puntos. Esta medida explica que existen condiciones poco adecuadas y regulares en relación a la función de suministro de trabajadores, jornadas de trabajo, higiene y seguridad laboral, remuneración y motivación y manejo de conflictos en la Asociación.

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere que, por medio de la presidencia de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna, se ejecute un programa que fomente las relaciones interpersonales entre los miembros, ejecutando actividades de camaradería, en la que los socios puedan participar de forma conjunta, tales como reuniones para celebrar fechas especiales, celebración de cumpleaños, jornadas deportivas, entre otros, que permitan lograr una mejora en los lazos personales.
2. Se sugiere que por medio de la presidencia de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna, se proponga como Plan de Acción la ejecución de un Programa de capacitación, a cargo de un Psicólogo Organizacional, para fomentar la formación de competencias en inteligencia social, evaluando a cada uno de los miembros, de forma personalizada, e invitándolo a que desarrollen cambios y mejorías sobre sus aptitudes respecto a los demás miembros.
3. A partir de la asistencia de un especialista en Psicología Organizacional, se sugiere que se realicen talleres conjuntos para detectar propuestas y acciones que permitan mejorar las relaciones laborales, escuchando a cada uno de los miembros e invitándolos a que ejecuten tales actividades, mediante la formación de comisiones. Ello permitirá lograr una adecuada división de funciones y compromisos compartidos, a fin de mejorar las relaciones

laborales, y relaciones entre socios.

4. Se recomienda ejecutar y poner en práctica la guía de buenas prácticas de Relaciones Laborales propuesta para el Fortalecimiento de la Asociatividad entre los socios de la Asociación de transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna, así mismo incentivar su compromiso y dedicación para el desarrollo de las actividades propuestas anteriormente.

REFERENCIAS

- Aho, Alejandra; Rebolledo, Karla; Pizarro, Patricio; Salas, Leonardo. (2006). *Análisis y Diagnóstico de las Relaciones Laborales en las Empresas Privadas, de la Comuna de Valdivia*. Valdivia: Universidad Austral de Chile.
- Albrecht, K. (2007). *Inteligencia Social: La nueva ciencia del éxito*. Zeta Bolsillo.
- Álzate Sáez de Heredia, R. (1998). *Análisis y Resolución de conflicto. Una Perspectiva psicológica*. Bilbao: Universidad del País Vasco.
- Artiles, A. (2002). *Manual de la Sociología del trabajo y de las Relaciones Laborales*. Madrid: Delta Publicaciones.
- Barraca Mairal, J. (2012). *Inteligencia social. Docencia Universitaria*.
- Blas, Y. (2017). *Relaciones laborales en el área de portabilidad de la Empresa Atento, Trujillo 2017*. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Bravo, E., & De la Rosa, J. (2015). *"El Clima Organizacional y su Influencia en las Relaciones Laborales de los Trabajadores de la Empresa Carrion Automotriz S.A., Huánuco - 2015"*. Huánuco - Perú: Universidad Nacional Hermilio Valdizan - Huánuco.
- Candeias, M. (2003). *Prova Cognitiva de Inteligencia Social*. Brasil: Coimbra: Quarteto Editora.
- Cardoso, A., & Gindin, J. (2009). *Industrial Relations and collective bargaining: Argentina, Brazil and México compared*. Ilo: Ginebra.
- Castillo, L. (2017). *"Influencia del Clima Organizacional en las Relaciones Laborales de los trabajadores en la empresa World Copiers Amarilis - Huánuco 2017"*. Huánuco - Perú: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.
- Checa, E. (2014). *Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas*. Madrid: España: IC Editorial.
- Chiavenato, I. (2005). *Administración de recursos humanos (5ª ed)*. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.

- Cóndor, J. (23 de Enero de 2014). Chilenos mueven en Tacna unos US\$ 24 millones mensuales. *Diario Gestión*.
- Contamos. (29 de Mayo de 2018). Utilizar la inteligencia emocional es clave en la nueva era laboral. *Contamos*.
- Cordero, M., & Pulgar, L. (2008). *Inteligencia Social y Calidad de Vida Laboral en trabajadores de empresas procesadoras de productos avícolas*. Maracaibo: Universidad Rafael Urdaneta.
- Davis, K., & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento Humano en el Trabajo (8va Edición)*. Mc Graw Hill.
- De la Cruz, E., & Huamán, A. (2016). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el personal del programa nacional cuna mas, en la provincia de huancavelica - 2015*. Huancavelica: Universidad nacional de Huancavelica.
- Diario Gestión. (19 de Mayo de 2015). *Cofide brindará charlas de capacitación empresarial a mypes en diez distritos de Lima*. Recuperado el 31 de Mayo de 2016, de Gestión: <http://gestion.pe/empleo-management/cofide-brindara-charlas-capacitacion-empresarial-mypes-diez-distritos-lima-2132262>
- Diario TI. (22 de Febrero de 2017). Las pymes de todo el mundo siguen sin aprovechar el potencial de la transformación digital. *Diario TI*.
- Dombois, R. (1997). *Relaciones industriales y condiciones laborales - "Modernización Industrial: empresas y trabajadores"*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, Departamento de Sociología.
- Enciclopedia de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2001). *Relaciones Humanas y Gestión de Recursos*. España.
- Fernández, I. (31 de Octubre de 2003). *Gestiopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/administracion-de-compensaciones-y-psicologiaorganizacional/>
- Frías, P. (2001). *Desafíos de Modernización de las relaciones laborales: hacia una nueva cultura y concertación empresarial*. Santiago de Chile: LOM.
- Goleman, D. (2001). *Inteligencia Emocional*. Buenos Aires: Javier Vergara.
- Goleman, D. (2007). *Inteligencia social: La nueva ciencia de las relaciones humanas*. Barcelona: Kairós S.A.
- Gonzales, D. (2008). *Psicología de la Motivación*. La Habana: Ciencias Médicas.
- González, M., & Moyano, A. (2014). *Inteligencia Social. Un estudio descriptivo de las estrategias de intervención docente en la EPB N° 42*. Buenos Aires -

Argentina: Universidad Nacional de Mar del Plata.

- Hernández, I. (2014). *Aplicación del Modelo Estrella propuesto por Jay Galbraith al estudio del ajuste estratégico - organizativo de una empresa*. La Laguna: Universidad de la Laguna - Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
- Huaruco, L. (14 de Octubre de 2014). Menos del 20% de mypes acceden a capacitación, según Cofide. *Gestión*.
- INEI. (2013). *Resultado de la Encuesta de Micro y Pequeña Empresa 2012*. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática.
- Iris Consultores. (04 de noviembre de 2014). *Iris - Integra*. Obtenido de <http://www.iris-integra.net/cuales-son-los-beneficios-de-la-motivacion-en-el-trabajo/>
- Jones, & George. (2006). *Administración contemporánea (4ta Edición)*. México: McGraw Hill Interamericana.
- Karl, A. (2005). *Inteligencia Social - La nueva ciencia del éxito*. Pfeiffer.
- Kochan, T., Katz C., H., & MacKerie, R. (1993). *La transformación de las relaciones laborales en los Estados Unidos*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- Kochan, T., Katz, H., & McKersie, R. (1986). *The Transformation of American Industrial Relations*. California: Cornell University.
- Loyola, N., Aguilar, E. A., & Montezuma, O. R. (2016). *Plan Estratégico de Recursos Humanos para la mejora de las Relaciones Laborales en Camposol S.A*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Méndez, C. (2010). *Clima organizacional en Colombia*. Colombia: Universidad del Rosario.
- Menéndez, F. (2009). *Formación superior en prevención de riesgos laborales: parte obligatoria y común. 4ta Edición*. España: Lex Nova.
- Mondy, R. (2005). *Administración de recursos humanos. 9ª. Edición*. Mexico, D.F.: Pearson Educación.
- Mondy, W., & Noe, R. (1997). *Administración de Recursos Humanos. (6ta ed)*. . Human Resource.
- Moss, F., & Hunt, T. (1927). Are you socially intelligent? *Scientific American*, 108-110.
- Nadler, D., & Tushman, M. (1997). *El diseño de la organización como arma competitiva: el poder de la arquitectura organizacional*. México: Oxford

University Press.

- Pérez, J., & Gardey, A. (2014). *Definición.de*. Obtenido de Definición.de: <https://definicion.de/asociacion/>
- Pérez, J., & Merino, M. (02 de Octubre de 2018). *Definición.De*. Obtenido de Definición.De: <https://definicion.de/flete/>
- Pérez, U. (2013). *Seguridad e Higiene Laboral aplicada a las empresas constructoras de la cabecera departamental de quetzaltenango*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Pymes, G. (03 de Octubre de 2013). Obtenido de <http://www.grandespymes.com.ar/2011/02/12/objetivos-organizacionales/>
- Raddatz, M; Sahuena, H; Rojas, O. (2006). *Análisis y Diagnostico de las Relaciones Laborales en las Empresas Privadas de la Comuna de Valdivia*. Valdivia: Universidad Austral de Chile.
- Ramirez Tueros, K. (2015). *La Inteligencia Social y su Impacto en el Sistema de Remuneraciones de los colaboradores de la empresa General Service and Maintenance SAC., 2014*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Ramírez, C. (2000). *Ergonomía y Productividad*. Mexico: Limusa.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administracion (Octava ed.)*. . México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Juárez, O. (1996). *Administración*. México: Pearson.
- Rojas, M., & Montes, C. (2008). *Las Relaciones Laborales desde una perspectiva de la Gerencia de Recursos Humanos. Caso: Manufacturas Enveta, C.A. Cumaná Estado Sucre, Año 2008*. Venezuela: Universidad de Oriente - Núcleo de Sucre.
- Romero, E. (2002). *El salvador: La asociatividad empresarial entre PYMES*. Obtenido de <http://www.iberpymeonline.org/noticias>.
- Smith, R., Martínez, A., & Ramírez, D. (2010). *Regulaciones y Relaciones Laborales. Caso: Empresa de Fabricación de envases de aluminio para bebidas Valencia Estado Carabobo*. Venezuela: Universidad de Carabobo.
- Sternberg, R. (2005). The theory of successful intelligence. *Revista Interamericana de Psicología*, 189-202.
- Thorndike, E. (1920). *Intelligence and its use*. *Harper's Magazine*.
- Ticona, V. (2014). *Influencia del nivel de inteligencia social en la productividad de los trabajadores de las instituciones educativas de Ilo, 2013*. Tacna:

Universidad Privada de Tacna.

Vernon, P. E. (1933). Some characteristics of the good judge of personality. *Journal of Social Psychology*, 42-57.

Werther, & Davis. (1999). *Administración de personal y Recursos Humanos*. México: Mc. Graw - Hill.

Yeates, K., & Selman, R. (1989). Social competence in the schools. *Developmental Review*, 64-100.

APÉNDICES

Apéndice 01: Matriz de Consistencia

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “La Inteligencia Social y las Relaciones Laborales de los Socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la Ciudad de Tacna, año 2017”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	
<u>Problema Principal</u>	<u>Objetivo General</u>	<u>Hipótesis General</u>	Variable Independiente: Inteligencia Social	Conciencia Social	Empatía Primordial	
¿Cómo influye la Inteligencia Social en las Relaciones Laborales de los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna?	Determinar la influencia de la Inteligencia Social en las Relaciones Laborales de los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna	La Inteligencia Social influye directamente en las Relaciones Laborales de los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna.			Inteligencia Social	Aptitud Social
				Cognición Social		
				Sincronía		
			Presentación de uno mismo			
					Influencia	
					Interés por los demás	
<u>Problemas Específicos</u>	<u>Objetivos específicos</u>	<u>Hipótesis específicas</u>	Variable Dependiente: Relaciones Laborales	Suministro de trabajadores	Abastecimiento de trabajadores	
¿Cuál es el nivel de Inteligencia Social que presentan los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna?	Determinar el nivel de Inteligencia Social en socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna.	El nivel de Inteligencia Social que presentan los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna, es bajo.		Jornadas de trabajo	Contrato Laboral	
					Jornada Laboral	
¿Cuál es el estado de las Relaciones Laborales en los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna?	Determinar el estado de las Relaciones Laborales en los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna	El estado de las Relaciones Laborales de los socios de Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna, son inadecuadas.		Higiene y Seguridad Laboral	Normas protectoras de la salud	
					Medidas técnicas de la prevención	
				Remuneraciones y Motivación	Incentivos Salariales	
					Beneficios Motivacionales	
				Conflictos	Desacuerdos Individuales	
			Desacuerdos Grupales			

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Tipo de investigación: Tipo Básica</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>Diseño de investigación: No experimental - Transversal</p>	<p>Población: 30 socios de la asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna</p> <p>Muestra: 30 socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Test de Inteligencia Social de Goleman (2007) y un cuestionario de encuesta para medir las Relaciones Laborales, basado en el modelo de Blas (2017)</p> <p>Tratamiento estadístico: SPSS para Windows</p>

Apéndice 02: Operacionalización de Variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	MEDICIÓN
Variable independiente: Inteligencia Social	Conciencia Social	<ul style="list-style-type: none"> - Empatía Primordial - Exactitud Empática - Cognición Social 	Nominal
	Aptitud Social	<ul style="list-style-type: none"> - Sincronía - Presentación de uno mismo - Influencia - Interés por los demás 	Nominal
	Suministro de trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> - Abastecimiento de trabajadores 	Nominal
	Jornadas de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Jornada Laboral - Tiempo a disposición del empleador 	Nominal
Variable dependiente: Relaciones laborales	Higiene y Seguridad Laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Normas Protectoras de la Salud - Medidas técnicas de la prevención 	Nominal
	Remuneraciones y Motivación	<ul style="list-style-type: none"> - Incentivos Salariales - Beneficios Motivacionales 	Nominal
	Conflictos	<ul style="list-style-type: none"> - Desacuerdos Individuales - Desacuerdos Grupales 	Nominal

Apéndice 03: Instrumentos de Investigación

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

N°

ENCUESTA DE LA INTELIGENCIA SOCIAL Y LAS RELACIONES LABORALES DE LOS SOCIOS DE LA ASOCIACIÓN DE TRANSPORTISTAS DE FLETES Y MUDANZAS “SAN FRANCISCO” DE LA CIUDAD DE TACNA, AÑO 2017.

ESTIMADO SEÑOR(A):

Nos encontramos realizando un estudio, respecto a la Inteligencia Social y las Relaciones Laborales de los socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la Ciudad de Tacna; es por ello que se ha elaborado estas preguntas para saber su opinión.

Por favor, evalúe según su perspectiva de acuerdo a los aspectos que se cita en este cuestionario, según el criterio de la tabla, marcando con un círculo el dígito que corresponda para cada pregunta.

La información que proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

SECCIÓN I: DATOS GENERALES DE LA PERSONA ENCUESTADA

1. Sexo	4. Estado Civil
Hombre.....1	Soltero.....1
Mujer.....2	Conviviente o casado.....2
2. Edad	Separado o divorciado.....3
.....años	Viudo.....4
3. Años de Afiliación	5. Nivel de Instrucción
.....años	Sin nivel.....0
	Primaria.....1
	Secundaria.....2
	Superior no univ (técnico).....3
	Superior universitario.....4

SECCIÓN II: TEST DE INTELIGENCIA SOCIAL

INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, deberá elegir **SOLO UNA**, salvo que el enunciado de la pregunta diga expresamente que puede seleccionar varias.

Cada opción tiene un número, circule el número correspondiente a la opción elegida, de la siguiente forma.

Muy bajo (MB)	Bajo (B)	Regular (R)	Alto (A)	Muy alto (MA)
1	2	3	4	5

CONCIENCIA SOCIAL					
AFIRMACIONES	(MB)	(B)	(R)	(A)	(MA)
1. Facilidad para identificar las emociones de los demás a través de sus gestos y actitudes (señales no verbales)	1	2	3	4	5
2. Intervención y preocupación ante las señales de dificultades de alguno de los socios.	1	2	3	4	5
3. Capacidad de buscar soluciones ante un problema del prójimo.	1	2	3	4	5
4. Interés y entusiasmo por el éxito obtenido por su compañero de trabajo.	1	2	3	4	5
5. Preocupación ante los problemas sociales de nuestro entorno.	1	2	3	4	5
6. Claridad de comprensión de cómo funcionan las relaciones sociales en nuestro entorno.	1	2	3	4	5
7. Adecuada capacidad para manejar conflictos y solucionarlos en la Asociación.	1	2	3	4	5

APTITUD SOCIAL					
AFIRMACIONES	(MB)	(B)	(R)	(A)	(MA)
8. Facilidad de relacionarse con los demás a un nivel no verbal (sin necesidad de usar palabras, es decir, usando solo gestos)	1	2	3	4	5
9. Capacidad de interpretar los estados de ánimo de los demás a partir de sus gestos, posturas tono de voz.	1	2	3	4	5
10. Facilidad para presentarse con los demás.	1	2	3	4	5
11. Capacidad de controlar sus emociones positivas o negativas ante los demás.	1	2	3	4	5
12. Posesión de un buen carisma para interactuar con los demás.	1	2	3	4	5
13. Facilidad de convencer a los demás a participar en reuniones y actividades de la asociación.	1	2	3	4	5
14. Capacidad de influir en las decisiones de los demás.	1	2	3	4	5
15. Interés por las necesidades de los demás y en función de ello actúa.	1	2	3	4	5
16. Voluntad de apoyar a quienes lo necesitan mediante donaciones o acciones solidarias, dentro de sus posibilidades.	1	2	3	4	5

SECCIÓN III: RELACIONES LABORALES**INSTRUCCIONES**

Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, deberá elegir **SOLO UNA**, salvo que el enunciado de la pregunta diga expresamente que puede seleccionar varias.

Cada opción tiene un número, circule el número correspondiente a la opción elegida, de la siguiente forma.

Totalmente en desacuerdo (TD)	En desacuerdo (D)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NA/ND)	De acuerdo (A)	Totalmente de acuerdo (TA)
1	2	3	4	5

SUMINISTRO DE TRABAJADORES					
AFIRMACIONES	(TD)	(D)	(NA/ND)	(A)	(TA)
1. Usted considera que los socios han sido correctamente seleccionados.	1	2	3	4	5
2. Usted cree que la asociación necesita de la integración de nuevos socios para el cumplimiento de sus objetivos.	1	2	3	4	5

JORNADAS DE TRABAJO					
AFIRMACIONES	(TD)	(D)	(NA/ND)	(A)	(TA)
3. Considera que los horarios y jornadas establecidas para trabajar individualmente, como conjuntamente han sido establecidas de forma adecuada.	1	2	3	4	5
4. Considera que los tiempos a disposición establecidos para ejecutar tareas de la Asociación han sido establecidos de forma clara y son justas, para asegurar la participación de los miembros.	1	2	3	4	5

HIGIENE Y SEGURIDAD LABORAL					
AFIRMACIONES	(TD)	(D)	(NA/ND)	(A)	(TA)
5. En la Asociación se realizan charlas informativas sobre higiene y seguridad laboral.	1	2	3	4	5
6. En la Asociación se toman las medidas para capacitar a los miembros en temas de seguridad y así eliminar y disminuir los riesgos.	1	2	3	4	5

REMUNERACIONES Y MOTIVACIÓN					
AFIRMACIONES	(TD)	(D)	(NA/ND)	(A)	(TA)
7. Integrar en la Asociación me permite generar beneficios de tipo económicos a favor de mi empresa.	1	2	3	4	5
8. La participación en una asociación favorece el crecimiento y posicionamiento de mi empresa.	1	2	3	4	5
9. Ser parte de una asociación originó diversas alianzas estratégicas con diferentes empresas.	1	2	3	4	5
10. Me siento motivado de participar en la Asociación.	1	2	3	4	5

CONFLICTOS					
AFIRMACIONES	(TD)	(D)	(NA/ND)	(A)	(TA)
11. El estilo de gestión de la Asociación, es el más eficiente.	1	2	3	4	5
12. La asociación fomenta el dialogo para la resolución de conflictos	1	2	3	4	5
13. En la Asociación se maneja de forma adecuada los desacuerdos entre los socios, y se llegan a soluciones conjuntas que favorecen al grupo.	1	2	3	4	5

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Apéndice 04: Validación del Instrumento

Tabla 56

Resumen de la Validación por Juicio de Expertos.

Especialista	Calificación	Opinión
1 Mag. Franler Mario, Rejas Giglio	57.90%	PERTINENTE
2 Mag. Victor Samuel, Marquez Tirado	85.70%	VIABLE
3 Mag. Wilfredo Bernardo, Velásquez Yupanqui	62.90%	POSITIVA
TOTAL	68.83%	

Nota: Informe de Opinión de Expertos de Instrumento de Investigación

Interpretación:

En tabla anterior se observa el promedio de las calificaciones dadas por los tres especialistas en la materia, con la finalidad de validar el instrumento de investigación, donde se obtuvo como resultado el 68.83% de validez, concluyendo que el instrumento es válido y puede aplicarse al objeto en estudio.



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL



**DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
ENCUESTA-CUESTIONARIO “LA INTELIGENCIA SOCIAL Y LAS RELACIONES LABORALES DE LOS SOCIOS DE LA
ASOCIACIÓN DE TRANSPORTISTAS DE FLETES Y MUDANZAS “SAN FRANCISCO” DE LA CIUDAD DE TACNA, AÑO
2017”**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: ... RESAJ GIGLIO FRADLER
- 1.2. Cargo e institución donde labora: ... D.O. GRUPO DE TRABAJO F.A.C.E.M. UPT
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: “Inteligencia Social”, “Relaciones Laborales”
- 1.4. Autor (es) del Instrumento: Elizabeth del Carmen Cáceres Choquehuanca

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			50		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			50		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				70	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			55		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.			50		
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			53		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				65	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				63	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				65	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			58		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ... P.A.R.T.I.C.I.D.E.N.T.E

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

57,90

Lugar y fecha: ... TACNA 07-10-18 ... Firma del Experto Informante: ... 

Teléfono N°: ... 952529726 ... DNI: ... 00405476



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL



**DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
ENCUESTA-CUESTIONARIO “LA INTELIGENCIA SOCIAL Y LAS RELACIONES LABORALES DE LOS SOCIOS DE LA
ASOCIACIÓN DE TRANSPORTISTAS DE FLETES Y MUDANZAS “SAN FRANCISCO” DE LA CIUDAD DE TACNA, AÑO
2017”**

I.- DATOS GENERALES:

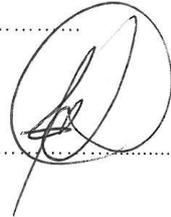
- 1.1. Apellidos y nombres del juez: MARQUEZ TIRADO, VICTOR SAMUEL
- 1.2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE EN FACEM
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: “Inteligencia Social”, “Relaciones Laborales”
- 1.4. Autor (es) del Instrumento: Elizabeth del Carmen Cáceres Choquehuanca

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				80	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					88
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					87
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					88
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				80	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					86
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					88
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					87
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					86
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					87

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: VIABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85.70%

Lugar y fecha: Tacna, 15 de Octubre 2018 Firma del Experto Informante: 

Teléfono N°: 979449422 DNI: 40219368



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL



**DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
 ENCUESTA-CUESTIONARIO “LA INTELIGENCIA SOCIAL Y LAS RELACIONES LABORALES DE LOS SOCIOS DE LA
 ASOCIACIÓN DE TRANSPORTISTAS DE FLETES Y MUDANZAS “SAN FRANCISCO” DE LA CIUDAD DE TACNA, AÑO
 2017”**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: ... VELASQUEZ YULANQUI, WILFREDO B.
- 1.2. Cargo e institución donde labora: ... DOCENTE U.P.T.
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: “Inteligencia Social”, “Relaciones Laborales”
- 1.4. Autor (es) del Instrumento: Elizabeth del Carmen Cáceres Choquehuanca

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				65	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			60		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.			55		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				70	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.			60		
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			60		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				80	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.			60		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.			60		
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			59		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ... POSITIVA

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 63.90

Lugar y fecha: TACNA, 18/10/18 **Firma del Experto Informante:**

Teléfono N°: 952 886 522 **DNI:** 00419188



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL



REGISTRO DE APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO A PROFESIONALES DE GESTIÓN CON FINES ACADÉMICOS POR PARTE DEL BACHILLER EN INGENIERÍA COMERCIAL, PARA LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

LA INTELIGENCIA SOCIAL Y LAS RELACIONES LABORALES DE LOS SOCIOS DE LA ASOCIACIÓN DE TRANSPORTISTAS DE FLETES Y MUDANZAS "SAN FRANCISCO" DE LA CIUDAD DE TACNA, AÑO 2017.

Número de expertos: 04 Ámbito Profesional del colectivo investigado:

Nº	APELLIDO Y NOMBRE	ESPECIALIDAD	CARGO	EMPRESA/INSTITUCIÓN	FIRMA
01	REJAS GIGLIO, FRANLER MARIO	Licenciado en Administración – Magister en Docencia y Gestión educativa.	Docente en FACEM	Universidad Privada de Tacna	
02	MARQUEZ TIRADO, VICTOR SAMUEL	Licenciado en Ingeniería Comercial – Magister en Administración de Negocios	Docente en FACEM	Universidad Privada de Tacna	
03	VELÁSQUEZ YUPANQUI, WILFREDO BERNARDO	Licenciado en Administración – Magister en Educación Primaria	Docente en FACEM	Universidad Privada de Tacna	



**LA INTELIGENCIA SOCIAL Y LAS RELACIONES
LABORALES DE LOS SOCIOS DE LA ASOCIACIÓN DE
TRANSPORTISTAS DE FLETES Y MUDANZAS “SAN
FRANCISCO” DE LA CIUDAD DE TACNA, AÑO 2017.**



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Franler Mario Rejas Giglio, con documento Nacional de Identidad N° 00405476, Lic. en Administración, Magister en Docencia y Gestión educativa, Docente de la Universidad Privada de Tacna, hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el Instrumento de recolección de información con fines académicos, considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la Investigación denominada: “La Inteligencia Social y las Relaciones Laborales de los Socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas “San Francisco” de la ciudad de Tacna, año 2017”

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de octubre del 2018.

Franler Mario Rejas Giglio

DNI 00405476



LA INTELIGENCIA SOCIAL Y LAS RELACIONES
LABORALES DE LOS SOCIOS DE LA ASOCIACIÓN DE
TRANSPORTISTAS DE FLETES Y MUDANZAS "SAN
FRANCISCO" DE LA CIUDAD DE TACNA, AÑO 2017.



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Victor Samuel Marquez Tirado, con documento Nacional de Identidad N° 40219368, Lic. en Ingeniería Comercial, Magister en Administración de Negocios, Docente de la Universidad Privada de Tacna, hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el Instrumento de recolección de información con fines académicos, considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la Investigación denominada: "La Inteligencia Social y las Relaciones Laborales de los Socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas "San Francisco" de la ciudad de Tacna, año 2017"

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de octubre del 2018.

Victor Samuel Marquez Tirado
DNI 40219368



**LA INTELIGENCIA SOCIAL Y LAS RELACIONES
LABORALES DE LOS SOCIOS DE LA ASOCIACIÓN DE
TRANSPORTISTAS DE FLETES Y MUDANZAS "SAN
FRANCISCO" DE LA CIUDAD DE TACNA, AÑO 2017.**



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Wilfredo Bernardo Velásquez Yupanqui, con documento Nacional de Identidad N° 00419188, Lic. en Administración, Magister en Educación Primaria, Docente de la Universidad Privada de Tacna, hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el Instrumento de recolección de información con fines académicos, considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la Investigación denominada: "La Inteligencia Social y las Relaciones Laborales de los Socios de la Asociación de Transportistas de Fletes y Mudanzas "San Francisco" de la ciudad de Tacna, año 2017"

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de octubre del 2018.

Wilfredo Bernardo Velásquez Yupanqui
DNI 00419188