

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**La inteligencia emocional y desempeño laboral en los docentes
de la Asociación Nor Pacífico del Perú**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y
Negocios Internacionales

Autores:

Karol Madeleyni De la cruz Rodríguez
José Jesús Aranda Quispe

Asesor:

Mg. Yessica del Roció Erazo Ordoñez.

Lima, setiembre del 2022

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

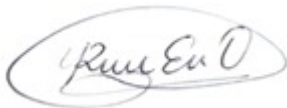
Yessica del Rocio Erazo Ordoñez, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS DOCENTES DE LA ASOCIACIÓN NOR PACÍFICO DEL PERÚ”** constituye la memoria que presenta el (la) / los Bachiller(es) Karol Madeleyni De la Cruz Rodríguez y Jose Jesús Aranda Quispe para obtener el título de Profesional de Administración y negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 27 días del octubre de 2022



Mg. Yessica del Rocio Erazo Ordoñez

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a 06 día(s) del mes de setiembre del año 2022 siendo las 15:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Lima, bajo la dirección del (de la) presidente(a): **Mtro. Alcides Alberto Flores Saenz**, el (la) secretario(a): **Mtro. Santos Víctor Burgos Chávez** y los demás miembros: **Dr. Karina Elizabeth Paredes Abanto** y el (la) asesor(a) **Mg. Yessica Del Roció Erazo Ordoñez** con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: **“La inteligencia emocional y desempeño laboral en los docentes de la Asociación Nor Pacífico del Perú”** del(los) bachiller/es:

a) **Karol Madeleyni De La Cruz Rodríguez**

b) **José Jesús Aranda Quispe**

conducente a la obtención del título profesional de: Licenciado en Administración y Negocios Internacionales.

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado. Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): **Karol Madeleyni De La Cruz Rodríguez**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	17	B+	Muy bueno	Sobresaliente

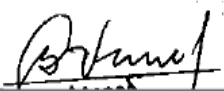
Bachiller (b): **José Jesús Aranda Quispe**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	17	B+	Muy bueno	Sobresaliente

(*) *Ver parte posterior*

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente/a



Secretario/a

Asesor/a

Miembro

Miembro

Bachiller (a)

Bachiller (b)

Bachiller (c)

Contenido

Resumen.....	5
Abstract.....	5
Palabras clave Keywords	5
1. Introducción.....	5
2. Materiales y métodos.....	8
3. Resultados.....	9
3.1. Relación de entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral	9
3.2. Relación de entre la dimensión atención a las emociones y variable desempeño laboral.....	10
3.3. Relación de entre la dimensión claridad emocional y la variable desempeño laboral.....	11
4. Discusión y conclusiones	14
4.1. Discusión.....	14
4.2. Conclusiones	15
Referencias.....	17

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS DOCENTES DE LA ASOCIACIÓN NOR PACÍFICO DEL PERÚ

Resumen

El presente artículo se realiza con el fin de aportar a las Instituciones Educativas de la Asociación Nor Pacífico del Perú información respecto al manejo de las emociones y el desarrollo laboral de los docentes. El estudio se basa en dos modelos conocidos de Mayer y Salovey (IE) y de Hernández Galicia (DL). Tiene como objetivo determinar la relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los docentes de la Asociación Educativa Nor Pacífico del Perú. El estudio describe en el área de la inteligencia emocional, la atención a las emociones, la claridad y reparación emocional de los docentes. Asimismo, presenta las características del desempeño laboral en términos de calidad, productividad, toma de decisiones y conocimiento. Estas variables y dimensiones fueron correlacionadas. La muestra no probabilística estuvo compuesta por 115 docentes, de los cuales 46 son hombres y 69 son mujeres cuyas edades oscilaron entre 21 y 50 años de edad. Se encontró que existe relación positiva moderada ($r = 0,355$) entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral; es decir, el buen manejo de las emociones permitirá que haya un buen desempeño laboral de los docentes; la variable desempeño laboral y la dimensión claridad de emociones demuestra la existencia de una relación positiva, coeficiente de correlación ($r=0,367$), concluyendo que, a mayor claridad emocional, mayor será el desempeño laboral.

Abstract

This article is carried out with the purpose of providing the Educational Institutions of the Nor Pacífico Association of Peru with information regarding the management of emotions and the work development of teachers. The study is based on two well-known models of Mayer and Salovey (EI) and Hernández Galicia (DL). Its objective is to determine the relationship between emotional intelligence and work performance in teachers of the Nor Pacífico Educational Association of Peru. The study describes in the area of emotional intelligence, attention to emotions, clarity and emotional repair of teachers. It also presents the characteristics of work performance in terms of quality, productivity, decision making and knowledge. These variables and dimensions were correlated. The non-probabilistic sample was composed of 115 teachers, of whom 46 are men and 69 are women whose ages ranged from 21 to 50 years old. It was found that there is a moderate positive relationship ($r = 0.355$) between emotional intelligence and job performance; that is, good management of emotions will allow teachers to have a good job performance; the job performance variable and the dimension clarity of emotions show the existence of a positive relationship, correlation coefficient ($r=0.367$), concluding that the greater the emotional clarity, the better the job performance.

Palabras clave | Keywords

Desempeño laboral, docente, inteligencia emocional, emociones, toma de decisiones, conocimiento, rendimiento, productividad.

Work Performance, teacher, emotional Intelligence, emotions, decision making, knowledge, performance, productivity.

1. Introducción

En una organización, la base para el éxito es el talento humano; por ello, es de gran importancia estar capacitados, así como preocuparse por las habilidades blandas. Este tema involucra la inteligencia emocional, ya que influye de manera directa y positiva en el desempeño de un colaborador y, al final, en el resultado de una organización, según Chernis y Goleman (2011), citados por (Fajardo Pinto, 2017). Es preciso mencionar que un buen rendimiento por parte de los colaboradores tiene por resultado el éxito en los mismos procesos de una organización. Esto precisamente se da porque, son los colaboradores quienes trabajan por el cumplimiento de las metas trazadas en la misma.

La investigación de Pincay, Candelario y Castro (2018) es de gran importancia, porque revela que la inteligencia emocional tiene habilidades que ejercen beneficiosos efectos de nivel preventivo para los profesores. Es decir, una correcta inteligencia de: claridad, atención y reparación mediante sus emociones. Sus resultados explican que realmente es importante tener un buen manejo de las emociones ya que influye directamente en las actividades diarias y el ámbito laboral. Así mismo, Alva y Chávez (2019) explican, en su investigación, que los trabajadores tienen un buen manejo de sus emociones y, así mismo, conocen las de sus compañeros; es decir, pueden controlar los impulsos en presencia de situaciones delicadas. Se adaptan con facilidad a las actitudes del ambiente y de sus compañeros. Trabajar en conjunto no representa un problema para ellos; sino que, por el contrario, ayuda en gran manera a manejar un alto y eficiente desempeño.

La inteligencia emocional se define como la capacidad para gestionar las emociones (Palomeque et al., 2020) identificándolas, evaluándolas y comprendiéndolas con el fin que se pueda llegar al éxito como personas (Brackett, Rivers, y Salovey 2011) (Serrat, 2017) (Hassan, 2014) (Dominguez y Campos, 2021). Este es un potencial innato que sirve para comprender, escuchar y expresar emociones productivamente (Ioannidou F, Konstantikaki, 2008) (McPheat, 2010) (Brackett et al. 2011).

El modelo teórico de habilidades de Mayer y Salovey muestra diferentes habilidades emocionales que constan desde el nivel más básico hasta otras más complejas (Fernández y Extremera, 2009) (Berrocal y Pacheco; 2005); así como amoldativas que se vinculan bajo tres criterios principalmente: a) atención de las emociones (ser capaz de expresar y sentir de manera adecuada sus sentimientos), b) claridad emocional (Ser capaz de entender los estados emocionales), c) reparación emocional (ser capaz de transformar y regular correctamente los estados emocionales), el modelo es nombrado como Trait Meta-Mood Scale 24 (TMMS), (Yebra et al., 2020) (Trujillo y Rivas; 2005).

El desempeño laboral es el rendimiento del trabajador mediante sus aptitudes, comportamiento, habilidades, oportunidades metales y físicas, (Aguí & Castro, 2016) (Fajardo Pinto, 2017) (Gonzales, 2017) generando la mejor calidad y en menos tiempo para el cumplimiento de las metas y objetivos trazados de la organización (Deza & Malca, 2017) (Acuña Samaniego, 2017).

El modelo de Viswvaran (1996), citado por Poropat (2002), sugiere que las variaciones en el rendimiento habrá sido etiquetado e identificado en algún momento por alguien en las relaciones laboral y literatura de comportamiento organizacional. Viswvaran (1993), citado por (Rotundo, 2002), propuso un modelo jerárquico con una estructura latente para la construcción del desempeño laboral, para así poder especificar el dominio de contenido del desempeño laboral. También, introdujo por primera vez, la hipótesis léxica en

la literatura de la evaluación de la personalidad. Viswvaran y Ones (2002) se menciona las cuatro dimensiones: calidad de servicio, productividad, la toma de decisiones y el conocimiento.

- La calidad de servicio es un grupo de elementos de empatía, satisfacción laboral, confianza, responsabilidad de los clientes y/o usuarios (Huaraca y Ore, 2016). Mediante las percepciones y expectativas de un servicio de carácter intangible (Merino, 2019) (Liza y Siancas, 2016).
- La productividad se define como la cantidad de servicios y/o productos producidos y la cantidad de recursos utilizados (Guzmán y Mayta, 2017). en un intervalo de tiempo dado, mediante su efectividad en relación con su eficiencia y eficacia (De la cruz y Ramírez, 2016) (Kato, 2019).
- La toma de decisiones se define que tenemos varias alternativas disponibles y elige una de ellas, para resolver los problemas o también las oportunidades que se presentan aprovecharlas, (Benavides, 2004) (Choque, 2015). Para eso se utiliza la mente y la razón; el éxito o el fracaso solo dependerá de la elección correcta que tomen (Ramírez, 2019).
- El conocimiento es el conjunto de información alcanzado, sobre hechos y verdades almacenadas en una persona (Rengifo; Vargas y Tapullima., 2012), tanto el conocimiento técnicos y profesionales (Caicedo, 2020). Tiene la propiedad de ser específico, colectivo y genérico (Peralta y Ortiz, 2010) y en su área de experiencia se mantienen en las tendencias actuales y al tanto de los avances (Ramos, 2015).

Por tanto, el presente trabajo tiene como objetivo general establecer la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los docentes de la Asociación Educativa Nor Pacífico del Perú 2021.

Así mismo, tiene tres objetivos específicos:

- Es determinar la relación entre la atención emocional y el desempeño laboral en los docentes de la Asociación Educativa Nor Pacífico del Perú 2021.
- Es determinar la relación entre la claridad emocional y el desempeño laboral en los docentes de la Asociación Educativa Nor Pacífico del Perú 2021
- Es determinar la relación entre la reparación emocional y el desempeño laboral en los docentes de la Asociación Educativa Nor Pacífico del Perú 2021.

La hipótesis general: Existe relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral en los docentes de la Asociación Educativa Nor Pacífico del Perú 2021.

Así mismo, tiene tres hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre la Atención Emocional y el desempeño laboral en los docentes de la Asociación Educativa Nor Pacífico del Perú 2021.
- Existe relación significativa entre la Claridad Emocional y el desempeño laboral en los docentes de la Asociación Educativa Nor Pacífico del Perú 2021.
- Existe relación significativa entre la Reparación Emocional y el desempeño laboral en los docentes de la Asociación Educativa Nor Pacífico del Perú 2021.

2. Materiales y métodos

La investigación es de enfoque cuantitativo ya que la hipótesis usa la recolección de datos con base en el análisis estadístico y en la medición numérica, con el fin disponer pautas de probar teorías y comportamiento (Muñoz Rocha, 2015), y de diseño no experimental transversal dado a que no manipulamos la variable independiente con el fin de ver sus efectos sobre la variable dependiente. De tipo correlacional ya que el principal objetivo es establecer la relación entre las variables "Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral".

La información obtenida para la elaboración de la investigación fue a través de la técnica de la encuesta que tiene 61 ítems, de la cual 24 corresponden a Inteligencia emocional. Esta tiene 3 dimensiones (atención a las emociones, claridad emocional y reparación emocional) y 37 preguntas que corresponden a desempeño laboral, la cual tiene 4 dimensiones (calidad de servicio, productividad, toma de decisiones y conocimiento).

Para la recolección de datos de la variable de inteligencia emocional, se emplea el instrumento creado por Mayer y Salovey en 1995; este tiene como nombre Trait Meta-Mood Scale según afirma (Trujillo y Rivas, 2005), (Fernández y Extremera, 2006). Este instrumento contaba con 48 ítems, sin embargo, en España fue creada una versión reducida a 24 ítems la cual es denominada TMMS-24. En esta nueva versión, la estructura original se mantiene, evaluando las mismas tres dimensiones. Este instrumento tiene un formato con respuestas tipo Likert de 1 a 5, en este 1 es nunca, 2 es casi nunca, 3 es a veces 4 es casi siempre y 5 es siempre.

La variable desempeño laboral utilizó la técnica de la encuesta para la recopilación de datos. El autor del el instrumento fue creado por Hernández, (2008). El instrumento está estructurado por cuatro dimensiones y 35 ítems, y fue adoptado por Herrera, (2016) en Perú, cuenta con 39 ítems. Ambas variables se miden en una escala de Likert del 1 al 5, siendo los 1 nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre y 5 siempre.

La validez de los instrumentos de la variable inteligencia emocional y de la variable desempeño laboral para el presente trabajo se realizó a través de juicio de expertos.

Para la confiabilidad de los instrumentos de las variables, se analizó a través de la prueba de alfa de Cronbach. Para la variable desempeño laboral se obtuvo como resultado un alfa de 0.872, lo que indica que tiene una confiabilidad alta y para la variable inteligencia emocional se obtuvo como resultado un alfa de 0.890, lo que determina una confiabilidad alta.

La unidad de análisis es los docentes de la Asociación Educativa Nor Pacífico del Perú.

La población está formada por los docentes de la Asociación Educativa Nor Pacífico del Perú. Para determinar la muestra se consideró el total de la población: 115 docentes. El muestreo es de método no probabilístico por conveniencia.

Los datos que se recolectarán de la presente investigación, se analizaron y procesaron a través del software SPSS statistics versión 22, con el fin de poder observar los resultados en tablas, porcentajes y así poder comprender mejor los resultados.

3. Resultados

3.1. Relación de entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral

3.1.1. La prueba de normalidad de relación de las variables

La tabla 1 muestra la prueba de normalidad de la variable inteligencia emocional y desempeño laboral. Para poder elegir la prueba de correlación se efectuó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov al tener una muestra mayor a 50. Se aprecia la variable desempeño laboral, cuentan con una distribución paramétrica o normal pues el nivel de significancia es mayor a 0.05. Por otro lado, se puede identificar que la distribución de variable inteligencia emocional es no paramétrica ya que el nivel de significancia es menor a 0.05. Para encontrar la correlación de las variables se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Tabla 1
Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	.095	115	.012
Desempeño laboral	.082	115	.057

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

3.1.2. La prueba de correlación de las variables (Prueba de hipótesis general)

Ho: No existe relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral en los docentes de la Asociación Educativa Nor Pacífico del Perú.

Ha: Existe relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral en los docentes de la Asociación Educativa Nor Pacífico del Perú.

Regla de Decisión:

Si el p valor > 0,05 se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor < 0,05 se rechaza la hipótesis nula, se acepta la hipótesis alterna.

La tabla 2 muestra que existe una correlación positiva y significativa entre inteligencia emocional y desempeño laboral a través del Rho de Spearman ,355 y el nivel de significancia “.000” ($p < 0.05$). por lo tanto, se acepta la H_a , concluyendo que, a mayor nivel de Inteligencia Emocional, mejor será el desempeño de los docentes en sus labores o viceversa.

Tabla 2
Relación de inteligencia emocional y desempeño laboral

	Desempeño laboral		
	Rho	Sig.	N
Inteligencia emocional	.355	.000	115

3.2. Relación de entre la dimensión atención a las emociones y variable desempeño laboral

3.2.1. *La prueba de normalidad de relación de la dimensión atención a las emociones y variable desempeño laboral.*

La tabla 3 muestra la prueba de normalidad de la dimensión atención a las emociones y la variable desempeño laboral. Para poder elegir la prueba de correlación se efectuó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov al tener una muestra mayor a 50. Se aprecia que la dimensión atención a las emociones y variable desempeño laboral cuentan con una distribución paramétrica o normal pues el nivel de significancia es mayor a 0.05. Para encontrar la correlación de las variables.

Tabla 3
Prueba de normalidad de la dimensión atención a las emociones y variable desempeño laboral

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Atención a las emociones	.084	115	.044
Desempeño Laboral	.082	115	.057

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

3.2.2. *La prueba de correlación de la dimensión atención a las emociones y desempeño laboral (Prueba de hipótesis específica 1):*

Ho: No existe relación significativa entre la atención a las emociones y el desempeño laboral en los docentes de la Asociación Educativa Nor Pacífico del Perú.

Ha: Existe relación significativa entre la atención a las emociones y el desempeño laboral en los docentes de la Asociación Educativa Nor Pacífico del Perú.

Regla de decisión

Si p valor $> 0,05$ Se acepta la hipótesis nula.

Si p valor $< 0,05$ Se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

La tabla 4 muestra la relación que existe entre la dimensión atención a las emociones y la variable desempeño laboral de los docentes de la ANOP. Se tiene un coeficiente $Rho = .144$ misma que demuestra una relación débil, por otro lado, el nivel de significancia arroja un $.124$ ($p > 0.05$) demostrando que no existe una relación significativa, por lo tanto, aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna.

Tabla 4
Relación entre atención a las emociones y desempeño laboral

	Desempeño laboral		
	Rho	Sig.	N
Atención a las emociones	.144	.124	115

3.3. Relación de entre la dimensión claridad emocional y la variable desempeño laboral

3.3.1. *La prueba de normalidad de relación de la dimensión claridad emocional y variable desempeño laboral*

La tabla 5 muestra la prueba de normalidad de la dimensión claridad emocional y la variable desempeño laboral. Para poder elegir la prueba de correlación se efectuó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov al tener una muestra mayor a 50. Se aprecia que la variable desempeño laboral cuentan con una distribución paramétrica o normal pues el nivel de significancia es mayor a 0.05. Por otro lado, se puede identificar que la distribución de la dimensión claridad emocional es no paramétrica ya que el nivel de significancia es menor a 0.05. Para encontrar la correlación de las variables se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Tabla 5

Prueba de normalidad de la dimensión claridad emocional y variable desempeño laboral

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Claridad emocional	.092	115	.017
Desempeño Laboral	.082	115	.057

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

3.3.2. *La prueba de correlación de la dimensión claridad emocional y desempeño laboral (Prueba de hipótesis específica 2):*

Ho: No existe relación significativa entre la claridad emocional y el desempeño laboral en los docentes de la Asociación Educativa Nor Pacífico del Perú.

Ha: Existe relación significativa entre la claridad emocional y el desempeño laboral en los docentes de la Asociación Educativa Nor Pacífico del Perú.

Regla de decisión

Si $p > 0,05$ Se acepta la hipótesis nula.

Si $p < 0,05$ Se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

La tabla 6 muestra la relación existente entre la dimensión claridad emocional y la variable desempeño laboral en los docentes. Se puede ver un coeficiente de correlación $Rho = .367$ lo mismo que demuestra la existencia de una relación positiva media entre estas. El nivel de significancia es ,000 ($p < 0.05$). Por el resultado que se muestra, se puede mencionar que existe una relación significativa entre esta dimensión y la variable, concluyendo que, a mayor claridad emocional, mayor será el desempeño laboral y viceversa.

Tabla 6

Relación entre claridad emocional y desempeño laboral

	Desempeño laboral		
	Rho	Sig.	N
Claridad emocional	.367	.000	115

3.4. Relación de entre la dimensión reparación emocional y variable desempeño laboral

3.4.1. *La prueba de normalidad de relación de la dimensión reparación emocional y variable desempeño laboral*

La tabla 7 muestra la prueba de normalidad de la dimensión reparación y desempeño laboral juntamente con sus respectivas dimensiones. Para poder elegir la prueba de correlación se efectuó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov al tener una muestra mayor a 50. Se aprecia que la dimensión reparación emocional y la variable desempeño laboral cuentan con una distribución paramétrica o normal pues el nivel de significancia es mayor a 0.05.

Tabla 7

Prueba de normalidad de la dimensión reparación emocional y variable desempeño laboral

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Reparación emocional	.068	115	.200*
Desempeño laboral	.082	115	.057

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

3.4.2. *La prueba de correlación de la dimensión claridad emocional y desempeño laboral (Prueba de hipótesis específica 3):*

Ho: No existe relación significativa entre la reparación emocional y el desempeño laboral en los docentes de la Asociación Educativa Nor Pacífico del Perú.

Ha: Existe relación significativa entre la reparación emocional y el desempeño laboral en los docentes de la Asociación Educativa Nor Pacífico del Perú.

Regla de decisión

Si $p > 0,05$ Se acepta la hipótesis nula.

Si $p < 0,05$ Se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

La tabla 8 permite ver la relación entre la dimensión reparación emocional y la variable desempeño laboral, el mismo que se midió mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, obteniendo como resultado "Rho=,314. Esto demuestra una relación positiva media entre los objetos en mención; además, se obtiene nivel de significancia ,000 menor a 0.05 ($p < 0.05$) lo que significa que existe una relación significativa. A partir de ello, se concluye que mientras exista una mayor reparación emocional, entonces existirá un mayor desempeño laboral, lo cual se repite en viceversa también.

Tabla 8
Relación entre reparación emocional y desempeño laboral

Desempeño laboral			
Reparación emocional	Rho	Sig.	N
	.314	.000	115

4. Discusión y conclusiones

4.1. Discusión

El estudio muestra que la inteligencia emocional se relaciona favorablemente con desempeño laboral de los docentes de la Asociación Educación Nor Pacífico del Perú. Esto coincide con el estudio de (Rodríguez, 2005) citado por (Gamarra & Ayquipa, 2016) las organizaciones ven la gran competitividad en la actualidad, por lo cual están realizando cambios en las empresas, buscando obtener recursos humanos con mayores niveles de inteligencia emocional, ya que en las actividades que les asigna, muestran un mayor desempeño y para alcanzar los objetivos de la empresa son más competentes. Así mismo Guerrero et al. (2006), citado por (Guardiola y Basurto, 2019) las empresas para enfrentar los retos de la actualidad, establecen un conjunto de recursos y capacidades, siendo de gran importancia la inteligencia emocional y la gestión del conocimiento para un mayor desempeño. Como también (Canaza; Larriviére y Ramirez, 2015) en su investigación menciona quienes tienen las habilidades emocionales desarrolladas de una correcta manera, tiene mayor posibilidad de poseer una vida eficaz y sentirse satisfecha y controlar los hábitos mentales. Estas habilidades favorecen un mayor desempeño ya que observan las situaciones con cordura y con claridad y también tienen una mayor contracción en el trabajo.

Se halló para la hipótesis específica 1, que la dimensión atención emocional no tiene relación con el desempeño laboral, que es confirmado a través del estudio de Salovey y Mayer (Enríquez; Martínez; Guevara, 2015) que mencionan que la atención emocional y el desempeño laboral no existe una relación directa entre atención emocional y la variable desempeño laboral. Sin embargo, (Alvarez, 2020) sostiene que la atención a las emociones por parte del empleador, mejora el desempeño laboral debido a que las emociones alteradas pueden equilibrarse y mejorar su atención y concentración en el trabajo.

Se halló para la hipótesis específica 2, que la dimensión claridad emocional tiene relación con la variable desempeño laboral, que es confirmado con el estudio de Goleman citado por Enríquez; Martínez y Guevara (2015) quien afirma que cuanto mayor sea la expresión clara de las emociones del trabajador, este mejorará su desempeño laboral; es decir, cuando el trabajador define muy bien sus sentimientos, es consciente de cómo se siente, los expresa sin dificultad y comprende sus sentimientos, tendrá un mayor desempeño.

Se halló para la hipótesis específica 3, que la dimensión reparación emocional tiene relación con la variable desempeño laboral, al igual que el hallazgo de, Enríquez, Martínez y Guevara (2015). El desempeño laboral se incrementará a medida que el trabajador tenga una visión positiva aún en medio de las circunstancias difíciles. Mantener la tranquilidad, la fe y la esperanza, son elementos importantes en la reparación emocional que conduce a un mejor desempeño laboral.

4.2. Conclusiones

Los docentes de la Asociación Educativa Nor Pacífico del Perú, percibe que la inteligencia emocional (62.2%), y desempeño laboral en un nivel moderado con (46%). Las dimensiones de Inteligencia Emocional se perciben en un nivel moderado: atención a las emociones (45.2%), claridad emocional (42.6%) y reparación emocional (43.5%). Respecto a las dimensiones de desempeño laboral, estas son percibidas en un nivel moderado respectivamente: calidad de servicio (50.4%), productividad (47.8%); toma de decisiones (53%) y conocimiento (48,7%).

Respecto al objetivo general de determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los docentes de la Asociación Educativa Nor Pacífico del Perú, se logra ver que existe una correlación positiva media y significativa con un Rho de Spearman de 0.355 y p valor de 0.000. En conclusión, sí existe relación entre ambas variables; lo que permite inferir que a mayor inteligencia emocional será el desempeño laboral de los docentes de la Asociación Educación Nor Pacífico. Esto evidencia que la inteligencia emocional juega un papel importante en el desempeño laboral que tenga cada uno de los docentes en la institución; por otro lado, si el desempeño de estos se optimiza, entonces habrá una buena reacción por parte de los estudiantes, lo que a su vez logrará además de una gran mejora en las calificaciones, un mayor prestigio para la institución, lo que a mediano-largo plazo permitirá que una mayor cantidad de niños y jóvenes se inscriban y tengan la oportunidad de crecer con los principios y valores bíblicos-cristianos enseñados en la institución como cristiana que es. Por otro lado, también generará una mayor fluidez de efectivo.

En cuanto al primer objetivo específico: determinar si existe relación entre atención a las emociones y desempeño laboral de los docentes de la Asociación Educativa Nor Pacífico del Perú, se encontró mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de .144 que demuestra la correlación positiva débil, el p-valor de 0,124. Por lo tanto, se concluye que no existe relación significativa entre la dimensión la atención a las emociones y desempeño laboral.

Para el segundo objetivo específico: determinar la relación entre la Claridad Emocional y el desempeño laboral en los docentes de la Asociación Educativa Nor Pacífico del Perú, se encontró una correlación media y significativa con un Rho Spearman de 0,367 y un p-valor de 0,000. Por lo tanto, se concluye que, si existe relación entre dichas variables, lo que permite inferir que a mayor claridad emocional mayor será el desempeño laboral o viceversa, a menor claridad emocional menor desempeño laboral.

Para el tercer objetivo específico: determinar la relación entre reparación emocional y desempeño laboral de los docentes de la Asociación Educativa Nor Pacífico del Perú, se encontró que existe una correlación media y significativa con un Rho Spearman de 0,314 y un p-valor de 0,000. Por lo tanto, se concluye que, si existe relación entre dichas variables, lo que permite inferir que a mayor reparación emocional mayor será el desempeño laboral o viceversa, a menor reparación emocional menor desempeño laboral.

Referencias

- Acuña, E. (2017). *Inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016* (tesis de maestría). Recuperado de <https://bit.ly/3nzPKjV>
- Aguí, F. y Castro, J. (2016). *El clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores en la dirección de equipo mecánico (Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones) Huánuco – 2013* (tesis de pregrado). Recuperado de <https://bit.ly/3HGwsS3>
- Alva la Rosa, Y. y Chávez, J. (2019). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Trabajadores en las Empresas del Sector Rotal en el 2019* (tesis de pregrado). Recuperado de <https://bit.ly/3FATok0>
- Alvarez, A. (2020). *Las emociones, clave en el rendimiento de los empleados en medio del COVID-19*. BBBVA en Perú. Recuperado de <https://bbva.info/3D80ivn>
- McPheat, S. (2010). *Emotional Intelligence: MTD Training*, Londres, Reino Unido: London Business School. Recuperado de <https://bit.ly/3D7G0SA>
- Benavides, J. (2004). *Planeación en Administración*, Mexico: Editorial McGraw Hill. Recuperado de <https://bit.ly/3x9aaDJ>
- Fernandez, P. y Extremera, N. (2005). La inteligencia emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(54), 63–94. ISSN: 0213-8646. Disponible en: <https://bit.ly/3kUYuQ8>
- Brackett, M. A., Rivers, S. E., y Salovey, P. (2011). Emotional intelligence: Implications for personal, social, academic, and workplace success. *Social and Personality Psychology Compass*, 5(1), 88–103. <https://doi.org/10.1111/j.1751-9004.2010.00334.x>
- Caicedo, H. (2020). La producción del conocimiento de las regiones competitivas: una aproximación basada en modelos de variables latentes. *Estudios Gerenciales*, 36, 177–192. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2020.155.3257>
- Canaza, J. F., Larriviere, A. E. y Ramirez, J. W. (2015). *Estudio De La Relación Entre La Inteligencia Emocional Y El Desempeño Laboral De Los Trabajadores Del C.E.P. Santa Ana – Tacna 2015* (Tesis de Maestría). Recuperado de <https://bit.ly/3DCOd2r>.
- Choque, C. (2015). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal administrativo de la sede central del gobierno regional de moquegua, 2015* (tesis de pregrado). Recuperado de <https://bit.ly/3FEbzFr>
- De la cruz, S. y Ramirez, R. (2016). *Liderazgo situacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del centro de atención al cliente claro oficina Trujillo - 2016* (tesis de pregrado). Recuperado de <https://bit.ly/3oQ2uSW>
- Deza Coronel, N. Y., y Malca Llontop, K. L. (2017). *Inteligencia emocional y desempeño en la unidad de gestión educativa local de Chiclayo – 2016* (tesis de pregrado). Recuperado de <https://bit.ly/3oBkOze>

- Dominguez, S., & Campos, Y. (2021). Educación interna de una medida breve de inteligencia emocional en estudiantes mexicanos de ciencias de la salud. *Elsevier* 22, 262–266. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.edumed.2019.10.010>
- Enríquez, E., Martínez, J. y Guevara, L. (2015). Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral. *Ciencia y Salud*, 3(11), 41–46. Recuperado de <https://bit.ly/3rrBLiz>
- Fajardo, R. (2017). *La Inteligencia Emocional Y Desempeño Laboral De Las Teleoperadoras De ESSALUD EN LINEA LIMA - 2017* (Tesis de Posgrado) . Recuperado de <https://bit.ly/3rnVMGW>
- Fernández, P., y Extremera, N. (2009). La Inteligencia Emocional y el estudio de la felicidad. *Revista Interuniversitaria de Formación Del Profesorado*. Recuperado de <https://bit.ly/3qWRAh9>.
- Fernández, P. Extremada, N. (2006). La investigación de la inteligencia emocional en España. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, 6 (2), 400-420. Recuperado de <https://bit.ly/30SajQ5>.
- Gamarra, Y., y Ayquipa, D. (2016). *Inteligencia Emocional Y Desempeño Laboral En El Personal Del Programa Nacional De Apoyo Directo A Los Más Pobres - Juntos -Unidad Territorial Apurímac 2013* (Tesis de Pregrado). Recuperado de <https://bit.ly/2ZAMJH0>.
- Gonzales, K. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017* (tesis de pregrado). Recuperado de <https://bit.ly/2Z6BSEq>.
- Guardiola, C., y Basurto, K. (2019). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. *Apuntes Universitarios*, 5(1), 69–78. <https://doi.org/10.17162/au.v5i1.66>
- Guzmán, M., y Mayta, M. (2017). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en el área de comunicaciones de la dirección regional de transportes y comunicaciones cusco – 2018* (tesis de pregrado). Recuperado de <https://bit.ly/3cx5rCn>
- Hassan, J., Saeid, J., Hashim, F., Bin, Y., y Khalil, M. N. (2014). The impact of emotional intelligence on communication effectiveness: Focus on strategic alignment. *African Journal of Marketing Management*, 6(6), 82–87. <https://doi.org/10.5897/AJMM2010.036>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Editorial McGraw-Hill. Recuperado de <https://bit.ly/3FAthtn>.
- Hernández, E. I. (2008). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de industrias citrícolas de montemorelos* (tesis de maestría). Recuperado de <https://bit.ly/3x7gP14>
- Herrera, G. C. (2016). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de san Martín, Región san Martín, 2016* (tesis de pregrado). Recuperado de <https://bit.ly/3nAO7T8>
- Huaraca, Y. M., y Ore, R. N. (2016). “El desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión – Huancavelica 2015 (tesis de pregrado). Recuperado de <https://bit.ly/30Hlo6M>

- Loannidou F, y Konstantikaki, V. (2008). Empathy and emotional intelligence : What is it really about? *International Journal of Caring Sciences*, 1(3), 118–123. Recuperado de <https://doi.org/10.4236/psych.2010.11008>
- Kato, E. L. (2019). Productividad e innovación en pequeñas y medianas empresas. *Estudios Gerenciales*, 35, 38–46. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2019.150.2909>
- Liza, C., y Siancas, C. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016* (tesis de pregrado). Recuperado de <https://bit.ly/30I10T1>
- Merino, M. (2019). *Calidad del servicio que brinda la empresa Elevate Business y estrategias para su mejora* (tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/2084>.
- Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Oxford University Press. Recuperado de <https://bit.ly/3CExaf0>
- Palomeque, M. E., Plaza, J. J., & Tapia, N. (2020). La inteligencia emocional y el emprendimiento: breve acercamiento para su comprensión. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 281–287. <https://bit.ly/2ZvmFNs>
- Peralta, F., y Ortiz, T. L. (2010). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa Santa Teresa de Jesús – Sullana* (tesis de pregrado). Recuperado de <https://bit.ly/3cYBUS5>
- Pincay, I., Candelario, G., y Castro, J. (2018). Inteligencia Emocional en el Desempeño Docente. *Revista Psicología UNEMI*, 2(2), 32–40. Recuperado de <https://bit.ly/3HSo4zd>
- Poropat, A. (2002). New Models of Work Performance and Their Implications for Employment Relations. *Griffith university*, 1(1), 1-12. Recuperado de <https://bit.ly/3xcFFN5>
- Ramírez, J. R. (2019). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en una empresa constructora privada* (tesis de doctoral). Recuperado de <https://bit.ly/3nEGqv6>
- Ramos, L. A. (2015). Inteligencia emocional y desempeño laboral en los docentes de la i.e.i. n° 32075 - tambogán distrito de churubamba . Huánuco 2013 (tesis de pregrado). Recuperado de <https://bit.ly/3cXKtwE>
- Rengifo, L., Vargas, H. y Tapullima, P. (2012). *Nivel de conocimiento y actitudes sobre VIH/SIDA en adolescentes del AA. HH Micaela Bastidas, Iquitos 2012* (tesis de pregrado). Recuperado de <https://bit.ly/3xwoFSc>
- Rotundo, M. (2002). *Defining and Measuring Individual Level Job Performance: A Review and Integration* (tesis de pregrado). Recuperado de <https://bit.ly/3oRRCnT>
- Serrat, O. (2017). Understanding and Developing Emotional Intelligence. *Knowledge Solutions*, 329–339. https://doi.org/10.1007/978-981-10-0983-9_37
- Trujillo F., M. M., y Rivas T., L. A. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *INNOVAR, Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. 15 (25), 9–24. <https://doi.org/10.15446/innovar>
- Viswesvaran, C., & Ones, D. S. (2000). Perspectives on Models of Job Performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 8(4), 216-226. <https://doi.org/10.1111/1468-2389.00151>

Yebra, S., Garcia, V., Sánchez, A., Suárez, P., & González, L. (2020). Relación entre la inteligencia emocional y el burnout en estudiantes de enfermería. *Sociedad Española de Médicos de Atención Primaria* 9(3), 335–345. <https://doi.org/10.25115/psye.v9i3.856>