

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias Humanas y Educación



Una Institución Adventista

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LOS DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD
PERUANA UNIÓN FILIAL TARAPOTO, 2017**

Tesis

Tesis presentada para optar el grado académico de Maestro en Educación,
con mención en Investigación y Docencia Universitaria

Por:

José Tarrillo Paredes

Lima, Perú

2018

Ficha catalográfica:

Tarrillo Paredes, José

Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en los docentes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto, 2017 / José Tarrillo Paredes. Asesor: Mg. Godofredo Apaza Romero.

75 hojas: anexos, gráficos, tablas

Tesis (Maestría), Universidad Peruana Unión. Unidad de Posgrado de Ciencias Humanas y Educación. Escuela de Posgrado, 2018.

Incluye referencias y resumen.

Campo del conocimiento: Educación.

1. Inteligencia emocional 2. Desempeño laboral 3. Calidad 4. Productividad
5. Toma de decisiones 6. Conocimiento 7. Docentes Universitarios

Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los docentes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto, 2017

TESIS

Presentada para optar el Grado Académico de Maestro en Educación con mención en Investigación y Docencia Universitaria


JURADO DE SUSTENTACIÓN



Dr. Salomón Vásquez Villanueva
Presidente




Mg. Renzo Felipe Carranza Esteban
Secretario



Mg. Godofredo Apaza Romero
Asesor



Mg. Danny Lévano Rodríguez
Vocal



Mg. Gino Gabriel Marca Dueñas
Vocal

Lima, 11 de enero de 2018

ANEXO 07 DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DE LA TESIS

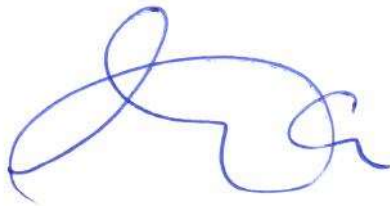
Yo **GODOFREDO APAZA ROMERO**, identificado con DNI N° 06407753, dictaminador y asesor de la UPG Ciencias Humanas y Educación de la Universidad Peruana Unión;

DECLARO:

Que la tesis titulada: *Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los docentes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto, 2017*, conducente al grado de Maestro en Educación con mención en Investigación y Docencia Universitaria, constituye la memoria que presenta **JOSÉ TARRILLO PAREDES**, para obtener el grado académico de Maestro en Educación con mención en Investigación y Docencia Universitaria, cuya tesis ha sido desarrollada en la Universidad Peruana Unión con mi asesoría.

Asimismo, dejo constancia de que las opiniones y declaraciones registradas en la tesis son de entera responsabilidad del autor. No comprometen a la Universidad Peruana Unión.

Para los fines pertinentes, firmo esta declaración jurada, en la ciudad de Ñaña (Lima), a los once días del mes de enero de 2018.



MG. GODOFREDO APAZA ROMERO

Asesor

DEDICATORIA

A Dios, nuestro Creador y Sustentador, por haberme dado la inteligencia, la sabiduría y la perseverancia para culminar este proyecto.

A mis padres, Indalecio Tarrillo Leyva y Elena Paredes Dávila, por brindarme el apoyo incondicional e inspirarme a ser mejor cada día.

A la Universidad Peruana Unión, por brindarme el privilegio de llevar la maestría en Investigación y Docencia Universitaria.

A cada uno de los docentes, por sus enseñanzas teóricas y prácticas.

A mi asesor, el Mg. Godofredo Apaza Romero, por el apoyo en el proceso de mi trabajo de investigación.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por cuidar de mí y por las innumerables bendiciones.

A la Universidad Peruana.

A mis amados padres, por ser la fortaleza en mi vida.

A mi asesor, por sus consejos y orientaciones.

A mis amigos (as), por sus constantes alientos para culminar este trabajo de investigación.

CONTENIDO

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
CONTENIDO.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO I.....	14
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1. Descripción de problema.....	14
1.2. Formulación del problema	15
2. Finalidad e importancia del problema.....	15
3. Objetivos de la investigación	17
CAPÍTULO II	23
FUNDAMENO TEORICO DE LA INVESTIGACIÓN	23
1. Antecedentes de la investigación	23
2. Marco histórico	28
3. Marco filosófico	31
4. Marco teórico	33
4.1. Inteligencia Emocional.....	33
4.2. Desempeño Laboral.....	38
5. Marco conceptual de términos	40

CAPÍTULO III	41
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
1. Tipo de estudio	41
2. Diseño de investigación	41
3. Definición de la población y muestra.....	41
3.1. Delimitación espacial y temporal	41
3.1.1. Delimitación espacial	41
3.1.2. Delimitación temporal	41
3.2. Delimitación de la población y muestra.....	41
3.2.1. Delimitación de la población.....	41
3.2.2. Criterios de inclusión y de exclusión.....	42
3.2.3. Delimitación de la muestra	42
4. Técnicas de muestreo	42
5. Técnica de recolección de datos.....	43
6. Plan de tratamiento de datos.....	43
7. Instrumento para la recolección de datos	44
8. Técnica para el procesamiento y análisis de datos	44
CAPÍTULO IV	45
ANÁLISIS DE RESULTADOS	45
1. Análisis descriptivo de los datos	45
2. Prueba de hipótesis.....	52
2.1. Contrastación de la hipótesis general	52
2.2. Contrastación de la primera hipótesis específica	52
2.3. Contrastación de la segunda hipótesis específica.....	53
2.4. Contrastación de la tercera hipótesis específica	53

2.5. Contratación de la cuarta hipótesis específica	54
LISTA DE REFERENCIAS	59
ANEXOS	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	41
Tabla 2 Fiabilidad de Alfa de Cronbach de las variables.....	43
Tabla 3 Validez según juicio de expertos	43
Tabla 4 Información sociodemográfica	44
Tabla 5 Información de facultad	45
Tabla 6 Información de tiempo de experiencia.....	45
Tabla 7 Niveles de inteligencia emocional y sus dimensiones	46
Tabla 8 Niveles de desempeño laboral y sus dimensiones	47
Tabla 9 Niveles de inteligencia emocional según área de trabajo	48
Tabla 10 Niveles de desempeño laboral según área de trabajo	49
Tabla 11 Relación de inteligencia emocional con el desempeño laboral.....	50
Tabla 12 Relación de inteligencia emocional y la calidad de servicio	51
Tabla 13 Relación de inteligencia emocional y la toma de decisiones	51
Tabla 14 Relación de inteligencia emocional y la productividad	52
Tabla 15 Relación de inteligencia emocional y el nivel de conocimiento	52

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia	62
Anexo 2 Matriz Instrumental	64
Anexo 3 Instrumentos - Cuestionarios	67
Anexo 4 Guía para el experto.....	71
Anexo 5 Carta de aceptación.....	73

RESUMEN

El propósito del estudio fue determinar si existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, en los docentes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, 2017. La investigación es de tipo correlacional, porque evalúa el grado de asociación o relación entre dos o más variables. El diseño de la investigación fue no experimental, transversal, porque se realizó sin manipular las variables. La población total fue 103 docentes, compuesta por hombres y mujeres de diferentes edades, grado de instrucción, estado civil, experiencia profesional, en la investigación se encuestó solo a 82 docentes de tiempo completo y que imparten clases 12 horas, mínimo. Para la variable inteligencia emocional se utilizó el instrumento propuesto por Goleman (1995) y para desempeño laboral, el propuesto por Hernández (2008), ambos instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos, se comprobó su fiabilidad a través del alpha de Cronbach, (0,96) para inteligencia emocional y (0,95) para desempeño laboral; indica que la confiabilidad es buena. Los resultados muestran que si existe relación significativa entre la inteligencia emocional con el desempeño laboral ($r = 0.669^{**}$; $p < 0,01$); se concluye que mientras más alta sea la inteligencia emocional en los docentes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto mayor será su desempeño laboral.

Palabras Clave: Inteligencia emocional, desempeño laboral, calidad, productividad, toma de decisiones, conocimiento, docentes universitarios.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine if there is a significant relationship between emotional intelligence and job performance in university faculty members of Universidad Peruana Unión, site Tarapoto, San Martín – Peru, 2017. This is a correlational research because it evaluates the degree of association or relationship between two or more variables. The design of this research was non-experimental, cross-sectional, because it was carried out without variable manipulation. The total population was 103 faculty, male and female of different ages, educational level, marital status, and professional experience. In the research, we interviewed only 82 full-time faculty who teach at least 12 hours a week. For variable emotional intelligence we used the instrument proposed by Goleman (1995), and job performance proposed by Hernández (2008), both instruments were validated by expert judgment, reliability was checked through Cronbach's alpha, (0,96) emotional intelligence and (0,95) job performance; which indicates that reliability is good. The results show that there is a significant relationship between emotional intelligence and job performance ($r = 0.669^{**}; p < 0,01$); we concluded that the higher the emotional intelligence in faculty, the higher their job performance.

Keywords: Emotional intelligence; job performance; quality; productivity; decision making; knowledge; faculty.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de problema

Actualmente, la inteligencia emocional ha ido cobrando mayor presencia en diferentes los ámbitos: educativo, académico y laboral, convirtiéndose así en una habilidad necesaria para el buen funcionamiento de la persona; es decir, el modo como se relaciona con los demás, la capacidad que tiene para desempeñar el liderazgo y la habilidad para trabajar en equipo.

Goleman (1995) define la inteligencia emocional: “la habilidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones”.

En ese mismo sentido, Salovey y Mayer (1997) pueden definirse la inteligencia emocional: “la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción, la habilidad de acceder y generar sentimientos cuando facilitan pensamientos, la habilidad para comprender las emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones promoviendo el crecimiento personal e intelectual”

Dentro de la Inteligencia Emocional se pueden englobar varias habilidades en relación con las emociones, ya que la misma puede ser definida como una habilidad para gestionarlas, una predisposición a expresarlas, una capacidad para comprenderlas e incluso para transformarlas.

En el trabajo, aplicar y entender la inteligencia emocional, resultan muy beneficios; porque ayudan a mantener el equilibrio, en el caso de atravesar malos momentos nos ayudan reconocer y aceptar los propios sentimientos y salir airoso de esas situaciones sin dañarse ni dañar a los demás. La Inteligencia Emocional puede ser trabajada y mejorada durante toda la vida, lo cual evidentemente no ocurre con las capacidades de tipo intelectual.

Con este propósito, la Universidad Peruana Unión tiene la misión de desarrollar personas íntegras, con espíritu de servicio misionero e innovador, a fin de restaurar la imagen de Dios en el ser humano.

Asimismo, los docentes tienen la tarea de invertir tiempo en desarrollar la inteligencia emocional, tanto como el desarrollo del coeficiente intelectual de nuestros alumnos; para lograr personas más seguras, felices; personas quienes se entiendan mejor a sí mismas y a los demás.

Finalmente, la investigación pretende determinar la relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral en los docentes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, 2017; basado en una encuesta de inteligencia emocional y desempeño laboral.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los docentes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, 2017?

1.2.2. Problemas específicos

- A. ¿Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio en los docentes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, 2017?
- B. ¿Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones en los docentes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, 2017?
- C. ¿Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la productividad en los docentes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, 2017?
- D. ¿Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el conocimiento en los docentes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, 2017?

2. Finalidad e importancia del problema

2.1. Propósito

La importancia de esta investigación se basa en determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, en los docentes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, con la finalidad de proponer estrategias que ayuden al crecimiento integral de los docentes y por ende garantizar el éxito de la institución.

Por eso es importante conocer esta realidad, para generar un ambiente más empático y dé el resultado: una excelente atención al alumno.

Se dice que las personas con elevada inteligencia emocional son socialmente equilibradas, extravertidas y alegres. Saben comprometerse y son responsables, al mismo tiempo viven con ética. Son afectuosas en sus relaciones con otras personas. Se gustan a sí mismas (tienen autoestima) y su vida emocional es rica y ajustada a las distintas situaciones.

2.2. Relevancia social

Los tiempos cundo vivimos necesitan cada día más de la inteligencia, ya no es de gran utilidad la capacidad de resolver difíciles ecuaciones matemáticas, ni memorizar grandes cantidades de textos, eso no basta, ahora se necesita ser y parecer emocionalmente inteligente.

La presente investigación hace un aporte de teorías, conceptos y conocimiento sobre la inteligencia emocional y el desempeño laboral; las personas pueden razonar y decidir generar inteligencia emocional, porque las personas con mayor desarrollo emocional tienen más probabilidades de alcanzar un excelente rendimiento personal y laboral.

2.3. Relevancia pedagógica

La educación pedagógica en educación, necesita ser reconocida en tanto aporta a la configuración del saber pedagógico y, por ende, a la Pedagogía, disciplina fundante del que hacer docente.

La inteligencia emocional ayuda a la productividad de los docentes, en este saber acumulado, una posibilidad de aporte pedagógica: Como conocimiento teórico acumulado, que les permite, frente a la dinámica del mundo social y al preguntarse por ella, resolver con los

recursos de rigor necesarios las inquietudes de conocimiento ancladas en las disciplinas escolares y en el contexto social y cultural en que se inscribe la institución educativa, los saberes, los docentes, los estudiantes y demás actores vinculados a ella. Como conocimiento estratégico que aporta interrogantes, información, problemas, argumentación, comprensión y análisis crítico, reflexivo y propositivo, para avanzar en la reflexión sobre su práctica pedagógica. Como recurso práctico que contribuye a estimular una enseñanza y un aprendizaje de los estudiantes, a través de la introducción de nuevas estrategias, recursos, medios y tecnologías.

3. Objetivos de la investigación

3.1. Objetivo general

Determinar si existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los docentes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, 2017.

3.2. Objetivos específicos

- A. Determinar si existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio en los docentes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, 2017.
- B. Determinar si existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones en los docentes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, 2017.
- C. Determinar si existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la productividad en los docentes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, 2017.
- D. Determinar si existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el conocimiento en los docentes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, 2017.

4. Hipótesis de estudio

4.1. Hipótesis principal

H₁: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los docentes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, 2017.

4.2. Hipótesis derivadas

A. H₁: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio en los docentes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto, 2017.

B. H₁: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones en los docentes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto, 2017.

C. H₁: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la productividad en los docentes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto, 2017.

D. H₁: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el conocimiento en los docentes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto, 2017.

5. Variables de estudio

5.1. Variable predictora

Inteligencia Emocional. Goleman (1995) afirma: “Es la capacidad para examinar, analizarse uno mismo y compararnos con otros, siendo avisado para ser dirigido correctamente”.

Dimensiones: Autorregulación, Motivación, Empatía, Habilidades sociales.

5.2. Variable criterio

Desempeño laboral: Chiavenato (2000) afirma: “El desempeño de las personas se determina mediante factores previamente definidos, tales como los actitudinales y factores operativos”.

Dimensiones: Calidad de servicio, Toma de decisiones, Productividad, y Conocimiento.

5.3. Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría	Fuente de información	Instrumento	
Inteligencia emocional	Autorregulación	Adaptabilidad	Preg. 1	1= Nunca	Docentes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto	El instrumento Inteligencia emocional es tomado de un estudio realizado en México por Estrella Iveth Hernández Galicia (2008), adaptado del cuestionario “ECI” (Emotional Competence Inventory)	
		Autocontrol	Preg. 2	2=Casi nunca			
		Confiabilidad	Preg. 3	3= A veces			
			Preg. 4	4= Casi siempre			
			Preg. 5	5=Siempre			
		Motivación	Innovación	Preg. 6			
				Preg. 7			
				Preg. 8			
			Integridad	Preg. 9			
	Preg. 10			1= Nunca			
	Compromiso		Preg. 11	2=Casi nunca			
			Preg. 12	3= A veces			
	Iniciativa		Preg. 13	4= Casi siempre			
			Preg. 14	5=Siempre			
			Preg. 15				
	Motivación al logro		Preg. 16				
			Preg. 17				
			Preg. 18				
			Preg. 19				
	Optimismo	Preg. 20	1= Nunca				
		Preg. 21	2=Casi nunca				
		Preg. 22	3= A veces				
		Preg. 23	4= Casi siempre				
Empatía	Aprovechamiento de la diversidad						
		Comprensión de los demás					
		Conciencia política					

		Preg. 24	5=Siempre
		Preg. 25	
	Orientación al servicio	Preg. 26	
	Catalizador del cambio	Preg. 27	
Habilidades Sociales	Colaboración y cooperación	Preg. 28	1= Nunca
		Preg. 29	2=Casi nunca
		Preg. 30	3= A veces
	Comunicación	Preg. 31	4= Casi siempre
		Preg. 32	5=Siempre
	Habilidades de equipo	Preg. 33	
		Preg. 34	
	Influencia	Preg. 35	
		Preg. 36	
	Liderazgo	Preg. 37	
Preg. 38			
Preg. 39			
Resolución de conflictos	Preg. 40		

Variable	Dimensiones	Indicadores	ítems	Categoría	Fuente de información	Instrumento	
Desempeño Laboral	Calidad	Calidad de servicio	Preg. 41	1= Nunca	Docentes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto	Estrella Iveth Hernández Galicia (2008). Este instrumento se ha adaptado al contexto y al criterio de la investigadora, adaptado el cuestionario de Chiavenato.	
			Preg. 42	2=Casi nunca			
			Preg. 43	3= A veces			
			Satisfacción al usuario	Preg. 44			4= Casi siempre
				Preg. 45			5=Siempre
				Preg. 46			
		Reconocimiento	Preg. 47				
			Preg. 48				
			Preg. 49				
		Trabajo en equipo	Preg. 50				
			Preg. 51				
			Buena atención	Preg. 52			
	Preg. 53						
	Preg. 54						
	Productividad	Responsabilidad	Preg. 55	1= Nunca			
			Cumplimiento de objetivos	Preg. 56	2=Casi nunca		
				Preg. 57	3= A veces		
		Retroalimentación	Preg. 58	4= Casi siempre			
Preg. 59			5=Siempre				
Preg. 60							
Compromiso	Preg. 61						
	Preg. 62						
Toma de decisiones	Alternativas de solución	Preg. 63					
		Preg. 64					
		Preg. 65	1= Nunca				
		Preg. 66	2=Casi nunca				

	Decisiones y responsabilidades	Preg. 67 Preg. 68	3= A veces 4= Casi siempre 5=Siempre
	Programación de recursos	Preg. 69 Preg. 70	
Conocimiento	Conocimiento del puesto	Preg. 71 Preg. 72	1= Nunca
	Conocimiento de la entidad	Preg. 73	2=Casi nunca
		Preg. 74 Preg. 75	3= A veces 4= Casi siempre
	Conocimiento del área de trabajo	Preg. 76 Preg. 77	5=Siempre
	Conocimiento del alumno	Preg. 78 Preg. 79 Preg. 80	

CAPÍTULO II

FUNDAMENO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

1. Antecedentes de la investigación

Pereda, López y González (2016) escriben un artículo titulado: *Inteligencia emocional como habilidad directiva*, es estudio aplicado en los municipios de la provincia de Córdoba en España. El tipo de estudio fue empírico; la población universo fueron todos los empleados públicos, funcionarios y laborales haciendo un total de 12 777 empleados. La muestra conformada por 362, la aplicación del instrumento fue de modo personal con un cuestionario estructurado y cerrado y mediante cuestionario online. Los resultados muestran que la inteligencia emocional se consolida como una habilidad directiva de gran transcendencia en empresas y administraciones.

Araujo y Leal (2007) desarrollan su tesis titulada: *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas-Venezuela*, cuyo objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del nivel directivo. La investigación es de tipo descriptivo cuantitativo correlacional con diseño no experimental. La población estuvo conformada por todas las instituciones de educación superior públicas. Los resultados muestran a través del coeficiente estadístico de Pearson, la puntuación de 0.995, indicando que hay una correlación positiva muy fuerte entre las variables de inteligencia emocional con el desempeño laboral.

Guerrero, Govea y Urdaneta, en el artículo titulado: *Análisis de la gestión del conocimiento de la inteligencia emocional en las organizaciones*, Venezuela. Fue una investigación del tipo documental descriptiva. El diseño fue de tipo bibliográfico. Después de la revisión y el análisis documental. Los resultados fueron los siguientes: Mediante la gestión del conocimiento y la inteligencia emocional se ha podido obtener diferentes logros; el conocimiento tácito es difícil

de comunicar a otros, está conformado por pensamientos, experiencias, el Know How del individuo.

Pereyra (2015) en su artículo denominado: *Inteligencia emocional y toma de decisiones*, el objetivo fue describir la relación entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones en el sector empresarial. Es una investigación de revisión donde el investigador indagó sobre aspectos relacionados con el tipo de características emocionales de los empresarios mexicanos. Las conclusiones de esta investigación muestran que existen empresarios que tienen un coeficiente intelectual alto, pero presentan una inteligencia emocional baja; esta situación repercute al momento de tomar las decisiones. Por otra parte, la empresa es un ambiente organizacional en el cual están establecidas los puestos y funciones al intentar cruzar esto, se ocasionan conflictos; entonces esta reacción hace que los empleados no estén a gusto por lo tanto repercute en malos trabajos y baja productividad.

Uribe y Henao presentaron un artículo titulado: *La inteligencia emocional en la toma de decisiones*. Mediante una investigación de revisión teórica y bajo el principio de los estudios realizados por Antonio Damasco. En primer lugar, el ser humano se encuentra en una toma de decisiones constante desde decisiones muy automáticas y básicas hasta decisiones complejas y trascendentales. Goleman (1996) enfatiza que la inteligencia emocional es susceptible de ser aprendida y reforzada.

Antúnez y Sánchez en su publicación titulada: *Inteligencia emocional y manejo de conflictos en docentes en Educación básica y media general*. La investigación es tipo descriptiva correlacional con un diseño no experimental – transeccional. La muestra estuvo conformada por 84 docentes de las Unidades Educativa Víctor Capó. Para medir la variable independiente el investigador usó el denominado TEVIE de Escobar y Viloría (2001) que consta de 80 ítems; para la variable dependiente fue un cuestionario de 15 ítems. Los resultados mostraron una

correlación positiva moderada; lo que indica que a media que los docentes desarrollen la IE. Manejarán con mayor efectividad los conflictos.

Páez y Castaño en su artículo: *Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes universitarios*, publicado el año 2015. El objetivo es medir la relación entre ambas variables. La investigación corresponde a un tipo de estudio analítico de corte transversal. La población estuvo conformada por 3209 estudiantes de la Universidad de Manizales. Se utilizó en investigación el cuestionario de BarOn que consta de 117 ítems, divididas en 5 factores y 15 sub-escalas. Los resultados muestran al igual que los resultados comparados con otras investigaciones que si existe correlación entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico.

Arratia (2010) trabaja su tesis titulada: *Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile: Influencias y percepciones desde los evaluados*. El objetivo de esta investigación buscó comprender las relaciones existentes entre la satisfacción laboral, condiciones de trabajo y concepciones de desempeño docente. El tipo de estudio fue descriptivo, el enfoque metodológico que utilizó es cualitativo y la técnica fue la entrevista semi-estructurada, que aplicó a 12 docentes. Es posible indicar que la profesión docente es una profesión compleja que está profundamente determinada por fuerzas políticas y sociales. Los resultados muestran que para los docentes las condiciones materiales de trabajo y la satisfacción laboral se encuentran relacionadas y mediadas por el sentido vocacional de la profesión.

Terán y Lorenzo (2010) en su investigación titulada: *Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral y la productividad de los trabajadores administrativos en instituciones de educación superior*, el objetivo fue conocer la influencia que ejerce la cultura organizacional en el desempeño laboral. La investigación es cualitativa porque pretende comprender las complejas relaciones entre todo lo que existe. Como resultado de la investigación se propuso una relación entre las tres variables (CO, DL y P), en donde al afectar la cultura organizacional

se modifican e incrementa el desempeño laboral y/o la productividad con base en un programa de intervención.

Mayurí (2008) realizó la investigación: *Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de La Nación - FEBAN, Lima 2006*, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. La cual tiene como objetivo; Determinar y Evaluar de qué manera un Programa de Capacitación Empresarial se relaciona con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006. El método utilizado en la investigación es de tipo aplicado, se realizó con un diseño Experimental (Explicativo - Correlacional). Los resultados obtenidos son: El Grafico de Control cuenta con un Promedio General y. en ambos lados Límites inferior y Superior, en cuyos Intervalos deben hallarse el 99.74% de la información o, cuyos promedios estadísticos se consideran similares. Estar por debajo, o por encima del promedio general mostrara una diferencia. Contrastando los Resultados de las Pruebas Experimentales con la del Grupo Control, observamos en el presente Diagrama Carta de Control X, que los Promedios del Grupo Control se encuentran muy por debajo del Límite Inferior de dicha Carta (11.80). mientras que la del Grupo Experimental C, se encuentra por encima del Límite Superior (16.25), y los Grupos Experimentales A y B, tienen resultados estadísticamente similares, pero dentro de los Rangos de la Carta X. Sus puntajes de A y B son, 16.20 y 15.55, respectivamente. La conclusión de dicha investigación es: cuando el valor $p = 0.000 < 0.05$, podemos afirmar con un 95% que un Programa de Capacitación se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006. #- Como el valor $p = 0.000 < 0.05$, podemos afirmar con un 95% que un Programa de Capacitación dirigido al Grupo A se relaciona con el Desempeño Laboral del Grupo Control de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006. \$- Como el valor $p = 0.000 < 0.05$, podemos afirmar con un 95% Un Programa de Capacitación dirigido al Grupo B se relaciona con el Desempeño Laboral del

Grupo Control de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006 %- Como el valor $p = 0.000 < 0.05$, podemos afirmar con un 95% que un Programa de Capacitación dirigido al Grupo C se relaciona con el Desempeño Laboral del Grupo Control de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006.

Fernández (2008) en su investigación titulada: *Desempeño docente y su relación con orientación a la meta, estrategias de aprendizaje y autoeficacia: un estudio con maestros de primaria de Lima, Perú*, que tuvo como objetivo estudiar la relación entre la orientación a la meta y la percepción del desempeño docente, se utilizó el diseño correlacional múltiple y también el modelo de ecuaciones estructurales para analizar la influencia de las variables. La muestra estuvo conformada por 313 maestros de 17 escuelas públicas de educación primaria que pertenecen a 8 UGEL de Lima Metropolitana. En esta investigación para medir la autoeficacia se utilizó la escala de eficacia percibida de los maestros, construida por Tschannen-Moran y Woolfolk (2001) y también se utilizó el cuestionario de Autorreporte del Desempeño Docente (Fernández, 2002), teniendo en cuenta las dimensiones propuestas por Valdés (2000). Los resultados muestran que existe relación positiva entre el desempeño docente con la orientación a la meta, las estrategias de aprendizaje y la autoeficacia.

Caligiore y Díaz (2009), en el artículo titulado: *Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA: estudio de caso*, Venezuela. Esta investigación consiste en la elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo, también está basado en una investigación tipo documental. La población estuvo conformada por 311 docentes adscritos a la Facultad de Medicina, se utilizó un tipo de muestreo estratificado simple que fue de 85 docentes activos. Los datos fueron recolectados mediante un cuestionario que tenía 32 ítems con una escala tipo Lickert. Los resultados muestran que la puntuación media de las tres escuelas se ubicó en el segundo intervalo de la escala que corresponde a la categoría regular y al realizar el análisis de la varianza se observa que no existen diferencias significativas entre las tres escuelas en cuanto

a las variables Clima Laboral y Desempeño Docente. Por lo tanto, se deduce que la Facultad de Medicina tienen una tendencia a valorar el clima organizacional de forma débil y negativo.

2. Marco histórico

2.1. Inteligencia

El término inteligencia intus (“entre”) y legere (“escoger”), proviene del latín *intelligentia*; que deriva de *inteligere*. Un individuo es inteligente cuando es capaz de escoger la mejor opción entre diversas posibilidades que existen para resolver un problema.

A principios del Siglo XX, Galton (1822 -1911) fue uno de los primeros investigadores haciendo un estudio sistemático de las individualidades en la capacidad mental poniendo énfasis en la influencia de la herencia en cada individualidad.

Seguidamente Catell (1890) inventa las pruebas mentales con el objetivo de convertir a la psicología en una ciencia aplicada.

En ese mismo sentido, Binet (1817-1911), en el año de 1905, elabora la primera escala para niños, transcurrieron los años y en 1916 se modifica a la nueva versión del test de Stanford-Binet, y aparece por primera vez el concepto de Cociente Intelectual definido como la razón entre la edad mental y la edad cronológica.

Cabe agregar que en el año 1918 se desata la primera guerra mundial; aparecen las pruebas de inteligencia aplicada en grupo: (ARMY ALPHA y ARMY BETA). Por estos años, los investigadores siguen creyendo que la inteligencia es innata e insisten en que las diferencias raciales son reales.

En orden de las ideas anteriores, Thorndike (1920) publica un artículo: *La inteligencia y sus usos*; en este artículo señala tres tipos de inteligencia: La inteligencia abstracta, la inteligencia mecánica, la inteligencia social.

Asimismo, Thurstone, Thomson y Guilford defienden que la inteligencia puede concebirse como un gran número de vínculos estructurales independientes.

Después de la segunda guerra mundial, los procesos cognitivos comienzan a recibir cada vez más atención, los psicólogos tratan la cognición desde diversas perspectivas.

Para Piaget (1896-1980) busca una ruptura con el pasado y aspira al desarrollo de un paradigma que reúne a todas las ciencias sociales.

2.2. Inteligencia emocional

Dadas las condiciones que anteceden aparece el término de “Inteligencia Emocional”, fue acuñado por Salovey y Mayer en el año 1990 y la definen como un tipo de inteligencia social.

Goleman (1995) enuncia: “La inteligencia emocional nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que nos brindará mayores posibilidades de desarrollo personal.”

Daniel Goleman se basó en la investigación de Salovey y Mayer, así como varios otros investigadores importantes, completar su libro más vendido, Inteligencia Emocional. Además de las investigaciones, Goleman documentó las mejores prácticas en educación en el campo y en particular prestó especial atención a dos programas escolares, “Self-Science” de Six Seconds y el programa de Desarrollo Social de las Escuelas de New Haven. También habló con muchos científicos e investigadores tradicionales y vio de qué manera este trabajo estaba conectado con lo que estaba ocurriendo en las escuelas y organizaciones de vanguardia.

Daniel Goleman empezó siendo un periodista en The New York Times y ahora es el gurú de la Inteligencia emocional.

2.3. Desempeño laboral

McGregor (1969) ha señalado la necesidad de considerar el aspecto humano de las empresas teniendo en cuenta la distinción y jerarquización de necesidades establecidas por Maslow. Señala McGregor que una necesidad satisfecha no es un motivador del comportamiento, es la

necesidad superior de la jerarquía la que pasa a ser el nuevo motivador. En las organizaciones, según se han ido mejorando las condiciones de trabajo y del empleo se han ido cubriendo las necesidades básicas, el modelo de organización que se mantiene falla en proveer una efectiva motivación del esfuerzo humano hacia los objetivos de la organización. La dirección y el control son métodos inútiles, para motivar a la gente, cuyas necesidades fisiológicas y de seguridad están razonablemente satisfechas y cuyas necesidades del ego y de la autorrealización son predominantes.

La teoría X representa el estilo de administración definido por la administración científica de Taylor, por la teoría clásica de Fayol y por la burocracia de Weber, en diferentes etapas de la teoría administrativa: la manipulación de la iniciativa individual, la limitación drástica de la creatividad del individuo, la reducción de la actividad profesional, a través del método preestablecido y la rutina de trabajo.

La teoría “Y” es la concepción moderna de la administración, de acuerdo con la teoría del comportamiento. La teoría se basa en ideas y premisas actuales, sin preconceptos con respecto a la naturaleza humana

La teoría “Z” se basa en la relación humana y es participativa, es conocida también como el método japonés. Ouchi (1981) denominó la teoría Z, porque va más allá de las teorías X o la teoría Y.

Se basa en los siguientes valores: Confianza, Intimidad y sutileza. En tiempos recientes y a través de la historia de la gestión del talento humano, ha existido un debate continuo sobre cómo medir los recursos humanos de una manera precisa y confiable para optimizarlo y que la empresa se vea beneficiada. Como respuesta a esta necesidad, se han implementado numerosas iniciativas. Una de ellas es la medición del desempeño. Esta técnica ha sido sometida a debate numerosas veces por su complejidad y por sus cuestionamientos en cuanto al verdadero beneficio que le genera a una empresa versus el costo y desgaste que conlleva.

Enfoque de los recursos humanos (Chiavenato) Teoría de Recursos humanos: Centrado en las habilidades técnicas y sociales de las personas

Robbins, Stephen y Coulter (2013) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional, la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

Chiavenato (2002) define: “El desempeño laboral es eficacia del personal; para que exista una buena eficacia, tiene que ver mucho su comportamiento para alcanzar las metas establecidas de la organización”

Montejo (2009) afirma: “El desempeño laboral es el comportamiento o acciones de los trabajadores que al ser observado por sus superiores, son relevantes a los objetivos de la organización además de ser medidos en la competencia y contribución a la empresa con el resto de los individuos que tienen el mismo objetivo”

3. Marco filosófico

En la Biblia encontramos la salvación, también está la manera de preservar nuestra vida, en el aquí y el ahora.

Nehemías 4:6-20 dice:

Vers.⁶ Edificamos, pues, el muro, y toda la muralla fue terminada hasta la mitad de su altura, porque el pueblo tuvo ánimo para trabajar. Vers. ¹³ Entonces por las partes bajas del lugar, detrás del muro, y en los sitios abiertos, puse al pueblo por familias, con sus espadas, con sus lanzas y con sus arcos. Vers. ¹⁴ Después miré, y me levanté y dije a los nobles y a los oficiales, y al resto del pueblo: No temáis delante de ellos; acordaos del Señor, grande y temible, y pelead por vuestros hermanos, por vuestros hijos y por vuestras hijas, por vuestras mujeres y por vuestras casas. Vers. ²⁰ En el lugar donde oyereis el sonido de la trompeta, reuníos allí con nosotros; nuestro Dios peleará por nosotros.

En Proverbios 4:23 dice: “Con toda diligencia guarda tu corazón, porque de él brotan los manantiales de vida”. El buen manejo emocional es una utilidad de gran necesidad en la obra cristiana. Una explosión emocional en el momento equivocado, puede estar en nuestra contra por mucho tiempo y usualmente somos juzgados por otros en relación con la manera en que manejamos nuestras emociones.

El creyente cristiano debe aspirar a tener la vida emocional de Jesús, pues esto es parte de ser a su imagen; fundamentado en la Fe, en la inspirada, inequívoca y autoritaria Escritura. En Jesús tenemos un modelo, una guía, una referencia donde basar nuestras enseñanzas, y esto es invaluable.

El salmista dice: “Jehová, ¿Quién habitará en tu Tabernáculo? ¿Quién morará en tu monte santo? Salmos 15:1. En esencia David está haciendo la pregunta: ¿Quién tendrá el éxito en la vida en última instancia? La respuesta está dada: “El que anda en integridad y hace justicia; el que habla verdad en su corazón”.

Asimismo, Elena White observa: “Aun vuestros pensamientos han de ser sujetos a la voluntad de Dios y vuestros sentimientos puestos bajo el control de la razón y la religión”.

La imaginación no os fue dada para permitir que anduviera desbocada siguiendo su propia voluntad, sin que se hiciera esfuerzo alguno para restringirla o disciplinarla. Si los pensamientos son malos, los sentimientos también lo serán, y si los pensamientos y sentimientos combinados constituyen el carácter moral de la persona.

White menciona que hay que desarrollar lo positivo. El carácter optimista y enérgico, sólido y fuerte que manifestó Cristo, tiene que desarrollarse en nosotros, mediante la misma disciplina que él soportó. Y a nosotros se nos ofrece la gracia que recibió él (El Deseado de todas las gentes, cap. 7).

Asimismo, aconseja que “evitemos los pensamientos negativos. Puesto que no nos pertenecemos, pues hemos sido comprados por precio, es deber de quien profesa ser cristiano

poner sus pensamientos bajo el dominio de la razón y obligarse a sí mismo a ser alegre y feliz. Por amarga que sea la causa de su pena, debe cultivar una actitud de tranquilidad y quietud en Dios. ¡Qué preciosa y sanadora es la influencia de la tranquilidad que hay en Cristo Jesús, de su paz, y cuán sedante es para el alma oprimida! Por oscuras que sean las perspectivas, albergue una actitud de esperanza para bien (Mente, carácter y personalidad, t. 2, cap. 72).

Cada vez que hay una falta moral, comienza con un pensamiento distorsionado. Entonces Pablo nos dice en romanos capítulo doce versículos dos: “Transformaos por medio de la renovación de vuestro entendimiento”. No sólo debemos reconocer los pensamientos distorsionados, sino que debemos corregirlos y reemplazarlos con pensamientos verdaderos y precisos que encuentren su fuente en Dios.

4. Marco teórico

4.1. Inteligencia Emocional

En el mundo empresarial, la inteligencia emocional es una herramienta inestimable para comprender la productividad laboral de las personas.

Harvard Business Review ha llegado a calificar a la inteligencia emocional como un concepto revolucionario, una noción arrolladora, una de las ideas más influyentes de la década en el mundo empresarial. La directora de investigación de un head hunter ha puesto de relieve que los CEO son contratados por su capacidad intelectual y su experiencia comercial y despedida por su falta de inteligencia emocional.

Según Pegoraro (2009), “La inteligencia hoy en día es un factor notable dentro de las organizaciones, ya que se necesita tener un nivel alto de conocimiento asociado a la inteligencia, permitiendo que con ciertas destrezas afronten con éxito los cambios que se presentan día a día”.

Sternberg (2000) afirma: “existen diferentes tipos de inteligencia, como concepto general implica la reunión de información, aprendizaje y el razonamiento sobre la información; es decir, la habilidad mental asociada con las operaciones cognitivas”.

Para Goleman (1985), la inteligencia emocional es “esa disposición que nos permite tomar las riendas de nuestros impulsos emocionales, comprender los sentimientos más profundos de nuestros semejantes, manejar amablemente nuestras relaciones.”

Goleman recalca “Cuanto más abiertos estemos a nuestros propios sentimientos, mejor podremos leer los de los demás”. En efecto la inteligencia emocional es la clave para que nuestras relaciones e interacciones sean un éxito y resulten beneficiosas para todas las partes implicadas.

Salovey (1990) define: “Como un tipo de inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y las de los demás”

4.1.1. Importancia de la inteligencia emocional

La inteligencia emocional, la capacidad que te permite identificar las emociones que estás sintiendo, para así expresarlas de la manera adecuada.

La inteligencia emocional mejora nuestras relaciones; ya que si tienes una buena gestión de emociones esto evitara muchos conflictos.

La inteligencia emocional aleja el estrés de nuestra vida y como resultado un buen desempeño laboral.

La inteligencia emocional nos permite ser más felices; ser acertivos en diferentes situaciones ayuda a sentirnos bien con nosotros mismos.

4.1.2. Principales modelos de la inteligencia emocional

4.1.2.1. Modelo de Mayer y Salovey (1997):

Es la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la

habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual.

A continuación se describe en que consiste estas cuatro habilidades emocionales:

- A. La percepción emocional. Las emociones son percibidas, identificadas, valoradas y expresadas a través de la expresión facial y de otros elementos como la voz o la expresividad corporal.
- B. La facilitación o asimilación emocional. Las emociones priorizan el pensamiento y dirigen la atención a la información importante.
- C. La comprensión emocional. Implica la habilidad para desglosar el amplio y complejo repertorio de señales emocionales, etiquetar las emociones y reconocer en qué categorías se agrupan los sentimientos.
- D. La dirección emocional. Comprensión de las implicaciones que tienen los actos sociales en las emociones y regulación de las emociones en uno mismo y en los demás.
- E. La regulación reflexiva de la emociones. Los pensamientos promueven el crecimiento emocional, intelectual y personal para hacer posible la gestión de las emociones en las situaciones de la vida.

4.1.2.2. *Modelo de Bar On (2000):* y su medida a través del inventario EQ-I (Bar-On Emotional Quotient Inventory).

A. Componente intrapersonal:

- Comprensión emocional de sí mismo
- Asertividad
- Autoconcepto
- Autorrealización
- Independencia

B. Componente interpersonal:

- Empatía

- Relaciones interpersonales
 - Responsabilidad social
- C. Componente de manejo de emociones.
- Solución de problemas
 - Prueba de la realidad
 - Flexibilidad
- D. Componente de estado de ánimo.
- Tolerancia al estrés
 - Control de los impulsos
- E. Componente de adaptación-ajuste.
- Felicidad
 - Optimismo

Finalmente el modelo Bar-On (1997) emplea la expresión: “inteligencia emocional y social” haciendo referencia a las competencias sociales que se deben tener para desenvolverse en la vida.

4.1.2.3. Modelo de las competencias emocionales de Goleman (1998): Establece la existencia de un Cociente Emocional (CE) que no se opone al Cociente Intelectual (CI) clásico, sino que ambos se complementan.

- A. Conciencia de uno mismo
- B. Autorregulación
- C. Motivación
- D. Empatía
- E. Habilidades sociales

4.1.3. Dimensiones de la inteligencia emocional

4.1.3.1. Autorregulación

Goleman (1998) define a la autorregulación como la conducción de los impulsos y sentimientos impresionantes. Depende de la actividad constante de los centros emocionales con los de tipo ejecutivo en las zonas pre frontal del cerebro. Autodominio: Manejo efectivo de las emociones e impulsos perjudiciales.

- ✓ Confiabilidad: honradez e integridad.
- ✓ Integridad: Actitud responsable en el cumplimiento de toda actividad.
- ✓ Adaptabilidad: Asertividad al manejar cambios y desafíos.
- ✓ Innovación: Capacidad proactiva de ideas y enfoques novedosos respecto a nueva información.

4.1.3.2. Automotivación

Bandera (2006) considera que la automotivación es una actitud positiva que necesitamos para sentirnos mejor. Del mismo modo menciona que la automotivación es el manejo de nuestras emociones, y el entusiasmo diario para realizar nuestras actividades de la mejor manera.

- ✓ Motivación al logro
- ✓ Compromiso
- ✓ Iniciativa
- ✓ Compromiso

4.1.3.3. Empatía

Según Narváez (2006), “con la empatía se puede comprender: las necesidades de otros, sus sentimientos y preocupaciones. Esta experiencia es posible al centrar la atención en la otra persona y no en la nuestra”. Por eso se considera la empatía como un medio social para mejorar la relación entre las personas.

- ✓ Comprensión a los demás
- ✓ Orientación hacia el servicio

- ✓ Desarrollo de los demás
- ✓ Aprovechar la diversidad: mejorar las oportunidades para las personas.
- ✓ Conciencia política: capacidad para discernir otras corrientes sociales y políticas de una organización.

4.1.3.4. *Habilidades Sociales*

Navarro (2007) define a las habilidades sociales: “las habilidades para cuidar las buenas relaciones. En ese sentido las empresas necesitan personas que practiquen el trabajo en equipo, que puedan aportar su máxima capacidad.

Para Goleman (1998), las habilidades sociales incluyen:

- ✓ Influencia: tener técnicas asertivas de persuasión.
- ✓ Comunicación: transmitir mensajes claros y convincentes.
- ✓ Liderazgo: capacidad para motivar y conducir a las personas.
- ✓ Manejo de conflictos: negociar y resolver desacuerdos.
- ✓ Catalizador del cambio: promover el cambio.
- ✓ Establecer Vínculos: alimentar las relaciones interpersonales.
- ✓ Colaboración y cooperación: trabajar en equipo para lograr las metas comunes.
- ✓ Habilidades de equipo: crear sinergia para trabajar y lograr metas grupales.

Goleman (1998) afirma que “en el mundo laboral se da más importancia a la inteligencia emocional; a medida en que las organizaciones se ven forzadas a evadir las olas de la reconversión”; los trabajadores que se mantienen en su puesto tienen que ser más responsables y más participativos; los trabajadores de nivel medio podrían cubrir fácilmente su timidez.

4.2. Desempeño Laboral

Chiavenato (2000) menciona que el desempeño laboral constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados.

Otra definición más completa del mismo autor indica que la evaluación del desempeño de

un colaborador es una forma sistemática de valoración de las actividades que ejecuta y si este logra alcanzar las metas propuestas, dar los resultados deseados y mostrar potencial de desarrollo a futuro, pero, sobre todo, cuánto valor agrega a la organización.

Por su parte, Campbell (1990) afirma: “El desempeño el desempeño es la ejecución voluntaria de conductas relevantes para alcanzar las metas de la organización”. Robbins (2004) define el desempeño laboral como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas.

Finalmente, el desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual.

4.2.1. Dimensiones del desempeño laboral

4.2.2.1. Calidad de servicio. Pizzo (2013) afirma: es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, un servicio accesible adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.

4.2.2.2. Productividad. Es la relación entre la cantidad de productos y los resultados obtenidos.

4.2.2.3. Factor humano clave en la productividad. Es importante que la organización aprende a gestionar los recursos que se tienen.

4.2.2.4. Toma de decisiones. Abarca todo el proceso que supone tomar decisiones adecuadas y eficaces.

4.2.2.5. Conocimiento. Tsoukas & Vladimirov (2001) describen al conocimiento como la

capacidad individual para realizar distinciones o juicios en relación con un contexto.

5. Marco conceptual de términos

- Estrategia. La estrategia generalmente empieza con una visión de la empresa, de hecho, cómo quiere verse a sí misma. En otras palabras, la estrategia habla acerca de lo que una empresa debe y no debe hacer.
- Desempeño. Sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía.
- Eficiencia. Es utilizar los recursos de la sociedad de la manera más eficaz posible para satisfacer las necesidades y los deseos de los individuos, optimizando los recursos.
- Autorregulación. Se refiere a como una persona ejerce control sobre sus propias respuestas para perseguir metas y vivir de acuerdo con normas.
- Motivación. Es una mezcla de pasión, propósito, toma de decisiones y compromiso que impulsan a un individuo a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener firme su conducta.
- Habilidades Sociales. Es el arte de relacionarse con las personas, interactuar de forma efectiva y mutuamente satisfactoria.
- Calidad de servicio. Es la satisfacción con la que define el cliente y que a la vez permite construir una imagen.
- Conocimiento. Es una capacidad del ser humano para comprender la naturaleza, relaciones y cualidades de las cosas a través de la razón.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1. Tipo de estudio

Es investigación corresponde al tipo de estudio aplicado, correlacional, porque analiza la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los docentes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “El estudio correlacional tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existen entre dos o más conceptos, variables”

2. Diseño de investigación

La investigación es de diseño no experimental porque se realiza sin manipular deliberadamente las variables y es transversal porque se recolectó los datos en un solo momento (Hernández, 2013).

3. Definición de la población y muestra

3.1. Delimitación espacial y temporal

3.1.1. Delimitación espacial

La investigación se realizó con la información obtenida de los docentes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, 2017.

3.1.2. Delimitación temporal

Se realizó en el año 2017, a partir del mes de julio del 2017 al mes de enero del 2018.

3.2. Delimitación de la población y muestra

3.2.1. Delimitación de la población

La población tiene un universo de 103 docentes que pertenecen a la facultad de ciencias empresariales, facultad de ciencias de la salud y facultad de ingeniería y arquitectura de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto.

3.2.2. Criterios de inclusión y de exclusión

Criterios de inclusión

- ✓ Docentes de tiempo completo.
- ✓ Docentes que imparten clases 12 horas como mínimo a la semana

Criterios de exclusión

- ✓ Docentes con más del 30% de inasistencia a sus horas de clase.

3.2.3. Delimitación de la muestra

La muestra está conformada de la siguiente manera:

Facultad de ciencias de la Salud con 20 docentes, en la Facultad de Ciencias Empresariales, 35 docentes y en la Facultad de Ingeniería y Arquitectura con 27 docentes, haciendo un total de 82 docentes para el tamaño de la muestra.

4. Técnicas de muestreo

Se utilizó el muestreo no probabilístico.

De acuerdo con la fórmula utilizada, la muestra total fue de 82 docentes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, 2017.

$$\frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra que queremos calcular

N: Población total

Z: Nivel de confianza 95% = 1.96

p: Proporción 50%

e: Margen de error 5%

$$n = \frac{103 \cdot 1.96^2 \cdot 0.5 (1-0.5)}{(103-1) 0.05^2 + 1.96^2 \cdot 0.5 (1-0.5)}$$

$$n=82$$

5. Técnica de recolección de datos

Se utilizó la técnica de encuesta para la recolección de los datos, haciendo uso de dos instrumentos: Inteligencia emocional y desempeño laboral.

6. Plan de tratamiento de datos

En primer lugar, se solicitó la autorización a la administración de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto y se procedió a aplicar la encuesta a los docentes, quienes de manera voluntaria participaron; cada uno de ellos leyó cada ítem para luego elegir y marcar la opción con la que se identifica, cabe mencionar que la administración del instrumento es de forma colectiva y el tiempo es de 20 minutos aproximadamente.

Se usó el análisis de estadística Prueba de Kolmogorov-Smirnov para determinar la normalidad de los datos dando los siguientes resultados:

Tabla 1

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		I_emocional	Autorregulación	Motivación	Empatía	Desempeño	Productividad	Conocimiento	Habilidad Sociales	Calidad_Servicio	Toma_Decisiones
N		82	82	82	82	82	82	82	82	82	82
Parámetros	Media	175.72	39.21	43.67	35.46	171.46	44.34	38.52	57.38	58.99	29.61
normales ^{a,b}	Desviación estándar	17.400	4.300	4.732	4.252	18.980	5.276	5.753	6.872	7.461	4.348
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.109	.113	.102	.148	.090	.142	.130	.134	.117	.108
	Positivo	.081	.089	.091	.143	.066	.142	.130	.134	.117	.108
	Negativo	-.109	-.113	-.102	-.148	-.090	-.123	-.118	-.130	-.095	-.099
Estadístico de prueba		.109	.113	.102	.148	.090	.142	.130	.134	.117	.108
Sig. asintótica (bilateral)		.018 ^c	.012 ^c	.036 ^c	.000 ^c	.095 ^c	.000 ^c	.002 ^c	.001 ^c	.007 ^c	.020 ^c

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la prueba de Kolmogorov nos muestra que la distribución de la prueba no es normal; por lo tanto, se procedió a la correlación de las variables utilizando el estadístico de Rho de Spearman.

7. Instrumento para la recolección de datos

Para medir la inteligencia emocional se utilizó el instrumento adaptado y validado de Hernández (2008) que está estructurado por cuatro dimensiones propuestas por Goleman (1995) en su libro *Inteligencia Emocional*; el cual está conformado por 40 ítems. La primera dimensión cuenta con 9 ítems, la segunda dimensión cuenta con 10 ítems, la tercera dimensión cuenta con 8 ítems, y la cuarta dimensión cuenta con 13 ítems.

Para la variable desempeño laboral, se usó el instrumento de Chiavenato (2000) conformado por 40 ítems, la primera dimensión cuenta con 14 ítems, la segunda dimensión cuenta con 10 ítems, la tercera dimensión cuenta con 7 ítems, y la cuarta dimensión cuenta con 9 ítems.

8. Técnica para el procesamiento y análisis de datos

En primer lugar, se enumera en orden correlativo cada uno de las encuestas que fueron aplicadas; para luego ingresar los datos al programa SPSS 22, con el objetivo de obtener los datos estadísticos correspondientes a la investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

1. Análisis descriptivo de los datos

Tabla 2

Fiabilidad de Alfa de Cronbach de las variables.

Variable 1	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítems
Inteligencia Emocional con un Alfa de Cronbach de 0,96 (40 ítems)	Autorregulación	0,879	9
	Motivación	0,902	10
	Empatía	0,918	8
	Habilidades Sociales	0,938	13
Variable 2	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítems
Desempeño Laboral con un Alfa de Cronbach de 0,95 (40 ítems)	Calidad de Servicio	0.891	14
	Productividad	0,928	10
	Toma de decisiones	0,870	7
	Conocimiento	0,916	9

Fuente: Elaboración propia.

Los instrumentos son aptos de acuerdo con los coeficientes de Alfa de Cronbach.

Tabla 3

Validez según Juicio de expertos

Nombre del experto	Grado académico	Año de experiencia	Rol actual	Título profesional	Institución que labora
Renzo Felipe Carranza			Coordinador de Investigación		Universidad Peruana
Esteban	Magister	ocho años	UPeU Tarapoto	Psicólogo	Unión FT Universidad Peruana
Gino Gabriel Marca Dueñas	Maestro	once años	Director de la EP Psicología	Psicólogo	Unión FT
			Director de Evaluación y Acreditación	Ingeniero de Sistemas	Universidad Peruana
Daniel Lévano	Magister	diez años			Unión FT

Fuente: Elaboración propia.

Las validaciones de los instrumentos fueron revisadas por tres juicios de expertos.

Tabla 4

Información sociodemográfica

		Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	57	69.5%
	Femenino	25	30.5%
Edad	20 - 30 años	26	31.7%
	31 - 40 años	31	37.8%
	41 - 50 años	27	20.7%
	51 - 60 años	8	9.8%
Grado de instrucción	Bachiller	45	54.9%
	Maestría	36	43.9%
	Doctor	1	1.2%
Estado civil	soltero (a)	27	32.9%
	Casado (a)	53	64.6%
	Divorciado (a)	1	1.2%
	Conviviente	1	1.2%
	Total	82	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

De los 82 encuestados observamos la situación sociodemográfica, que el 69.5% es de género masculino y el 30.5% de género femenino, con respecto a la edad, el 31.7% tiene entre 20 a 30 años, el 37.8% tiene entre 31 a 40 años, el 20.7% tiene entre 41 a 50 años, el 9.8% tiene entre 51 a 60 años.

Tabla 5

Información de facultad

Facultad en la que se desempeña	Frecuencia	Porcentaje
FIA	27	32.9%
FCE	35	42.7%
FCS	20	24.4%
Total	82	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

El 32.9% pertenece a la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, el 42.7% pertenece a la Facultad de Ciencias Empresariales y el 24.4% pertenece a la Facultad de Ciencias de la Salud.

Tabla 6

Información tiempo de experiencia

Tiempo de experiencia profesional laborando en la UPeU Tarapoto	Frecuencia	Porcentaje
1 a 6 meses	3	3.7%
7 meses a 1 año	20	24.4%
2 a 4 años	35	42.7%
5 a 8 años	15	18.3%
9 años a más	9	11.0%
Total	82	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

El 42.7% tiene de 2 a 4 años de experiencia en docencia, el 24.4% de 7 meses a 1 año, el 18.3% de 5 a 8 años, el 11% de 9 años a más y el 3.7% de 1 a 6 años.

Tabla 7

Niveles de Inteligencia Emocional y sus dimensiones

		Frecuencia	Porcentaje
Inteligencia Emocional	Bajo	27	32.9%
	Medio	27	32.9%
	Alto	28	34.1%
	Total	82	100.0%
Autorregulación	Bajo	23	28.0%
	Medio	22	26.8%
	Alto	37	45.1%
	Total	82	100.0%
Motivación	Bajo	26	31.7%
	Medio	25	30.5%
	Alto	31	37.8%
	Total	82	100.0%
Empatía	Bajo	23	28.0%
	Medio	30	36.6%
	Alto	29	35.4%
	Total	82	100.0%
Habilidades Sociales	Bajo	25	30.5%
	Medio	28	34.1%
	Alto	29	35.4%
	Total	82	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 7 nos muestra sobre la inteligencia emocional, el 32.9% está en un nivel bajo, el 32.9% en un nivel medio y el 34.1% en un nivel alto.

Tabla 8

Niveles de Desempeño laboral y sus dimensiones

		Frecuencia	Porcentaje
Desempeño Laboral	Bajo	26	31.7%
	Medio	27	32.9%
	Alto	29	35.4%
	Total	82	100.0%
Calidad de Servicio	Bajo	21	25.6%
	Medio	30	36.6%
	Alto	31	37.8%
	Total	82	100.0%
Productividad	Bajo	24	29.3%
	Medio	28	34.1%
	Alto	30	36.6%
	Total	82	100.0%
Toma de decisiones	Bajo	24	29.3%
	Medio	27	32.9%
	Alto	31	37.8%
	Total	82	100.0%
Conocimiento	Bajo	23	28.0%
	Medio	23	28.0%
	Alto	36	43.9%
	Total	82	100.0%

Fuente: elaboración propia

Para la variable desempeño laboral, el 317% tiene un nivel bajo, el 32.9% tiene un nivel medio, y el 35.4% tiene un nivel alto.

Tabla 9

Niveles de inteligencia emocional según área de trabajo

		Facultad Ingeniería y Arquitectura		Facultad de Ciencias Empresariales		Facultad de Ciencias de la Salud		Total	
Inteligencia	Bajo	9	11.0%	13	15.9%	5	6.1%	27	32.9%
Emocional	Medio	11	13.4%	7	8.5%	9	11.0%	27	32.9%
	Alto	7	8.5%	15	18.3%	6	7.3%	28	31.1%
	Total	27	32.9%	35	42.7%	20	24.4%	82	100.0%
Autorregulación	Bajo	9	11.0%	9	11.0%	5	6.1%	23	28.0%
	Medio	9	11.0%	7	8.5%	6	7.3%	22	26.8%
	Alto	9	11.0%	19	23.2%	9	11.0%	37	45.1%
	Total	27	32.9%	35	42.7%	20	24.4%	82	100.0%
Motivación	Bajo	9	11.0%	11	13.4%	6	7.3%	26	31.7%
	Medio	5	6.1%	10	12.2%	10	12.2%	25	30.5%
	Alto	13	15.9%	14	17.1%	4	4.9%	31	37.8%
	Total	27	32.9%	35	42.7%	20	24.4%	82	100.0%
Empatía	Bajo	8	9.8%	10	12.2%	5	6.1%	23	28.0%
	Medio	12	14.6%	10	12.2%	8	9.8%	30	36.6%
	Alto	7	8.5%	15	18.3%	7	8.5%	29	35.4%
	Total	27	32.9%	35	42.7%	20	24.4%	82	100.0%
Habilidades	Bajo	8	9.8%	13	15.9%	4	4.9%	25	30.5%
Sociales	Medio	10	12.2%	9	11.0%	9	11.0%	28	34.1%
	Alto	9	11.0%	13	15.9%	7	8.5%	29	35.4%
	Total	27	32.9%	35	42.7%	20	24.4%	82	100.0%

Fuente: elaboración propia

Para la variable inteligencia emocional, la Facultad con un nivel alto es el de Ciencias Empresariales con un 18.3% seguido de Ingeniería y Arquitectura con un 8.5%, mientras que Ciencias de la Salud con un 7.3%.

Tabla 10

Niveles de desempeño laboral según área de trabajo

		Área de trabajo							
		Facultad de Ingeniería y Arquitectura		Facultad de Ciencias Empresariales		Facultad de Ciencias de la Salud		Total	
Desempeño Laboral	Bajo	10	12.2%	10	12.2%	6	7.3%	26	31.7%
	Medio	11	13.4%	11	13.4%	5	6.1%	27	32.0%
	Alto	6	7.3%	14	17.1%	9	11.0%	29	35.4%
	Total	27	32.9%	35	42.7%	20	24.4%	82	100,0%
Calidad de Servicio	Bajo	9	11.0%	8	9.8%	4	4.9%	21	25.6%
	Medio	11	13.4%	12	14.6%	7	8.5%	30	36.6%
	Alto	7	8.5%	15	18.3%	9	11.0%	31	37.8%
	Total	27	32.9%	35	42.7%	20	24.4%	82	100,0%
Productividad	Bajo	10	12.2%	10	12.2%	4	4.9%	24	29.3%
	Medio	9	11.0%	12	14.6%	7	8.5%	28	34.1%
	Alto	8	9.8%	13	15.9%	9	11.0%	30	36.6%
	Total	27	32.9%	35	42.7%	20	24.4%	82	100,0%
Toma de decisiones	Bajo	10	12.2%	9	11.0%	5	6.1%	24	29.3%
	Medio	6	7.3%	13	15.9%	8	9.8%	27	32.9%
	Alto	11	13.4%	13	15.9%	7	8.5%	31	37.8%
	Total	27	32.9%	35	42.7%	20	24.4%	82	100,0%
Conocimiento	Bajo	10	12.2%	8	9.8%	5	6.1%	23	28.0%
	Medio	6	7.3%	13	15.9%	4	4.9%	23	28.0%
	Alto	11	13.4%	14	17.1%	11	13.4%	36	43.9%
	Total	27	32.9%	35	42.7%	20	24.4%	82	100,0%

Fuente: elaboración propia

Para la variable desempeño laboral, la Facultad con un nivel alto es el de Ciencias Empresariales con un 17.1% seguido de Ingeniería y Arquitectura con un 7.3%, mientras que Ciencias de la Salud con un 11%.

2. Prueba de hipótesis

2.1. Contrastación de la hipótesis general

Hipótesis general

H₁: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los docentes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, 2017.

H₀: No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los docentes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, 2017.

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, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 11

Relación de inteligencia emocional con el desempeño laboral.

	Desempeño laboral		
	Rho	p	N
Inteligencia emocional	,669**	0,000	82

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

El sig. (r = 0,669** ; p = 0,000) correlación directa y significativa; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

2.2. Contrastación de la primera hipótesis específica

H₁: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio en los docentes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto, 2017.

H₀: No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio en los docentes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto, 2017.

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, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 12

Relación de inteligencia emocional y la calidad de servicio

Calidad de servicio			
	Rho	p	n
Inteligencia emocional	,583**	0,000	82

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

El sig. ($r = 0,583^{**}$; $p = 0,000$) correlación directa y significativa; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

2.3. Contrastación de la segunda hipótesis específica

H₁: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones en los docentes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto, 2017.

H₀: No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones en los docentes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto, 2017.

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, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 13

Relación de inteligencia emocional y la toma de decisiones

Toma de decisiones			
	Rho	p	n
Inteligencia emocional	,578**	0,000	82

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

El sig. ($r = 0,578^{**}$; $p = 0,000$) correlación directa y significativa; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

2.4. Contrastación de la tercera hipótesis específica

H₁: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la productividad en los docentes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto, 2017.

H₀: No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la productividad en los docentes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto, 2017.

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, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 14

Relación de inteligencia emocional y la productividad

	Productividad		
	Rho	p valor	N
Inteligencia emocional	,492**	0,000	82

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

El sig. (r = 0,492**; p = 0,000) correlación directa y significativa; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

2.5. Contrastación de la cuarta hipótesis específica

H₁: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el conocimiento en los docentes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto, 2017.

H₀: No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el conocimiento en los docentes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto, 2017.

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, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 15

Relación de inteligencia emocional y el nivel de conocimiento

	Conocimiento		
	Rho	p	n
Inteligencia emocional	,525**	0,000	82

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

El sig. ($r = 0,525^{**}$; $p = 0,000$) correlación directa y significativa; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

3. Discusión de resultados

El principal objetivo de este estudio fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los docentes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, a través de un instrumento que permitió evaluarlos.

En referencia al objetivo general, se encontró que si existe relación entre las variables de estudio ($p=0.000$); lo cual indica que a mayor inteligencia emocional mejor desempeño laboral en los docentes. Datos similares se aprecian en el estudio realizado por Araujo y Leal (2007), quienes sostienen que las variables de inteligencia emocional con el desempeño laboral hay una correlación positiva muy fuerte. En Enríquez, Martínez y Guevara (2014), los resultados coinciden que hay existencia de una relación positiva. Araujo (2007) en su investigación conformada por las instituciones de educación superior del estado de Trujillo, mediante diferentes instrumentos. Encontraron en los resultados que la inteligencia emocional se ubica en niveles muy altos y que existe una alta relación en cuanto a las dos variables; concluye además que cuánto más complejo es el trabajo, más necesaria en la inteligencia emocional. Para Canaza, Larriviere y Ramírez (2015) con un enfoque cuantitativo, los resultados coinciden con la investigación porque existen altos niveles favorables de las variables. Según Huacac (2014), correspondió a una investigación correlacional – descriptiva en el periodo (2011 – 2013). La muestra fue de 60 personas. Las conclusiones se acepta la hipótesis general que señala que existe correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de EGESUR.

En cuanto a la dimensión calidad de servicio se encontró que se relaciona de manera directa y significativamente con la inteligencia emocional ($Rho = ,583^{**}$; $p = 0,000$) de los docentes

de la universidad; resultado similar se encontró en un estudio de Bino (2016), en su trabajo de tesis concluye que los colaboradores manejan un equilibrio estable y brindan una buena y adecuada atención hacia sus clientes. Mendoza (2016), en su investigación con 80 trabajadores del centro de atención residencial Matilde – Lima; identifica una correlación positiva media entre las variables.

Respecto a la dimensión productividad se encontró relación significativa y directa ($Rho = ,578^{**}$; $p = 0,000$); es decir, a mayor inteligencia emocional mejor será la productividad en los docentes; este resultado coincide con un estudio realizado en la Consultora Hay Group (2015), revelan que un ejecutivo que desarrolla sus capacidades emocionales puede lograr una productividad hasta 127% mayor que uno que no las desarrolla.

En cuanto a la dimensión toma de decisiones se encontró que existe relación significativa y directa con la inteligencia emocional ($Rho = ,492^{**}$; $p = 0,000$); es decir, a mayor inteligencia emocional mejor será la toma de decisiones en los docentes; al igual que Damasio (2010) afirma que comprender la toma de decisiones es un proceso que está altamente influenciado por las emociones y sentimientos. Ralda (2015) presenta en su investigación que realizó con una muestra de 27 personas; y mediante la correlación de Pearson los resultados muestran que estadísticamente no existe relación significativa; pero esto se debe a la mayoría de los colaboradores se encuentran en un nivel de inteligencia emocional óptimo.

Asimismo, la dimensión conocimiento se relaciona significativamente con la inteligencia emocional ($Rho = ,525^{**}$; $p = 0,000$); estos resultados coinciden con el estudio de Guerrero, Govea y Urdaneta (2006), concluyeron que la inteligencia emocional proporciona los ejecutivos habilidades para negociar, y que favorece el trabajo en equipo con mentalidad de servicio y que además favorece la creatividad y la flexibilidad para innovar. Soto (2006), en su investigación a los estudiantes de la Universidad Nacional del Centro de Perú, concluyó que si existe relación positiva entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico.

CONCLUSIONES

Sobre la base de los resultados obtenidos durante la aplicación de los instrumentos, se presentan las siguientes conclusiones:

1. Si existe relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral es (Rho = ,669**; $p = 0,000$); correlación directa y significativa.
2. Si existe relación entre la inteligencia emocional y calidad de servicio es (Rho = ,583**; $p = 0,000$) correlación directa y significativa.
3. Si existe relación entre la inteligencia emocional y productividad es (Rho = ,578**; $p = 0,000$) correlación directa y significativa.
4. Si existe relación entre la inteligencia emocional y conocimiento es (Rho = ,525**; $p = 0,000$) correlación directa y significativa.

RECOMENDACIONES

1. Estructurar programas que conduzcan a saber manejar las emociones y mejorar el desempeño laboral en los docentes.
2. Crear ambientes de sociabilización para los docentes donde se pueda aplicar estrategias que permitan la intervención oportuna, en función a las necesidades y características de cada contexto.
3. Recomendar de forma periódica la inteligencia emocional con sus dimensiones para fortalecerlos con talleres.
4. Realizar otras investigaciones incluyendo otras variables.
5. Recomendar a los educadores en cuanto al conocimiento y manejo de las emociones; auto motivarse y saber reconocer las emociones de sus estudiantes.

LISTA DE REFERENCIAS

- Aguilar Medina, M., & Pérez Domínguez, F., & Madriz, D. (2012). Incentivos laborales como aporte a la productividad y a la calidad de servicio en las empresas del rubro farmacias. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, III (9), 33-48.
- Bar On, R. Brown, J. M.; Kirkaldy, B. D. y Thomé, E. P. (2000). Emotional expression and implications for occupational stress: An application of Emotional Quotient Inventory (EQ-i).
- Bandera, A. (2006). Automotivación para emprendedores. *Entrepreneur*, 14(7), 27-3.
- Barbosa Ramírez, L. (2013). Liderazgo e inteligencia emocional en personas que desempeñan jefaturas en empresas de Bogotá. *Universidad & Empresa*, 15 (25), 87-106.
- Biedma Ferrer, J., & Medina Garrido, J. (2014). Impacto de la conciliación laboral y familiar en el desempeño organizativo. *Intangible Capital*, 10 (3), 448-466.
- Bonilla, C. (2006). La importancia de la empatía. *Mundo Ejecutivo*, 43(3), 2-8
- Burrola - Herrera, J., & Burrola - Márquez, L., & Viramontes - Anaya, E. (2016). INTELIGENCIA EMOCIONAL E INTEGRACIÓN GRUPAL EN EL AULA: DOS CONSIDERACIONES EN LA FORMACIÓN DOCENTE. *Ra Ximhai*, 12 (6), 165-176.
- Cazalla-Luna, N., & Molero, D. (2014). Inteligencia emocional percibida, ansiedad y afectos en estudiantes universitarios. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 25 (3), 56-73.
- Caligiore Corrales, I., & Díaz Sosa, J. (2003). Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA: Estudio de un caso. *Revista Venezolana de Gerencia*, 8 (24), 644-658.
- Chiavenato, I (2002). *Administración de recursos humanos*. México. ed. 5ta. Ed.MC Graw Hill.

- Chiang Vega, M., & Méndez Urra, G., & Sánchez Bernal, G. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail. *Theoria*, 19 (2), 21-36.
- Cejudo, J., & Losada, L., & Pérez-González, J. (2017). Inteligencias múltiples y su relación con inteligencias cognitiva y emocional en adolescentes. *Universitas Psychologica*, 16 (3)
- Colín Flores, C., & Simón Domínguez, N. (2014). Adicción al trabajo, satisfacción y desempeño laboral en ejecutivos mexicanos. *Psicología Iberoamericana*, 22 (2), 16-24.
- Damasio, A. R. (2010). *El error de descartes*. Barcelona: Drakontos.
- Damasio, A. R. (2010) *Y el cerebro creó al hombre*. Barcelona: Ediciones Destino
- Dueñas Buey, M. (2002). Importancia de la inteligencia emocional: un nuevo reto para la orientación educativa. *Educación XX1*, (5), 77- 96.
- Eceiza, M., & Arrieta, M., & Goñi, A. (2008). HABILIDADES SOCIALES Y CONTEXTOS DE LA CONDUCTA SOCIAL. *Revista de Psicodidáctica*, 13 (1), 11-26.
- Fernández-Arata, J. (2008). Desempeño docente y su relación con orientación a la meta, estrategias de aprendizaje y autoeficacia: un estudio con maestros de primaria de Lima, Perú. *Universitas Psychologica*, 7 (2), 385-401.
- Fragoso Luzuriaga, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, VI (16), 110-125.
- Gabel-Shemueli, R., & Peralta Rondan, V., & Paiva Lozano, R., & Aguirre Huarcaya, G. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17 (58), 271-290.
- Goleman, D. (1998). *Inteligencia emocional en la empresa*. Barcelona, España: Editorial Kairos S.A. Recuperado de <http://www.wp-content/uploads/2014/05/Inteligencia-emocional-en-la-empresa-Resumen.pdf>

- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona, España: Editorial Kairos S.A.
- Goleman, D. (1999). Que hace un líder. *Harvard Business Review*.
- Gil-Olarte Márquez, P., & Guil Bozal, R., & Serrano Díaz, N., & Larrán Escandón, C. (2014). INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA FAMILIAR. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2 (1), 407-417.
- Guerrero V., F., & Govea, M., & Urdaneta, E. (2006). Análisis de la gestión del conocimiento y de la inteligencia emocional en las organizaciones. *Telos*, 8 (3), 420-438.
- Gutierrez Moret, M., & Ibañez Martínez, R. (2017). LAS DIFERENCIAS EN INTELIGENCIA EMOCIONAL EN FUTUROS DOCENTES A PARTIR DE SU ESPECIALIDAD. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2 (1), 337-340.
- Lara López, J. (2002). La gestión de la calidad en los servicios. *Conciencia Tecnológica*, (19), 0.
- Ilaja, B., & Reyes, C. (2016). Burnout y estrategias de inteligencia emocional en profesores universitarios: implicaciones en la salud laboral educativa. *Psicología desde el Caribe*, 33 (1), 31-46.
- López-Boudet, R., & Martínez-Vázquez, A. (2014). Inteligencia emocional y “La ventana del líder” en los directivos turísticos. *Ingeniería Industrial*, XXXV (2), 229-239.
- Martín López, E., & González Hermosell, J., & Del Barco, B. (2010). INTELIGENCIA EMOCIONAL EN PRIMARIA. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2 (1), 419-421.
- Mayer, J. & Salovey, P. & Caruso. (2000). Models of emotional intelligence. En R.J. Sternberg. (Ed). *Handbook of intelligence*. New York. Cambridge.

- Martínez González, A., & Piqueras, J., & Ramos Linares, V. (2010). Inteligencia Emocional en la Salud Física y Mental. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 8 (2), 861-890.
- Páez Cala, M., & Castaño Castrillón, J. (2015). Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Psicología desde el Caribe*, 32 (2), 268-285.
- Pérsico, L. (2003). *Inteligencia emocional*. Madrid: Editorial Libsa
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Décima Edición. México: Prentice Hall.
- Stoner, J. Freeman., & Gilbert, D. (1996). *Administración*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Ruiz Guzmán, J., & Aguilar Valdés, A. (2008). La inteligencia emocional como factor clave para la competitividad de las PyMES. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (23)
- Ruiz C., J., & Silva V., N., & Vanga A., M. (2008). Ética empresarial y el desempeño laboral en Organizaciones de Alta Tecnología (OAT). *Revista Venezolana de Gerencia*, 13 (43), 417-441.
- Ruíz L., E. (2007). Desempeño y reconocimiento laboral del técnico con elevada formación escolarizada. *Revista de la Educación Superior*, XXXVI (1) (141), 7-21.
- RÍOS-MANRÍQUEZ, M., & LÓPEZ-SALAZAR, A., & LÓPEZ-MATEO, C. (2015). ÉTICA Y CALIDAD LABORAL: IMPACTO EN EL DESEMPEÑO EMPRESARIAL. UN ESTUDIO EMPÍRICO. *HOLOS*, 3, 308-320.
- Rosel Peniche, R., & Sosa Correa, M., & Castillo León, M. (2015). Inteligencia Emocional en el cuidador primario: una propuesta para su fortalecimiento. *Temas Antropológicos*, 37 (2), 75-88.

- Ros Martínez, A., & Moya-Faz, F., & Garcés de Los Fayos Ruiz, E. (2013). Inteligencia emocional y deporte: situación actual del estado de la investigación. Cuadernos de Psicología del Deporte, 13 (1), 105-112.
- Salas Perea, Ramón Syr, Díaz Hernández, Lázaro, & Pérez Hoz, Grisell. (2012). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. Educación Médica Superior, 26(4), 604-617. Recuperado en 14 de febrero de 2018, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412012000400013&lng=es&tlng=es.
- Salovey y Mayer (1990). Inteligencia emocional. México: Editorial Me. Graw Hill
- Salvador, M., & Fuente, M., & Álvarez, J. (2009). Las habilidades sociales en directores de centros escolares. European Journal of Education and Psychology, 2 (3), 275-288.
- Sánchez, J., & Carballo, T., & Machín, E., & Gutiérrez, A., & Quintana, R. (2010). INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA AUTOEFICACIA PARA EL LIDERAZGO. International Journal of Developmental and Educational Psychology, 1 (1), 43-50.
- Sanín Posada, J., & Salanova Soria, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. Universitas Psychologica, 13 (1)
- Vanegas M. (2001). Productividad total. Ediciones castillo, S.A. de C.V. p. 11. México. <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/658.848-A639p/658.848-A639p-Capitulo%20II.pdf>
- Valls Fernández, F. (2007). Inteligencia Emocional y asesoramiento vocacional y profesional: usos y abusos. Electronic Journal of Research in Educational Psychology, 5 (1), 179-200.

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
¿Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los docentes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto 2017?	Determinar si existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los docentes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto 2017	La inteligencia emocional se relaciona significativamente y el desempeño laboral en los docentes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto 2017	Inteligencia Emocional	<p style="text-align: center;">Método de estudio</p> <p>Está basada en un estudio de carácter no experimental, transversal</p>
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS		
¿Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio en los docentes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto 2017?	Determinar si existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la calidad servicios en los docentes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto 2017	La inteligencia emocional se relaciona significativamente y la calidad de servicios en los docentes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto 2017		
¿Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la productividad en los docentes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto 2017?	Determinar si existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la productividad en los docentes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto 2017	La inteligencia emocional se relaciona significativamente y la productividad en los docentes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto 2017	Área de estudio	<p>Urb. Santa Lucía - Distrito de Morales, Región San Martín.</p>

¿Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones en los docentes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto 2017?	Determinar si existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones en los docentes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto 2017	La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la toma de decisiones en los docentes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto 2017?	Desempeño Laboral	<p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario, Encuesta</p> <p>Valoración Estadística:</p> <p>95% confiabilidad</p>
¿Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el conocimiento en los docentes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto 2017?	Determinar si existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el conocimiento en los docentes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto 2017	La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el conocimiento en los docentes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto 2017?		

Anexo 2 Matriz Instrumental

Variables	Dimensiones	indicadores	Ítems	Categoría	Fuente de información	Instrumento	Valoración Estadística
Inteligencia Emocional (X)	Autorregulación	Adaptabilidad	Ítem 1		UPeU-FT	Cuestionario, encuesta. Estrella Iveth Hernández Galicia (2008), adaptado del cuestionario "ECI" (Emotional Competence Inventory) de Boyatzis, Goleman y Hay-McBer (1999).	Prueba del índice de correlación de <u>Alfa de CrombaCh</u> Y correlación de <u>Rho Spearman</u>
		Autocontrol	Ítem 2				
		Confiabilidad	Ítem 3	1 = Nunca			
			Ítem 4	2 = Casi nunca			
		Innovación	Ítem 5	3 = A veces			
			Ítem 6	4 = Casi siempre			
		Integridad	Ítem 7	5 = Siempre			
			Ítem 8				
			Ítem 9				
	Motivación	Compromiso	Ítem 10				
			Ítem 11				
		Iniciativa	Ítem 12	1 = Nunca			
		Motivación de logro	Ítem 13	2 = Casi nunca			
			Ítem 14	3 = A veces			
			Ítem 15	4 = Casi siempre			
		Optimismo	Ítem 16	5 = Siempre			
			Ítem 17				
	Ítem 18						
	Ítem 19						
	Empatía	Aprovechamiento de la diversidad	Ítem 20				
		<u>Comprensión de los demás</u>	Ítem 21	1 = Nunca			
			Ítem 22	2 = Casi nunca			
		Conciencia Política	Ítem 23	3 = A veces			
			Ítem 24	4 = Casi siempre			
			Ítem 25	5 = Siempre			
		Orientación al servicio	Ítem 26				
	Ítem 27						
		Catalizador del cambio	Ítem 28				

	Habilidades Sociales	Colaboración y cooperación	Ítem 29				
			Ítem 30				
		Comunicación	Ítem 31	1 = Nunca			
			Ítem 32	2 = Casi nunca			
		Habilidades de equipo	Ítem 33	3 = A veces			
			Ítem 34	4 = Casi siempre			
		Influencia	Ítem 35	5 = Siempre			
		Liderazgo	Ítem 36				
			Ítem 37				
			Ítem 38				
		Resolución de conflictos	Ítem 39				
			Ítem 40				
		Desempeño Laboral (Y)	Calidad	Servicio de calidad			
Ítem 42							
Ítem 43							
Satisfacción al usuario	Ítem 44			1 = Nunca			
	Ítem 45			2 = Casi nunca			
	Ítem 46			3 = A veces			
	Ítem 47			4 = Casi siempre			
Reconocimiento	Ítem 48			5 = Siempre			
	Ítem 49						
	Ítem 50						
Trabajo en equipo	Ítem 51						
	Ítem 52						
Buena atención	Ítem 53						
	Ítem 54						
Productividad	Responsabilidad			Ítem 55			
		Ítem 56					
	Cumplimiento de objetivos	Ítem 57	1 = Nunca				

			Ítem 58	2 = Casi nunca			
			Ítem 59	3 = A veces			
			Ítem 60	4 = Casi siempre			
		Retroalimentación	Ítem 61	5 = Siempre			
			Ítem 62				
		Compromiso	Ítem 63				
			Ítem 64				
	Toma de decisiones	Alternativas de solución	Ítem 65				
			Ítem 66	1 = Nunca			
			Ítem 67	2 = Casi nunca			
		Análisis y responsabilidad por las decisiones	Ítem 68	3 = A veces			
			Ítem 69	4 = Casi siempre			
		Programación de recursos	Ítem 70	5 = Siempre			
		Ítem 71					
	Conocimiento	Conocimiento del puesto	Ítem 72				
			Ítem 73	1 = Nunca			
		Conocimiento de la Entidad	Ítem 74	2 = Casi nunca			
			Ítem 75	3 = A veces			
			Ítem 76	4 = Casi siempre			
		Conocimiento del área de desempeño	Ítem 77	5 = Siempre			
			Ítem 78				
		Conocimiento del usuario (ciudadano)	Ítem 79				
	Ítem 80						

Anexo 3 Instrumentos

CUESTIONARIO DE ENCUESTA SOBRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL

I. DATOS GENERALES		
1. Edad	4. Grado académico	a. Bachiller c. Maestría d. Doctor
a. 20 – 30 b. 31 - 40 c. 41 - 50 d. 51 - 60 e. 61 a más		
2. Género	5. Facultad en el que se desempeña	A. FIA b. FCE c. FCS
a. Masculino b. Femenino		
3. Estado civil	6. Tiempo de experiencia	a. 1 a 6 meses b. 7 meses a 1 año c. 1 a 2 años d. 3 a 5 años e. 6 años a más
a. Soltero (a) b. Casado (a) c. Viudo (a) d. Divorciado (a) e. Conviviente (a)		

Esta encuesta tiene como propósito conocer la relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral. Dicha información servirá como apoyo para la realización de una investigación que tendrá únicamente finalidades de tipo académicas, por lo que se solicita de tu amable colaboración a fin de contestar lo más honestamente posible. De ante mano, muchas gracias.

II. A continuación se presentan las preguntas de Inteligencia Emocional (IE). Marque con una "X" según la escala siguiente:

		1 = Nunca	2 = Casi Nunca	3 = A veces	4 = Casi siempre	5 = Siempre				
N°	INTELIGENCIA EMOCIONAL				PUNTAJES					
	Autorregulación				1	2	3	4	5	
1	Tiene facilidad para afrontar los cambios									
2	Mantiene la calma ante situaciones difíciles									
3	Es honesto									
4	Es leal a sus valores									
5	Le agradan las situaciones nuevas y desafiantes									
6	Considera la opinión de otras personas para generar cambios									
7	Acepta sus errores									
8	Sabe esmerarse en su trabajo, es cuidadoso y organizado									
9	Prestar atención a los detalles									
		Motivación								

10	Apoya a sus compañeros de trabajo					
11	Cumple con todos sus compromisos					
12	Tiene iniciativa para hacer más de lo que se le pide					
13	Hace su trabajo sin esperar recompensa					
14	Realizar proyectos o actividades atractivas e interesantes					
15	Busca la excelencia en lo que hace					
16	Es una persona optimista					
17	Motivar a los demás para que muestren y "despierten" sus emociones.					
18	Inspira y guía a los demás en el desempeño de sus actividades.					
19	Busca solución a cualquier problema					
Empatía						
20	Aprovecha las cualidades de los demás					
21	Acepta a las personas tal como son					
22	Se da cuenta de los estados de ánimo de otros					
23	Reconoce el poder que tienen otros					
24	Reconocer los valores y cultura de mi grupo					
25	Reconocer cómo los valores y cultura afectan a la actuación y comportamiento de la gente					
26	Proporcionar satisfacción a las personas con las que trato					
27	Ayuda a las personas que se encuentran en dificultades					
Habilidades Sociales						
28	Propone nuevas formas de hacer las cosas					
29	Fomenta la unidad para el logro de objetivos					
30	Promueve la cooperación entre compañeros					
31	Tiene habilidad para comunicarse con los demás					
32	Su forma de hablar es cuidadosa y amable					
33	Toma en cuenta a sus compañeros para resolver los problemas					
34	Le agrada trabajar en equipo					
35	Tiene facilidad para convencer a los alumnos					
36	Los alumnos lo siguen y lo apoyan					
37	Da buen ejemplo con su conducta					
38	Mantiene buenas relaciones con los demás					
39	Ayuda a las personas a resolver sus conflictos					
40	Utiliza el diálogo para resolver conflictos					

III. Preguntas de Desempeño Laboral (DL). Marque con una "X" según la escala siguiente:

1 = Nunca	2 = Casi Nunca	3 = A veces	4 = Casi siempre	5 = Siempre
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

N°	DESEMPEÑO LABORAL	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
Calidad del servicio						
41	Considera buena la calidad de servicio que brinda al alumno					
42	Fomenta la participación de los alumnos para recoger su opinión sobre la calidad del servicio					
43	Se utilizan encuestas y/o buzones de sugerencias que permitan identificar la calidad de servicio					
44	Es rápida y eficiente la atención que brinda al alumno					
45	Tratamos con respeto y diligencia a los alumnos de nuestros servicios					
46	Tengo presente que trabajo con personas y de mi depende su satisfacción					
47	Me intereso en aprender y mejorar convirtiendo las quejas en oportunidades					
48	Se brinda incentivos a los colaboradores que desempeñan bien su trabajo					
49	Mis jefes y superiores confían en mi desempeño como trabajador					
50	Aquí todos estamos orgullosos de pertenecer a la institución					
51	Trabajamos en equipo para obtener mayores resultados					
52	Se ha cumplido lo que se ha prometido al alumno					
53	Se muestran favoritismos en la institución y área de trabajo					
54	Justificamos alguna demora respecto a la excelencia de atención					
Productividad						
55	Cumple con sus horarios de trabajo					
56	Promueve que se cuide la estructura y materiales de su área de trabajo					
57	Alcanza los objetivos trazados por sí mismo y de su área de trabajo					
58	Trabaja tiempo extra cuando es necesario					
59	Cumple con sus tareas en los tiempos previstos					
60	Su productividad está al nivel de lo que la institución exige					
61	Dedica tiempo a analizar cómo está marchando su trabajo					
62	Motiva a su equipo a cumplir sus objetivos					
63	Se involucra en el trabajo de la institución					
64	Trabajamos en conjunto con toda la población estudiantil					
Toma de decisiones						
65	Reporta a un trabajador o compañero que no cumple con sus tareas					

66	Sabe cómo actuar en caso de algún imprevisto en su área de trabajo					
67	Resuelve los problemas que susciten de su área de trabajo					
68	Se detiene a analizar las cosas cuando no salen según lo esperado					
69	Tiene la libertad de hacer las cosas a su manera concediéndose responsabilidades en la toma de decisiones					
70	Le proporcionan lo que requiere para facilitarle el trabajo					
71	Realiza programaciones de los recursos que se utilizaran en su área de trabajo u oficina					
Conocimiento						
72	Conozco mis responsabilidades como docente					
73	Posee conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto					
74	Mis superiores comunican la misión, visión y valores de la institución					
75	Tiene conocimiento de las normas de la institución					
76	Sabe a dónde se distribuyen los recursos económicos de la institución					
77	Conoce el reglamento interno de su área de trabajo					
78	Conoce por nombre a los colaboradores con los que trabaja					
79	Conoce las necesidades y expectativas de sus alumnos					
80	Responde a las dudas de los alumnos					

Anexo 3 Guía para el experto:



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Instrucciones: Sirvase encerrar dentro de un circulo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100

2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100

3. ¿El instrumento posibilita recoger información sobre los indicadores y las dimensiones de la operacionalización de las variables?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100

4. ¿Las preguntas son claras y precisas?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100

5. ¿Estima Ud. que la cantidad de items que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100

6. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se Obtendrían datos también similares?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100

7. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

Por otra muestra

8. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Ninguna

9. Recomendaciones

Fecha: 06-11-17

Validado por: Osio Marco Quintero

Gracias!!!

09961418



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Instrucciones: Sirvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 100
2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 100
3. ¿El instrumento posibilita recoger información sobre los indicadores y las dimensiones de la operacionalización de las variables?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 100
4. ¿Las preguntas son claras y precisas?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 90 ___ 100
5. ¿Estima Ud. que la cantidad de items que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 100
6. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se Obtendrían datos también similares?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 90 ___ 100
7. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

8. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

9. Recomendaciones
redacción en 1^{ra} persona (opcional)

Fecha: 06/11/2017

Validado por: _____

Gracias!!!

DANNY
LEVANO RODRIGUEZ
INGENIERO DE SISTEMAS
Reg. CIP N° 180825

Anexo 4 Carta de aceptación:



Una Institución Adventista

Ñaña, Lima, 23 de noviembre de 2017

Dr.
VÍCTOR CHOROCO CÁRDENAS
Director General – Filial Tarapoto
Universidad Peruana Unión

Asunto: Autorización del Comité de Ética para el desarrollo de la investigación.

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo y desear muchas bendiciones en la labor que desempeña.

Mediante este documento tenemos a bien presentar al investigador **José Tarrillo Paredes** con código N° 201620268 y a su asesor el Dr. Godofredo Apaza Romero, identificado con DNI N° 06407753 de la UPG Ciencias Humanas y Educación, Escuela de Posgrado, Universidad Peruana Unión.

El Comité de Ética de Investigación de la Universidad Peruana Unión ha revisado el protocolo de investigación titulado: **"Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los docentes de la Universidad Peruana Unión, Filial Tarapoto, 2017"** presentado por el investigador antes mencionado, y se resuelve **autorizar** el desarrollo de la investigación de acuerdo a los procedimientos mencionados (adjunto el perfil del proyecto) que será aplicado al personal que Usted dignamente dirige.

Agradecemos anticipadamente el apoyo que pueda brindar a los investigadores, a fin de concluir satisfactoriamente este proceso, los resultados obtenidos serán difundidos por los canales correspondientes.

Atentamente,




Dr. Rodrigo Alfredo Matos Chamorro
Presidente
Comité de Ética de Investigación

cc:
Investigador