

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES



**Efecto de un programa de inteligencia emocional en el
rendimiento laboral de los docentes y administrativos del
I.E.S.T.P. - “Víctor Andrés Belaunde” - SCH, 2017.**

**Tesis para obtener el Grado de Maestro en Educación con
mención en Docencia Universitaria y Gestión Educativa**

AUTOR: Br. Gutiérrez Arteaga, Ramón Alfredo

ASESOR: Mg. Sánchez Pereda, Silvana Ana

Trujillo – Perú
2018

AGRADECIMIENTO

Al Director General del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “V́ctor Andŕs Belaunde” de Santiago de Chuco, por darme apertura a realizar esta investigaci3n en esa Instituci3n.

A todo el personal docente y administrativo que participaron y se involucraron en el desarrollo de este trabajo, por su apoyo y colaboraci3n.

A todos aquellos profesores que me brindaron asesoría durante el desarrollo de esta investigaci3n.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido	
AGRADECIMIENTO	ii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
PALABRAS CLAVE	ix
TÍTULO	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Antecedentes y fundamentación científica	2
1.1.1. Antecedentes internacionales	2
1.1.2. Antecedentes nacionales	4
1.1.3. Antecedentes regionales	6
1.1.4. Antecedentes locales	8
1.2. Justificación de la investigación	10
1.3. Problema	11
1.4. Marco referencial	13
1.4.1. La inteligencia emocional	13
1.4.1.1. Concepto	13
1.4.1.2. Modelo teórico de la inteligencia emocional	17
1.4.1.3. Componentes de la Inteligencia emocional	17
1.4.1.4. Características de la persona emocionalmente inteligente	19
1.4.1.5. Competencias para desarrollar una inteligencia emocional	20
1.4.1.6. Aplicación de la inteligencia emocional en las organizaciones	22
1.4.2. El rendimiento laboral	23
1.4.2.1. Concepto	23
1.4.2.2. Dimensiones del rendimiento laboral	25
1.4.2.3. Evaluación del desempeño de docentes de instituciones de Educación superior	28

1.4.2.4.	Instrumentos de medición del rendimiento laboral	29
1.4.3.	Programa de inteligencia emocional	35
1.5.	Hipótesis	38
1.6.	Variables	38
1.7.	Objetivos	40
CAPÍTULO II.	MATERIAL Y MÉTODOS	42
2.1.	Metodología, tipo y diseño de investigación	43
2.2.	Población y muestra	43
2.3.	Técnicas e instrumentos de investigación	44
2.4.	Fuentes de información	46
2.5.	Procedimiento y análisis de la información	47
CAPÍTULO III.	RESULTADOS	48
3.1	Análisis de grupo experimental	49
3.1.1.	Resultados por dimensión la variable rendimiento laboral en el pre test	49
3.1.2.	Resultados por dimensión de la variable rendimiento laboral en el post test.....	53
3.1.3	Resultados comparativos de la aplicación del cuestionario según dimensión de la variable rendimiento laboral en el pre y post test	57
3.1.4.	Resultados por nivel de rendimiento de la variable dependiente en el pre y post test del grupo experimental	61
3.1.5.	Análisis estadísticos	63
3.1.6.	Prueba de Hipótesis	64
3.1.7.	Regla de decisión	64
CAPÍTULO IV	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	66
CAPÍTULO V	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	70
Conclusiones	71
Recomendaciones	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	73
ANEXOS	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Método de elección forzada para evaluación del desempeño	32
Tabla N° 2: Método de investigación de campo	33
Tabla N° 3: Operacionalización de la variable independiente	39
Tabla N° 4: Operacionalización de la variable dependiente	40
Tabla N° 5: Distribución del personal docente y administrativo del IESTP “VAB”	44
Tabla N° 6: Estructura del cuestionario de rendimiento laboral	46
Tabla N° 7: Nivel de calificación del rendimiento laboral	46
Tabla N° 8: Resultados de la evaluación del rendimiento laboral según escala de satisfacción del trabajador en el pre-test	49
Tabla N° 9: Resultados de la evaluación del rendimiento laboral según escala de autoestima en el pre-test	50
Tabla N° 10: Resultados de la evaluación del rendimiento laboral según escala de trabajo en equipo en el pre-test	51
Tabla N° 11: Resultados de la evaluación del rendimiento laboral según escala de capacitación al trabajador en el pre-test	52
Tabla N° 12: Resultados de la evaluación del rendimiento laboral según escala de satisfacción del trabajador en el post-test	53
Tabla N° 13: Resultados de la evaluación del rendimiento laboral según escala de autoestima en el post-test	54
Tabla N° 14: Resultados de la evaluación del rendimiento laboral según escala de trabajo en equipo en el post-test	55
Tabla N° 15: Resultados de la evaluación del rendimiento laboral según escala de capacitación al trabajador en el post-test	56

Tabla N° 16: Distribución de frecuencias entre el pre y post test del cuestionario de rendimiento laboral según satisfacción del trabajador	57
Tabla N° 17: Distribución de frecuencias entre el pre y post test del cuestionario de rendimiento laboral según autoestima	58
Tabla N° 18: Distribución de frecuencias entre el pre y post test del cuestionario de rendimiento laboral según trabajo en equipo	59
Tabla N° 19: Distribución de frecuencias entre el pre y post test del cuestionario de rendimiento laboral según capacitación al trabajador	60
Tabla N° 20: Resultados del rendimiento laboral en el pre test.	61
Tabla N° 21: Resultados del rendimiento laboral en el post test.	62
Tabla N° 22: Estadísticos descriptivos del Programa SPSS 23	63
Tabla N° 23: Prueba de muestras relacionadas	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 01: Resultados de la evaluación del rendimiento laboral según escala de satisfacción del trabajador en el pre-test	49
Figura N° 2: Resultados de la evaluación del rendimiento laboral según escala de autoestima en el pre-test	50
Figura N° 3: Resultados de la evaluación del rendimiento laboral según escala de trabajo en equipo en el pre-test	51
Figura N° 4: Resultados de la evaluación del rendimiento laboral según escala de capacitación al trabajador en el pre-test	52
Figura N° 5: Resultados de la evaluación del rendimiento laboral según escala de satisfacción del trabajador en el post-test	53
Figura N° 6: Resultados de la evaluación del rendimiento laboral según escala de autoestima en el post-test	54
Figura N° 7: Resultados de la evaluación del rendimiento laboral según escala de trabajo en equipo en el post-test	55
Figura N° 8: Resultados de la evaluación del rendimiento laboral según escala de capacitación al trabajador en el post-test	56
Figura N° 9: Nivel comparativo según la dimensión satisfacción del trabajador de la variable rendimiento laboral en el pre y post test.	57
Figura N° 10: Nivel comparativo según la dimensión autoestima de la variable rendimiento laboral en el pre y post test.	58
Figura N° 11: Nivel comparativo según la dimensión trabajo en equipo de la variable rendimiento laboral en el pre y post test.	59

Figura N° 12: Nivel comparativo según la dimensión capacitación el trabajador de la variable rendimiento laboral en el pre y post test.	60
Figura N° 13: Rendimiento laboral de los docentes y administrativos en el pre test.	61
Figura N° 14: Rendimiento laboral de los docentes y administrativos en el post test	62

PALABRAS CLAVE

Tema	Programa Inteligencia Emocional
Especialidad	Educación

KEY WORDS

Theme	Emotional Intelligence Program
Specialty	Education

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Educación General

TÍTULO

“EFECTO DE UN PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO “VÍCTOR ANDRÉS BELAUNDE” DE SANTIAGO DE CHUCO, 2017.

TITLE

“EFFECT OF AN EMOTIONAL INTELLIGENCE PROGRAM ON THE LABOR PERFORMANCE OF THE TEACHERS AND ADMINISTRATIVES OF THE INSTITUTE OF PUBLIC TECHNOLOGICAL SUPERIOR EDUCATION "VÍCTOR ANDRÉS BELAUNDE" OF SANTIAGO DE CHUCO, 2017.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación determinó la influencia del Programa de Inteligencia Emocional en el rendimiento laboral de los docentes y administrativos del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Víctor Andrés Belaunde” de Santiago de Chuco, en el año 2017. Para el efecto, se trabajó con un diseño Pre Experimental de Pre Test y Post Test con un solo grupo con una población censal que estuvo constituido por 31 personas (docentes y administrativos) de la institución educativa del distrito de Santiago de Chuco, Provincia de Santiago de Chuco. El instrumento de medición fue el Cuestionario de Rendimiento Laboral el mismo que fue adaptado y validado mediante el juicio de expertos comprobándose su fiabilidad a través del Alpha de Crombach con un 0,829.

De acuerdo con los resultados obtenidos la dimensión de satisfacción del trabajador se destaca un nivel regular en el pre test (55 %) y un nivel regular en el post test (48 %); asimismo en la dimensión de autoestima se destaca un nivel regular en el pre test (45 %) y un nivel regular en el post test (68 %); la dimensión trabajo en equipo se destaca un nivel bueno en el pre test (55 %) y un nivel bueno en el post test (65 %); por otra parte la dimensión capacitación al trabajador se destaca un nivel malo en el pre test (74 %) y en el post test un nivel muy bueno (84 %); por la escala general de rendimiento laboral se destaca un nivel regular (64,5 %) y un nivel regular en el post test (58,1 %). Finalmente, al aplicar la prueba de hipótesis, afirmándose que existen diferencias estadísticamente altamente significativas ($p < 0.01$) en relación al Cuestionario de Rendimiento Laboral entre el pre test y post test; donde se presenta una media en el pre test de 42.81 y en el post test de 54.68; asimismo una desviación típica en el pre test de 8.424 y en el post test de 4.571. Por lo cual el Programa de inteligencia emocional mejoró el rendimiento laboral en la población ya mencionada, quedando así validado el referido Taller.

Palabras clave: Programa inteligencia emocional, rendimiento laboral, instituto.

ABSTRACT

This research work determined the influence of the Emotional Intelligence Program on the job performance of teachers and administrators of the Institute of Higher Technological Public Education "Víctor Andrés Belaunde" of Santiago de Chuco, in the year 2017. For this purpose, with a Pre-Experimental design of Pre-Test and Post-Test with a single group with a census population that was constituted by 31 people (teachers and administrators) of the educational institution of the district of Santiago de Chuco, Province of Santiago de Chuco. The measurement instrument was the Labor Performance Questionnaire, which was adapted and validated by expert judgment, checking its reliability through the Crombach Alpha with a 0.829.

According to the results obtained, the worker satisfaction dimension highlights a regular level in the pre-test (55%) and a regular level in the post-test (48%); also in the dimension of self-esteem a regular level in the pre-test stands out (45%) and a regular level in the post-test (68%); the teamwork dimension highlights a good level in the pre-test (55%) and a good level in the post-test (65%); On the other hand, the worker training dimension highlights a bad level in the pre-test (74%) and in the post-test a very good level (84%); The general scale of work performance highlights a regular level (64.5%) and a regular level in the post test (58.1%). Finally, when applying the hypothesis test, affirming that there are statistically highly significant differences ($p < 0.01$) in relation to the Labor Performance Questionnaire between the pre-test and post-test; where an average is presented in the pre-test of 42.81 and in the post-test of 54.68; also a standard deviation in the pretest of 8,424 and in the post test of 4,571. Therefore, the Emotional Intelligence Program improved the work performance in the aforementioned population, thus validating the aforementioned Workshop.

Key words: Emotional intelligence program, work performance, institute.

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes y Fundamentación Científica

1.1.1. Antecedentes Internacionales

Díaz y Serra (2015), en su informe titulado: Inteligencia Emocional en los Docentes de Institutos Universitarios y Politécnicos, Venezuela, tuvo como propósito, medir el nivel de inteligencia emocional en los docentes de institutos universitarios y politécnicos de la Ciudad de Cabimas, utilizando como autores base a Bradberry y Graves (2012) y Goleman (2008). El estudio fue de tipo descriptivo, de campo y prospectivo. Para la recolección de datos, se aplicó un (01) cuestionario. El mismo midió la inteligencia emocional en los docentes a fin de medir el nivel alcanzado de esta característica. Esto se realizó a partir de las percepciones de los estudiantes. El referido instrumento fue validado por diez (10) expertos. Estuvo estructurado por 47 ítems. Así mismo, se estimó la confiabilidad utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, resultando en 0.951.

Se aprecia que el instrumento es altamente confiable. Para el análisis de los datos, se utilizaron estadísticas descriptivas, representadas por las medidas de tendencia central, dispersión y forma, así como estadísticas inferenciales no paramétricas. Según los resultados, la variable inteligencia emocional se ubicó en un nivel medio. Una vez obtenidos los mismos, se procedió a realizar la respectiva contrastación con las teorías, siendo que los docentes se conocían a sí mismos, se auto-gestionaban; pero presentaban fluctuaciones en el aspecto de la gestión de las relaciones. Se logró caracterizar las áreas de la inteligencia emocional y describir los pilares que conforman la misma.

Pedrerá (2017), en su informe titulado: Competencias Emocionales y Rendimiento Académico en Centros de Educación Primaria de la Red Extremeña de Escuelas de Inteligencia Emocional; para optar el grado de doctor en la Universidad de Extremadura, España.

La muestra del estudio se compone de 350 estudiantes de los cursos 5º y 6º Educación Primaria, procedentes de 6 centros públicos pertenecientes a la Red Extremeña de Escuelas de Inteligencia Emocional. Este tamaño permite trabajar con un error de $\pm 3,6$ para un nivel de confianza del 95,5% y $p=q$. La muestra invitada es el total de la población del alumnado de 5º y 6º de Educación Primaria de los CEIP

pertenecientes a la Red durante el curso 2014/2015, la cual asciende a 639 estudiantes procedentes de 10 centros. La muestra final participante supone el 54.77% de la población.

Del alumnado encuestado, el 55.1% son hombres y el 44.9% mujeres. Por curso, el 48% son de 5º curso y el 52% de 6º curso. Según los centros participantes el 26.6% corresponden al centro A, el 9.7% corresponden al centro B, el 16% corresponden al centro C, el 30.3% corresponden al centro D, el 5.1% corresponden al centro E y el 12.3% corresponden al centro F.

Los resultados del trabajo ponen de manifiesto la existencia de relaciones significativas, aunque moderadas entre el rendimiento académico y las competencias emocionales.

Cruz y Vargas (2017), en su informe titulado: Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral en Docentes del Gimnasio “Nueva América” de la ciudad de Bogotá, Colombia; para obtener el título de psicólogo en la Fundación Universitaria Los Libertadores, Colombia.

Este proyecto de investigación aborda la Inteligencia emocional, y las relaciones e incidencia que tiene sobre el rendimiento laboral de los trabajadores del Gimnasio “Nueva América”. Se definieron las variables de la inteligencia emocional y los puntajes de la evaluación de rendimiento, por medio del cuestionario Trait Meta - Mood Scale y la evaluación de rendimiento que tiene implementada la Institución.

El correcto manejo de las emociones ayudaría a los docentes a adquirir un buen rendimiento laboral, a su vez obtendrían altos puntajes en la evaluación de desempeño. Por esta razón es de vital importancia que los docentes del Gimnasio “Nueva América” obtengan un buen manejo de las emociones a través de la investigación de la inteligencia emocional para generar así mismo un buen desarrollo de sus funciones dentro y fuera del aula, pues se tiene en cuenta que la educación es una herramienta importante para la vida de cualquier individuo, lo que significa que el docente es el responsable de la educación de sus estudiantes y modelo a seguir de los mismos, por esta razón debe contar con la capacidad de percepción, comprensión y regulación de sus emociones y sentimiento. Se realiza un estudio con el objetivo de identificar las habilidades emocionales de los docentes y evaluar el nivel de inteligencia emocional. Para

el desarrollo de esta investigación se tomó la totalidad de la población los cuales se aplicaron dos instrumentos: Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) de Fernández, & Extremera, (2005) que mide inteligencia emocional, el cual contiene 24 ítems, y tres dimensiones a medir: comprensión de sentimientos, regulación emocional y percepción emocional. Para las instituciones educativas es importante que su docente desarrolle un alto nivel de inteligencia emocional para que los estudiantes obtengan mejores y amplias oportunidades de aprendizaje y así mismo los docentes participen en la formación de buenos ciudadanos y ciudadanía

1.1.2. Antecedentes nacionales

Cristóbal (2017), en su informe titulado: Inteligencia Emocional y Rendimiento Académico de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Fe y Alegría 34 Chorrillos - 2016; para obtener el grado de magister en psicología educativa en la Universidad César Vallejo.

Este estudio tuvo por finalidad determinar la relación entre inteligencia emocional y el rendimiento académico de los estudiantes del VII ciclo de la mencionada institución educativa. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo correlacional y el diseño utilizado fue no experimental, de corte transversal. La población estuvo formada por 268 alumnos, el muestreo fue probabilístico y la muestra fue de 158 estudiantes de la institución educativa Fe y Alegría 34 de los años 3ro, 4to y 5to del nivel secundario. Para la recolección de datos de la variable inteligencia emocional, se utilizó el inventario de Bar On (ICE- Na) forma completa, al realizar la confiabilidad de alfa de Cronbach se obtuvo 0.88. Para la variable rendimiento académico, la técnica fue revisión documentaria. Para el procesamiento estadístico de los datos se utilizó el software SPSS (versión 22). Se realizó el análisis descriptivo y la correlación a través del coeficiente de Rho de Spearman, cuyo resultado fue de $Rho=0,409$, interpretándose como moderada relación entre las variables, con una $p = 0.00$ ($p < 0.01$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula debido a que los resultados señalan que existe una relación significativa entre la variable inteligencia emocional y rendimiento académico.

Garay (2015), en su informe titulado: Inteligencia Emocional y Desempeño Docente en instituciones educativas públicas de primaria - RED 13, San Miguel, 2014; para obtener el grado de magister en la Universidad César Vallejo.

La finalidad de la investigación fue determinar como la inteligencia emocional de los docentes se relaciona con su desempeño en el aula de educación primaria, de las instituciones públicas de la RED 13 del distrito de San Miguel, 2014. Este estudio empleó el método hipotético deductivo, con un tipo de estudio básico, de tipo correlacional, con un diseño transversal, con el cual se busca establecer la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño de los docentes, para esto y como producto de la relación de las dos variables. se seleccionó una muestra censal de 98 docentes de cuatro instituciones educativas de San Miguel, a los cuales se les aplicó el cuestionario Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) para medir la inteligencia emocional y la Ficha de Desempeño de acuerdo al Marco del Buen Desempeño Docente elaboradas por el Ministerio de Educación y aplicadas por el personal directivo de las instituciones. La misma que presenta nivel de confiabilidad de 0,899 por el Alfa de Cronbach. Los resultados de esta investigación demuestran que existe relación directa y positiva entre la inteligencia emocional del docente y su desempeño en el aula siendo su correlación de Spearman ($p=0,284 < 0,05$), del mismo modo existe una relación positiva y con un nivel de correlación moderada entre dimensión atención emocional y el desempeño docente ($p=0,306 < 0,05$), y la dimensión claridad emocional y desempeño docente muestran una relación directa y moderada, para finalmente observar que la dimensión reparación emocional presenta relación directa y moderada ($r=0,216$) con el desempeño docente.

Montalvo (2011), en su informe titulado: El clima organizacional y su influencia en el desempeño docente en las instituciones educativas del nivel de educación secundaria de la UGEL 15 de Huarochirí-2008, para optar el grado de doctor, con el objetivo de determinar la relación existente entre el clima organizacional y el nivel de desempeño docente de las instituciones educativas del nivel de educación secundaria. Es una investigación cuantitativa, de tipo descriptiva, diseño no experimental de corte transversal-correlacional. Se

realizó en una población de 5365 sujetos, entre directivos, docentes y estudiantes. La muestra de tipo probabilística se definió en 318 estudiantes y 174 docentes. Utilizó la técnica de la encuesta y recogió los datos mediante dos cuestionarios: uno de 40 ítems para docentes y otro de 30 ítems para estudiantes. Montalvo concluyó que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño docente, el manejo de conflictos de los directores y el nivel de la evaluación del desempeño docente.

1.1.3. Antecedentes regionales

Tenazoa (2016), en su informe titulado: La inteligencia Emocional en el desempeño docente en el proceso de enseñanza aprendizaje en la Institución Educativa N° 64007 Santa Rosa de Pucallpa-Ucayali; para optar el título de Licenciada en Psicología en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Este estudio empleó un muestreo no probabilístico intencional y se extrajo una muestra de 10 profesores de una población de 30 docentes. El instrumento utilizado fue el Inventario de Cociente Emocional (ICE) de Reuven Bar – On Ph. D. en sus componentes. Se elaboró de acuerdo a los componentes conceptuales de la Inteligencia Emocional y sus factores: los resultados indican que la mayoría de los docentes se ubican en mejores niveles del componente del inventario de Cociente Emocional con respecto a su desempeño laboral (50% se encuentran en un nivel promedio, 20% se ubican en un nivel bajo). Resultados similares se encuentran en las áreas o componentes intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo en general. Concluyendo que la mayoría de los docentes presentan un mejor nivel de desarrollo de la inteligencia emocional y los factores que lo componen.

Aroni (2015), en su informe titulado: Inteligencia Emocional y desempeño docente en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Filiberto García Cuellar de Coracora, Ayacucho; para optar el grado de Magister en la Universidad César Vallejo. Este estudio utilizó el diseño correlacional, pues buscó describir las relaciones entre las variables de estudio y sus dimensiones. Los objetivos específicos fueron formulados en base al proceso de dimensionamiento de las variables de las que se han derivado las hipótesis de investigación: La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el

desempeño docente en el instituto de educación superior pedagógico público “Filiberto García Cuellar “de Coracora, se usó el método inductivo deductivo y se tuvo como muestra de estudio a cuarenta docentes trabajadores de ésta casa formadora de docentes. Este esquema correlacional ha exigido la aplicación de instrumentos de medición para ambas variables como el cuestionario y la encuesta, cuyos resultados presentados en gráficos estadísticos me han permitido comprobar la hipótesis de investigación.

Así mismo, el análisis descriptivo de los datos fue trabajado con el programa Excel y para la estadística inferencial se usó el paquete estadístico SPSS versión 22, para las pruebas de hipótesis se usó la estadística Tau b de Kendall, cuyos resultados muestran que: La inteligencia emocional tiene una moderada relación con el desempeño docente en el instituto de educación superior pedagógico público “Filiberto García Cuellar” de Coracora, pues el coeficiente de correlación según el análisis es de 0,572 y se ubica en el nivel de moderada correlación (Tau B de Kendall: 0,572; $p < 0,05$).

Huacac (2014), en su informe titulado: La inteligencia Emocional y el Rendimiento Laboral en la empresa de generación eléctrica del sur, periodo 2011-2013, para optar el grado de licenciada en administración en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna.

Este estudio se desarrolló con una población de conformada por los trabajadores en planilla de EGESUR los cuales totalizan la cantidad de 60 personas. De los cuales el 6% corresponde a Gerentes, el 19% a Ejecutivos, el 16% a Profesionales, el 47% a Técnicos y Operarios el 12% a trabajadores administrativos.

Para el presente estudio de investigación no se requiere obtener el tamaño de muestra, por que como se observa la población es pequeña, por ello se realiza un censo en la población existente.

Los resultados de la investigación demuestran que la relación de la inteligencia emocional (variable independiente) es directamente proporcional a su desempeño laboral (variable dependiente) en la mayoría de los casos estudiados, aceptándose 12 de 15 hipótesis alternativas con una concomitancia de media a moderada eh 9 hipótesis específicas, por lo tanto se concluye que se acepta la hipótesis general que señala que existe correlación entre la

inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de Egesur, periodo 2011-2013.

1.1.4. Antecedentes locales

Lozada y Segura (2013), en su informe titulado: Influencia de la Inteligencia Emocional en el Rendimiento Académico del área de personal social en los niños de 3 años en la I.E.E. “Rafael Narváez Cadenillas” de la ciudad de Trujillo en el año 2013; para obtener el título de licenciada de educación en la Universidad Nacional de Trujillo.

Para este estudio se seleccionó una muestra constituida por 15 alumnos con características similares.

El tipo de investigación es aplicada, el diseño de la investigación es cuasi experimental con pre y post test, los resultados del pre test muestran que antes de la aplicación de las sesiones de aprendizaje para el desarrollo del área de personal social, los niños presentaban dificultad para controlar sus impulsos, expresar emociones y adaptarse a la sociedad.

Después de haber aplicado las sesiones para mejorar la influencia emocional y según el post test, los niños muestran un incremento significativo en el área de personal social, ya que el 73% de los niños aumento al 100% como lo demuestra en los puntajes.

Grados, E. (2014). En su informe titulado: Efectos del Programa de Inteligencia Emocional para la mejora del clima institucional de los directivos, docentes y administrativos de la Institución educativa Santo Domingo de Guzmán del Distrito de Chicama, en el año 2014; para obtener el grado de Magister en la Universidad Nacional de Trujillo. Para el efecto, se trabajó con un diseño Pre Experimental de Pre Test y Post Test con un solo grupo con una población censal que estuvo constituido por 19 personas (directivos, docentes y administrativos) de la Institución educativa del distrito de Chicama provincia de Ascope del año académico 2014. Utilizando como instrumento de medición fue el Cuestionario de Clima Institucional reelaboración y adaptación por Letty Tsuchida Alva y Ada Mendoza Aedo - 2009. Obteniendo que la escala de Comportamiento Institucional se destaca un nivel bajo en el pre test (52.6%) y un nivel alto en el post test (63.2%); asimismo en la escala de Capacidad Organizacional se destaca un nivel medio en el pre test con un porcentaje de

36.8% y en el post test un nivel alto donde se refleja por el 63.2%; por otra parte la escala de Dinámica Institucional se observan niveles bajos y medios en el pre test (36.8%) y en el post test un nivel alto (68.4%); por la escala general de Clima Institucional se destaca un nivel medio en el pretest (36.8%) y un nivel alto en el post test (57.9%). Finalmente, al aplicar la prueba de hipótesis, afirmándose que existen diferencias estadísticamente altamente significativas ($p < 0.01$) en relación al Cuestionario de Clima Institucional entre el pre test y post test. Por lo cual el Taller de Inteligencia Emocional mejoró significativamente el clima institucional en la población ya mencionada, quedando así validado el referido Taller.

Espinoza (2014) en su informe titulado: La Inteligencia Emocional y el desempeño por competencias de los docentes en la I.E. Mentas Brillantes - Trujillo, 2014, para obtener el grado de Magister en la Universidad César Vallejo de Trujillo, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño por competencias de los docentes de la I.E. Mentas Brillantes – Trujillo, 2014. Revalida un marco referencial sobre la inteligencia emocional y la relación con el desempeño por competencias de los docentes. Se utilizó el método observacional. Su población estuvo constituida por veinte docentes de la Institución. Utilizó la técnica de test para la primera variable cuyo instrumento fue el inventario emocional de Bar On Ice y la encuesta para la segunda variable. En la investigación se identificaron los niveles de inteligencia emocional de los docentes, y se estableció los niveles de desempeño por competencias de los docentes, en ambos casos se denota un nivel promedio respectivamente. Se consideraron solo ciertas competencias, sin embargo, en la literatura existen diversas competencias que pueden aplicarse a distintas actividades y su desempeño correspondiente. Finalmente se analizó y se determinó la relación entre ambas variables con correlación de Spearman y Pearson en donde se comprobó que existe relación entre el componente interpersonal y la competencia de influencia y cognoscitiva. Los resultados de la investigación permitirán dar solución a problemas como la falta de empatía, escaso control de emociones en algunos casos, entre otros factores que no consienten llegar a un nivel alto de desempeño por competencias.

1.2. Justificación de la investigación

Es necesario que los docentes y administrativos del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Víctor Andrés Belaunde” de Santiago de Chuco, se conviertan en protagonistas de la mejora del servicio educativo, esto implica una adecuada estabilidad de su mundo interno, de sus emociones. De ser alcanzada dicha estabilidad, ésta mejorará el rendimiento laboral.

Justificación Teórica:

En lo teórico, el presente estudio adquiere relevancia en la medida que desarrolla un aspecto de la ciencia, al explicar la inteligencia emocional, condición no tomada en cuenta en las instituciones educativas. Un director, docente o servidor administrativo con una alta inteligencia emocional sabe apreciar su trabajo profesional, lo disfruta y se esfuerza por realizarlo con mayor responsabilidad y dedicación.

Justificación Práctica:

Es innegable que en toda práctica social-humana las emociones están presentes, las personas son tolerantes e intolerantes, pesimistas y optimistas, reactivos y proactivos, violentos y pasivos, empáticos y no empáticos, etcétera. Estos rasgos son manifestaciones permanentes y cotidianas en el hogar, la institución educativa, la comunidad. Es preciso conocer cómo podemos controlar y manejar nuestras emociones pues así se puede tener una idea del nivel de bienestar de los docentes, quienes al sentirse bien se esforzarán por mejorar su labor dentro de la institución educativa. Los cambios en sus actitudes y conductas servirán para elevar la calidad de su rendimiento laboral.

Justificación Metodológica:

En lo metodológico, esta investigación implica el uso de ciertos métodos, técnicas, procedimientos e instrumentos que están a disposición de otros investigadores que se interesen por investigar estas variables en otros contextos y realidades. El estudio plantea un método de trabajo para investigar la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los docentes y administrativos que podrá ser utilizado en otros trabajos de investigación.

La investigación permitirá conocer la influencia que ejerce la aplicación del programa de inteligencia emocional en la mejora del rendimiento laboral de los docentes y administrativos del IESTP “Víctor Andrés Belaunde” de Santiago de Chuco. Los resultados contribuirán a la optimización de la gestión institucional, apostando por la generación de un ambiente favorable en el cual los docentes se desempeñen a satisfacción.

1.3. Problema

Las instituciones educativas son consideradas organizaciones; éstas, se han desarrollado bajo un enfoque humanista, que involucra el buen desarrollo laboral de sus docentes y aumenta la calidad de la institución, teniendo en cuenta la eficacia y eficiencia de sus empleados. La inteligencia emocional puede influir positivamente en la vida laboral de cualquier individuo, pero el problema es que muchos docentes y administrativos pueden no utilizar esta habilidad, lo que generaría que su rendimiento laboral se vea afectado, trayendo consecuencias personales y laborales a este individuo. Este es un problema realmente importante ya que si se identifica rápidamente se podrían crear estrategias que ayuden a que los docentes a que mejoren su nivel de inteligencia emocional y con ello, su rendimiento laboral para que la organización obtenga resultados satisfactorios.

En un contexto laboral el ideal sería que hubiera un alto nivel de inteligencia emocional relacionado con una buena evaluación de desempeño laboral, el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Víctor Andrés Belaunde” de Santiago de Chuco cumple con su evaluación de desempeño y los objetivos a evaluar de la misma, estos objetivos individuales van unidos a las competencias que se requieran en cierto cargo o puesto de trabajo, haciendo que la evaluación de desempeño sea creada y aplicada a los trabajadores y por ende genere un aporte o resultado global esperado por la organización.

Werther y Davis (2000) conceptualizan a la evaluación del desempeño como un proceso continuo a través del cual se estima el rendimiento global de un individuo en un puesto de trabajo. Sin embargo, los autores Gómez-Mejía, Balkin y Cardy (2006), señalan que el desempeño laboral es diferente en cada individuo, debido a que para la ejecución de las actividades laborales, se precisa de un conjunto de habilidades y

destrezas, además de la motivación que cada individuo posea, lo que repercute en el esfuerzo que cada individuo aplica para realizar sus tareas.

Según Alles (2005) una empresa cuenta con objetivos, planes y metas anuales, estos deben ir relacionados con un cargo en específico, lo que genera ciertos requisitos que se deben cumplir en una evaluación de desempeño, así mismo la empresa desarrolla una estrategia organizacional, la cual consiste en crear unos objetivos organizacionales (desempeño de la organización) y unos objetivos individuales (desempeño del empleado) cuando el resultado de la evaluación de desempeño es el esperado, trae consigo múltiples beneficios en factores como: el clima y la cultura organizacional, la oportunidad de crecimiento personal y profesional.

Según Araujo y Leal (2007), tener un alto nivel de Inteligencia Emocional es muy importante en la vida laboral, pues es la base para el desarrollo de conductas eficaces y eficientes que contribuye de manera válida en los índices de calidad de la organización y en el mismo desarrollo laboral y personal de los trabajadores. Así mismo la inteligencia emocional y el desempeño laboral tienden a identificar las necesidades de desarrollo y capacitación, encontrar las habilidades o no habilidades del funcionario para ir en búsqueda de la oportunidad de generar cambios y/o ascensos hacia este mismo. Sin embargo, las organizaciones no observan al empleado (en este caso al docente) como un individuo hecho de sentimientos y emociones, sino más bien como un ser mecánico y operativo; generando cambios en la organización sin importar el estado emocional de los docentes, buscando el crecimiento institucional y no el de los empleados lo que genera molestias e incomodidades en el personal a causa de los cambios internos de la institución originando factores como el ausentismo y la rotación. Goleman (1995, p. 134 citado en Araujo & Leal, 2007).

Según Espinoza (2014), existe una relación entre la inteligencia emocional y el desempeño por competencias de los docentes de la I.E. Mentas Brillantes – Trujillo, 2014. Revalidó un marco referencial sobre la inteligencia emocional y la relación con el desempeño por competencias de los docentes. Utilizó el método observacional. Su población estuvo constituida por veinte docentes de la Institución. Utilizó la técnica de test para la primera variable cuyo instrumento fue el inventario emocional de Bar

On Ice y la encuesta para la segunda variable. En la investigación se identificaron los niveles de inteligencia emocional de los docentes, y se estableció los niveles de desempeño por competencias de los docentes, en ambos casos se denota un nivel promedio respectivamente. Se consideraron solo ciertas competencias, sin embargo, en la literatura existen diversas competencias que pueden aplicarse a distintas actividades y su desempeño correspondiente. Finalmente se analizó y se determinó la relación entre ambas variables con correlación de Spearman y Pearson en donde se comprobó que existe relación entre el componente interpersonal y la competencia de influencia y cognoscitiva. Los resultados de la investigación permitirán dar solución a problemas como la falta de empatía, escaso control de emociones en algunos casos, entre otros factores que no consienten llegar a un nivel alto de desempeño por competencias.

Se ha observado que no existe un buen manejo de la inteligencia emocional el mismo que influye negativamente en el rendimiento laboral de docentes y administrativos, situación que no permite mejorar la calidad del servicio que se ofrece ni tampoco posesionarse en el mercado como una organización líder y progresista de acuerdo a las exigencias del mercado laboral.

¿En qué medida la inteligencia emocional influye en la mejora del rendimiento laboral en los docentes y administrativos del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público-“Víctor Andrés Belaunde” de Santiago de Chuco?

1.4. Marco referencial

1.4.1. La inteligencia emocional

1.4.1.1. Concepto:

Goleman (1997), define la inteligencia emocional como “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones” en nosotros mismos y en nuestras relaciones. Describe aptitudes complementarias, pero distintas, de la inteligencia académica.

Por otro lado BarOn (1997 citado en Ugarriza 2001), consideran la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentar las demandas y presiones del medio.

Como tal, nuestra inteligencia no cognitiva es un factor importante en la determinación de la habilidad para tener éxito en la vida, influyendo directamente en el bienestar general y en la salud emocional.

Salovey y Mayer (1989 citado en Ugarriza & Pajares, 2005) también conviene con Goleman definiendo la inteligencia emocional como “la habilidad para monitorear nuestros propios sentimientos y emociones y la de los demás, para discriminar entre ellas y usar esta información guiando nuestros pensamientos y acciones”.

Gardner (2009), junto a otros estudiosos del comportamiento realizaron una amplia investigación utilizando una gran variedad de fuentes, por medio de la cual hicieron una gran aportación a la educación, ya que toma de la ciencia cognitiva (estudio de la mente) y de la neurociencia (estudio del cerebro) su visión pluralista de la mente teniendo en cuenta que la mayoría de las personas posee un gran espectro de inteligencias y que cada uno revela distintas formas de conocer.

Gardner propuso ocho inteligencias:

1. **Inteligencia lingüística:** Se utiliza en la lectura de libros, en la escritura de textos, y en la comprensión de las palabras y el uso del lenguaje cotidiano. Se define como la capacidad de comprender, utilizar y manipular las palabras escritas o habladas de manera productiva.
2. **Inteligencia lógico-matemática:** Esta capacidad confiere la habilidad para usar los números de manera efectiva y razonar

adecuadamente. Utilizada en la resolución de problemas matemáticos, en el contraste de un balance o cuenta bancaria y en multitud de tareas que requieran el uso de la lógica inferencial o proposicional. Es propia de los científicos.

3. **Inteligencia musical:** Se observa en cantantes, bailarines, compositores y músicos en general. Se maneja al cantar una canción, componer una sonata, tocar un instrumento musical, o al apreciar la belleza y estructura de una composición musical. Un punto importante en este tipo de inteligencia es que por fuerte que sea, necesita ser estimulada para desarrollar todo su potencial, ya sea para tocar un instrumento o para escuchar una melodía con sensibilidad.
4. **Inteligencia espacial:** Es la capacidad para percibir con precisión el mundo visual y espacial, y la habilidad para efectuar transformaciones sobre esas percepciones. Se utiliza para comprender un mapa, orientarse, imaginarse la disposición de unos muebles en un espacio determinado o en la predicción de la trayectoria de un objeto móvil. Es la propia de los pilotos de aviación, los exploradores o los escultores.
5. **Inteligencia kinestésico-corporal:** Es la capacidad de manejar el propio cuerpo para realizar actividades, resolver problemas o como medio de expresión. Es la habilidad de unir la mente y el cuerpo para lograr afinar el desempeño físico. Se utiliza en la ejecución de deportes, de bailes y en general en aquellas actividades donde el control corporal es esencial para obtener un buen rendimiento. Propia de bailarines, gimnastas o mimos.
6. **Inteligencia interpersonal:** Este tipo de inteligencia permite constituir una imagen precisa de cada uno de nosotros; es la capacidad de percibir y establecer distinciones en los estados de ánimo, las intenciones, las motivaciones, y los sentimientos de otras personas. Esta capacidad permite entender y comprender los estados de ánimo de los otros, las motivaciones y los estados psicológicos de los demás.

7. **Inteligencia intrapersonal:** Es la capacidad de acceder a los sentimientos propios, las emociones de uno mismo y utilizarlos para guiar el comportamiento y la conducta del mismo sujeto además de permitir comprender a los demás y su comportamiento. Permite relacionarse mejor con las personas.
8. **Inteligencia natural:** Agregada posteriormente (1995), este tipo de inteligencia es utilizado al observar y estudiar la naturaleza. Los biólogos son quienes más la han desarrollado. La capacidad de poder estudiar el entorno es una forma de estimular este tipo de inteligencia. Se describe como la capacidad para apreciar las relaciones que existen entre varias especies o grupos de objetos y personas, así establecer si existen distinciones y similitudes entre ellos.

Es de gran importancia considerar que la inteligencia interpersonal mencionada por Gardner, es llamada hoy en día inteligencia emocional y esta se considera como la base para el desarrollo e implementación de un eficiente comportamiento, que aplicado a las empresas, influirá de manera positiva en los resultados de la organización. En la práctica laboral es frecuente observar personas que poseen un alto coeficiente intelectual y no desempeñan adecuadamente su trabajo y quienes tienen un coeficiente más bajo, realicen su trabajo considerablemente mejor o incluso alcanzan un mejor puesto en la empresa.

Finalmente, Alterio (2004 citado en García, 2011) define a la inteligencia emocional como el uso inteligente de las emociones, es así que de forma intencional hacemos que nuestras emociones trabajen para nosotros, utilizándolas con el fin que nos ayuden a guiar nuestro comportamiento y a pensar de qué manera pueden influir mejorando nuestros resultados.

1.4.1.2. Modelo teórico de la inteligencia emocional

De acuerdo al modelo del Bar-On (1997 citado en Ugarriza y Pajares, 2005) la inteligencia emocional es definida como un conjunto de habilidades emocionales, personales e interpersonales que influyen en nuestra habilidad general para afrontar las demandas y presiones del medio ambiente. Como tal nuestra inteligencia emocional es un factor importante en la determinación de nuestra habilidad para tener éxito en la vida. Directamente influye en nuestro bienestar emocional general.

De acuerdo a este modelo:

Las personas emocionalmente inteligentes son capaces de reconocer y expresar sus emociones, comprenderse a sí mismos, actualizar sus capacidades potenciales, llevar una vida regularmente saludable y feliz. Son Capaces de comprender la manera como las otras personas se sienten, de tener y mantener relaciones interpersonales satisfactorias y responsables, sin llegar a ser dependientes de los demás. Son generalmente optimistas, flexibles, realistas, tienen éxito en resolver sus problemas y afrontar el estrés, sin perder el control.

Así, de acuerdo al modelo general del Bar-On la inteligencia general está compuesta tanto de la inteligencia cognitiva, evaluada por el CI (coeficiente intelectual) y la inteligencia emocional, evaluada por el CE (coeficiente emocional). Las personas saludables que funcionan bien y son exitosas, poseen un grado suficiente de inteligencia emocional. La inteligencia Emocional se desarrolla a través de tiempo, cambia a través de la vida, y puede ser mejorada con entretenimiento y programas remediativos como también por intervenciones terapéuticas.

1.4.1.3. Componentes (dimensiones) de la inteligencia emocional

De acuerdo al modelo del Bar-On (1997 citado en Ugarriza y Pajares, 2005) Intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y

estado de ánimo general. A su vez, cada una de estas amplias dimensiones involucra un número de subcomponentes que son habilidades relacionadas.

Componente Intrapersonal evalúa el sí mismo, el yo interior. Comprende los siguientes subcomponentes: comprensión emocional de sí mismo(CM), que es la habilidad para percatarse y comprender nuestros sentimientos y emociones; diferenciarlos y reconocer el porqué de los mismos; asertividad (AS), que es la habilidad para expresar sentimientos, creencias y pensamientos sin dañar los sentimientos de los demás y defender nuestros derechos de una manera no destructiva; auto concepto (AC), que es la habilidad para comprender , aceptar y respetarse así mismo, reconociendo nuestros aspectos positivos y negativos, como también nuestras limitaciones y posibilidades; autorrealización(AR), que es la habilidad para realizar lo que realmente podemos, queremos y disfrutamos de hacerlo; e independencia(IN): es la habilidad para auto dirigirse, sentir seguridad de sí mismo con respecto a nuestros pensamientos, acciones y ser independientes emocionalmente para tomar nuestras decisiones.

Componente Interpersonal abarca las habilidades y el desempeño interpersonal. Comprende los siguientes subcomponentes: empatía (EM), que es la habilidad de percatarse, comprender, y apreciar los sentimientos de los demás; las relaciones interpersonales (RI), que es la habilidad para establecer y mantener relaciones mutuas satisfactorias que son caracterizadas por una cercanía emocional e intimidad; y la responsabilidad social (RS), que es la habilidad para demostrarse a sí mismo como una persona que coopera, contribuye y que es un miembro constructivo del grupo social.

Componente de Adaptabilidad permite apreciar cuan exitosa es la persona para adecuarse a las exigencias del entorno, evaluando y enfrentando de manera efectiva las situaciones problemáticas,

comprende los siguientes subcomponentes: solución de problemas (SP), que es la habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas; la prueba de la realidad (PR), que es la habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos (lo subjetivo), y lo que en realidad existe (lo objetivo); y la flexibilidad (FL), que es la habilidad para realizar un ajuste adecuado de nuestras emociones, pensamientos y conductas a situaciones y condiciones cambiantes.

Componente del Manejo de Estrés Comprende los siguientes subcomponentes: tolerancia al Estrés (TE), que es la habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes, y fuertes emociones sin “desmoronarse”, enfrentando activa y positivamente el estrés; y el control de los Impulsos (CI), que es la habilidad para resistir o postergar un impulso o tentaciones para actuar y controlar nuestras emociones.

Componente del Estado de ánimo general mide la capacidad de la persona para disfrutar de la vida, la perspectiva que tenga de su futuro, y el sentirse contenta en general. Comprende los siguientes subcomponentes: felicidad (FE), que es la habilidad para sentirse satisfecho con nuestra vida, para disfrutar de sí mismo y de otros, divertirse y expresar sentimientos positivos; y optimismo (OP), que es la habilidad para ver el aspecto más brillante de la vida y mantener una actitud positiva a pesar de la adversidad y los sentimientos negativos.

1.4.1.4. Características de la persona emocionalmente inteligente

Según Fernández (2018), las principales características de la inteligencia emocional son:

Capacidad de automotivación: son personas cuya conducta no depende de la motivación extrínseca (los premios o halagos que nos

dan los otros), sino de la motivación intrínseca (del deseo de hacer una tarea o conseguir algo por sí mismo).

Saben posponer las recompensas: son personas que saben llevar a cabo un esfuerzo a pesar de que los resultados que buscan tras el mismo aparezcan más tarde o a veces sean inciertos (por ejemplo, estudiar una carrera, presentar proyectos, preparar una exposición, plantar un jardín, etcétera).

Controlan sus impulsos: no son víctimas de sus impulsos y decisiones tomadas en un momento puntual. Son reflexivos y saben valorar adecuadamente las diferentes alternativas.

Toleran la frustración: no se rinden ni irritan fácilmente cuando no se ven cumplidos sus objetivos.

Controlan sus estados emocionales: sienten emociones como todos, pero saben regularlas para que no les causen problemas (por ejemplo, cuando se enfadan saben dejar de estar enfadados en lugar de enfrentar conflictos).

Presentan adecuadas habilidades sociales: adoptan un estilo de comunicación asertivo en su relación con los demás y son personas empáticas.

1.4.1.5. Competencias para poder desarrollar una inteligencia emocional positiva

Bisquerra (2009), establece un modelo de competencias emocionales basándose en las principales características de la inteligencia emocional descritas anteriormente, pero organizadas en lo que él denomina “pentágono de competencias emocionales”, las cuales están divididas en cinco bloques, completándose cada uno de ellos en aspectos más específicos denominados micro competencias. Este modelo se presenta de forma más completa, por lo que permite trabajar la educación emocional de forma más operativa y eficaz. Las diferentes competencias son:

Conciencia emocional. Este equivaldría a la característica de autoconsciencia y engloba aspectos como la toma de conciencia de las propias emociones, dar nombre a las emociones, comprensión de las emociones de los demás y tomar conciencia de la interacción entre emoción, cognición y comportamiento. Se puede decir que la conciencia emocional es el primer paso para poder pasar al resto de competencias.

Regulación emocional. Este bloque hace referencia a la autorregulación, y comprende aspectos como expresión emocional apropiada, regulación de emociones y sentimientos (impulsividad, tolerancia de frustración, perseverar en el logro de los objetivos o diferir recompensas), habilidades de afrontamiento y capacidad para autogenerar emociones positivas.

Autonomía emocional. Esta competencia que se podría estar relacionado con la automotivación, pero engloba de forma más detalla aspectos como la autoestima, la automotivación, autoeficacia emocional (sentirse capaz), responsabilidad, actitud positiva, análisis crítico de las normas sociales (mass media, estereotipos, etc.) y resiliencia (capacidad de una persona para enfrentarse a condiciones adversas).

La competencia social, la cual se equipará con las habilidades sociales y la empatía. Esta competencia implica dominar las habilidades sociales básicas (escuchar, dar las gracias, saludar, pedir disculpas, etc.), respeto por los demás, practicar la comunicación receptiva (comprender a nivel verbal y no verbal a los demás), practicar la comunicación expresiva, compartir emociones, comportamiento prosocial y cooperación, asertividad, prevención y solución de conflictos t capacidad para gestionar situaciones emocionales.

Y por último competencias para la vida y el bienestar. Estas competencias permiten organizar nuestra vida de forma sana y equilibrada, proporcionando situaciones de satisfacción y bienestar. Estas competencias tienen que ver con la toma de decisiones, fijar objetivos adaptativos, buscar ayuda y recursos, ciudadanía activa, participativa, activa, responsable y comprometida, bienestar emocional y fluir.

Todas estas competencias muestran una serie de competencias que se deben trabajar para poder desarrollar una inteligencia emocional positiva, pero para poder alcanzarla es necesario de un proceso de formación o educación que facilite o guíe por los puntos más relevantes y fundamentales, para ir adquiriendo de forma gradual dichas competencias. El punto principal es ser conscientes de nuestras emociones y de los demás, comprender como actúan y a qué situaciones nos llevan, y poder así redirigirlas para lograr de la mejor forma nuestros objetivos.

Los beneficios de la educación emocional son evidentes, ya que permite conocer con mayor profundidad a los demás y mejorar de este modo las relaciones con la familia, amigos o cualquier otro agente social. Pero también permite que las personas se conozcan y acepten a sí mismas, mejorando notablemente su estado mental y creando personas más libres y felices. Por estas razones es fundamental la educación de la inteligencia emocional, esto es, educando con inteligencia emocional.

1.4.1.6. Aplicación de la inteligencia emocional en las organizaciones

En la actualidad, existe un notable interés por la aplicación de la inteligencia emocional en las organizaciones, ya que en éstas se reconoce la importancia de las emociones como parte integral de la vida laboral de los individuos (Fisher y Ashkanasy, 2000), en contraste de las décadas anteriores, en las que el coeficiente intelectual dominó como predictor del éxito laboral. La influencia de la inteligencia emocional en el ámbito laboral pone énfasis en la satisfacción de las personas en su trabajo y al fortalecimiento del compromiso de los

trabajadores con la organización (Vakola, Tsaousis y Nikolaou, 2004; Danvila del Valle y Sastre-Castillo, 2010). Estos autores muestran interés en estudiar el efecto de la inteligencia emocional sobre el desempeño laboral y el cumplimiento de los resultados organizacionales, por ello buscan identificar los factores que explican que unos individuos posean mayor o menor nivel de inteligencia emocional, tales como: la edad, el sexo, el nivel académico y la experiencia laboral. Danvila del Valle y Sastre-Castillo (2010), apuntan que los adultos mayores presentan una disminución del nivel de inteligencia emocional; que el nivel de inteligencia emocional aumenta en la medida que se incrementa la experiencia profesional y que existen diferencias en el tipo de inteligencia emocional según el sexo del individuo, es decir, que las mujeres presentan puntuaciones más altas en los factores de la inteligencia emocional: autoconciencia y empatía, mientras que los hombres exhiben un mejor nivel en los factores de la inteligencia emocional: regulación y uso de las emociones. En este sentido, Danvila y Sastre (2010) señalan que las emociones podrían influir en el desempeño laboral de los individuos, de manera que si los resultados laborales de los trabajadores están influenciados por la inteligencia emocional, está justificado el hecho de investigar este constructo, con el fin de identificar las características personales que poseen los individuos que muestran un desempeño laboral diferenciado.

1.4.2. El rendimiento laboral

1.4.2.1. Concepto.

Según Idalberto Chiavenato (2009), el rendimiento laboral es una herramienta que mide el concepto que tienen, tanto los proveedores como los clientes internos, de un colaborador. Esta herramienta brinda información sobre su rendimiento y sus competencias individuales con el fin de identificar áreas de mejora continua que incrementen su colaboración al logro de los objetivos de la empresa.

Otra definición más completa del mismo autor indica que la evaluación del rendimiento 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.

Un rendimiento constante y sobre todo sostenible a través del tiempo es crítico para el éxito de la empresa (Wade, 2014). Sin embargo, las empresas deben propiciar las condiciones para que esto se dé y así verse beneficiadas. Según dicho autor, por un lado, el burnout (síndrome de quemado) y, por otro, la demanda de atención constante y concentrada que requiere la empresa de parte de aquellos, hace que se tengan que tomar medidas para equilibrar esa situación. Esto no es fácil debido a que se tiene una noción de que los aspectos blandos de la vida son responsabilidad personal del ejecutivo y deben ser logrados y buscados fuera de horas laborales. Una de esas medidas es el balance de vida y trabajo, donde según estudios del IMD de Suiza (Wade, 2014), los ejecutivos en buen estado mental, físico y emocional tienen un desempeño superior, toman mejores decisiones y saben transmitir ideas a sus equipos.

La selección adecuada de personas trae a las personas con la capacidad adecuada para ocupar un puesto. Los mejores gerentes se aseguran a diario que personas talentosas ocupen todos los puestos bajo su supervisión. La capacitación y desarrollo mantienen actualizadas las habilidades de las personas y permiten que su desempeño laboral alcance un alto nivel de logro. Al renovar y redoblar su compromiso con el factor de capacidad y con las mejores prácticas en la gestión del talento humano, los gerentes pueden contribuir sustancialmente al desarrollo del rendimiento laboral.

Según Robbins Judge (2013), consideran que es probable que los trabajadores felices sean más productivos. No obstante, algunos investigadores solían creer que era un mito la relación entre la satisfacción laboral y el rendimiento en el trabajo. Cuando se reúnen datos sobre la satisfacción y la productividad para la organización en su conjunto, se encuentra que las empresas que tienen más empleados satisfechos tienden a ser más eficaces que aquellas con pocos empleados satisfechos.

Robbins (2004, p. 564), plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del rendimiento. Este mismo autor expone que el rendimiento global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles. En las definiciones presentadas anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de ésta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos

El rendimiento laboral implica esfuerzo o la disposición para trabajar arduamente en una tarea. El esfuerzo es un componente irremplazable del lugar de trabajo de alto desempeño. Hasta los trabajadores más capaces no lograrán un alto desempeño de manera consistente a menos que estén dispuestos a rendir su máximo esfuerzo. Pero la decisión de una persona para hacerlo no depende por completo de ella. Por eso lo que la gestión del talento humano debe hacer es intentar crear las condiciones para que la persona se esfuerce al máximo.

1.4.2.2. Dimensiones del rendimiento laboral

Según Quintero, Africano y Faria (2008) las empresas deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el rendimiento de los trabajadores, entre los cuales se deben tener presentes: La satisfacción, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador.

a) Satisfacción laboral

Para Robbins, y Coulter (2010), considera que la satisfacción laboral se refiere a la actitud general de una persona hacia su empleo. Una persona con un alto nivel de satisfacción laboral tiene una actitud positiva hacia su empleo. Una persona insatisfecha tiene una actitud negativa. Cuando las personas hablan de las actitudes de los empleados, usualmente se refieren a la satisfacción laboral.

b) Autoestima

Para Raffini (2010), la autoestima es la apreciación del propio valor e importancia, caracterizada por la posibilidad de responsabilizarse de uno mismo y de actuar de manera responsable hacia los demás. Esta definición al ser aplicada a la educación indica la importancia de brindar al estudiante las experiencias necesarias para generar un sentimiento de orgullo, evitando aquellas conducentes a la formación de expectativas desvalorizadoras.

La autoestima es un elemento motivador ya que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. Cuando esto ocurre genera en el individuo mayor confianza de manera que le va a permitir seguir repitiendo conductas que fomenten el reconocimiento de su entorno.

c) Trabajo en equipo

Según Koontz, Weihrich, y Cannice (2012) consideran que un grupo pueden definir como dos o más personas que actúan de formas interdependientes y unificadas para conseguir metas comunes. Un grupo es más que un conjunto de individuo: a partir de sus interacciones se crean nuevas fuerzas y propiedades que deben identificarse y estudiarse en sí. Las metas pueden referirse a tareas específicas, pero también a que las personas compartan preocupaciones, valores o ideologías comunes.

Asimismo, Donnola (2010) el trabajo en equipo hace referencia a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas.

Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo. Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo.

d) Capacitación al trabajador

Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible. (Pegoraro, 2009, p. 37-40).

Para Werther y Davis (2008:148), “la capacitación del personal auxilia a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse a toda su vida laboral y pueden auxiliar en el desarrollo de esa persona para cumplir futuras responsabilidades”.

Para Chiavenato (2011:322), “la capacitación del personal es el proceso de corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”.

Según Jiménez (2015) al no haber la capacitación adecuada para cada trabajador el desempeño de éste es bajo, es decir se encuentra en un estado de conformismo y apatía ya que no hay interés por realizar el trabajo que les corresponde, y si lo hacen lo hacen mal hecho, los trabajadores se vuelven ignorantes por la falta de conocimientos, desactualizados y obsoletos por no estar capacitados, esto lleva a la empresa a un mal rendimiento y a un mal progreso.

Con programas de capacitación se logrará desarrollar o más bien explotar las habilidades y conocimientos de cada integrante de la organización, es necesario determinar estrategias específicas para realizar un trabajo determinado entonces es ahí en donde el desempeño del trabajador se relaciona con que la capacitación sea adecuada para cumplir con los objetivos de la empresa.

1.4.2.3. Evaluación del rendimiento de docentes de instituciones de educación superior.

Las instituciones de educación superior aplican varios métodos con el fin de evaluar el rendimiento docente, de acuerdo con las políticas educativas que regulan su accionar. Flores (2003) indica que la docencia es una actividad que conlleva el cumplir con dos compromisos con la sociedad: responder las demandas de la sociedad y promover el desarrollo de los estudiantes. En este orden de ideas, Murillo (2008) señala que en los países de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico así como en América Latina, existen múltiples métodos de evaluación docente, siendo los más conocidos: a través de instrumentos estandarizados que miden habilidad docente, a través de la opinión de los alumnos (heteroevaluación), con base en la opinión de los docentes (autoevaluación) y también con base en la opinión de los supervisores, directores y otras autoridades docentes (coevaluación). Steiman (2008) hace énfasis en el hecho de que existen numerosos métodos e instrumentos que permiten realizar la evaluación del docente, de manera que la elección de éstos depende del tipo de evaluación que se

Escala gráfica semicontinua. Esta escala se maneja más puntos pero se sigue manejando en dos status insuficiente o excelente, la diferencia a la escala continua es que este nos indica el límite mínimo y el límite máximo.

Ejemplo.-

I _____ I _____ I _____ I
Insuficiente **Excelente.**

Escala gráfica discontinua. Esta grafica es la más recomendada debido a que especifica casi exactamente el resultado de la evaluación, los status pueden ser insuficiente, regular, bueno y excelente. (Sherman y, Chudren, 2005).

Ejemplo.-

I _____ I _____ I _____ I
Insuficiente Regular Bueno Excelente.

Ventajas:

Brinda a los evaluadores un instrumento de evaluación de fácil comprensión y de aplicación sencilla.

Posibilita una visión integrada y resumida de los factores de evaluación, es decir, de las características de desempeño más destacadas por la empresa y la situación de cada empleado ante ellas.

Exige poco trabajo al evaluador en el registro de la evaluación, ya que lo simplifica considerablemente.

Desventajas:

No permite mucha flexibilidad al evaluador, ya que el sistema de medición normalmente es con un tipo de medición bueno o malo, sin mediciones intermedias o de escalas, en consecuencia, este debe ajustarse al instrumento y no a las características del evaluado.

Las evaluaciones tienden a rutinizar y generalizar los resultados de las evaluaciones siendo poco tolerante.

Requiere procedimientos matemáticos y estadísticos para corregir las distorsiones y la influencia personal de los evaluadores.

Está sujeto a distorsiones e interferencias personales de los evaluadores, cada persona percibe e interpreta las situaciones según su “campo psicológico”.

Método de elección forzada.

Consiste en evaluar el desempeño de los individuos mediante frases descriptivas de alternativas de tipos de desempeño individual. En cada bloque hay dos, cuatro frases en donde el evaluador debe elegir por fuerza una sola, la que más se aplique al desempeño del empleado evaluado “elección forzada”.

A cada elección se le asigna un puntaje previamente, las ventajas y desventajas de este método son las siguientes. (Chiavenato, 2002).

Ventajas:

Reduce las distorsiones introducida por el evaluador.

Es de aplicación sencilla.

No requiere preparación previa del evaluador.

Desventajas:

Aplicación e implementación es muy compleja.

Exige una planeación muy cuidadosa.

Demora en su método comparativo, discriminatorio y presenta resultados globales.

No permite la retroalimentación, distingue empleados buenos, medios e insuficientes sin dar mayor información.

Ejemplo.

Tabla N° 1. Método de elección forzada para evaluación del desempeño.

MÉTODO DE ELECCIÓN FORZADA
NOMBRE: Jaime Tamayo Paredes PUESTO: Personal de Servicio EDAD: 41 años
A continuación hallarás frases de desempeño combinadas en bloques de 4, escriba una X bajo la palabra de más para indicar la frase que con la que más se identifica, posteriormente escriba Y en debajo de la palabra menos para indicar la palabra que menos se identifica según su personalidad.

FRASE DE DESEMPEÑO	Nº	Más	Menos
---------------------------	-----------	------------	--------------

SÓLO HACE LO QUE LE ORDENAN	1		
ACEPTA CRÍTICAS CONSTRUCTIVAS	2		
SE COIBE CUANDO ESTÁ SOMETIDO A PRESIÓN	3		
COMPORTAMIENTO IRREPROCHABLE	4		

TIENE TEMOR DE PEDIR AYUDA	5		
ES DINÁMICO	6		
MANTIENE SU PUESTO SIEMPRE ORDENADO	7		
YA HA PRESENTADO FRUSTRACIONES POR SU TRABAJO	8		

Conclusiones del método.

Al final del cuestionario se analizan las respuestas y se comparan con los requisitos para el nuevo puesto, de igual manera se comparan los resultados obtenidos con las metas establecidas, es de suma importancia que las frases que están incluidas sean las adecuadas según sea el motivo de la evaluación.

Método de investigación de campo.

Se desarrolla en base a entrevistas de un especialista en evaluación, con el superior inmediato, mediante las cuales se evalúa el desempeño de sus subordinados, buscando causas, los orígenes, y los motivos de tal desempeño, mediante el análisis de hechos o situaciones. En este método primero se hace una evaluación inicial, se evalúa el rendimiento de cada empleado según al rendimiento satisfactorio y rendimiento menos satisfactorio, luego se realiza un análisis complementario donde cada empleado es evaluado con mayor profundidad a través de preguntas realizadas al gerente, (Sherman y Chudren, 2005).

Ventajas:

Aumenta la confiabilidad.

Uno de los métodos más completo de evaluación.

Permite una evaluación profunda e imparcial y objetiva.

Desventajas:

Es muy costosa.

Incurre en controversias entre empleados.

Ejemplo:

Tabla N° 2. Método de investigación de campo.

NOMBRE DEL EMPLEADO:		
PUESTO:		
EDAD:		
Tiene buena actitud de servicio	Si	No
Está en el área de trabajo en horario de trabajo	Si	No
Tiene liderazgo con sus subordinados	Si	No
Tiene temor de pedir ayuda	Si	No
Tiene iniciativa	Si	No
Le gusta reclamar	Si	No
Nunca se muestra desagradable	Si	No
Tiene buena memoria	Si	No
Tiene buena apariencia	Si	No

Conclusiones del método.

Este método es uno de los más sencillos pero tiene alto grado de error debido a que el empleado puede mentir con facilidad, es de suma importancia que las frases de desempeño sean seleccionadas de acuerdo al perfil del puesto y también es buena estrategia repetir frases para detectar mentiras de parte del empleado.

Método de incidentes críticos

Este método es más práctico y se basa en hechos con respecto al desempeño de los subordinados (aspectos muy positivos o aspectos muy negativos) son inventariados para evaluar. Los positivos deben darse a conocer y ponerse en práctica y las negativas corregirse o eliminarse. Se trata de una técnica en que el jefe o gerente de área inmediato observa y registra los hechos excepcionalmente positivos y los excepcionalmente negativos con respecto al desempeño de sus subordinados.

Ventajas:

Se dan a conocer los hechos buenos y sirven de ejemplo.

Es un método rápido de aplicar y fácil.

Desventajas:

Causa conflictos entre empleados.

Ocasiona frustración entre empleados.

No existe privacidad.

Conclusiones del método.

Este método es de rápida aplicación y resultados rápidos pero es importante prevenir conflictos entre empleados al momento de interpretar los resultados.

1.4.3. Programa de inteligencia emocional

Programa

José Rojas (2001) define el programa como “un conjunto de actividades de carácter intencional orientadas a la solución de un problema concreto y que requiere de una solución práctica”.

¿Qué podemos hacer para que la inteligencia emocional se desarrolle en nuestras empresas?, ¿es suficiente difundir los conceptos?, ¿qué ha de tener un programa de inteligencia emocional para que tenga éxito? El presente trabajo propone una herramienta clave que debería ser contemplada en cualquier programa para el desarrollo de la inteligencia emocional: Los talleres de inteligencia emocional.

Si se sabe que la inteligencia emocional posee las ventajas que conllevan a nuestro desarrollo, tanto a nivel personal como profesional, mencionaré las siguientes:

La comunicación mejora;

El trabajador se siente más persona, más feliz, más pleno y con mayor calidad de vida;

Aumenta la motivación;

Las relaciones personales mejoran;

Las personas se implican más en su trabajo y son más responsables y autónomas;

Se mejora el clima laboral;

Nuestro poder (especialmente el carismático) y nuestro liderazgo se ven reforzados;

Aumenta la eficacia y eficiencia de las personas y de los equipos;

Los procesos de cambio y de mejora continua se agilizan;

Mejoran las relaciones con los clientes y con todos los públicos de la empresa;

Y también mejoran un sin fin de pequeñas y sutiles cosas además de la rentabilidad.

Y es que la clave del éxito del desarrollo de la inteligencia emocional en la empresa se encuentra en el propio desarrollo personal, en el esfuerzo de cada uno de los sujetos implicados, a su ritmo y desde la introspección, la toma de conciencia y la voluntad de cambio y mejora continua de cada uno de ellos.

Porque, para lograr desarrollar la inteligencia emocional en la empresa, todos (y especialmente los altos cargos), deben desarrollar la suya propia.

Por eso, si queremos gestionar y dirigir el desarrollo de la inteligencia emocional es necesario facilitar un clima de confianza y apertura, elevar el nivel de conciencia y auto-conocimiento de cada empleado e incrementar su motivación.

Una herramienta eficaz para lograrlo son los talleres de inteligencia emocional, donde a través de una metodología vivencial y participativa, se crea un espacio de reflexión y de conocimiento de las áreas que cada participante deberá “trabajar” en sí mismo para alcanzar sus objetivos dentro del marco de las necesidades de la empresa.

Es así que para que los talleres de inteligencia emocional propuestos sean eficaces deben tener en cuenta algunas pautas:

- Los objetivos deben estar muy bien definidos y hallarse dentro del área de la inteligencia emocional.

- Deben ser guiados por profesionales de la inteligencia emocional.

- Deben darse en un clima de confianza, apertura y sinceridad.

- Han de seguir una metodología vivencial, utilizando métodos tipo “in-door / out-door training” o juegos y experiencias que faciliten la conexión con la realidad individual y de la empresa.

- Han de propiciar la introspección, la reflexión y la toma de conciencia.

- Han de conectar con las emociones y la motivación de cada participante.

Por otro lado, es aconsejable que sean residenciales, porque así se rompe con los esquemas tradicionales, se favorece la concentración y la cohesión grupal, lo que permite un mayor clima de confianza y apertura. Además, son muy bien acogidos por los participantes, a su vez sirven de recompensa y normalmente, y aunque a primera vista parezca lo contrario, rentabilizan costes.

También es preferible que los talleres estén incluidos en un programa más amplio donde se inserten sesiones de coaching y tutorías individuales bien sea de forma externa como interna.

En cualquier caso, deberán ajustarse a las necesidades de la organización de forma que se trabajen los valores y cultura compartidos propios de la organización o del rol sin olvidar en ningún momento los intereses de cada uno de los participantes de forma individual y personalizada.

De esta forma, se logrará un cambio de conducta y hábitos de forma consistente, donde tanto la organización como el participante se sentirán satisfechos con el proyecto de mejora asumido.

Y es que, como bien se evidencia en la propia esencia de la inteligencia emocional, las emociones son el motor de cualquier acción. Si no utilizamos métodos que contacten directamente con el interior y el “corazón” de las personas difícilmente lograremos provocar cambios en ellos, o en nosotros mismos, por eso, cualquier programa bien estructurado que pretenda incidir sobre las actitudes y conseguir energía para el cambio y la mejora, debe contar con talleres de inteligencia emocional.

Este programa ofrecerá al personal docente y administrativo del Instituto De educación Superior Tecnológico Público “Víctor Andrés Belaunde” de Santiago de Chuco la posibilidad de desarrollar los siguientes objetivos:

Comprender desde esta propuesta ¿Qué es la Inteligencia Emocional? y ¿Qué es la Salud Emocional en la empresa?

Descubrir como el desarrollo de tu Inteligencia Emocional puede mejorar tu identidad pública y privada.

Registrar y reconocer las emociones más frecuentes propias y en otros con los que trabajas. De esta manera, ampliar y construir un nuevo vocabulario emocional.

Comprender cómo funcionan nuestras emociones en un mapa propuesto e incorporar herramientas claves para el uso del mapa emocional.

Practicar el tránsito de las emociones que hoy te traen mal-estar hacia sus contraccaras.

Conocer los aspectos sobre cómo operan las emociones desde el plano fisiológico y neurológico

Identificar los pasos hacia la Inteligencia Emocional de cada uno de los docentes y administrativos del Instituto.

Incorporar herramientas y prácticas que faciliten el logro del bien-estar emocional de docentes y administrativos.

El Programa consta de seis talleres denominados:

Taller 1: La inteligencia emocional aplicada a uno mismo.

Taller 2: El autocontrol de las emociones negativas.

Taller 3: Estrategias prácticas de automotivación

Taller 4: Aprendiendo a comunicarnos en el trabajo

Taller 5: Aprendiendo a respetar a los demás.

Taller 6: Comprendiendo a mis semejantes.

El desarrollo de estos talleres estuvo a cargo de un profesional en psicología con experiencia en inteligencia emocional que labora en el Ministerio Público de Santiago de Chuco.

1.5. Hipótesis

La aplicación del Programa de Inteligencia Emocional mejorará el rendimiento laboral de los docentes y administrativos del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Víctor Andrés Belaunde” de Santiago de Chuco, La Libertad-2017.

1.6. VARIABLES

1.6.1. Variable Independiente: Programa de Inteligencia Emocional

El programa de la inteligencia emocional es una estrategia didáctica, cognitiva y afectiva centrada en la interrelación de docentes, directivos y administrativos no solo en el aspecto cognitivo sino también afectivo en situaciones auténticas; con la finalidad de mejorar la inteligencia emocional, que es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos. (Goleman, 2004).

1.6.2. Variable dependiente: Rendimiento laboral.

Robbins, Stephen, 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.

Operacionalización de variables

Para efectos de esta investigación, se aplicó el Programa de inteligencia emocional denominado “Gerenciando mis emociones”.

Tabla N° 3. Operacionalización de la variable independiente

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE	1. INTRAPERSONAL (Autoestima)	El autoconocimiento. Se interesa por saber algo más. Le encanta conocer lo desconocido.
		El auto control Controla sus emociones. Actúa responsablemente. Demuestra seguridad en su comportamiento cotidiano.
		La automotivación Actúa con optimismo. Busca una superación constante. Comparte su optimismo con los demás.
		Comunicación. Expresa sus ideas con seguridad. Es muy expresivo con sus semejantes.
PROGRAMA INTELIGENCIA EMOCIONAL	2. INTERPERSONAL (Habilidades sociales)	Asertividad Comunica con asertividad sus sentimientos hacia los demás. Es firme en la toma de decisiones.
		Empatía Es afectivo con quienes se interrelaciona. Respeto a las personas y sus ideas.

Tabla N° 4: Operacionalización de la variable dependiente

VARIABLES	FACTORES	INDICADORES
VARIABLE DEPENDIENTE RENDIMIENTO LABORAL	1. SATISFACCIÓN DEL TRABAJADOR	Le agrada realizar bien su trabajo. Sus tareas las realiza con alegría. Le gusta que siempre valoren su trabajo.
	2. AUTOESTIMA	Es ordenado. Es puntual y responsable. Se comporta en forma ética.
	3. TRABAJO EN EQUIPO	Fomenta expectativas en sus compañeros de trabajo. Fomenta participación del compañero en todas las tareas. Refuerza el interés de sus compañeros.
	4. CAPACITACIÓN AL TRABAJADOR	Se preocupa por mejorar los procedimientos de trabajo. Comparte lo aprendido con sus compañeros. Reconoce y valora el esfuerzo que hacen sus superiores por capacitarlo.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Demostrar que la Inteligencia Emocional mejora favorablemente el rendimiento laboral de los docentes y administrativos del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Víctor Andrés Belaunde” de Santiago de Chuco.

1.7.2. Objetivos específicos

Determinar el nivel de rendimiento laboral de los docentes y administrativos del IESTP “Víctor Andrés Belaunde”-SCH. antes de la aplicación del Programa de Inteligencia Emocional.

Medir el rendimiento laboral de los docentes y administrativos del IESTP “V́ctor Andŕs Belaunde”-SCH. despús de la aplicaci3n del Programa de Inteligencia Emocional.

Comparar el rendimiento laboral de los docentes y administrativos del IESTP “V́ctor Andŕs Belaunde”-SCH. antes y despús de la aplicaci3n del Programa de Inteligencia Emocional.

CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Metodología, tipo y diseño de investigación

2.1.1. Metodología.

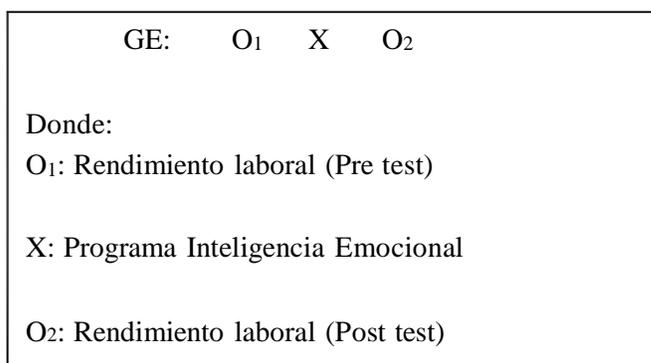
La metodología estadística que se utilizó para comparar los resultados, fue la comparación de medias por medio de T de Student. Técnicamente se puede describir la t de Student como aquella que se utiliza en un modelo en el que una variable explicativa (variable independiente) dicotómica intenta explicar una variable respuesta (variable dependiente) dicotómica. Es decir, en la situación: dicotómica explica dicotómica.

2.1.2. Tipo

Se trata de una investigación aplicada pre experimental. Según Hernández, Fernández, y Baptista (2008), orientada a la comprobación.

2.1.3. Diseño

Diseño pre-experimental con un solo grupo, utilizando el pre y pos test, cuyo esquema es el siguiente:



2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

La unidad de análisis en la presente investigación fue el personal docente y administrativo del IESTP “Víctor Andrés Belaunde” de Santiago de Chuco. La población de trabajadores para el año 2017 es de 31 personas distribuidas de la siguiente manera: carrera profesional de metalurgia (5), producción agropecuaria (5), enfermería técnica (5), Electrotecnia industrial (5), Dirección (1), jerárquicos (4) y administrativos (6).

2.2.2. Muestra censal

Arias (2006) considera a la muestra como “el subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p.83). Para Hurtado (1998) “en las poblaciones pequeñas o finitas no se selecciona muestra alguna para no afectar la validez de los resultados” (p.77). Considerando que la población del IESTP “Víctor Andrés Belaunde” corresponde a 31 trabajadores, la presente investigación se aplicará en su totalidad y se denominará muestreo censal, López (1999), opina que la muestra censal es “Aquella porción que representa toda la población, es decir, la muestra es toda la población a investigar”.

Tabla N° 5. Distribución del personal docente y administrativo del IESTP- “Víctor Andrés Belaunde” de Santiago de Chuco-2017.

CARGO/CARRERA PROFESIONAL	SEXO		N° DE SECCIONES	PERSONAL TOTAL
	M	F		
DIRECTOR	1			1
JEFE DE ADMINISTRACIÓN		1		1
JEFE DE PRODUCCIÓN		1		1
JEFE DE UNIDAD ACADÉMICA		1		1
JEFE DE SECRETARÍA DOCENTE		1		1
CARRERA DE PRODUCCIÓN AGROPECUARIA	4	1	3	5
CARRERA DE ELECTROTECNIA INDUSTRIAL	4	1	3	5
CARRERA DE ENFERMERÍA TÉCNICA	0	5	3	5
CARRERA DE METALURGIA ADMINISTRATIVOS	4	1	3	5
	2	4		6
TOTAL	15	16	12	31

Fuente: Cuadro de Asignación de Personal de la Institución
Elaboración: El autor

2.3. Técnicas, e instrumentos de investigación

2.3.1. Técnicas

Análisis documental.

Encuestas

2.3.2. Instrumento

Para realizar el presente estudio de investigación se utilizó el cuestionario de 19 ítems el mismo que evaluó las dimensiones: satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación al trabajador. La calificación dada corresponde a la siguiente escala:

MALO (M): Si la mayoría de las expectativas no se cumplieron

REGULAR (R): Si algunas expectativas o metas importantes no se cumplieron, o se lograron de forma poco satisfactoria.

BUENO (B): Si se cumplieron las expectativas y metas iniciales

MUY BUENO (MB) Si se sobrepasaron las expectativas y propósitos de la organización, en relación con el trabajo del estudiante.

EXCELENTE (E): Si se sobrepasaron, de forma notoria y excepcional, las expectativas y propósitos de la empresa con respecto al trabajo del estudiante.

Cuestionario de Rendimiento laboral

Para medir la variable de Rendimiento Laboral se aplica el instrumento de escalas gráficas de Edgar Argueta (2007). El instrumento consta 19 ítems, los cuales miden las dimensiones: satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación del trabajador, el cual se mide sobre una escala de respuestas tipo Likert. Para determinar la confiabilidad de los instrumentos se aplica el índice alfa de Cronbach, el cual es de 0.829 para el cuestionario del Rendimiento Laboral superior a lo esperado (0.700), lo cual determina una adecuada contribución de los ítems, analizados.

Programa de inteligencia emocional

El programa consta de 06 sesiones educativas teniendo una duración de 6 semanas, basado en la teoría de la inteligencia emocional. En este programa se visualiza la aplicación de las dimensiones de Inteligencia Emocional: Intrapersonal e Interpersonal.

La metodología a utilizar son Dinámicas grupales, Charla – diálogo, Participación activa, Trabajos individuales y grupales, Exposición de los trabajos realizados, Retroalimentación, Reforzamiento y Evaluación.

Tabla N° 6. Estructura del cuestionario rendimiento laboral de los docentes y administrativos del IESTP-“Víctor A. Belaunde”-SCH.

Dimensión	Nro. Items	Puntaje
1	9	1 al 5
2	3	1 al 5
3	4	1 al 5
4	3	1 al 5
TOTAL	19	Puntaje mínimo: 19 Puntaje máximo: 95

Fuente: Cuestionario de aplicación a docentes y administrativos

Elaboración: El autor.

Tabla N° 07: Nivel de calificación del rendimiento laboral de los docentes y administrativos del IESTP-“Víctor A. Belaunde”-SCH.

Nivel	Intervalo
Malo	19-33
Regular	34-48
Bueno	49-63
Muy bueno	64-78
Excelente	79-95

Fuente: Cuestionario de aplicación a docentes y administrativos

Elaboración: El autor.

2.4. Fuentes de información:

2.4.1. Fuentes Primarias

La información de primera mano se obtuvo a través de la encuesta, apoyada por la entrevista a un número total de 31 colaboradores (docentes y administrativos) del IESTP-“Víctor A. Belaunde” de Santiago de Chuco.

Se empleó la observación con la finalidad de analizar las funciones, tareas, comportamiento, calidad de atención, nivel de capacitación, del personal de la institución.

2.4.2. Fuentes secundarias:

Se recurrió al análisis documental en libros, revistas, información relevante consignada en la página web sobre rendimiento laboral e inteligencia emocional.

2.5. Procesamiento y análisis de la información

Para procesar los datos obtenidos se hará uso de la estadística descriptiva, lo cual permitirá:

Establecer porcentajes.

Elaborar cuadros estadísticos

Elaborar gráficos

El programa de Inteligencia Emocional fue diseñado para ser aplicado en el IESTP-“Víctor A. Belaunde”, cuya finalidad es mejorar el rendimiento laboral en sus diversas dimensiones: satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación al trabajador.

La aplicación del programa de inteligencia emocional se inició con el diagnóstico a través de un pre test luego se aplicó el programa de inteligencia emocional y finalmente se aplicó el post test.

Una vez aplicado el pre test, y haber aplicado el programa de inteligencia emocional y tomado el post test, se desarrolló la calificación del cuestionario y la elaboración de la base de datos en el programa Excel 2016, asimismo para el procesamiento de los datos se utilizó el programa SPSS 23. Por lo que se procedió al empleo de la estadística descriptiva. En cuanto a la estadística descriptiva se utilizó la medida de tendencia central: Media; y las medidas de variabilidad: Rango y desviación estándar (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

Finalmente, la presentación de la información se realizó mediante tablas estadísticas o de distribución de frecuencias.

Para establecer el nivel de significancia se hizo uso de la prueba estadística “T” de Student, la cual nos permite aceptar o rechazar la hipótesis nula.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Análisis de grupo experimental.

3.1.1. Resultados de la aplicación del cuestionario a los docentes y administrativos del IESTP-“Víctor Andrés Belaunde”-SCH, según dimensión de la variable dependiente en el pre test.

Tabla N° 8. Resultados de la aplicación del cuestionario de rendimiento laboral, según dimensión de satisfacción del trabajador, pre test, de la aplicación del programa de inteligencia emocional.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Malo	8	26%
Regular	17	55%
Bueno	6	19%
Muy bueno	0	0%
Excelente	0	0%
TOTAL	31	100%

Fuente: Cuestionario de aplicación
Elaboración: El autor

Figura N° 1. Resultados de la aplicación del cuestionario de rendimiento laboral, dimensión de satisfacción del trabajador, pre test, de la aplicación del programa de inteligencia emocional.



Interpretación:

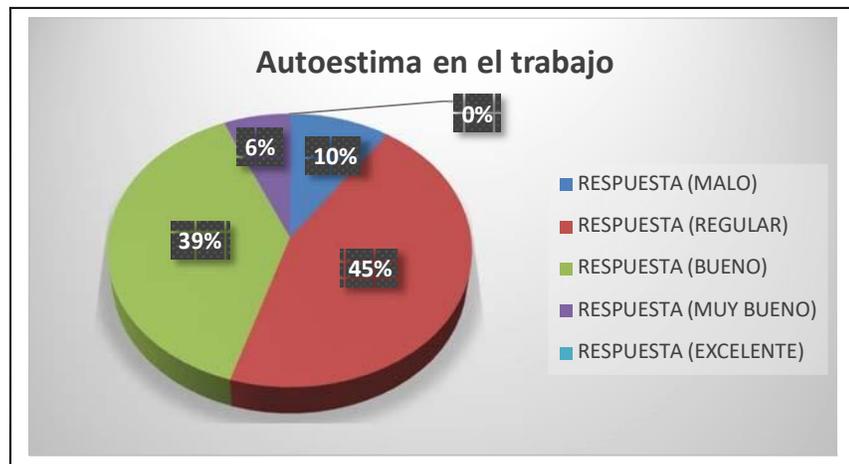
En la tabla 8 se puede observar, qué en el cuestionario de rendimiento laboral, la dimensión de satisfacción del trabajador se destaca un nivel regular en el pre test (55%).

Tabla N° 9: Resultados de la aplicación del cuestionario de rendimiento laboral, según dimensión de autoestima, pre test, de la aplicación del programa de inteligencia emocional.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Malo	3	10%
Regular	14	45 %
Bueno	12	39 %
Muy bueno	2	6 %
Excelente	0	0%
TOTAL	31	100%

Fuente: Cuestionario de aplicación
Elaboración: El autor

Figura N° 2. Resultados de la aplicación del cuestionario de rendimiento laboral, dimensión de autoestima, pre test, de la aplicación del programa de inteligencia emocional.



Interpretación:

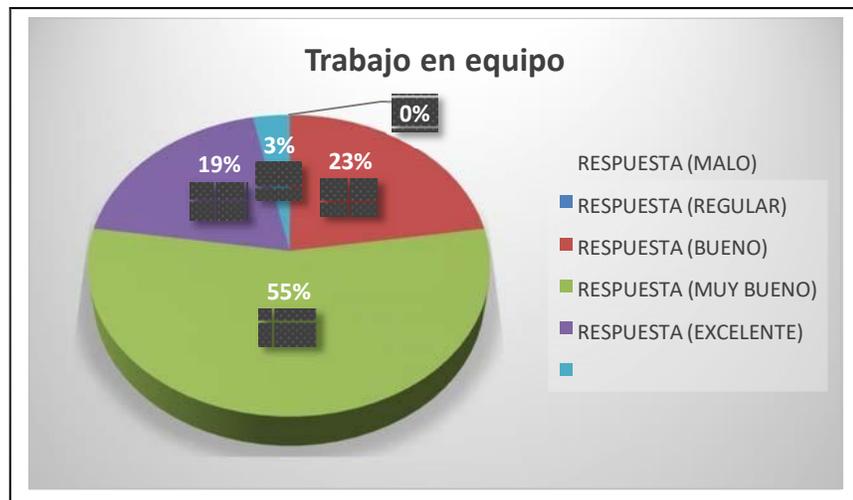
En la tabla 9 se puede observar, qué en el cuestionario de rendimiento laboral, la dimensión de autoestima se destaca un nivel regular en el pre test (45%).

Tabla N° 10. Resultados de la aplicación del cuestionario de rendimiento laboral, dimensión de trabajo en equipo, pre test, de la aplicación del programa de inteligencia emocional.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Malo	0	0 %
Regular	7	23 %
Bueno	17	55 %
Muy bueno	6	19 %
Excelente	1	3 %
TOTAL	31	100 %

Fuente: Cuestionario de aplicación
Elaboración: El autor

Figura N° 3. Resultados de la aplicación del cuestionario de rendimiento laboral, dimensión de trabajo en equipo, pre test, de la aplicación del programa de inteligencia emocional.



Interpretación:

En la tabla 10 se puede observar, qué en el cuestionario de rendimiento laboral, la dimensión de trabajo en equipo se destaca un nivel bueno en el pre test (55%).

Tabla N° 11. Resultados de la aplicación del cuestionario de rendimiento laboral, dimensión de capacitación al trabajador, pre test, de la aplicación del programa de inteligencia emocional.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Malo	23	74 %
Regular	6	20 %
Bueno	1	3 %
Muy bueno	1	3 %
Excelente	0	0 %
TOTAL	31	100 %

Fuente: Cuestionario de aplicación
Elaboración: El autor

Figura N° 4. Resultados de la aplicación del cuestionario de rendimiento laboral, dimensión de capacitación al trabajador, pre test, de la aplicación del programa de inteligencia emocional.



Interpretación:

En la tabla 11 se puede observar, que en el cuestionario de rendimiento laboral, la dimensión de capacitación al trabajador se destaca un nivel malo en el pre test (74%).

3.1.2. Resultados de la aplicación del cuestionario a los docentes y administrativos del IESTP-“Víctor Andrés Belaunde”-SCH, según dimensión de la variable dependiente en el post test.

Tabla N° 12. Resultados de la aplicación del cuestionario de rendimiento laboral, dimensión de satisfacción del trabajador, pos test, de la aplicación del programa de inteligencia emocional.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Malo	2	7 %
Regular	15	48 %
Bueno	14	45 %
Muy bueno	0	0 %
Excelente	0	0 %
TOTAL	31	100 %

Fuente: Cuestionario de aplicación
Elaboración: El autor

Figura N° 5. Resultados de la aplicación del cuestionario de rendimiento laboral, dimensión de satisfacción del trabajador, pos test, de la aplicación del programa de inteligencia emocional.



Interpretación:

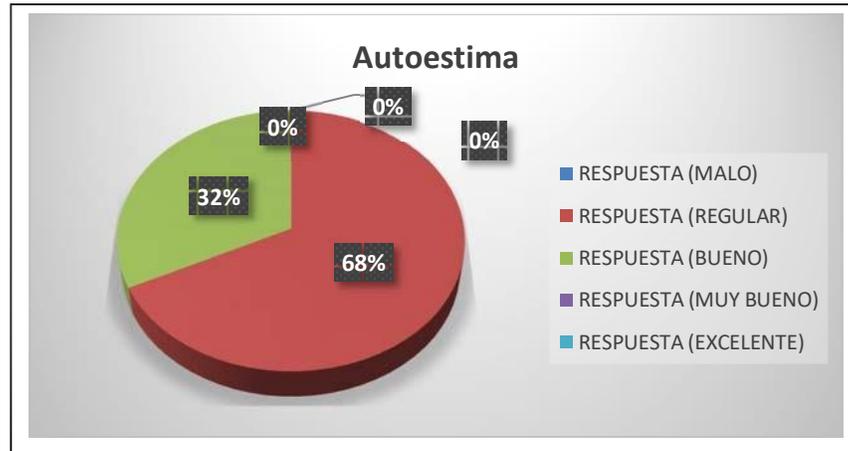
En la tabla 12 se puede observar, qué en el cuestionario de rendimiento laboral, la dimensión de satisfacción del trabajador se destaca un nivel regular en el pos test (48%).

Tabla N° 13. Resultados de la aplicación del cuestionario de rendimiento laboral, dimensión de autoestima, pos test, de la aplicación del programa de inteligencia emocional.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Malo	0	0 %
Regular	21	68 %
Bueno	10	32 %
Muy bueno	0	0 %
Excelente	0	0 %
TOTAL	31	100 %

Fuente: Cuestionario de aplicación
Elaboración: El autor

Figura N° 6. Resultados de la aplicación del cuestionario de rendimiento laboral, dimensión de autoestima, pos test, de la aplicación del programa de inteligencia emocional.



Interpretación:

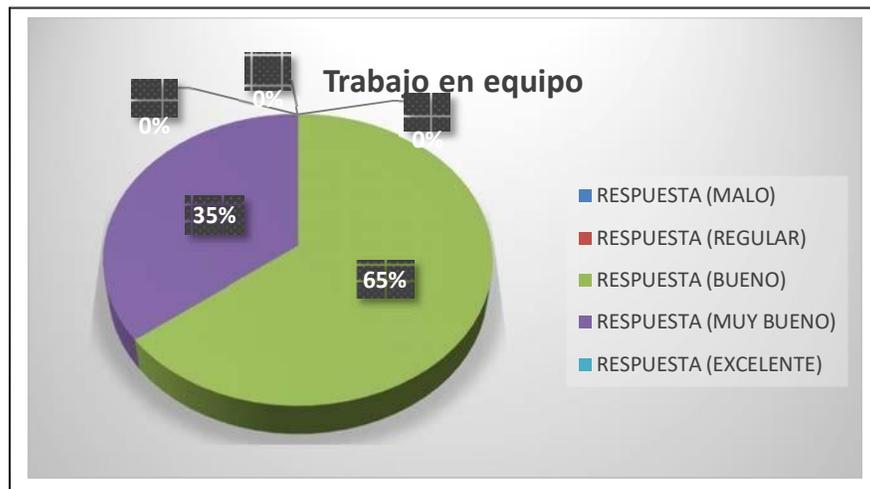
En la tabla 13 se puede observar, qué en el cuestionario de rendimiento laboral, la dimensión de autoestima se destaca un nivel regular en el pos test (68%).

Tabla N° 14. Resultados de la aplicación del cuestionario de rendimiento laboral, dimensión de trabajo en equipo, pos test, de la aplicación del programa de inteligencia emocional.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Malo	0	0 %
Regular	0	0 %
Bueno	20	65 %
Muy bueno	11	35 %
Excelente	0	0 %
TOTAL	31	100 %

Fuente: Cuestionario de aplicación
Elaboración: El autor

Figura N° 7. Resultados de la aplicación del cuestionario de rendimiento laboral, dimensión de trabajo en equipo, pos test, de la aplicación del programa de inteligencia emocional.



Interpretación:

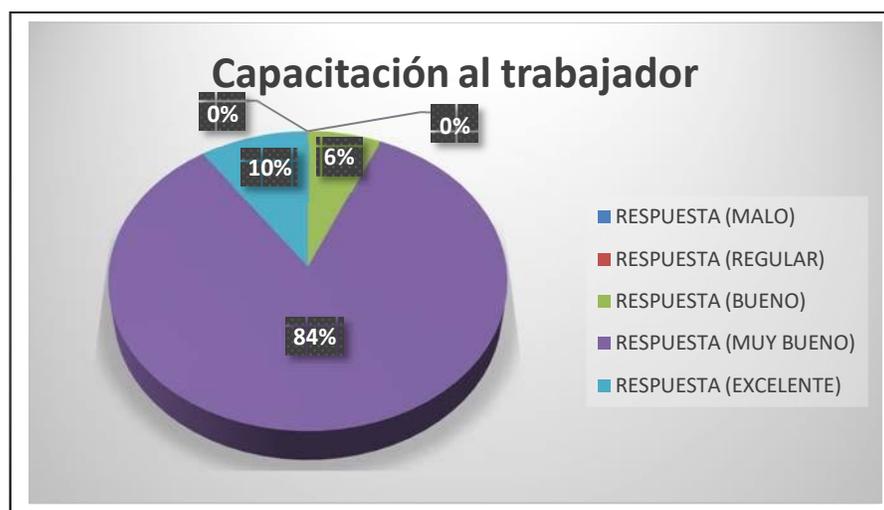
En la tabla 14 se puede observar, que en el cuestionario de rendimiento laboral, la dimensión de trabajo en equipo se destaca un nivel bueno en el pos test (65%).

Tabla N° 15. Resultados de la aplicación del cuestionario de rendimiento laboral, dimensión de capacitación al trabajador, pos test, de la aplicación del programa de inteligencia emocional.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Malo	0	0 %
Regular	0	0 %
Bueno	2	6 %
Muy bueno	26	84 %
Excelente	3	10 %
TOTAL	31	100 %

Fuente: Cuestionario de aplicación
Elaboración: El autor

Figura N° 8. Resultados de la aplicación del cuestionario de rendimiento laboral, dimensión de capacitación al trabajador, pos test, de la aplicación del programa de inteligencia emocional.



Interpretación:

En la tabla 15 se puede observar, que en el cuestionario de rendimiento laboral, la dimensión de capacitación al trabajador se destaca un nivel muy bueno en el pos test (84%).

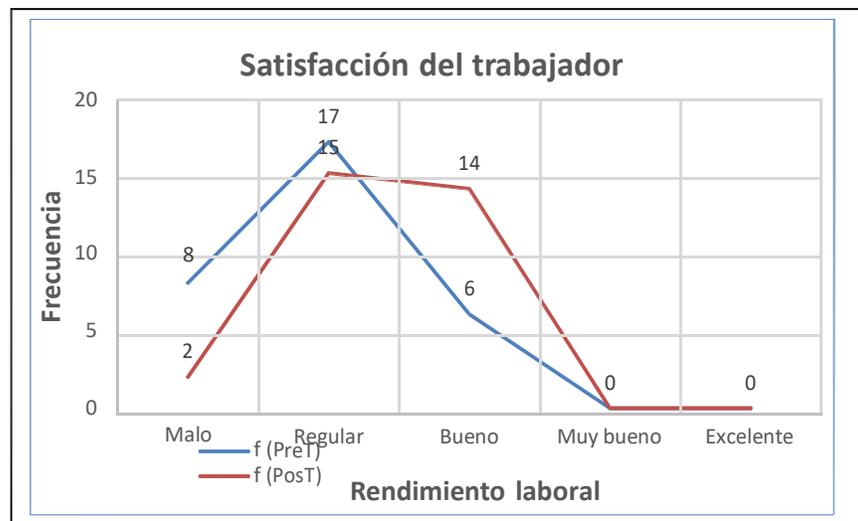
3.1.3. Resultados comparativos de la aplicación del cuestionario a los docentes y administrativos del IESTP-“Víctor Andrés Belaunde”-SCH, según dimensión de la variable dependiente en el pre y pos test.

Tabla N° 16. Distribución de frecuencias entre el pre y pos test del cuestionario de rendimiento laboral según la dimensión satisfacción del trabajador.

NIVEL	PRE-TEST		POS-TEST	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Malo	8	26	2	7
Regular	17	55	15	48
Bueno	6	19	14	45
Muy bueno	0	0	0	0
Excelente	0	0	0	0
TOTAL	31	100	31	100

Fuente: Cuestionario de aplicación.
Elaboración: El autor

Figura N° 9. Nivel comparativo según la dimensión satisfacción del trabajador de la variable rendimiento laboral en el pre y pos test.



Interpretación:

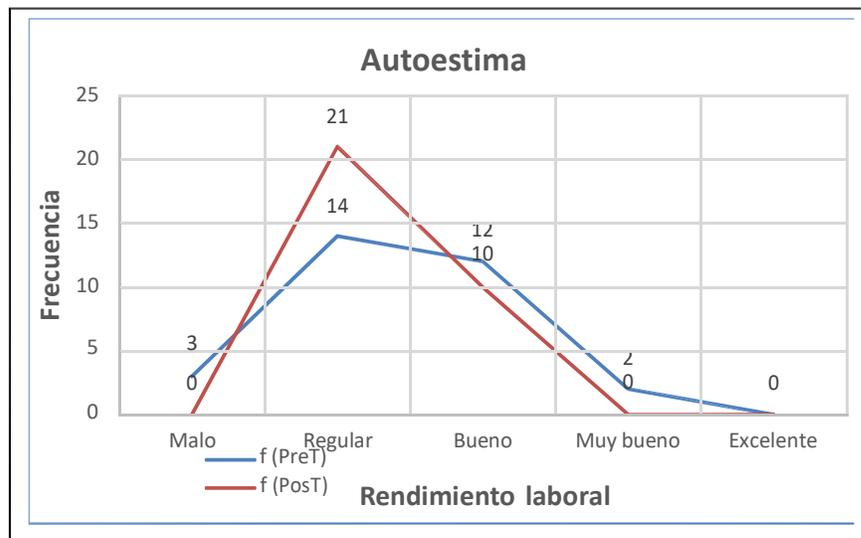
En la tabla 16 se puede observar, que en el cuestionario de rendimiento laboral, la dimensión de satisfacción del trabajador destaca un nivel regular en el pre test (55 %) y también un nivel regular en el pos test (48 %).

Tabla N° 17. Distribución de frecuencias entre el pre y pos test del cuestionario de rendimiento laboral según la dimensión autoestima.

NIVEL	PRE-TEST		POS-TEST	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Malo	3	10	0	0
Regular	14	45	21	68
Bueno	12	39	10	32
Muy bueno	2	6	0	0
Excelente	0	0	0	0
TOTAL	31	100	31	100

Fuente: Cuestionario de aplicación.
Elaboración: El autor

Figura N° 10. Nivel comparativo según la dimensión autoestima de la variable rendimiento laboral en el pre y pos test.



Interpretación:

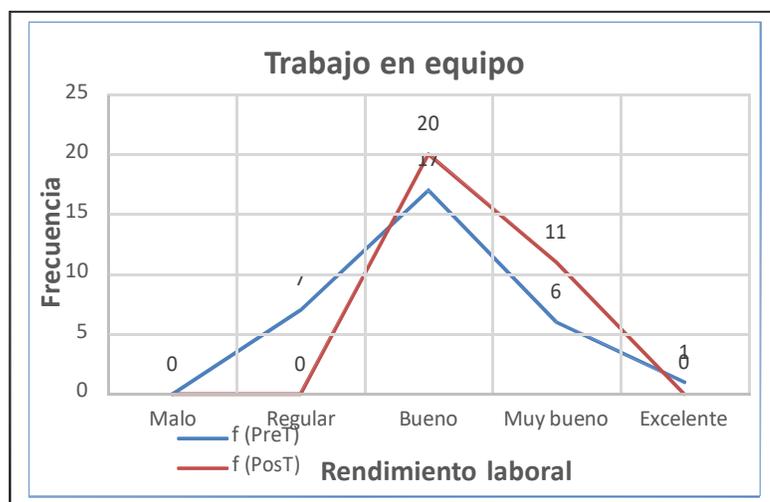
En la tabla 17 se puede observar, que en el cuestionario de rendimiento laboral, la dimensión de autoestima destaca un nivel regular en el pre test (45 %) y también un nivel regular en el pos test (68 %).

Tabla N° 18. Distribución de frecuencias entre el pre y pos test del cuestionario de rendimiento laboral según la dimensión trabajo en equipo.

NIVEL	PRE-TEST		POS-TEST	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0	0	0
Regular	7	23	0	0
Bueno	17	55	20	65
Muy bueno	6	19	11	35
Excelente	1	3	0	0
TOTAL	31	100	31	100

Fuente: Cuestionario de aplicación.
Elaboración: El autor

Figura N° 11. Nivel comparativo según la dimensión trabajo en equipo de la variable rendimiento laboral en el pre y pos test.



Interpretación:

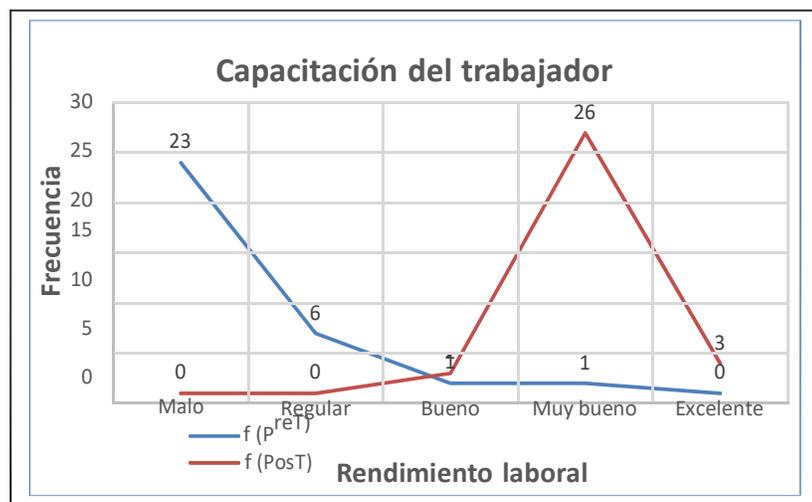
En la tabla 18 se puede observar, que en el cuestionario de rendimiento laboral, la dimensión trabajo en equipo destaca un nivel bueno en el pre test (55 %) y también un nivel bueno en el pos test (65 %).

Tabla N° 19. Distribución de frecuencias entre el pre test y post test del cuestionario de rendimiento laboral según la dimensión capacitación al trabajador.

NIVEL	PRE-TEST		POS-TEST	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Malo	23	74	0	0
Regular	6	20	0	0
Bueno	1	3	2	6
Muy bueno	1	3	26	84
Excelente	0	0	3	10
TOTAL	31	100	31	100

Fuente: Cuestionario de aplicación.
Elaboración: El autor

Figura N° 12. Nivel comparativo según la dimensión capacitación al trabajador de la variable rendimiento laboral en el pre y pos test.



Interpretación:

En la tabla 19 se puede observar, qué en el Cuestionario de rendimiento laboral, la dimensión de capacitación al trabajador destaca un nivel malo en el pre test (74 %) y un nivel muy bueno en el pos test (84 %).

3.1.4. Resultados por nivel de rendimiento de la variable rendimiento laboral en el pre y pos test del grupo experimental.

Tabla N° 20. Resultados del Rendimiento Laboral de los docentes y administrativos del IESTP “Víctor Andrés Belaunde” Santiago de Chuco 2017, en el pre-test.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			válido	acumulado
Válidos	Bueno	2	6,45	6,45
	Malo	9	29,03	35,48
	Regular	20	64,52	100,0
	Total	31	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.
Elaboración: El autor.

Figura N° 13. Rendimiento laboral de los docentes y administrativos del IESTP-“Víctor Andrés Belaunde” Santiago de Chuco 2017 en el pre-test.



Fuente: Cuestionario aplicado.
Elaboración: El autor

La tabla 20 y figura 13 muestra el resultado general del rendimiento laboral de los docentes y administrativos del IESTP-“Víctor Andrés Belaunde” de Santiago de Chuco, antes de la aplicación del programa, en la que destaca el nivel regular (64,52 %).

Tabla N° 21. Resultados del rendimiento laboral de los docentes y administrativos del IESTP “Víctor Andrés Belaunde” Santiago de Chuco 2017, en el pos test.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			válido	acumulado
Bueno	13	41,94	41,94	41,94
Válidos Regular	18	58,06	58,06	100,0
Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado.
Elaboración: El autor

Figura N° 14: Rendimiento laboral de los docentes y administrativos del IESTP-“Víctor Andrés Belaunde” Santiago de Chuco 2017, en el post test.



La tabla 21 y figura 14 muestra el resultado general del rendimiento laboral de los docentes y administrativos del IESTP-“Víctor Andrés Belaunde” de Santiago de Chuco, después de la aplicación del programa, en la que destaca el nivel regular (58.06 %).

3.1.5. Análisis estadísticos: Resultados en la comparación del Cuestionario de Rendimiento Laboral Institucional, Pre test y Post test de la aplicación del programa de Inteligencia Emocional.

En la Tabla 22, en el Grupo Experimental, se observa que existen diferencias estadísticamente altamente significativas ($p < 0.01$) en relación al Cuestionario de Rendimiento Laboral entre el pre test y pos test; donde se presenta una media en el pre test de 42.81 y en el post test de 54.68; asimismo una desviación típica en el pre test de 8.424 y en el pos test de 4.571.

Tabla N° 22. Estadísticos descriptivos

Escala	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Dimensión 1: Satisfacción del Trabajador pre test	31	10	28	18,61	4,455
Dimensión 2: Autoestima pre test	31	4	13	8,23	2,125
Dimensión 3 : Trabajo en equipo pre test.	31	8	16	11,32	2,072
Dimensión 4: capacitación al Trabajador pre test	31	3	12	4,65	2,074
Rendimiento Laboral pre test	31	27	60	42,81	8,424
Dimensión 1: Satisfacción del Trabajador pos test	31	14	26	21,42	2,896
Dimensión 2: Autoestima pos test	31	6	9	8,00	,931
Dimensión 3 : Trabajo en equipo pos test	31	10	15	12,29	1,160
Dimensión 4: capacitación al Trabajador pos test	31	11	15	12,97	,983
Rendimiento Laboral pos test	31	45	61	54,68	4,571
N válido (por lista)	31				

Fuente: Obtenida del Programa SPSS23.

Elaboración: El autor

3.1.6. Prueba de hipótesis

CASO A:

1. Formulación de la hipótesis: Grupo Experimental-Pre test y Pos Test

$$H_0: \mu_D = 0$$

$$H_1: \mu_D \neq 0$$

2. Nivel de significancia $\alpha = 5\%$
3. Estadístico de la prueba

Prueba T-Student para muestras relacionadas del Grupo Experimental

Tabla N° 23: Prueba de muestras relacionadas

	Diferencias relacionadas	T	gl	Sig. (bilateral)	95% Intervalo de				
					Inferior	Superior			
	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	confianza para la diferencia					
Par 1	RENDIMIENTO LABORAL PRETEST	-11,871	7,869	1,413	-14,757	-8,985	-8,400	30	,000
	RENDIMIENTO LABORAL POSTEST	-							

Fuente: Obtenida del Programa SPSS23.
Elaboración: El autor.

3.1.7. Regla de decisión:

La prueba t con un alpha de 0,05 (nos ofrece el nivel de significación $1 - 0,05 = 0,95 = 95\%$) y vemos como la diferencia entre las medias es de -11,871 y que el límite aceptable está comprendido entre los valores -14,757 y -8,985. Como vemos, la diferencia se encuentra dentro de ese intervalo, por tanto, asumimos que las medias son diferentes. También podemos ver el estadístico t que vale -8,400 y junto a él su significación o valor p que vale 0,000. Dado que este valor es menor que 0,025 ($0,05 / 2 = 0,025$ dado que el contraste es bilateral) rechazamos la hipótesis nula de igualdad de medias.

Conclusión:

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna que nos confirma que la aplicación del Programa de Inteligencia Emocional mejora el rendimiento laboral significativamente en los docentes y administrativos del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Víctor Andrés Belaunde” de Santiago de Chuco, 2017, en el grupo experimental.

CAPÍTULO IV:
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Según Serra y Díaz (2015), las personas que se dedican a la enseñanza, deben conectarse con sus sentimientos, controlar los niveles de estrés, enfrentar los desafíos de forma positiva y buscar el balance entre su mundo interior y exterior. Es así como podrá fortalecer los lazos de cooperación con sus estudiantes y creará un ambiente agradable dentro del aula de clases. En ese orden de ideas, quedará fortalecida la relación dialógica que mantiene con ellos y representará un modelo de integralidad para los mismos.

Es por ello que se establece el planteamiento para el desarrollo de la tesis que lleva por título Efecto de un Programa de Inteligencia Emocional en el en el rendimiento laboral de los docentes y administrativos del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Víctor Andrés Belaunde” de Santiago de Chuco, La Libertad.

Para el efecto se tomó en cuenta el tipo de investigación pre experimental con el diseño pre y pos test con un grupo, con una muestra de 31 participantes entre directivos, docentes y administrativos del nivel superior de la institución educativa antes mencionada; utilizando el cuestionario de Rendimiento Laboral, según Quintero, Africano y Faria (2008).

En relación a la hipótesis general en donde se afirma que la aplicación del programa de inteligencia emocional contribuye a la mejora del rendimiento laboral de los docentes y administrativos del IESTP “Víctor Andrés Belaunde” de Santiago de Chuco este supuesto es aceptado puesto que en tabla N° 22 se observa que existen diferencias estadísticamente altamente significativas ($p < 0.01$) en relación al Cuestionario de Rendimiento Laboral entre el pre test y post test; denotándose un incremento del rendimiento laboral; donde se presenta una media en el pre test de 42.81 y en el post test de 54.68; asimismo una desviación típica en el pre test de 8.424 y en el post test de 4.571; por consiguiente la hipótesis fue aceptada dejando sin efecto la hipótesis nula quien negaba dicho supuesto. Del mismo modo encontramos que los resultados obtenidos están en relación con el estudio presentado por Araujo y Leal (2010) quien concluye que existe una alta relación entre la Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral, cuánto más complejo es el trabajo, más necesaria es la inteligencia emocional.

Así mismo, según Aroni (2015) en su tesis titulada: Inteligencia emocional y desempeño docente en Educación Superior. Ayacucho, 2015 concluye que: La inteligencia emocional tiene una moderada relación con el desempeño docente en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Filiberto García Cuellar” de Coracora, pues el coeficiente de correlación según el análisis es de 0,572 y se ubica en el nivel de moderada correlación **(Tau B de Kendall: 0,572; $p < 0,05$)**.

Asimismo, en la primera hipótesis específica en donde se afirma que el rendimiento laboral de los docentes y administrativos del IESTP “Víctor Andrés Belaunde” es malo antes de la aplicación del Programa de Inteligencia Emocional, este supuesto es aceptado puesto que en tabla N° 20 se observa tres niveles de rendimiento laboral: bueno (6,45 %), malo (29.03 %) y regular (64.52 %). Aquí se considera que el porcentaje de rendimiento malo debe disminuir con la aplicación del programa.

Por otro lado, en la segunda hipótesis específica en donde se afirma que el rendimiento laboral de los docentes y administrativos del IESTP “Víctor Andrés Belaunde” es buena después de la aplicación del Programa de Inteligencia Emocional, este supuesto es aceptado puesto que en tabla N° 21 se observa dos niveles de rendimiento laboral: regular (58.06 %) y bueno (41.94 %). Según se puede observar ya no existe rendimiento malo sino más bien se ha mejorado notablemente el rendimiento laboral bueno.

De igual modo la tercera hipótesis específica en donde se afirma que el rendimiento laboral de los docentes y administrativos de IESTP “Víctor Andrés Belaunde”-SCH, difiere antes y después de la aplicación del Programa de Inteligencia Emocional, este supuesto es aceptado puesto que en la tabla N° 22 se observa que existen diferencias estadísticamente altamente significativas ($p < 0.01$) donde se presenta una media en el pre test de 42.81 y en el post test de 54.68; asimismo una desviación típica en el pre test de 8.424 y en el post test de 4.571 por consiguiente el supuesto fue aceptado.

También se puede observar, que en el cuestionario de rendimiento laboral, la dimensión de satisfacción del trabajador se destaca un nivel regular en el pre test (55 %) y un nivel regular en el pos test (48 %); asimismo en la dimensión de autoestima se destaca un nivel regular en el pre test con un porcentaje de 45 % y en el pos test una mejora en el mismo nivel con un porcentaje de 68 %; por otra parte la dimensión de trabajo en equipo se

observa un nivel bueno en el pre test (55 %) y en el pos test un nivel mejorado (65 %); y por la dimensión capacitación al trabajador se destaca un nivel malo en el pre test con un porcentaje de 74 % y en el pos test un nivel muy bueno con un porcentaje del 84 %; por la escala general de rendimiento laboral se destaca un nivel regular en el pre test (64.52 %) y un nivel regular en el pos test (58.06 %), habiendo desaparecido el nivel de rendimiento malo y orientándose a un crecimiento del nivel bueno (41.94 %).

Finalmente, a nivel general podemos afirmar que el Programa de Inteligencia Emocional aplicado a los docentes y administrativos del IESTP “V́ctor Andŕs Belaunde” de Santiago de Chuco mejora de manera significativa en su rendimiento laboral, sin embargo la percepci3n emocional de un individuo tiene una incidencia en la capacidad para aprender y de forma indirecta o directa la inteligencia emocional brinda la habilidad de comprender, regular y percibir las emociones en cualquier tipo de circunstancia y contexto, puesto que:

“...resalta la importancia de estas emociones, porque dado que las emociones son informativas por naturaleza, abrirnos a estas va a incrementar nuestro conocimiento del mundo que nos rodea” (Mayer, 2000, citado por Garća, 2003).

CAPÍTULO V:
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES:

El programa de inteligencia emocional que se aplicó a los docentes y administrativos del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Víctor Andrés Belaunde” de Santiago de Chuco-2017, mejoró el rendimiento laboral de los docentes y administrativos del IESTP-“Víctor Andrés Belaunde” de Santiago de Chuco ya que en la verificación de la hipótesis se rechaza la hipótesis nula.

Los docentes y administrativos del IESTP “Víctor Andrés Belaunde”-SCH tienen un rendimiento laboral bueno de 6.45%, un 29.03% malo y un 64.52% regular, en el Pre Test.

Los docentes y administrativos del IESTP “Víctor Andrés Belaunde”-SCH tienen un rendimiento laboral bueno de 41.94% y un 58.06% regular, en el Pos Test.

En relación al Cuestionario de Rendimiento Laboral entre el pre test y post test; se observa una mejora del rendimiento laboral; donde se presenta una media en el pre test de 42.81 y en el post test de 54.68; asimismo una desviación típica en el pre test de 8.424 y en el post test de 4.571.

En base a la investigación teórica se determinó que el docente desconoce las competencias de su desempeño, ya que él tiene que planificar, evaluar, tener comunicación con la comunidad educativa, por lo que es necesario una actualización en competencias emocionales.

RECOMENDACIONES

Al Director General del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Víctor Andrés Belaunde” de Santiago de Chuco, La Libertad continuar con los talleres de inteligencia emocional para lograr niveles óptimos en todos los docentes y mejorar profesionalmente. Los resultados mencionados se corroboran con lo que se aduce en la tesis de Inteligencia Emocional y Clima Organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Concepción, en la cual los trabajadores obtuvieron una inteligencia emocional promedio (López y Malpica, 2008).

Al Director General del Instituto Víctor Andrés Belaunde de Santiago de Chuco se recomienda evaluar periódicamente la inteligencia emocional y el desempeño laboral además de implementar talleres que promuevan el fortalecimiento emocional y motivacional de los trabajadores para que sean más productivos y realicen su trabajo eficaz y eficientemente.

Los docentes y administrativos deben conocer sobre educación emocional y desempeño docente ya que el desconocimiento acerca de competencias emocionales, lo induce que su desempeño en el contexto educativo no favorezca las relaciones sociales e interpersonales notándose un claro analfabetismo emocional, por lo cual es necesario la educación emocional ya que esta representa una mejora en múltiples aspectos de la vida.

Los docentes y administrativos deben conocer y manejar nuevas herramientas tecnológicas para mejorar el rendimiento laboral y por ende mejorar la calidad del servicio educativo. Ello se puede lograr con un adecuado plan de capacitación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2010). *Desempeño por competencias: evaluación de 360°* (2da ed.). Argentina: Ediciones Granica.
- Alvarado C. y Valeska A. (2012). *Relación entre inteligencia emocional y relaciones interpersonales* (estudio realizado a los empleados de la empresa pradera Huehuetenango). (Tesis grado). Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado de <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Alvarado-Valeska.pdf>.
- Arango de Narváez, M. T. (2006). *Autoestima e inteligencia emocional*. Bogotá: Gamma.
- Araujo, María Carolina. y Leal Guerra, Martín. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*". En: Revista CICAG, Venezuela. Volumen 4 - Edición 2.
- Aroni, E. (2015). *Inteligencia emocional y desempeño docente en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Filiberto García Cuellar" de la ciudad de Coracora, Ayacucho*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Recuperado de <http://www.iesppubfgc.edu.pe/archivos/centroInvestigacion/tesis.pdf>.
- Baron, R. (1997). *The BarOn Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A Test of Emotional Intelligence*. Toronto, Multi-Health Systems.
- Bartre (2006). *"Niveles de Inteligencia Emocional y su relación con variables como sexo, salario y experiencia laboral en Relacionadores Industriales de Lima"*.
- Bazán, J. (2012). *La inteligencia emocional y su relación con el nivel de logro en el área de personal social de las niñas y niños de 5 años del jardín de niños N° 215*. Tesis inédita, Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de: http://facultaddeeducacioneidiomas1.bligoo.pe/media/users/19/972855/files/227730/Inteligencia_emocional.pdf

- Bisquerra Alzina, Rafael. (2017) *Inteligencia Emocional* según Salovey y Mayer. GROU, blog. Recuperado de <http://www.rafaelbisquerra.com/es/inteligencia-emocional/inteligencia-emocional-segungsalovey-mayer.html>
- Borsic, Z. (2017). *La gestión del talento humano y la inteligencia emocional en el desempeño laboral del cuerpo docente de Instituciones de Educación Superior*. Tesis doctoral, Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Castro, I. y Huamaccto, E. (2014). *Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transporte urbano en Ayacucho*. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, Perú.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Tercer ed.). México D.F.: McGraw Hill.
- Cooper, R. y Sawaf, A. (1998). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Bogotá: Norma.
- Cortese, A. (2003). *El origen de la inteligencia emocional*. Extraído el 20 de Junio del 2012 de <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/56/ieor.htm>
- Cristóbal, Rosa. (2017). *Inteligencia emocional y rendimiento académico de los estudiantes del VII ciclo de la institución educativa Fe y Alegría 34 Chorrillos, 2016* (Tesis de grado de maestría). Universidad César Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5891/Cristobal_QRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cruz, I. y Vargas, A. (2017). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en docentes del gimnasio "Nueva América"*. Tesis de pregrado para optar el título de psicólogo, Fundación Universitaria Los Libertadores, Bogotá D.C. Recuperado de <http://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/1240/cruzivonne2017.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Dardón, M. (2004). *Eficacia de un taller de inteligencia emocional sobre el clima laboral en una institución de estudios superiores*. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Davis, K. y Newstrom, J. W. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw Hill.

Díaz, Alfredo y Serra, Luisa (2015). *Inteligencia emocional en los docentes de institutos universitarios y politécnicos, Venezuela*. Impacto Científico Revista Arbitrada Venezolana del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago ~ Vol. 10. N°2. pp. 140-153. Recuperado:
<http://produccioncientificaluz.org/index.php/impacto/article/view/20806/20682>

De León, E, (2013). *Inteligencia emocional y su incidencia dentro del desempeño laboral” (estudio realizado con docentes del nivel medio del Municipio de San Martín Sacatepéquez)*. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
Recuperado: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/22/De-Leon-Eugenia.pdf>

Donnola, G. (2010). *Equipos Competitivos, Desarrollo de Equipos de Trabajo*. Argentina: JCI; 2010.

Epstein, S. (2006). *Inteligencia emocional, las características de las personas super exitosas*. Recuperado el 10 de enero de 2007, de <http://www.barilochenyt.com.ar/personasexitosas.htm>

Espinoza, O. (2014). *La inteligencia emocional y el desempeño por competencias de docentes en la I.E. Mentas Brillantes – Trujillo*. UCV - HACER: Revista de Investigación y Cultura. Vol. 4, N°. 2, 2015.

- Fajardo, R. (2017). *La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de ESSALUD EN LINEA LIMA – 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10847/Fajardo_PRP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández. M. y Teruel. M. (2005). *La educación emocional*. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado Vol. 19. Núm.3. 21-25.
- Fernández, R. (2011). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en el personal administrativo en una institución de educación superior privada de Lima Metropolitana*. Lima: UNIFE.
- Férreo, M. (2015). *Impacto del programa PIEI en los niveles de inteligencia emocional de supervisores de equipos de trabajo y en el desempeño laboral de su equipo en un centro de llamadas*. Memoria para optar el grado de doctor, Universidad Complutense de Madrid, España. Recuperado de <http://eprints.ucm.es/37674/1/T37216.pdf>.
- Garay, C. (2014). *Inteligencia emocional y desempeño docente en instituciones educativas públicas de primaria - RED 13, San Miguel, 2014*, para optar el grado de magister en la Universidad César Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6446/Garay_FCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, M, (2003) *Inteligencia Emocional: Estudiando otras perspectivas*. UMBRAL, Rev. de educación, cultura y sociedad, N°.4. pp. 143-148.Colombia.
- García, S. (2011). *Rasgos de déficit de atención e inteligencia emocional en alumnos del tercer grado de primaria*. Memoria para optar al Título Licenciado en Psicología, Escuela de Psicología, Universidad César Vallejo de Trujillo, Trujillo, Perú.

- García, G. y Segura, A. (2013). *El clima organizacional y su relación con el desempeño docente en las instituciones educativas del distrito de Cajay – 2013*. Tesis para obtener el grado de magister en educación, Universidad Católica Sedes Sapientiae, Huari, Perú.
- Goleman, Daniel. (2004). *La práctica de la Inteligencia emocional*. Barcelona: Kairos.
- Goleman, D. (1998). *La Inteligencia Emocional en la Empresa*. España: Editorial Planeta.
- Gardner, H. (1995). *Inteligencias múltiples. La teoría en la práctica*. Buenos Aires: Paidós.
- Garizurieta, M. y Sangabriel, I. (2005). *La inteligencia emocional y la docencia en las instituciones de educación superior*. *Hitos de Ciencia Económico - Administrativas*. N. 31. 131-138. Recuperado: <https://es.scribd.com/document/210200400/Articulo-la-inteligencia-emocional-y-la-docencia-en-las-instituciones-de-educacion-superior>.
- Grados, E. (2014). *Efectos del programa de inteligencia emocional para la mejora del clima institucional de la institución educativa Santo Domingo de Guzmán distrito de Chicama, provincia de Ascope, 2014*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3961/TESIS%20DE%20MAESTR%C3%8DA_ESPERANZA%20CONSUELO%20GRADOS%20BEJARANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández R., Fernández. C., y Baptista L. (2010). *Metodología de la investigación científica* (Quinta ed.). México: McGraw-Hill.
- Hernández, E. (2008). *Inteligencia Emocional y desempeño laboral de los supervisores de industrias cítricas de Montemorelos*. Tesis para optar el grado de maestría, en administración. Universidad de Monterelos. Nuevo León, México. Recuperado de: <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/278/Tesis%20Estrella%20Hern%C3%A1ndez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Herrera, G. (2017). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, Región San Martín, 2016* (Tesis de grado). Universidad Peruana Unión, Tarapoto, San Martín, Perú.
- Huacac, M. (2014). *La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa de generación eléctrica del sur, periodo 2011-2013*. (Tesis de grado). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú.
- Jiménez, A. (2015). *Capacitación del personal y desempeño de los trabajadores*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/capacitacion-del-personal-y-desempeno-de-los-trabajadores/>
- Koontz, H.; Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Londoño, M. (2009). *Como sobrevivir al cambio: inteligencia emocional y social en la empresa*. Madrid. FC editorial
- López, E. Malpica, K. (2008). *Inteligencia emocional y clima organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Concepción*. Tesis de pregrado). Huancayo; Universidad de Nacional del Centro del Perú. Facultad de Ciencias de la Comunicación. 147 p.
- López; J. (2016). *Inteligencia Emocional en Docentes de la Universidad Militar Nueva Granda*. Tesis de pregrado. Universidad Militar Nueva Granada. Colombia. Recuperado: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/14793/1/LOPEZ%20PACHECO%20JENNY%20CAROLINA%202016.pdf>
- Lozada, D. y Segura, D. (2013). *Influencia de la inteligencia emocional en el rendimiento académico del área de personal social en los niños de tres años "A" de la I.E.E. Rafael Narváez Cadenillas en la ciudad de Trujillo, en el año 2013*. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Trujillo.

- Llacza, S. (2016). *Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Santa Bárbara de Carhuacayán – Junín*. (Tesis de pregrado) Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1283/RELACI%C3%93N%20ENTRE%20LA%20INTELIGENCIA%20EMOCIONAL1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mondy, R., Noé, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. (9ª. Edición). México. Editorial Pearson Educación.
- Montalvo, W. (2011). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño docente en las instituciones educativas del nivel de educación secundaria de la UGEL 15 de Huarochirí-2008*. (Tesis doctoral inédita). Lima - Perú: Universidad Nacional de Educación "Enrique Guzmán y Valle La Cantuta".
- Palomera, R., Olarte, P., y Brackett, M. (2006). ¿Se perciben con inteligencia emocional los docentes? Posibles consecuencias sobre la calidad educativa. *Revista de Educación*, 687-703. Obtenido de http://www.revistaeducacion.mec.es/re341_28.html.
- Pedrerá, F. (2017). *Competencias emocionales y rendimiento académico en Centros de Educación Primaria de la Red Extremeña de Escuelas de Inteligencia Emocional*. (Tesis de grado de doctor). Universidad de Extremadura, España. Recuperado: http://dehesa.unex.es/bitstream/handle/10662/6034/TDUEx_2017_Pedrerá_Rodríguez.pdf?sequence=1
- Pegoraro, F. V. (2009). *Relación entre inteligencia emocional y desempeño contextual*. (Tesis de Grado). Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- Pereira Samayoa, Sulma V. (2012). *Nivel de Inteligencia Emocional y su influencia en el desempeño laboral (estudio realizado con el personal de la empresa Servipuertas S.A. de la ciudad Quetzaltenango)*. Quetzaltenango, Guatemala.: Universidad Rafael Landívar. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Pereira-Sulma.pdf>

- Pérez, N. (2013). *Aportación de la inteligencia emocional, personalidad, e inteligencia general al rendimiento académico en estudiantes de enseñanza superior*. Tesis inédita, Universidad de Alicante. España. Recuperado de: http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/35698/1/tesis_nelida_perez.pdf
- Quintero, N.; Africano N. y Faría, E. (2008). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago*. Revista NEGOTIUM. Ciencias Gerenciales. Año 3 1 N° 9.
- Raffini, W. (2008). *Compendio de Psicología*. Madrid: Editorial Muralla.
- Robbins S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Editorial Pearson Prentice Hall; 2013.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2013). *Administración. Un empresario Competitivo*. México: Pearson Educación, México.
- Rueda, M. (2013). *La inteligencia emocional y su incidencia en la productividad laboral del personal de la dirección nacional de registro de datos públicos en su agencia matriz, cantón quito, provincia de pichincha*.
- Saldaña, M. (2015). *Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de la Unidad Microfinanciera Credimujer Región "La Libertad" de la ONG Manuela Ramos*. Universidad Nacional de Trujillo.
- Tenazoa, M. (2016). *La inteligencia emocional en el desempeño docente de la Institución Educativa N° 64007 Santa Rosa – Pucallpa – Ucayali*. (Tesis de pregrado), Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú. Recuperado de: http://repositorio.uladec.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1740/INTELIGENCIA_EMOCIONAL_DESEMPENO_TENAZOA_VELA_MIRIAM_ROSARITO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Torrebadella, P. (2003). *Cómo desarrollar la inteligencia emocional en el trabajo: estrategias para autorrealizarse, disfrutar y tener éxito en tu profesión*. Barcelona: Océano.
- Ugarriza, N. y Pajares, L. (2005). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de Bar-On ICE: NA, en una muestra de niños y adolescentes* [Abstract]. *Persona*, 8, 11-58. Extraído 26 de enero del 2016, de <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=147112816001>
- Werther. W. J.. & Davis. K. (2000). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las empresas* (Sexta ed.). México. Sexta edición : Editorial: Mac Graw – Hill.
- Yabar, K. (2016). *Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la micro red la molina – Cieneguilla, 2016*. (Tesis de maestría) Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2593/1/YABAR_K.pdf

ANEXO 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA
MATRIZ DE CONSISTENCIA
METODOLÓGICA

MATRIZ DE CONSISTENCIA LOGICA

Título: Efecto de un programa de inteligencia emocional en el rendimiento laboral de los docentes y administrativos del IESTP-“Víctor A. Belaúnde” de Santiago de Chuco, 2017.

PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	
<p>GENERAL ¿En qué medida el programa de inteligencia emocional mejora el rendimiento laboral en los docentes y administrativos del IESTP-“Víctor Andrés Belaunde” de Santiago de Chuco</p> <p>ESPECIFICOS: 1. ¿Cuál es el nivel del rendimiento laboral de los docentes y administrativos del IESTP-“Víctor A. Belaunde” de Santiago de Chuco, 2017, antes de la aplicación del programa de inteligencia emocional.</p>	<p>GENERAL La aplicación de un programa de inteligencia emocional mejora el rendimiento laboral de los docentes y administrativos del I.E.S.T.P. “Víctor Andrés Belaunde” de Santiago de Chuco.</p> <p>ESPECIFICOS: 1. El nivel de rendimiento laboral de los docentes y administrativos del IESTP-“VAB”-SCH, 2017, antes de la aplicación del programa de inteligencia emocional es malo.</p>	<p>GENERAL: Demostrar que la inteligencia emocional mejora favorablemente el rendimiento laboral de los docentes y administrativos del IESTP “Víctor A. Belaunde” de Santiago de Chuco.</p> <p>ESPECIFICOS: 1. Determinar el nivel de rendimiento laboral de los docentes y administrativos del IESTP “VAB”-SCH, 2017 antes de la aplicación del programa de inteligencia emocional.</p>	<p>Variable independiente El programa inteligencia emocional.</p>	I. Intrapersonal Autoestima	El autoconocimiento.	“La Inteligencia emocional aplicada a uno mismo”.	
					El autocontrol	“Taller el autocontrol de las emociones negativas”	
					La automotivación	“Taller estrategias prácticas de automotivación”.	
				II. Interpersonal Habilidades sociales	Comunicación	“Taller aprendiendo a comunicarnos en el trabajo”.	
					Asertividad	“Taller aprendiendo a respetar a los demás”	
					Empatía	“Taller comprendiendo a mis semejantes”.	
				<p>Variable dependiente Rendimiento laboral.</p>	Satisfacción del trabajador	Le agrada cumplir con sus funciones.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9.
					Autoestima	Se valora y valora lo que hace.	10, 11, 12.
					Trabajo en equipo	Coordina la ejecución de sus tareas	13, 14, 15, 16.
					Capacitación al trabajador	Muestra interés por actualizarse.	17, 18, 19.

<p>2. ¿Cómo sería el rendimiento laboral de los docentes y administrativos del IESTP-“VAB”, SCH, 2017, después de la aplicación del programa de inteligencia emocional?</p>	<p>2. El nivel de rendimiento laboral de los docentes y administrativos del IESTP-“VAB”-SCH, 2017, después de la aplicación del programa de inteligencia emocional es bueno.</p>	<p>2. Medir el rendimiento laboral de los docentes y administrativos del IESTP “VAB”-SCH, 2017 después de la aplicación del programa de inteligencia emocional.</p>				
<p>3. ¿Cuál es el nivel de rendimiento laboral de los docentes y administrativos del IESTP-“VAB”, SCH, 2017, antes y después de la aplicación del programa de inteligencia emocional?</p>	<p>3. El nivel de rendimiento laboral de los docentes y administrativos del IESTP-“VAB”-SCH, 2017, antes y después de la aplicación del programa de inteligencia emocional difiere significativamente.</p>	<p>3. Comparar el nivel de rendimiento laboral de los docentes y administrativos del IESTP-“VAB”-SCH, 2017, antes y después de la aplicación del programa de inteligencia emocional.</p>				

MATRIZ DE CONSISTENCIA METODOLÓGICA

**Título: Efecto de un programa de inteligencia emocional en el rendimiento laboral de los docentes y administrativos del IESTP-
“Víctor A. Belaúnde” de Santiago de Chuco, 2017.**

TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	MUESTRA	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	CRITERIOS DE VALIDEZ	CRITERIOS DE CONFIABILIDAD
Aplicada	Pre experimental	La población en estudio está conformada por 25 docentes y 06 administrativos del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Víctor Andrés Belaunde” de Santiago de Chuco, 2017. N = 31	Se utilizará el diseño muestral no probabilístico con un diseño intencional. Grupo único n = 31 agentes educativos.	Nombre del instrumento(s): Cuestionario de evaluación del rendimiento laboral de los docentes y administrativos del IESTP- “Víctor Andrés Belaunde” de Santiago de Chuco.	JUICIO DE EXPERTOS	COEFICIENTE DE ALFA DE CRONBACH

ANEXO 02

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE

DATOS

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

El instrumento fue elaborado por el investigador, se utilizó la técnica de la encuesta y su respectivo instrumento, en el cual se elaboró un cuestionario.

Prueba Piloto

La prueba piloto se aplicó a los docentes y administrativos del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Víctor Andrés Belaunde” de Santiago de Chuco.

El cuestionario se aplicó directamente al personal docente y administrativo.

Se dio a conocer que todo el personal debía responder al cuestionario y que deberían contestar cada una de las alternativas y que fuera sinceros en las respuestas que proporcionaran.

Confiabilidad

La confiabilidad se determinó a través de la prueba de Alfa de Cronbach y el instrumento se aplicó a la muestra piloto obteniéndose los siguientes resultados.

Tabla N° 24. Estadísticas de fiabilidad

<u>Instrumentos de Recolección</u>	<u>Alfa de</u>
de Datos	Cronbach
Cuestionario dirigido a docentes y administrativos	0,829

Fuente: Programa SPSS 23

Interpretación de la significancia de $\alpha = 0,829$, lo que significa que los resultados de las 31 unidades de estudio respecto a los ítems considerados se encuentran correlacionados de manera confiable y aceptable.

Validez

Para la validez se utilizó la opinión de expertos, profesionales especializados en el tema, quienes brindaron su opinión favorable para que el instrumento cumpla con las características apropiadas y se pueda medir el rendimiento laboral de personal del instituto.

Tomando en cuenta el criterio de Juicio de Expertos utilizando la técnica estadística del Coeficiente de Proporción de Rangos, se obtuvo los resultados que se muestran a continuación.

Tabla N° 25. Estadísticos de validez-coeficiente de proporción de rangos

<u>Instrumentos de Recolección de</u>			<u>CPRc</u>
Datos			
Cuestionario	dirigido	a	0,8884
docentes y administrativos			

Fuente: Programa SPSS 23

En consecuencia, se considera válido el instrumento de investigación antes mencionado, con la estructura del cuestionario y su baremo de percepción.

EFFECTO DE UN PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS DEL IESTP-"VÍCTOR A. BELAUNDE-SCH.

N° de Ítem	JUECES				nR _i	PR _i	CPR _i	Pe	CPR _{ic}
	Sánchez	Rodríguez	Muñoz	Peláez					
1	3	3	2	2	10	2.5	0.833333333	0.03704	0.796293333
2	3	3	2	3	11	2.75	0.916666667	0.03704	0.879626667
3	3	3	2	2	10	2.5	0.833333333	0.03704	0.796293333
4	3	3	2	3	11	2.75	0.916666667	0.03704	0.879626667
5	3	3	2	3	11	2.75	0.916666667	0.03704	0.879626667
6	3	3	2	3	11	2.75	0.916666667	0.03704	0.879626667
7	3	3	2	3	11	2.75	0.916666667	0.03704	0.879626667
8	3	3	2	3	11	2.75	0.916666667	0.03704	0.879626667
9	3	3	2	3	11	2.75	0.916666667	0.03704	0.879626667
10	3	3	3	3	12	3	1	0.03704	0.96296
11	3	3	3	2	11	2.75	0.916666667	0.03704	0.879626667
12	3	3	3	3	12	3	1	0.03704	0.96296
13	3	3	3	3	12	3	1	0.03704	0.96296
14	3	3	3	2	11	2.75	0.916666667	0.03704	0.879626667
15	3	3	3	3	12	3	1	0.03704	0.96296
16	3	3	3	2	11	2.75	0.916666667	0.03704	0.879626667
17	3	3	2	3	11	2.75	0.916666667	0.03704	0.879626667
18	3	3	2	3	11	2.75	0.916666667	0.03704	0.879626667
19	3	3	2	3	11	2.75	0.916666667	0.03704	0.879626667

CPR_t 0.88840
CPR_{tc} 0.88839

Con:

Coefficiente de Proporción de Rangos: CPR_t = 0.8621

Coefficiente de Proporción de Rangos corregido: CPR_{tc} = 0.86207

SE VALIDA EL CUESTIONARIO EN MENCION

EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS
DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO “VÍCTOR ANDRÉS
BELAUNDE” DE SANTIAGO DE CHUCO – 2017.

CUESTIONARIO

Apellidos y nombres:
 Área:
 Fecha:
 Evaluador:

Edad:
 Sexo:
 Estado civil:

Evalúe del 1 al 5 los siguientes enunciados.

1. Malo 2. Regular 3. Bueno 4. Muy bueno 5. Excelente

SATISFACCIÓN DEL TRABAJADOR	CALIFICACIÓN
1. Mi trabajo siempre es reconocido por mis superiores.	
2. Tengo los materiales y el equipo necesarios para realizar bien mi trabajo.	
3. En los últimos siete días: He recibido reconocimiento o estímulo por hacer un buen trabajo.	
4. Se interesa mi supervisor o alguien en mi trabajo por mí como persona.	
5. Hay alguien que estimula mi desarrollo donde trabajo.	
6. Son importantes mis opiniones en el trabajo.	
7. Me hace sentir mi institución que mi trabajo es importante.	
8. Durante los últimos seis meses en mi trabajo: Alguien ha mencionado mi progreso.	
9. He tenido oportunidad de aprender y crecer durante el último año.	
AUTOESTIMA	
10. Me considero uno de los mejores trabajadores de la institución.	
11. Los comentarios negativos de tus compañeros de trabajo no te afectan.	
12. Expresas tus opiniones en tu centro de trabajo sin temor.	
TRABAJO EN EQUIPO	
13. Se considera un buen compañero de trabajo en equipo.	
14. Cuando sus compañeros de trabajo le piden ayuda usted se las brinda.	
15. Sus compañeros de trabajo son un impedimento para que realice bien su trabajo.	
16. Es tolerante a puntos de vista diferentes al suyo.	
CAPACITACION AL TRABAJADOR	
17. Muestra mucho interés por actualizarse y aprovecha las oportunidades de capacitación que brinda la institución.	
18. Cuando tuvo la oportunidad de capacitarse nunca faltó a clases.	
19. Después de haberse capacitado siempre puso en práctica lo aprendido en provecho de la institución.	

Muchas gracias.

FIRMA DEL EVALUADOR

FIRMA DEL EVALUADO

MUESTRA PRE-TEST

EFFECTO DE UN PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS DEL IESTP-"VÍCTOR A. BELAUNDE"-SCH.

Unidades de estudio	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	Puntaje	Nivel	I10	I11	I12	Puntaje	Nivel	I13	I14	I15	I16	Puntaje	Nivel	I17	I18	I19	Puntaje	Nivel	Puntaje General	Nivel
1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	12	Malo	2	2	2	6	Regular	3	2	2	2	9	Regular	1	1	1	3	Malo	30	Malo
2	4	2	1	2	1	1	2	3	2	18	Regular	3	3	2	8	Regular	2	2	2	2	8	Regular	1	2	1	4	Malo	38	Regular
3	3	1	2	1	1	2	2	1	3	16	Regular	3	2	3	8	Regular	3	3	2	2	10	Bueno	1	1	1	3	Malo	37	Malo
4	2	2	1	1	2	2	1	2	3	16	Regular	2	3	2	7	Regular	3	3	2	3	11	Bueno	2	2	1	5	Malo	39	Regular
5	3	2	1	1	3	2	1	1	1	15	Malo	3	2	3	8	Regular	3	3	3	2	11	Bueno	1	1	1	3	Malo	37	Malo
6	3	2	1	1	1	3	2	1	4	18	Regular	4	3	3	10	Bueno	3	4	1	3	11	Bueno	1	1	2	4	Malo	43	Regular
7	3	4	1	2	2	3	3	3	5	26	Bueno	5	1	4	10	Bueno	5	5	1	1	12	Bueno	4	4	4	12	Muy bueno	60	Bueno
8	2	3	2	1	2	3	4	1	3	21	Regular	5	3	5	13	Muy bueno	3	3	3	4	13	Muy bueno	2	1	1	4	Malo	51	Regular
9	2	2	1	2	1	2	2	1	2	15	Malo	3	3	2	8	Regular	3	2	3	5	13	Muy bueno	4	1	1	6	Regular	42	Regular
10	2	3	1	2	2	3	3	1	2	19	Regular	5	1	4	10	Bueno	5	5	3	3	16	Excelente	2	3	3	8	Regular	53	Regular
11	2	3	2	3	2	3	3	2	4	24	Bueno	5	1	3	9	Bueno	4	5	2	1	12	Bueno	4	3	2	9	Bueno	54	Regular
12	3	3	2	1	2	5	3	2	5	26	Bueno	5	2	3	10	Bueno	5	3	2	5	15	Muy bueno	1	3	2	6	Regular	57	Bueno
13	2	3	1	1	1	4	3	1	5	21	Regular	4	1	4	9	Bueno	4	4	2	2	12	Bueno	1	1	1	3	Malo	45	Regular
14	3	3	2	3	3	3	3	2	3	25	Bueno	2	1	3	6	Regular	4	5	1	2	12	Bueno	2	1	1	4	Malo	47	Regular
15	2	2	1	1	3	2	3	2	3	19	Regular	4	4	5	13	Muy bueno	2	5	4	4	15	Muy bueno	2	3	2	7	Regular	54	Regular
16	3	3	1	2	2	4	4	4	5	28	Bueno	4	2	4	10	Bueno	4	5	1	2	12	Bueno	2	1	1	4	Malo	54	Regular
17	2	3	1	2	1	3	2	3	4	21	Regular	3	2	4	9	Bueno	3	4	3	3	13	Muy bueno	1	1	1	3	Malo	46	Regular
18	3	1	1	2	1	1	3	1	2	15	Malo	2	2	2	6	Regular	3	2	2	2	9	Regular	1	2	1	4	Malo	34	Malo
19	4	2	1	2	2	2	2	1	2	18	Regular	3	3	2	8	Regular	3	3	1	4	11	Bueno	1	2	1	4	Malo	41	Regular
20	3	2	2	2	2	3	1	1	2	18	Regular	4	1	5	10	Bueno	4	3	2	3	12	Bueno	1	1	1	3	Malo	43	Regular
21	2	2	1	1	2	2	1	1	2	14	Malo	3	1	4	8	Regular	4	3	2	3	12	Bueno	1	1	1	3	Malo	37	Malo
22	3	2	2	2	2	3	2	2	2	20	Regular	3	2	4	9	Bueno	4	3	2	3	12	Bueno	2	1	1	4	Malo	45	Regular
23	1	2	1	3	2	2	2	1	4	18	Regular	3	2	4	9	Bueno	3	4	3	4	14	Muy bueno	1	1	1	3	Malo	44	Regular
24	3	3	1	2	3	2	1	1	3	19	Regular	4	2	4	10	Bueno	3	3	2	3	11	Bueno	1	2	1	4	Malo	44	Regular
25	4	2	3	3	3	3	3	3	2	26	Bueno	3	1	3	7	Regular	4	2	2	3	11	Bueno	2	2	2	6	Regular	50	Regular
26	3	1	2	2	2	2	2	2	2	18	Regular	2	2	3	7	Regular	3	3	1	2	9	Regular	1	2	1	4	Malo	38	Regular
27	2	3	2	2	2	2	2	2	1	18	Regular	2	1	2	5	Malo	3	2	1	4	10	Bueno	1	3	1	5	Malo	38	Regular
28	2	2	2	2	2	1	2	2	1	16	Regular	2	2	3	7	Regular	2	2	1	3	8	Regular	2	2	2	6	Regular	37	Malo
29	2	1	2	1	1	2	2	2	1	14	Malo	2	1	3	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	1	1	1	3	Malo	31	Malo
30	3	1	2	1	1	1	1	1	2	13	Malo	3	1	1	5	Malo	3	3	2	2	10	Bueno	1	1	1	3	Malo	31	Malo
31	2	1	1	1	1	1	1	1	1	10	Malo	2	1	1	4	Malo	2	3	1	3	9	Regular	1	2	1	4	Malo	27	Malo

Pre test

Estructura del cuestionario Rendimiento Laboral

Dimensión	Nro. Items	Puntaje
1	9	1 al 5
2	3	1 al 5
3	4	1 al 5
4	3	1 al 5
TOTAL	19	Punt. Min. 19
		Punt. Máx. 95

Baremo/Nivel de calificación general

Nivel	Intervalo
Malo	19 - 33
Regular	34 - 48
Bueno	49 - 63
Muy bueno	64 - 78
Excelente	79 - 95

Baremo/Nivel de calificación por dimensión

Nivel	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3	Dimensión 4
Malo	9 - 15	3 - 5	4 - 6	3 - 5
Regular	16 - 22	6 - 8	7 - 9	6 - 8
Bueno	23 - 29	9 - 11	10 - 12	9 - 11
Muy bueno	30 - 36	12 - 14	13 - 15	12 - 14
Excelente	37 - 45	15 - 17	16 - 20	15 - 17

MUESTRA POST-TEST

EFFECTO DE UN PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS DEL IESTP-"VÍCTOR A. BELAUDE"-SCH.

Unidades de estudio	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	Puntaje	Nivel	I10	I11	I12	Puntaje	Nivel	I13	I14	I15	I16	Puntaje	Nivel	I17	I18	I19	Puntaje	Nivel	Puntaje General	Nivel
1	3	1	1	2	3	1	2	2	2	17	Regular	2	2	2	6	Regular	3	3	2	3	11	Bueno	4	4	4	12	Muy bueno	46	Regular
2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	23	Bueno	3	3	2	8	Regular	3	4	3	3	13	Muy bueno	5	4	5	14	Muy bueno	58	Bueno
3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	16	Regular	2	2	2	6	Regular	3	3	2	2	10	Bueno	4	5	4	13	Muy bueno	45	Regular
4	1	2	1	1	2	1	2	1	3	14	Malo	3	1	2	6	Regular	3	4	2	3	12	Bueno	4	5	4	13	Muy bueno	45	Regular
5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	19	Regular	3	2	2	7	Regular	3	3	2	3	11	Bueno	4	3	4	11	Bueno	48	Regular
6	2	2	3	2	2	3	3	2	4	23	Bueno	3	2	3	8	Regular	3	4	2	3	12	Bueno	4	4	4	12	Muy bueno	55	Regular
7	3	2	2	2	2	2	3	3	5	24	Bueno	4	3	2	9	Bueno	4	4	2	2	12	Bueno	5	5	5	15	Excelente	60	Bueno
8	1	4	1	3	3	2	2	3	4	23	Bueno	4	2	3	9	Bueno	4	4	2	4	14	Muy bueno	5	4	4	13	Muy bueno	59	Bueno
9	2	2	1	2	1	2	2	1	2	15	Malo	3	3	2	8	Regular	3	2	3	5	13	Muy bueno	4	3	4	11	Bueno	47	Regular
10	1	2	2	3	3	2	4	2	4	23	Bueno	4	2	3	9	Bueno	3	3	2	2	10	Bueno	4	5	4	13	Muy bueno	55	Regular
11	1	2	2	2	2	2	2	2	3	18	Regular	4	2	2	8	Regular	3	4	2	3	12	Bueno	5	4	4	13	Muy bueno	51	Regular
12	2	2	3	2	3	3	2	2	3	22	Regular	4	2	2	8	Regular	3	4	2	4	13	Muy bueno	5	5	4	14	Muy bueno	57	Bueno
13	3	2	2	2	3	4	3	2	4	25	Bueno	3	2	3	8	Regular	3	3	2	4	12	Bueno	5	4	4	13	Muy bueno	58	Bueno
14	2	2	2	2	3	2	2	3	4	22	Regular	4	3	2	9	Bueno	3	4	2	5	14	Muy bueno	5	5	5	15	Excelente	60	Bueno
15	2	3	2	2	3	2	3	2	4	23	Bueno	3	2	3	8	Regular	4	5	2	4	15	Muy bueno	5	4	4	13	Muy bueno	59	Bueno
16	2	3	2	2	3	3	3	3	4	25	Bueno	4	2	3	9	Bueno	3	4	2	3	12	Bueno	4	5	4	13	Muy bueno	59	Bueno
17	2	3	2	3	2	3	3	2	3	23	Bueno	4	2	3	9	Bueno	3	5	2	4	14	Muy bueno	5	5	5	15	Excelente	61	Bueno
18	3	3	3	2	3	2	2	2	4	24	Bueno	4	2	3	9	Bueno	3	4	2	3	12	Bueno	4	4	5	13	Muy bueno	58	Bueno
19	3	2	2	2	3	3	2	2	3	22	Regular	3	2	2	7	Regular	3	4	2	2	11	Bueno	5	4	4	13	Muy bueno	53	Regular
20	2	3	2	3	2	3	2	2	3	22	Regular	3	2	3	8	Regular	3	4	2	4	13	Muy bueno	4	4	4	12	Muy bueno	55	Regular
21	2	3	1	2	2	2	3	2	4	21	Regular	3	2	3	8	Regular	3	4	2	3	12	Bueno	5	4	3	12	Muy bueno	53	Regular
22	1	2	3	2	3	3	2	2	4	22	Regular	4	2	3	9	Bueno	4	4	1	3	12	Bueno	4	5	4	13	Muy bueno	56	Regular
23	2	2	2	2	2	2	2	2	4	20	Regular	4	2	3	9	Bueno	3	5	2	4	14	Muy bueno	4	4	4	12	Muy bueno	55	Regular
24	1	2	1	2	2	3	3	3	3	20	Regular	3	2	3	8	Regular	3	4	2	3	12	Bueno	5	4	4	13	Muy bueno	53	Regular
25	2	2	2	2	2	3	2	2	4	21	Regular	4	2	2	8	Regular	3	4	2	3	12	Bueno	5	5	4	14	Muy bueno	55	Regular
26	2	2	3	3	3	3	3	3	4	26	Bueno	3	2	3	8	Regular	3	4	2	4	13	Muy bueno	4	5	4	13	Muy bueno	60	Bueno
27	1	2	2	3	3	3	3	2	4	23	Bueno	3	2	2	7	Regular	3	3	2	3	11	Bueno	4	4	4	12	Muy bueno	53	Regular
28	3	2	3	2	3	2	2	3	3	23	Bueno	3	3	2	8	Regular	3	4	2	4	13	Muy bueno	5	4	4	13	Muy bueno	57	Bueno
29	1	2	1	3	2	3	3	2	4	21	Regular	3	2	3	8	Regular	4	3	2	3	12	Bueno	4	5	4	13	Muy bueno	54	Regular
30	2	1	2	2	2	3	3	2	4	21	Regular	3	2	2	7	Regular	3	4	1	4	12	Bueno	5	4	4	13	Muy bueno	53	Regular
31	3	2	2	2	2	3	3	3	3	23	Bueno	4	2	3	9	Bueno	3	3	2	4	12	Bueno	4	5	4	13	Muy bueno	57	Bueno

Post test

Estructura del cuestionario Rendimiento Laboral

Dimensión	Nro. Items	Puntaje
1	9	1 al 5
2	3	1 al 5
3	4	1 al 5
4	3	1 al 5
TOTAL	19	Punt. Min. 19
		Punt. Máx. 95

Baremo/Nivel de calificación general

Nivel	Intervalo
Malo	19 - 33
Regular	34 - 48
Bueno	49 - 63
Muy bueno	64 - 78
Excelente	79 - 95

Baremo/Nivel de calificación por dimensión

Nivel	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3	Dimensión 4
Malo	9 - 15	3 - 5	4 - 6	3 - 5
Regular	16 - 22	6 - 8	7 - 9	6 - 8
Bueno	23 - 29	9 - 11	10 - 12	9 - 11
Muy bueno	30 - 36	12 - 14	13 - 15	12 - 14
Excelente	37 - 45	15 - 17	16 - 20	15 - 17

VALIDEZ DE TEST: JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUCTIVO PARA LOS JUECES

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del instrumento de investigación que le mostramos, indique de acuerdo a su criterio y su experiencia profesional el puntaje de que si la pregunta permite capturar las variables de investigación del formato.

En la evaluación de cada ítem, utilice la siguiente escala:

RANGO	SIGNIFICADO
J	Descriptor no adecuado v debe ser eHminado
2	Descriptor adecuado oero debe ser modificado
3	Descriptor adecuado

Los rangos de la escala propuesta deben ser utilizados teniendo en consideración los siguientes criterios:

- \$ Vocabulario adecuado al nivel académico de los entrevistados.
- ◆ Claridad en la redacción.
- \$ Matriz de Consistencia Lógica y Metodológica.

Recomendaciones:

'D-ia-φ-
..? -l-? ?
J ..SO ? ? !W?
Ji, tV\.. ? ,J.ot,.... ? ..A. :b:')? q :j-
J& ? ? M ?
? ? ?

Por su generosa colaboración
Gracias

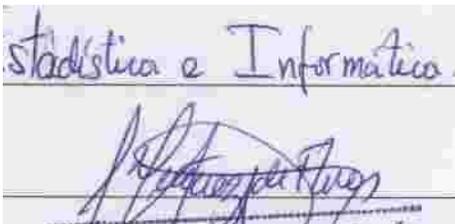
Apellidos y nombres

Grado Académico

Mención

Firma

Munoz Grados de Flores, Jessica.
Magister en Ciencias

Estadística e Informática.

Dña. (c) Jessica C. Munoz Grados
Mg. Estadística e Informática
COESPE. 215

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
(USANDO COEFICIENTE DE PROPORCIÓN DE RANGO)

Nºde Ítem	RANGO		
	1	2	3
1		✓	
2		i/	
3		//	
4		/1'	
5		//	
6		i;/	
7		J/	
8		i;/	
9		//	
J0			✓
J1			✓
12			S-:
13			//
14			i/
15			v -
16			1/
17		✓	
18		✓	
19		//	



VALIDEZ DE TEST: RIIICIO DE EXPERTOS

JNSTRUCiIVO PARA LOS JUECES

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del instrumento de investigación que le mostramos, indique de acuerdo a su criterio y su experiencia profesional el puntaje de que si la pregunta permite capturar las variables de investigación del formato.

En la evaluación de cada ítem, utilice la siguiente escala:

RANGO	SIGNIFICADO
1	Descriptor no adecuado y debe ser eliminado
2	Descriptor adecuado ""TO debe ser modificado
3	Descriptor adecuado

Los rangos de la escala propuesta deben ser utilizados teniendo en consideración los siguientes criterios:

- \$- Vocabulario adecuado al nivel académico de los entrevistados.
- \$ Claridad en la redacción.
- \$ Matriz de Consistencia Lógica y Metodológica.

Recomendaciones:

.....

.....

.....

Por su generosa colaboración
Gracias

Apellidos y nombres *'RÉLAEZ K()Z((WE2 /le,v2 I jtjv.R./O*

Grado Académico *HAESr...O E.IV C..I E'N et.(S. ECDI/01'1'c/,*

Mención *A.DH,,,/ST72AC/()A.;'.De. JJeacc.ras*

Finna *IM
mg.n "" ,,,Rodrijuei*



VALUACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
(USANDO COEFICIENTE DE PROPORCIÓN DE RANGO)

Nº de Ítem	RANGO		
	1	2	3
1		».	
2			X
3		X	
4			X
5			X
6			X
7			X
8			>(
9	-----	---◇?	X
10			X =
11		X	
12			X
13			X
14		X	
15			X
16		X	
17			V
18			X
19			x

VALIDEZ DE TEST: JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUCTIVO PAJμ LQ,\$ JJECES

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del instrumento de investigación que le mostramos, indique de acuerdo a su criterio y su experiencia profesional el puntaje de que si la pregunta permite capturar las variables de investigación del formato.

En la evaluación de cada ítem. utilice la siguiente escala:

RANGO	SIGNIFICADO
1	Descrintor no adecuado v debe ser eliminado
2	Deserinter adecuado nerc debe ser modificado
3	Descrintor adecuado

Los rangos de la escala propuesta deben ser utilizados teniendo en consideración los siguientes criterios:

- \$ Vocabulario adecuado al nivel académico de los entrevistados.
- \$ Claridad en la redacción.
- \$ Matriz de Consistencia Lógica y Metodológica.

Recomendaciones:

.....
.....
.....

Por su generosa colaboración
Gracias

Apellidos y nombres

Grado Académico
Mención



Firma

Rodriguez Nuneza H
Doctor

Economía y Dll

Industrial

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
 (USANDO COEFICIENTE DE PROPORCIÓN DE RANGO)

Nº de Ítem	RANGO		
	1	2	3
1			3
2			7
3			}
4			5
5			}
6			;
7			7
8			3
9			1
10			”
11			”
12			-;
13			;
14			-;
15			;
16			7
17			◊
18			i,
19)

VALIDEZ DE TEST: JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUCTIVO PARA LOS JUECES

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del instrumento de investigación que le mostramos, indique de acuerdo a su criterio y su experiencia profesional el puntaje de que si la pregunta permite capturar las variables de investigación del formato.

En la evaluación de cada ítem, utilice la siguiente escala:

RANGO	SIGNIFICADO
1	Descriptor no adecuado y debe ser eliminado
2	Descriptor adecuado pero debe ser modificado
3	Descriptor adecuado

Los rangos de la escala propuesta deben ser utilizados teniendo en consideración los siguientes criterios:

- \$ Vocabulario adecuado al nivel académico de los entrevistados.
- ◆ Claridad en la redacción.
- \$- Matriz de Consistencia Lógica y Metodológica



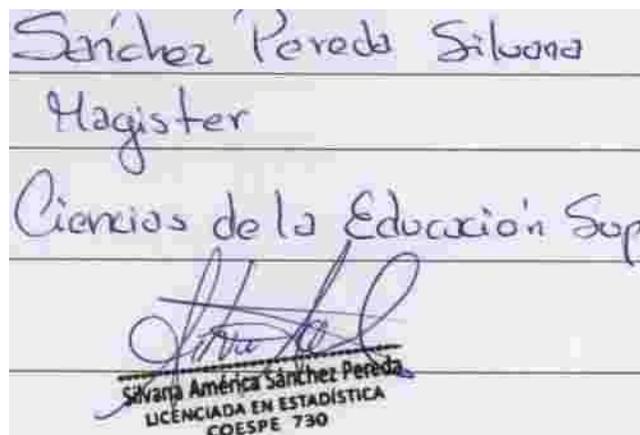
Por su generosa colaboración
Gracias

Apellidos y nombres

Grado Académico

Mención

Firma



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
(USANDO COEFICIENTE DE PROPORCIÓN DE RANGO)

N° de Ítem	RANGO		
	1	2	3
1)(<
2)(<
3			♦
4			..i-
5			if
6			K
7)(<
8)(<
9			X.
10			J(<
11			J(<
12			X.
13			J(<
14			.!(
15			
16			
17			
18			Jl
19			.)<...



ANEXO 03

PROGRAMA CAPACITACIÓN EN

INTELIGENCIA EMOCIONAL

ESCUELA DE POSGRADO



ANEXO N° 3

PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS DEL I.E.S.T.P.-“VÍCTOR ANDRÉS BELAUNDE”-SCH.-2017.

I. DATOS INFORMATIVOS.

- 1.1. Escuela de PosGrado : Universidad San Pedro
- 1.2. Población : 31 personas
- 1.3. Grupo experimental : 31 personas
- 1.4. Lugar : IESTP-“Víctor Andrés Belaunde” de Santiago de
Chuco
- 1.5. Inicio : 12/09/2017
- 1.6. Término : 17/10/2017
- 1.7. Responsable : Ramón Alfredo Gutiérrez Arteaga

II. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, las organizaciones confrontan permanentemente la necesidad de mejorar su rendimiento laboral para fortalecer la competitividad y sostenerse de manera óptima en el mercado. En la sociedad actual, caracterizada por los continuos cambios de paradigmas y el desarrollo acelerado de la tecnología, las empresas y sus individuos se ven impulsados a desarrollar procesos gerenciales que generan mecanismos de adaptación o innovación tecnológica para propiciar un mejoramiento continuo de la calidad y rendimiento de sus colaboradores.

Como respuesta a estos cambios ha surgido en las organizaciones la necesidad de responder a las exigencias competitivas del entorno, haciéndose necesario que se privilegien algunas áreas específicas del trabajo tales como, el énfasis en los aspectos relacionados con el servicio al cliente, el enfoque de trabajo en equipo, el desarrollo de la creatividad, la importancia del liderazgo, entre otros.

Aparece entonces el interés por otro tipo de capacidades, cualidades, habilidades o aptitudes que van a marcar la diferencia entre un individuo con un alto rendimiento y los individuos con rendimientos promedio o inferiores. Comienza a darse importancia a las características individuales relacionadas con la creatividad, la lógica, la flexibilidad y la capacidad de comprensión de las situaciones laborales, incluyendo en ellas al si mismo y los otros, entendiéndose que todo sujeto posee determinantes afectivos, emocionales y sociales, que van más allá de la posesión de una alta capacidad lógica, un excelente razonamiento y un gran cúmulo de informaciones y conocimientos, es decir, se reconoce la importancia de la Inteligencia Emocional.

Es importante tener presente que poseer una adecuada Inteligencia Emocional es indispensable y primordial, considerándola como la base para el desarrollo e implementación de comportamientos eficaces, los cuales influyen de manera positiva en los resultados de la organización. Es frecuente observar personas que poseen un alto cociente intelectual y no desempeñan adecuadamente su trabajo y quienes tienen un coeficiente intelectual, o más bajo, lo hagan considerablemente mejor o, incluso, llegan a ser triunfadores en su vida laboral y personal.

Por otra parte, se observa como las personas que laboran diariamente en el IESTP-“Víctor Andrés Belaunde” de Santiago de Chuco, constantemente manifiestan incomodidad por los cambios realizados internamente en la organización, acompañados estos sentimientos de baja productividad, problemas interpersonales, inadecuado clima institucional, improvisaciones, poco trabajo en equipo, entre otros. Las personas se consideran carentes de adaptabilidad y se ven gobernadas por el miedo, el nerviosismo y una profunda incomodidad personal ante el cambio.

En este sentido cobra importancia el hecho de la aparición de emociones las cuales pudiesen repercutir de manera negativa en el Rendimiento Laboral, por lo que es importante considerar la capacidad de reconocer los sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciarlos al trabajar con otros, esta afirmación es definida por Goleman, (1995), como Inteligencia Emocional.

Con la finalidad de mejorar el rendimiento laboral de los docentes y administrativos del IESTP-“Víctor Andrés Belaunde” de Santiago de Chuco, se presenta el siguiente programa dirigido a encaminar la aplicación de estrategias basadas en la inteligencia emocional para lograr mediante su aplicación cotidiana las competencias que permitan a los docentes y administrativos mejorar su rendimiento laboral ya que se ha demostrado que los colaboradores rinden más cuando se sienten motivados, alegres y estables emocionalmente.

III. FUNDAMENTOS

3.1. Científica

En 1990, dos psicólogos norteamericanos, el Dr. Peter Salovey y el Dr. John Mayer, acuñaron un término cuya fama futura era difícil de imaginar. Ese término es ‘inteligencia emocional’.

El término Inteligencia Emocional se refiere a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. Inteligencia emocional no es ahogar las emociones, sino dirigir las y equilibrarlas.

Hoy, a más de veinte años de esa “presentación en sociedad”, pocas personas de los ambientes culturales, académicos o empresariales ignoran el término o su significado. Y esto se debe, fundamentalmente, al trabajo de Daniel Goleman, investigador y periodista del *New York Times* (premiado por la *Academia Americana de Ciencias* por su trabajo de difusión científica), quien llevó el tema al centro de la atención en todo el mundo, a través de su obra “*La Inteligencia Emocional*” (1995).

El nuevo concepto, investigado a fondo en esta obra y en otras que se sucedieron con vertiginosa rapidez, irrumpe con inusitado vigor y hace tambalear las categorías establecidas a propósito de interpretar la conducta humana (y por ende de las ciencias) que durante siglos se han dedicado a

desentrañarla: llámense Psicología, Educación, Sociología, Antropología, u otras. Un ilustre antecedente cercano de la Inteligencia Emocional lo constituye la teoría de ‘las inteligencias múltiples’ del **Dr. Howard Gardner**, de la *Universidad de Harvard*, quien plantea ("*Frames of Mind*", 1983) que las personas tenemos 8 tipos de inteligencia que nos relacionan con el mundo.

3.2. Psicológico

El presente *programa* se fundamenta básicamente en la teoría de la Inteligencia Emocional como la capacidad de establecer contacto con los propios sentimientos, discernir entre ellos y aprovechar este conocimiento para orientar nuestra conducta, y la capacidad de discernir y responder adecuadamente a los estados de ánimo, temperamento, motivaciones y deseos de los demás.

“La inteligencia emocional nos ayuda a responder a los conflictos con los que nos encontramos en el día a día ofreciendo recursos y habilidades fundamentales para solucionarlos de una forma sana y efectiva”.

El *coeficiente intelectual* (CI) no es la única garantía de éxito en el ámbito profesional, social o personal. La capacidad de conocernos a nosotros mismos, de expresar nuestras emociones y de entender las de las personas que nos rodean, ayuda a relacionarnos mejor con nuestro entorno familiar, laboral y social en general.

Al contrario de lo que ocurre con el coeficiente intelectual, la inteligencia emocional no se establece al nacer, sino que se puede alimentar y fortalecer a través de una combinación del temperamento innato y las experiencias de la vida (sobretudo de la infancia). Así pues, desde niños, se deberían aprender nociones emocionales básicas.

Por ejemplo en el mundo comercial, la “clave del éxito” está en el grado en que los trabajadores de una empresa conozcan y controlen sus emociones y sepan reconocer las necesidades de sus clientes a la hora de hacer sus ventas. Así pues, será importante que estos trabajadores sepan establecer relaciones sociales, sepan ponerse en el lugar del comprador y asuman el reto de cumplir con unos objetivos a partir de la motivación y la persecución de una meta.

Las personas somos seres racionales y emocionales preparados para elaborar pensamientos y sentimientos, capacitados para la introspección y hábiles para comprender y responder a nuestro entorno. Todo ello nos convierte en seres

ricos emocionalmente, únicamente tenemos que trabajar en ello para ponerlo en práctica en nuestro día a día.

a) **COMPETENCIAS Y HABILIDADES PROPIAS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

A continuación se presentan las dimensiones que caracterizan a la Inteligencia Emocional. Creo importante detenerme en este punto, ya que se van a convertir en los contenidos a trabajar en nuestras aulas.

Las habilidades prácticas que se desprenden de la Inteligencia Emocional son seis, y pueden ser clasificadas en dos áreas:

1) INTELIGENCIA INTRAPERSONAL (internas, de autoconocimiento)

2) INTELIGENCIA INTERPERSONAL (externas, de relación)

Al primer grupo pertenecen tres habilidades:

a) El autoconocimiento emocional: Es el conocimiento de nuestras propias emociones y de cómo nos afectan a nosotros y a nuestro entorno.

Esta competencia se manifiesta en personas con habilidades para juzgarse a sí mismas de forma realista, que son conscientes de sus propias limitaciones y admiten con sinceridad sus errores, sensibles al aprendizaje y que poseen un alto grado de confianza.

b) El autocontrol emocional: Es la habilidad de controlar nuestras propias emociones e impulsos para adecuarlos a un objetivo, de responsabilizarse de los propios actos, de pensar antes de actuar y de evitar los juicios prematuros.

Las personas que poseen esta competencia son sinceras e íntegras, controlan el estrés y la ansiedad ante situaciones comprometidas y son flexibles ante los cambios o las nuevas ideas.

c) La automotivación: Es la habilidad de estar en un estado de continua búsqueda y persistencia en la consecución de los objetivos, haciendo frente a los problemas y encontrando soluciones.

La automotivación se manifiesta en las personas que muestran un gran entusiasmo por su trabajo y por el logro de las metas por encima de la

simple recompensa económica, con un alto grado de iniciativa y compromiso, y con gran capacidad optimista en la consecución de sus objetivos.

Al segundo grupo pertenecen tres habilidades:

- d) La comunicación: Es un proceso de intercambio de información, en el que un emisor transmite a un receptor algo a través de un canal esperando que, posteriormente, se produzca una respuesta de dicho receptor, en un contexto determinado.

La **comunicación** permite transmitir información e intercambiar o compartir ideas, lo que enriquece la experiencia humana. La **comunicación** es de vital **importancia** para desarrollar nuestras potencialidades.

- e) La asertividad: Es la habilidad que posee una persona de expresar sus opiniones, en el momento oportuno y, de la forma adecuada.

*Ser **asertivos** implica ser firmes en nuestras decisiones sin llegar a la pasividad. Es decir, cuando permitimos que otros decidan por nosotros, o pasen por alto nuestras ideas y valores. Y también implica no llegar al extremo contrario: La agresividad.*

- f) La empatía: Es la capacidad para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar, y respondiendo correctamente a sus reacciones emocionales.

El reconocer aquello que los demás sienten y que se puede expresar por un gesto o por ejemplo, por una mala contestación, nos puede ayudar a comprender al otro, así como a establecer lazos más intensos y duraderos con las personas de nuestro entorno.

3.3. Pedagógico

La educación peruana, busca el desarrollo integral del estudiante, para ello se debe contar con docentes altamente calificados y preparados no sólo en al aspecto cognoscitivo sino también emocional que se sepan inspirar confianza,

respeto y que posean gran gestión de sus emociones puesto que ello redundará en una educación de calidad.

La experiencia muestra que para **facilitar el aprendizaje y la creatividad**, es fundamental el desarrollo tanto de la **vida intelectual como de la emocional**, porque no es suficiente contar con las máquinas más modernas y las mejores instalaciones, aun teniendo cierta capacidad intelectual, si falta la motivación, el compromiso, y el espíritu de cooperación.

Los maestros y profesores deben ser, en todo momento, fundamentalmente **educadores, en el más amplio sentido de la palabra**, ni jueces ni miembros de un tribunal calificador. Su acción no puede limitarse a sancionar conductas inadecuadas o puntuar fríamente unos conocimientos del alumno, el diálogo profesor-alumno y alumno-profesor es esencial. Entender al alumno como persona, que tiene una dimensión superior al de mero estudiante, es imprescindible para comprender sus problemas y poder ayudarle a resolverlos.

Por otra parte, el profesor es el mediador en los procesos de aprendizaje, como motivador, como transmisor de mensajes y como seleccionador de los estímulos y refuerzos que llegan al alumno. Sabe además que las aptitudes intelectuales, psico-motoras, procedimentales, estratégicas son importantes pero sólo tienen sentido si están al servicio de las actitudes. Es la actitud más la amplitud lo que hace competente a la persona en cualquier actividad.

Una herramienta eficaz para lograr los objetivos son los talleres de inteligencia emocional, donde a través de una metodología vivencial y participativa, se crea un espacio de reflexión y de conocimiento de las áreas que cada participante deberá “trabajar” en sí mismo para alcanzar sus objetivos dentro del marco de las necesidades de la institución.

El programa consta de seis sesiones, llevadas a cabo a través de una metodología múltiple: presentaciones en power point, ejercicios individuales, ejercicios en grupo, reflexiones y debates, material audiovisual. Se evalúa el rendimiento laboral a través del cuestionario en la primera sesión (pre-test) y en la última sesión (post-test) para comprobar el impacto del programa.

Las estrategias de enseñanza-aprendizaje que se desarrollaron durante el presente programa se fundamentan en los siguientes representantes:

- Carl Rogers, quien considera al estudiante como el eje y fin del proceso de aprendizaje. Asimismo, sostiene que para el desarrollo del mismo se debe establecer un clima emocional agradable para que pueda desarrollarse plenamente. Es así, que la educación humanista está orientada a conseguir el desarrollo total del ser humano y de todas sus facultades, poniendo énfasis en los aspectos éticos-morales porque considera que una buena educación convierte a las personas en seres creativos y con una fuerte conciencia social, respetuosos de los derechos y deberes de demás.
- Vigotsky (1978), quien sostiene que el aprendiz requiere la acción de un agente mediador para acceder a la zona de desarrollo próximo, éste será responsable de ir tendiendo un andamiaje que proporcione seguridad y permita que aquél se apropie del conocimiento y lo transfiera a su propio entorno. En cualquier caso, los estudiantes comprenden mejor cuando están envueltos en tareas y temas que cautivan su atención y mediante el aprendizaje cooperativo el cual permite que los estudiantes desarrollen su trabajo en pequeños grupos para alcanzar objetivos compartidos. Además, cuando los estudiantes trabajan juntos, aprenden a escuchar lo que los otros dicen y lo que ellos dicen también, compartir ideas y perspectivas, dar y recibir ayuda, buscar formas de resolver dificultades, y trabajan activamente para encontrar nuevas formas de entender y aprender.

IV. JUSTIFICACIÓN

David Ryback (1998) en su libro ‘Trabaje con su Inteligencia Emocional’, se basa en el convencimiento de que la inteligencia emocional puede desempeñar un papel significativo para conseguir que el centro de trabajo no sólo sea más productivo y rentable, sino que sea un lugar significativo y agradable en el cual pasemos una buena parte de nuestra vida de adultos.

Gran parte de las pruebas demuestran que las personas emocionalmente expertas (las que conocen y manejan bien sus propios sentimientos e interpretan y se enfrentan con eficacia a los sentimientos de los demás), cuentan con ventajas en

cualquier aspecto de la vida, ya sea en las relaciones amorosas e íntimas, o en elegir las reglas tácitas que gobiernan el éxito en la política organizativa.

El mantener bajo control nuestras emociones perturbadoras, es la clave para el bienestar emocional; los extremos (emociones que crecen con demasiada intensidad o durante demasiado tiempo), socavan nuestra estabilidad. (Goleman, 1998).

Tomando en cuenta, los aportes antes descritos, es que el presente Programa DE INTELIGENCIA EMOCIONAL, permitirá al personal docente y administrativo conocer, controlar y gestionar bien sus emociones a fin de mejorar su rendimiento laboral a fin de poder cumplir con la misión institucional que es la de ser líderes a nivel provincial en el ámbito departamental.

V. OBJETIVOS

5.1. OBJETIVO GENERAL

El objetivo principal del programa es que los participantes adquieran los conocimientos, técnicas, habilidades, valores y comportamientos necesarios para mejorar sus capacidades y bienestar individual, que suponen en definitiva la base del éxito profesional y vital.

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 5.2.1. Conocernos a nosotros mismos. Conocer nuestras fortalezas y nuestro perfil psicológico.
- 5.2.2. Conocer nuestras emociones, cómo se manifiestan, de dónde vienen y qué provocan, teniendo en cuenta que nuestras emociones guían nuestras actitudes y son las protagonistas de nuestras decisiones.
- 5.2.3. Aprender a gestionar nuestras emociones eficazmente para que nos ayuden a trabajar a favor, y no en contra, de nuestros objetivos e intereses.
- 5.2.4. Aprender qué es la motivación y sobre todo qué nos motiva.Cuál es nuestra vocación. Y qué herramientas utilizan las empresas para motivar a sus empleados.
- 5.2.5. Reconocer las emociones de los demás, establecer relaciones positivas con otras personas.

5.2.6. Aprender a aumentar nuestros niveles de bienestar y felicidad a través de la toma de conciencia de quién somos y del desarrollo del potencial de nuestras fortalezas.

VI. PROGRAMA DE ACTIVIDADES

N°	Fases	Actividades
01	Pre programa	<p>Implementación del programa:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Aplicación de pre test para evaluar el nivel de rendimiento laboral. · Diseño de estrategias y/o actividades relacionadas al desarrollo de control de las emociones. · Elaboración de los talleres.
02	Durante el programa	<p>Desarrollo del programa:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Desarrollo de los talleres. · Observación sistemática y realización de actividades relacionadas a mejorar el rendimiento laboral. · Análisis de información sobre práctica de reconocimiento, control y gestión de las emociones. · Evaluación permanente de las actividades planteadas en las sesiones.
03	Post programa	<p>Informe de desarrollo del programa:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Aplicación de pos test para evaluar el nivel de rendimiento laboral. · Procesamiento de resultados del programa. · Elaboración del resumen del programa.

VII. TEMÁTICA A DESARROLLAR

Nº de sesión	Denominación	Fecha tentativa
1	La inteligencia emocional aplicada a uno mismo.	12 /09/2017
2	El autocontrol de las emociones negativas.	19/09/2017
3	Conociendo las estrategias prácticas de la motivación.	26/09/2017
4	Comprendiendo a mis semejantes	03/10/2017
5	Aprendiendo a comunicarnos.	10/10/2017
6	Conociendo el síndrome de Burnout.	17/10/2017

VIII. METODOLOGÍA

Los talleres de inteligencia emocional están dirigidos al personal docente y administrativo del IESTP-“Víctor Andrés Belaunde” de Santiago de Chuco,. Siendo en su totalidad 31 colaboradores.

Los talleres contarán con la participación de los profesionales en psicología que laboran en el Ministerio Público y de la Ugel de Santiago de Chuco.

El programa parte de un enfoque constructivista y se basa en una metodología globalizada y activa que permite la construcción de aprendizajes emocionales, significativos y funcionales. Conviene recordar la necesidad de crear experiencias emocionales a partir de los conocimientos previos del alumno, de sus intereses y necesidades personales.

Se utilizó una combinación de diversas técnicas, como son la expositiva, utilización de ejemplos, trabajo y debates en pequeños grupos, uso de material de ejercicios, utilización de instrumentos de evaluación tales como los cuestionarios empleados para evaluar el taller antes y después de su realización.

IX. RECURSOS

9.1. Potencial humano

9.1.1. 25 docentes y 06 trabajadores administrativos del IESTP-“Víctor Andrés Belaunde” de Santiago de Chuco.

9.1.2. 03 profesionales en psicología: Ministerio Público, UGEL-SCH y CEM-SCH.

9.2. Recursos Materiales

NATURALEZA DEL GASTO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
BIENES				
5.3.11.30	Material de consumo: Papel Bond A4 Cuadernos CD para grabar Resaltador Corrector Lápiz Lapiceros Frasco de tinta Epson	02 millar 01 unidad 05 unidades 01 unidad 01 unidad 01 unidad 01 unidad 04 unidad 04 unidad	23.00 3.00 1.00 2.00 3.00 1.00 1.00 30.00	46.00 3.00 5.00 2.00 3.00 1.00 4.00 120.00
5.7.11.31	Equipamiento y materiales duraderos: Memoria USB	01 unidad	25.00	25.00
			SUBTOTAL	209.00
SERVICIOS				
5.3.11.20	Viáticos y asignaciones: Movilidad local Fotocopiados Digitación e impresión	450 150	0.05 0.7	150.00 22.50 105.00
	Internet	1	1.00	30.00
	Empastados	3 ejemplar	18.00	54.00
			SUBTOTAL	361.50
			TOTAL	570.50

X. EVALUACIÓN

Se evaluará en el proceso de desarrollo de cada taller, es decir de manera permanente, en cada proceso del programa GESTIONANDO MIS EMOCIONES, así como el producto que se deba de obtener en cada sesión, como exposiciones de los participantes, desarrollo de organizadores visuales.

La evaluación formativa se realizará durante todo el proceso de aplicación del programa GESTIONANDO MIS EMOCIONES en cada sesión de aprendizaje la cual tiene la finalidad de determinar el nivel de aprendizaje y de internalización de los valores de los participantes, fomentando un mejor rendimiento laboral.

XI. BIBLIOGRAFÍA

- Araujo, M. y Leal, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas del Estado de Trujillo, Venezuela*. Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Vol. 4, Nº 2, 2007.
- Canaza, J., Larriviere, A. y Ramírez, J. (2015). "Estudio de la relación entre la *Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los trabajadores del C.E.P. Santa Ana – Tacna 2015*". Tesis para optar el grado de maestro en administración de negocios, en al Escuela de Posgrado de la Newmann Business School.
- Rodríguez, A., Llorens, S. y Salanova, M. (2006). *Taller de Trabajo sobre Inteligencia Emocional en enfermeras de un hospital español: eficacia a corto plazo*. Recuperado de http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2006_Rodr%C3%ADguez-Llorens-Salanova.pdf.
- Pereira, S. (2012). "Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el Desempeño Laboral" (estudio realizado con el personal de la Empresa Servipuertas S.A. de la ciudad Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Pereira-Sulma.pdf>.

PRIMER TALLER DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

ACTIVIDADES	DURACIÓN	RESPONSABLE
<p style="text-align: center;">TALLER N° 01</p> <p style="text-align: center;">La inteligencia emocional aplicada a uno mismo</p> <ul style="list-style-type: none"> · Bienvenida · Explicación de los objetivos y contenidos del taller. · Dinámica para lluvia de ideas. · Desarrollo del tema <ul style="list-style-type: none"> La inteligencia emocional y sus dimensiones. Conocimiento de uno mismo. Mis Emociones, mis valores, mis cualidades personales, autoconfianza, autocontrol, convicción, adaptación al cambio, etc. Comprenderse a uno mismo. La conciencia del propio carácter. · Resolución de dudas. · Evaluación. <ul style="list-style-type: none"> Ficha de evaluación del taller. · Despedida. 	<p>05 min</p> <p>05 min</p> <p>15 min</p> <p>40 min</p> <p>20min</p> <p>10</p> <p>4 min</p>	<p style="text-align: center;">Ramón Gutiérrez Arteaga</p>

SEGUNDO TALLER DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

ACTIVIDADES	DURACIÓN	RESPONSABLE
<p>TALLER N° 02 El Auto control de las Emociones Negativas</p>		
<ul style="list-style-type: none"> · Bienvenida 	03 min	
<ul style="list-style-type: none"> · Explicación de los objetivos y contenidos del taller. 	05 min	
<ul style="list-style-type: none"> · Dinámica para lluvia de ideas. 	15 min	
<ul style="list-style-type: none"> · Desarrollo del tema Las emociones básicas son: enfado, miedo, alegría y tristeza. Técnicas para controlar las emociones negativas: La técnica de la distracción y la meditación habitual. Beneficios del control de las emociones negativas. 	45 min	Ramón Gutiérrez Arteaga
<ul style="list-style-type: none"> · Resolución de dudas. 	10 min	
<ul style="list-style-type: none"> · Evaluación. Ficha de evaluación del taller. 	10 min	
<ul style="list-style-type: none"> · Despedida. 	05 min	

TERCER TALLER DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

ACTIVIDADES	DURACIÓN	RESPONSABLE
<p>TALLER N° 03 Estrategias prácticas de automotivación</p>		
<ul style="list-style-type: none"> · Bienvenida 	04 min	<p>Ramón Gutiérrez Arteaga</p>
<ul style="list-style-type: none"> · Explicación de los objetivos y contenidos del taller. 	06 min	
<ul style="list-style-type: none"> · Dinámica para lluvia de ideas. 	10 min	
<ul style="list-style-type: none"> · Desarrollo del tema <ul style="list-style-type: none"> Definición de motivación. Tipos de motivación: Intrínseca y extrínseca. Componentes de la motivación. 	25 min	
<ul style="list-style-type: none"> · Resolución de dudas. 	10 min	
<ul style="list-style-type: none"> · Evaluación. <ul style="list-style-type: none"> Ficha de evaluación del taller. 	10 min	
<ul style="list-style-type: none"> · Despedida. 	02 min	

CUARTO TALLER DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

ACTIVIDADES	DURACIÓN	RESPONSABLE
<p>TALLER N° 04</p> <p>APRENDIENDO A COMUNICARNOS</p>		
· Bienvenida	02 min	
· Explicación de los objetivos y contenidos del taller.	04 min	
· Dinámica para lluvia de ideas.	06 min	
· Desarrollo del tema		
La inteligencia emocional y la comunicación interna.		
¿Cómo responder y hablar con empatía y asertividad?	45 min	Ramón Gutiérrez Arteaga
La comunicación preventiva.		
Los axiomas de la comunicación y su relación con la vida diaria.		
· Resolución de dudas.	15 min	
· Evaluación.		
Ficha de evaluación del taller.	10 min	
· Despedida.	04 min	

QUINTO TALLER DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

ACTIVIDADES	DURACIÓN	RESPONSABLE
<p>TALLER N° 05 APRENDIENDO A RESPETAR A LOS DEMÁS</p>		
<ul style="list-style-type: none"> · Bienvenida 	02 min	
<ul style="list-style-type: none"> · Explicación de los objetivos y contenidos del taller. 	04 min 06 min	
<ul style="list-style-type: none"> · Dinámica para lluvia de ideas. · Desarrollo del tema <ul style="list-style-type: none"> La asertividad. La inteligencia emocional y la asertividad. Propuesta de trabajo en equipo. 	40 min	Ramón Gutiérrez Arteaga
<ul style="list-style-type: none"> · Resolución de dudas. 		
<ul style="list-style-type: none"> · Evaluación. <ul style="list-style-type: none"> Ficha de evaluación del taller. 	08 min 10 min	
<ul style="list-style-type: none"> · Despedida. 	04 min	

SEXTO TALLER DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

ACTIVIDADES	DURACIÓN	RESPONSABLE
<p>TALLER N° 06</p> <p>Comprendiendo a mis semejantes</p> <ul style="list-style-type: none"> · Bienvenida · Explicación de los objetivos y contenidos del taller. · Dinámica para lluvia de ideas. · Desarrollo del tema <ul style="list-style-type: none"> Definición de empatía. La asertividad: definición. La persona empática La empatía como valor. · Resolución de dudas. · Evaluación. <ul style="list-style-type: none"> Ficha de evaluación del taller. · Despedida. 	<p>02 min</p> <p>05 min</p> <p>08 min</p> <p>45 min</p> <p>10 min</p> <p>10 min</p> <p>02 min</p>	<p>Ramón Gutiérrez Arteaga</p>

ANEXO 04

**CONSTANCIA DE EJECUCIÓN DEL
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN**



"Año del buen servicio al ciudadano"

EL DIRECTOR DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO-
"VÍCTOR ANDRÉS BELAUNDE"-DE SANTIAGO DE CHUCO, EXTIENDE LA PRESENTE

CONSTANCIA DE EJECUCIÓN DE TALLERES

Al señor Ramón Alfredo Gutlérrez Arteaga, identificado con DNI N° 17940275 quien ha ejecutado los talleres de capacitación al personal docente y administrativo de esta Institución en el marco de la aplicación del programa de inteligencia emocional para mejorar el rendimiento laboral de los docentes y administrativos de nuestra Institución en el presente año.

Se expide la presente a solicitud del Interesado.

Santiago de chuco, 24 de octubre de 2017.

Ministerio de Educación
DIRECCIÓN
SANTIAGO DE CHUCO
Prof. José Idelfonso Marquina Risco
DIRECTOR GENERAL

JIMR/D-IESTP-VAS
Stzl/sec
Archivo