



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO
LABORAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN
EDUCATIVA LOCAL DE CHICLAYO – 2016**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autores:

**Bach. Deza Coronel Nora Yajaira
Bach. Malca Llontop Karina Lizet**

Asesor:

Dra. Gallo Gallo María del Socorro

Línea de Investigación:

Talento Humano y Comportamiento Organizacional

Pimentel-Perú

2017



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE CHICLAYO – 2016**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autores

Bach: Nora Yajaira Deza Coronel

Bach: Karina Lizet Malca Llontop

Pimentel-Perú

2017

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN
EDUCATIVA LOCAL DE CHICLAYO – 2016

Asesor metodólogo

Dra. Gallo Gallo María del Socorro

Presidente del jurado de tesis

Dra. Ramos Farroñan Emma Verónica

Secretario del jurado de tesis

Mg. Reyes Reyes Carla Angélica

Vocal del jurado de tesis

Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes

DEDICATORIA

A Dios

Por habernos guiado, dándonos salud y por estar siempre con nosotros en cada paso que damos permitiéndonos llegar hasta esta meta, ya que, gracias a Él, Nuestro Señor todo Poderoso con esfuerzo y dedicación lograremos todo lo que nos proponemos.

A Mis Padres:

Jeanette Coronel Trujillano y Jaime Deza Vásquez ya que siempre me han ayudado a salir adelante, brindándome su apoyo incondicional en todo momento, sus consejos y motivación que han contribuido para el logro de mis objetivos, ya que todo lo que hoy soy es gracias a mis queridos padres.

Deza coronel Nora Yajaira

A mi Madre

Carmen Rosa Llontop Rumiche por su esfuerzo y sacrificio por haberme apoyado en todo momento, ya que es mi ejemplo de perseverancia y constancia que me ha infundado siempre con su cariño y comprensión para salir adelante, por haberme ayudado a cumplir uno de mis grandes objetivos de ser profesional.

Malca Llontop Karina Lizet

AGRADECIMIENTO

A DIOS

Por darnos la sabiduría y fuerzas para culminar esta etapa académica.

A nuestro director del proyecto de graduación, Mg. Mirko Merino, por su guía y comprensión, paciencia, entrega y valiosos consejos a lo largo del proceso de la investigación.

A nuestra asesora Dr. Gallo Gallo María del Socorro por brindarnos sus asesorías.

*Al personal de la Ugel Chiclayo, en especial a los encargados de los archivos generales.
Por ofrecernos la información requerida para lograr los objetivos trazados en este proyecto.*

ÍNDICE

DEDICATORIA	III
RESUMEN	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN	XIII
CAPÍTULO I.....	XIV
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	XIV
1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	21
1.3. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	24
1.6. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	24
CAPÍTULO II.....	25
MARCO TEÓRICO	25
2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIOS.....	26
Internacional.....	26
Nacional.....	30
Local	34
2.2. ESTADO DE ARTE	37
2.3. BASE TEÓRICA CIENTÍFICAS	38
CAPITULO III.....	51
MARCO METODOLÓGICO	51
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	52
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	52
3.1.1. Tipo de investigación.....	52
3.1.2. Diseño de la investigación.....	52
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	52
3.2.1. Población	52

3.2.2. Muestra.....	52
3.3. HIPÓTESIS	53
3.4. VARIABLES.....	53
3.1.3. Variable dependiente	53
3.1.4. Variable independiente	53
3.5. OPERACIONALIZACIÓN.....	54
3.6. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	56
3.6.1. Métodos de investigación.....	56
3.6.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	56
3.7. PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	57
3.8. ANÁLISIS ESTADÍSTICOS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS	57
3.9. PRINCIPIOS ÉTICOS.....	57
3.10. CRITERIOS DE RIGOR CIENTÍFICO.....	58
CAPÍTULO V.....	59
PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN	59
5.1. RESULTADOS DE TABLAS Y GRÁFICOS.....	60
5.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	114
CAPÍTULO V.....	116
PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN	116
5.1. RESEÑA HISTÓRICA	117
FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.	123
CAPITULO VI	125
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	125
REFERENCIAS.....	128
ANEXOS	135

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Estado del arte de inteligencia emocional	37
Tabla 2: Estado de arte Desempeño Laboral	38
Tabla 3 Criterios éticos y características	57
Tabla 4 Criterios de rigor científico	58
Tabla 5: Distribución de la muestra por sexo.....	60
Tabla 6: Distribución de la muestra por edad	61
Tabla 7: Frecuencia de aporte de ideas para solucionar un problema.....	62
Tabla 8: Frecuencia de reconocimiento de las metas de la empresa.....	64
Tabla 9: Frecuencia con la que el trabajador cuenta con las capacidades para realizar su trabajo.....	66
Tabla 10: Frecuencia de respeto a la jerarquía y estructura de la empresa.....	68
Tabla 11: Frecuencia de respeto a las políticas establecidas	70
Tabla 12: Frecuencia de trabajo más allá de lo solicitado	72
Tabla 13: Frecuencia con la que el personal se muestra satisfecho de su remuneración	74
Tabla 14: Frecuencia con la que el trabajador se muestra satisfecho con su trabajo	76
Tabla 15: Frecuencia con la que el personal recibe capacitación	78
Tabla 16: Desempeño Laboral	80
Tabla 17: Manejo adecuado de las emociones	82
Tabla 18: Concepto adecuado de su personalidad	84
Tabla 19: Satisfacción por las cosas alcanzadas	86
Tabla 20: Frecuencia con la que el personal realiza sus actividades de manera independiente.....	88
Tabla 21: Frecuencia con la que el personal demuestra comprender a otra persona	90
Tabla 22: Frecuencia el personal se relaciona con sus compañeros de trabajo ..	92
Tabla 23: Frecuencia con la que los trabajadores se muestran en la necesidad de contribuir con el trabajo	94
Tabla 24: Frecuencia en la que el personal resuelve los problemas de sus compañeros.....	96

Tabla 25: Frecuencia con la que el personal se muestra objetivo	98
Tabla 26: Frecuencia en la que el personal se muestra en la capacidad de aceptar el cambio	100
Tabla 27: Frecuencia con la que el personal se muestra tolerante a situaciones estresantes	102
Tabla 28: Frecuencia con la que el personal se comporta de manera adecuada	104
Tabla 29: Frecuencia con la que el personal se muestra feliz en su trabajo	106
Tabla 30: Frecuencia con la que el personal se muestra optimista	108
Tabla 31: Inteligencia emocional	110
Tabla 32: Correlación	112
Tabla 33: Cronograma de actividades	123

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 : Distribución de la muestra por sexo	60
Figura 2 Distribución de la muestra por edad.....	61
Figura 3 ¿Con qué frecuencia aporta ideas para solucionar un problema?	62
Figura 4 ¿Con qué frecuencia reconoce las metas de la empresa?	64
Figura 5 ¿Con qué frecuencia cuenta con las capacidades para realizar su trabajo?	66
Figura 6 ¿Con qué frecuencia respeto la jerarquía y estructura de la empresa? .	68
Figura 7 ¿Con qué frecuencia respeto a las políticas establecidas?.....	70
Figura 8 ¿Con qué frecuencia trabaja más de lo que le solicitan?	72
Figura 9 ¿Con qué frecuencia se muestra satisfecho de su remuneración?.....	74
Figura 10 ¿Con qué frecuencia se muestra satisfecho con su trabajo?	76
Figura 11 ¿Con qué frecuencia el personal recibe capacitación?	78
Figura 12 Desempeño laboral	80
Figura 13 ¿El colaborador maneja sus emociones de manera adecuada?.....	82
Figura 14 ¿El personal presenta un adecuado concepto de su personalidad?	84
Figura 15 ¿El personal se siente satisfecho de las cosas que ha alcanzado?.....	86
Figura 16 ¿Con qué frecuencia el personal realiza sus actividades de manera independiente?.....	88
Figura 17 ¿Con qué frecuencia el personal demuestra comprender a otra persona?	90
Figura 18 ¿Con qué frecuencia el personal se relaciona con sus compañeros de trabajo?	92
Figura 19 ¿Con qué frecuencia se muestran en la necesidad de contribuir con el trabajo?	94
Figura 20 ¿Con qué frecuencia el personal resuelve los problemas de sus compañeros?.....	96
Figura 21 ¿Con qué frecuencia el personal se muestra objetivo?.....	98
Figura 22 ¿Con qué frecuencia el personal se muestra en la capacidad de aceptar el cambio?	100
Figura 23 ¿Con qué frecuencia el personal se muestra tolerante a situaciones estresantes?.....	102

Figura 24	104
Figura 25 ¿Con qué frecuencia el personal se muestra feliz en su trabajo?	106
Figura 26 ¿Con qué frecuencia el personal se muestra optimista?.....	108
Figura 27 Inteligencia Emocional	110
Figura 28 Se aprecia una relación directa y positiva entre las variables Desempeño Laboral e Inteligencia Emocional, lo cual indica que a mayor Inteligencia Emocional, Mayor Desempeño Laboral.	112

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo año 2016, es por ello que se utilizó una muestra conformada por 114 trabajadores de la entidad objeto de estudio, el resultado de la investigación fue la existencia regular de la inteligencia emocional, mientras que en el caso del desempeño laboral se obtuvo que fue un nivel de insatisfacción alto, es por ello que se concluye que existe una relación positiva y significativa, pudiendo identificar por medio de la investigación que la deficiente inteligencia emocional hace que el desempeño laboral de los trabajadores sea inadecuado.

Palabras claves: *Inteligencia emocional, Desempeño laboral*

ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship between emotional intelligence and job performance in the Unit of Local Educational Management Chiclayo 2016, which is why a sample composed of 114 workers of the entity under study was used, the result of the investigation was the regular existence of emotional intelligence, while in the case of job performance was obtained which was a high level of dissatisfaction, which is why it is concluded that there is a positive and significant relationship and can be identified by research that poor emotional intelligence makes the job performance of workers is inadequate.

Keywords: *Emotional Intelligence, Job Performance*

INTRODUCCIÓN

La tesis titulada INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE CHICLAYO – 2016, tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL, es por ello que la estructura de la empresa se encuentra constituida de la siguiente manera:

Capítulo I: en este capítulo se indica el planteamiento del problema, el cual es la base del trabajo de investigación.

Capítulo II: se refiere a la muestra de las teorías en las que se encuentra basada la investigación.

Capítulo III: se refiere al marco teórico que se empleó durante la investigación, incluyendo la población, la muestra, la hipótesis, cada una de las variables y su operacionalización, así como la recolección de datos y el tratamiento estadístico de cada uno de ellos.

Capítulo IV: en este capítulo se muestran cada uno de los resultados que se obtuvieron, por medio de la aplicación de los instrumentos además del procesamiento estadístico de cada uno de ellos.

Capítulo V: se presenta las conclusiones y las recomendaciones a las que se llegan al final de la investigación.

Finalmente se presentan cada uno de los datos de las fuentes informativas que fueron obtenidas además de los anexos correspondientes que ayudan a la explicación de la tesis.

Capítulo I

Problema de Investigación

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación problemática

Las organizaciones, con el fin de fortalecer su competitividad y sostén óptimo en el mercado, constantemente están en la búsqueda de nuevas tácticas que mejoren el desempeño laboral de sus colaboradores. En ese sentido, tras haberse enfatizado en aspectos relacionados con el servicio al cliente, trabajo en equipo, desarrollo de la creatividad, el liderazgo, entre otros; surge el interés por otro tipo de capacidades, cualidades, habilidades o aptitudes que marquen la diferencia entre individuos en términos de su desempeño, es decir, se reconoce la importancia de la Inteligencia emocional en el ámbito laboral.

Robbins (2014) manifiesta que “se ha demostrado que la Inteligencia Emocional se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral en todos los niveles”. (p. 461)

Para Goleman (2012), considera a la Inteligencia emocional como una manera de interactuar con el entorno, tiene en consideración los sentimientos y comprende habilidades como el control de los impulsos, de la autoconciencia, motivación, arrebatos, incluso la perseverancia, la empatía y agilidad mental. Éstas conforman el carácter, que en ocasiones es útil para adaptarse a las circunstancias de manera creativa., uno de los autores más relevantes en la actualidad indica que la inteligencia emocional se vincula mucho con las habilidades lo cual aporta, mucho a la investigación ya que ayuda a poder determinar la medición de la inteligencia emocional.

Ante ello, se puede hacer referencia, que la inteligencia emocional involucra a características, tales como; la capacidad de motivarse y comprenderse a uno mismo , reconocer nuestros propios sentimientos y de los ajenos, como además de manejar bien las emociones y sobre todo regular nuestros propios estados de ánimo; es decir las organizaciones al tomar importancia a la inteligencia emocional, busca que el estado de ánimo de los trabajadores no interfiera en el desempeño laboral, pues si el colaborador sabe cómo controlar sus emociones, y por ende comprender a los demás, hará que su desempeño no se vea afectado.

Po todo ello es relevante el reconocimiento de nosotros mismos las emociones que surjan en un determinado momento, ya que son el instintivo de nuestra actitud ante situaciones imprevistas. Por ejemplo, si las emociones se encuentran disipadas crearán aburrimiento en la persona, en cambio sí son muy exageras esto ya se volverá una patología.

Internacional

Bradberry (2016), uno de los más grandes expertos estadounidenses en cuanto al campo de Inteligencia Emocional (IE) se refiere, realizó un estudio enfocado a identificar las causas o razones por las cuales los mejores empleados (colaboradores) suelen renunciar a los puestos de trabajo que se encuentran cubriendo, ayuda a la determinar de los motivos por lo que un trabajador desiste de poder continuar con el cargo encomendado, lo cual ayuda a la investigación ay que también se busca determinar el desempeño de los trabajadores.

La investigación describe que la tarea de un jefe de área o supervisor, es el de evitar en lo posible que el colaborador renuncia a su actividad, para tal fin, existe estrategias prácticas como el reconocimiento de un colaborador frente al buen trabajo y desempeño que este presenta, así mismo, se puede lograr mejores resultados mostrándole al personal que se encuentran preocupados por su situación, o tal vez evitando sobrecargarle de trabajos. Otros métodos empleados, es por ejemplo el crecimiento y desarrollo profesional del colaborador, o quizás el cumplimiento de las promesas que se le han realizado, con todo esto se logrará mantener comprometido y emocionalmente estable a cada integrante de la institución.

García (2016), el mundo laboral, muchos de los países presentan problemas a la hora de contratar personal, ya que se encuentran con una gran brecha entre los perfiles que demandan y la realidad del personal. De esta manera, un claro ejemplo es España, país en el cual el periodo 2015 se terminó el año con un índice del 20.9% en cuanto a la tasa de paro. La causa de estos problemas, se encuentra ligada al tema educativo y formativo del país, pues la educación tradicional, no es capaz de cubrir las habilidades profesionales que cada una de las empresas demanda a los postulantes a formar parte de sus respectivas planillas. Frente a este problema, las empresas españolas han generado un perfil detallado acerca de las capacidades y actitudes que deben de reunir cada uno de los aspirantes a los puestos de trabajo.

Así como existen personas en los grandes países que se preocupan por investigar acerca de los problemas relacionados con el trabajo, investigadores como Enríquez, Martínez & Guevara (2015), realizaron un estudio en Cali (Colombia), en el cual llegaron a demostrar que de forma individual (independientemente del sexo al que pertenezca el personal), las emociones logran interferir de manera positiva o negativa en el desempeño de cada persona, dentro del puesto de trabajo que ocupan. Se indica que según investigaciones antes determinadas se evidencio que el sexo de los trabajadores influye mucho en el tipo de problemas que puedan existir, lo cual aporta a la investigación ya que nos ayudara a determinar si el sexo importa en el desempeño o no.

De esta manera, surge el CI, acrónimo del término denominado como Coeficiente Intelectual, el cual presenta y desempeña un papel secundario en lo que a la inteligencia emocional se refiere; Sin embargo, de manera general, se puede expresar que no existe una relación entre ambas variables mencionadas, ya que es posible que el hecho de prestar demasiada atención a las emociones, obstaculice de una u otra forma la inteligencia técnica de cada una de las personas.

Salinas (2012), en sus investigaciones desarrolladas en Chile, logro identificar y propuso, además, tres factores o aspectos motivacionales, de suma importancia para la alimentación y desarrollo de una adecuad inteligencia emocional de cada uno de los integrantes, dentro del ámbito laboral, los mismos que básicamente, son el ambiente personal, el social y el laboral. Es importante la motivación en los trabajadores de la empresa ya que ayudan a que se obtenga un mejor desempeño, por ello es importante ya que la investigación que se realiza busca poder determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño.

En primer lugar, se debe partir por identificar o detectar la satisfacción del individuo, el cual consiste básicamente en pensar y enlistar todas y cada una de las actividades por las cuales la persona haya sido congratulada a lo largo de su vida personal y profesional, para que posteriormente, considerar, solo aquellas actividades que de una forma u otra, realmente ama y disfruta. En segundo lugar, se debe de pensar en todas aquellas actividades o situaciones, dentro de las cuales, sea factible y posible, poner en práctica todas las actividades que fueron elegidas en el punto anterior, para finalmente, desarrollar y estructurar un plan de acción, dentro del cual se logren estipular los tiempos, bajo los cuales se podrá llevar a cabo, cada una de las actividades identificadas.

En EE. UU, la American Society for Training and Development, Goleman (2010), tras un estudio realizado en las principales empresas del país, logró demostrar, que de un total de cinco empresas consultadas, cuatro de ellas, no solo buscan y destinan esfuerzos a alentar dentro de cada colaborador, el aprendizaje así como el desarrollo de la inteligencia emocional del personal, sino que también, al momento de efectuar la evaluación respectiva del rendimiento o desempeño o inclusive, dentro del proceso de contratación, se tiene siempre en cuenta este elemento (inteligencia emocional). La razón es muy sencilla, esto se debe a que las múltiples investigaciones han determinado que las empresas con mayor éxito, se lo deben a colaboradores emocionalmente estables, ya que no dejan que problemas personales o profesionales, impidan desarrollar y cumplir de manera efectiva todas y cada una de las tareas y responsabilidades que se le fueron asignadas. Es importante conocer y saber la estabilidad emocional de los colaboradores de la empresa porque ellos son los que lograrán con mayor frecuencia el éxito de la empresa.

Nacional

Nuestro país, no es la excepción en cuanto a este tipo de investigaciones, pues, una encuesta desarrollada en el 2015, por la Anual Millennials, permitió sacar a flote una realidad alarmante en cuanto al nivel de compromiso laboral del personal se refiere, ello debido a que de la totalidad de peruanos encuestados, una gran mayoría (equivalente al 82%), presenta una mentalidad en común, el cual, básicamente consiste en dejar de laborar dentro de la empresa que se encuentran, en un lapso de cinco años.

De esta población, un equivalente al 40%, son aquellos individuos que desarrollan y realizan actividades encaminadas a liderar grupos dentro de los trabajos en los que se encuentran, y estos mismos individuos, son los que se sienten desmotivados. Esta es una realidad dentro de nuestro país, gran parte de la población no se encuentra feliz dentro del trabajo que realizan, por lo que la productividad dentro de estas, por lo general no es la adecuada, simplemente porque el colaborador no entrega el todo de sus capacidades al logro efectivo de las metas fijadas por la empresa; esto a su vez se debe, a la falta de relación entre las expectativas del colaborador y las expectativas del empleador.

En la ciudad de Tarapoto, provincia de San Martín y departamento de San Martín, el señor Terán (2015), afirma que, pese a que el término de inteligencia emocional ha sido ya estudiado durante las últimas décadas, aún sigue siendo novedoso su estudio, pues hasta la fecha no hay nadie que haya descifrado por completo la magnitud del término, ya que se lo considera amplio, al menos dentro del campo de estudio laboral. De esta manera, aspectos relacionados con su naturaleza, la forma de cuantificación, su nivel de impacto en cuanto al rendimiento se refiere, y la acción, así como el comportamiento de los individuos, aún están por explorarse. Se determinó que la inteligencia emocional en la actualidad es un término nuevo e innovador que ayuda a que las empresas puedan determinar de mejor manera las capacidades de cada uno de los trabajadores de su empresa.

Por su parte, otros investigadores como Aguado (2012), describen dentro de su trabajo, desarrollado en la ciudad de Lima, la percepción existente del clima organizacional desde la óptica de los docentes de una institución educativa, en donde se logró identificar que los factores de comunicación, relaciones interpersonales, compromiso, identidad y satisfacción laboral, se encuentran estrechamente relacionados, pero con un nivel regular de clima organizacional en torno a las relaciones interpersonales. De esta manera, se concibe a manera general que un buen ambiente laboral permita la consecución de un buen desempeño laboral y así una educación de calidad. Es importante que en la investigación que se realiza se tome en cuenta el nivel de comunicación que entre los trabajadores y entre los jefes.

Local

Los problemas antes mencionados, aquejan a todo tipo de instituciones, sean estas públicas o privadas, y la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo (UGEL), no se encuentra ajena a lo mencionado con anterioridad, pues, varias personas (no necesariamente colaboradores), se han logrado percatar de problemas entre compañeros de trabajo, ocasionados por disgustos o conflictos cuyo punto en común, es la sobrecarga laboral por la cual estos vienen atravesando, así mismo, son estos colaboradores los que se quejan de otras aspectos como la infraestructura del local, pues lo consideran reducido y sofocante, de la misma manera, se evidenció que el trabajo de cada sujeto dentro de la institución, es llevada de manera independiente y personal, por lo que es frecuente y común el no cumplir con las actividades programadas, como producto de una falta de coordinación entre las áreas involucradas dentro de un proceso. Por si fuera poco, el problema más resaltante es la falta de conocimiento sobre sistemas públicos como el SIAF.

En cuanto al análisis de un factor intrapersonal, los problemas más recurrentes son la falta de empatía y compañerismo entre colaboradores de igual o distintas áreas de trabajo; además de ello, el clima organizacional o laboral no es adecuado para el desarrollo efectivo de las actividades, pues, a cada momento se generan roces entre áreas debido principalmente al hecho de no cumplir o de no hacer bien una actividad, producto de una falta de coordinación, generando de esta manera, un completo descontrol en cuanto al funcionamiento de la organización.

Por otro lado, en cuanto a la adaptabilidad se refiere, se ha visto mucho conformismo en el personal, ya que estos, se ha visto que el personal no cuenta con la capacidad para dar solución a los problemas que se presentan dentro de su centro y área de trabajo, existiendo de esta manera bajo índice de desempeño, en cuanto a la dimensión manejo de estrés el personal no maneja adecuadamente el estrés dentro del área y entre sus compañeros cuando estos tienen muchos trabajos (tramitar documentos), en ese sentido se generan muchas disputas, por otro lado, no se logra alcanzar los objetos planteados por la organización.

Además de ello haciendo un diagnóstico general de todas las áreas se ha observado que el personal se encuentra estresado por las horas extras que se quedan y que no son reconocidas, siendo esto cotejado por el área de abastecimiento en los procesos de requerimientos de servicios y compras, para los colegios, al igual que los pagos de servicios básicos, planillas que se solicitan para un día siguiente, se observa además una sobrecarga en el área de planillas; generando un mal trato al usuario y alto índice de estrés; estos problemas en cuanto a inteligencia emocional afectan al desempeño laboral, la presente investigación persigue como propósito fundamental, establecer cómo la Inteligencia Emocional se relaciona con el Desempeño Laboral de la UGEL-Chiclayo, con la finalidad de diseñar lineamientos para el desarrollo de un óptimo Desempeño Laboral basado en competencias emocionales.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo - 2016?

1.3. Delimitación de la investigación

Delimitación espacial

La investigación fue desarrollada en la unidad de gestión Educativa de Chiclayo, región Lambayeque

Delimitación Temporal

La investigación es de corte transversal, por cuanto se delimito a un solo periodo de estudio el cual es el año 2016

1.4. Justificación e importancia de la investigación

Hoy en día las empresas, se preocupan bastante de características puntuales dentro de cada uno de sus colaboradores, entre estas características resaltan la personalidad, actitud, percepción, motivación y otros factores fundamentales que determinan las formas de comportamiento en cada uno de los trabajadores, lo que conlleva a su vez, a influir sobre la inteligencia emocional de sus trabajadores y por ende en el logro de los objetivos organizacionales.

Por ello, al ser las organizaciones consideradas como un conjunto de procesos, cuyo resultado depende de la interacción profesional y personal de cada uno de los individuos que en ella se integran, el recurso humano es el que determinan el sentido de su existencia, cada situación que acontezca en la persona dentro o fuera del entorno laboral afectará de forma directa el desarrollo de su labor y la organización en su conjunto. De esta manera, la importancia de llevar a cabo esta investigación recae fundamentalmente en la capacidad de identificar, desarrollar y direccionar la inteligencia de cada colaborador dentro de la institución Unidad de Gestión Educativa Local, para que de esta manera poder incrementar el nivel de desempeño en cada uno de estos.

1.4.1. Justificación teórica

Todas las investigaciones se fundamentan en el uso de teorías existentes que refuercen o avalen los descubrimientos a realizar, con la finalidad de hacer creíble la investigación, para ello se recolecta información de fuentes confiables como libros, revistas especializadas, y de páginas web de reconocidas entidades.

De esta manera, la presente investigación no es la excepción del caso, ya que se emplearán teorías de dos reconocidos autores para desarrollar las variables inteligencia emocional y desempeño laboral, el autor seleccionado para este trabajo fueron Bennett & Morrison (2012). Cabe mencionar que la investigación se justifica además de manera teórica, debido a que se busca contrastar las teorías existentes, conjuntamente con los resultados a encontrar tras el desarrollo y aplicación del presente estudio.

1.4.2. Justificación Metodológica

La investigación se justifica de manera metodológica debido a que busca incrementar el conocimiento acerca de las variables inteligencia emocional y desempeño laboral dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo, haciendo uso para ello de métodos científicos de investigación, así como de herramientas como el método de la Escala de Likert, aplicada principalmente para la elaboración de los cuestionarios, con los cuales se pretende obtener y recopilar información de cada una de las variables, a partir de la muestra establecida. En cuanto al método de análisis se refiere, se aplicará una metodología empírico analítica, en el cual a partir de los conocimientos acerca del tema y de la realidad observada, se describirán los acontecimientos y situaciones observadas.

1.4.3. Justificación Social

En cuanto a lo social, la presente investigación sirve como base para tratar de encontrar respuestas y entender los procesos de cambios en las organizaciones, enmarcado en las nuevas estrategias globales y en la nueva cultura organizacional, de esta manera responde al problema que la gran mayoría de las organizaciones dentro de nuestro país y en otras realidades, vienen presentando en cuanto al manejo de la inteligencia emocional de sus colaboradores, con la finalidad de mejorar e incrementar el nivel de desempeño, beneficiando no solo a la institución, sino al colaborador en sí.

1.4.4. Justificación Práctica

La investigación se justifica de manera práctica, en el sentido de que se pone en manifiesto los problemas identificados en cuanto a la productividad del personal dentro de la institución, el cual básicamente será puesto a prueba con la finalidad de identificar si su causa es el manejo de la inteligencia emocional del personal de la institución. Así mismo, se justifica de forma práctica porque permite a los estudiantes (investigadores), poner a prueba todos los conocimientos y habilidades que han recopilado a lo largo de su educación dentro de los claustros de la universidad.

1.4.5. Justificación Económica

A nivel económico, la investigación se justifica porque servirá de orientación y referencia para otras investigaciones sobre el tema que sin duda serán consideradas por los empresarios a modo de reducción de costes, debido que actualmente la buena aplicación de las señales de inteligencia emocional, demuestran ser útiles en el crecimiento empresarial. Es decir, colabora con la organización en el momento de identificar las formas más razonables y adecuadas de cómo trabajar con los colaboradores, ya sea identificando sus preocupaciones, sus problemas o sus expectativas, para tratarlas e incrementar sus capacidades.

1.5. Limitaciones de la investigación

Falta de disponibilidad económica. - Falta de disponibilidad económica: debido a que los investigadores no cuentan con dinero para la realización de investigación, se decidió poder realizar un financiamiento para la realización del desarrollo de la investigación, el cual ha sido financiado en cuotas parte de los investigadores.

Limitación de información. - No hubo información oportuna y facilidad en la disponibilidad, en tanto se dificultó en la búsqueda de información relevante para la investigación.

1.6. Objetivos de la investigación

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo - 2016.

1.6.2. Objetivo específico

Identificar el grado de Inteligencia Emocional de los colaboradores de la UGEL Chiclayo – 2016.

Diagnosticar el desempeño laboral de los colaboradores de los colaboradores de la UGEL Chiclayo.

Elaborar un programa de desarrollo de habilidades de Inteligencia Emocional para los colaboradores de la UGEL Chiclayo.

Capítulo II

Marco Teórico

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Internacional

Se han desarrollado numerosos estudios en relación a las variables estudiadas, tanto a nivel internacional, nacional y en un ámbito local, en un entorno internacional se aprecia que en una encuesta realizada en EE.UU en 2011 por American Society for Training and Development a cerca de las frecuentes y principales prácticas de las empresas, se pudo determinar que cuatro de cinco empresas consultadas tratan de incentivar el aprendizaje y el desarrollo de la inteligencia emocional de sus empleados, incluso éstos aspectos son considerados cuando evalúan el rendimiento laboral y para sus políticas de contratación.

Escobedo (2014) en su tesis: “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Supervisores de Industrias Citrícolas de Montemorelos”. Universidad de Montemorelo, Montemorelos, México. Tuvo como propósito de comprender si las dimensiones de la inteligencia emocional (autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales) percibidas por los obreros, son predictores del desempeño de los supervisores. El objeto de estudio se efectuó en las instalaciones de la empresa ICMOSA en el área de producción, teniendo como muestra de 413 individuos en el nivel obrero, la cual corresponde al 49.34% de la población total y que solo el 50% de obreros fueron encuestados, concluyendo que las dimensiones de la inteligencia emocional del supervisor percibidas por el personal obrero parecen tener un grado de influencia significativo en el nivel de desempeño de los supervisores. Asimismo, las habilidades sociales parecen ejercer una mayor influencia en la percepción del desempeño. Es importante y se relaciona con la investigación que se realiza ya que nos ayuda determinar cuáles son los factores que afectan de manera directa a la inteligencia emocional.

Martín (2013), en su tesis: “Análisis de un modelo estructural de inteligencia emocional y motivación autodeterminada en el deporte.” Universidad de Valencia. Valencia, España. En donde se muestra el siguiente objetivo analizar la fiabilidad y validez de las

escalas utilizadas en el estudio y analizar las relaciones establecidas en un modelo estructural que relaciona la Inteligencia Emocional con la Percepción de apoyo a la autonomía, con la percepción de relaciones, con el índice de satisfacción de necesidades y con el índice de autodeterminación. Tomando una muestra de 327 estudiantes de educación secundaria de varios institutos públicos de Valencia, con edades comprendidas entre 12 y 20 años. Llegando así a concluir que existe una relación significativa entre los niveles de inteligencia emocional y los niveles de motivación autodeterminada, es decir, que los alumnos que tienen más Inteligencia Emocional, tienen mayores niveles de motivación autodeterminada y/o viceversa, así también existe una relación significativa entre los niveles de inteligencia emocional y los niveles del índice de satisfacción de necesidades, es decir, que los alumnos que tienen más inteligencia emocional, tienen mayores niveles de satisfacción deportiva y/o viceversa.

Martín estudió a una muestra de 327 estudiantes de educación secundaria de varios institutos públicos de Valencia, en donde analizó la relación existente entre la inteligencia emocional y la motivación autodeterminada en el deporte, en donde se llegó a concluir que los estudiantes de los institutos públicos de Valencia que poseen un mayor nivel de inteligencia emocional tienen mayores niveles de motivación autodeterminada, y así de igual forma encontró que aquellos estudiantes con un nivel alto de inteligencia emocional poseen un alto nivel de satisfacción deportiva. Se relaciona con la investigación ya que ayuda a la determinación de la influencia que existe entre la inteligencia emocional y la motivación lo cual ayuda a la mejora del desempeño

Cevallos (2013), en su tesis: “Gestión del Talento Humano y su incidencia en el desempeño laboral, dirección provincial agropecuaria de Santa Elena, año 2013”. Universidad estatal “Península de Santa Elena”, La Libertad, Ecuador. Cuyo objetivo fue determinar la incidencia de la gestión de la unidad de talento humano en el desempeño laboral, mediante un estudio que involucre a directivos, personal administrativo y técnico orientado al diseño de un modelo de gestión para fortalecimiento del desempeño laboral de los servidores públicos de la Dirección Provincial Agropecuaria de Santa Elena. En donde se realizó 51 encuestas para comenzar a realizar la recolección de datos e información, llegó a la siguiente conclusión determinó que el ingreso de nuevo servidor público para ocupar un vacante en la institución se dé mediante la aplicación del proceso de reclutamiento y selección, que el personal que se desempeña en los diferentes cargos debe cumplir con los

conocimientos adecuados y el perfil para el mismo, y a la vez necesitan ser capacitados para desempeñar de manera adecuada sus funciones; a la vez mencionaron que algunos trabajadores desconocen la estructura organizacional.

En la investigación se determina que la gestión de talentos y su incidencia en el desempeño laboral en la dirección provincial agropecuaria en el país de Ecuador en donde se encontró resultados como que la mayoría de los trabajadores desconocen la estructura organizacional de la institución en donde laboran, desconocen sus funciones como servidores públicos, y que es muy importante que el ingreso de un trabajador se dé por el proceso de reclutamiento y selección, aporta a la investigación ya que nos indica cuales son los factores que ayuda a mejorar el desempeño laboral.

Restrepo (2013), en su informe de trabajo de grado: "Influencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de los Estudiantes en Práctica de la Universidad ICESI". Santiago de Cali, Colombia. Se tuvo como objetivo el de conocer el impacto que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los estudiantes durante su semestre de práctica de la Universidad ICESI, siendo una experiencia educativa excepcional que marca el inicio del desarrollo profesional de los futuros egresados de la Universidad ICESI. Además, se identificó que si existe una relación entre la inteligencia emocional como variable personal y el desempeño laboral alcanzado por los 8 practicantes en las diferentes organizaciones. Finalmente, la inteligencia emocional tiene una correlación de un 65 % con el desempeño laboral, que significa que una alta calificación en inteligencia emocional sugerirá una alta calificación en desempeño laboral de los estudiantes de la Universidad ICESI. Se recomendó que se deben incorporar los factores de inteligencia emocional en un análisis FODA. Se relaciona con la investigación que se realiza ya que se busca la relación entre ambas variables la cual resultado ser correlacional.

Ferreyro (2012), en su tesis: "Relación entre inteligencia emocional y rendimiento académico de los alumnos del nivel básico de un colegio privado". Universidad Rafael Landívar". Guatemala de la Asunción, Guatemala. Tuvo como objetivo establecer la relación existente entre inteligencia emocional y rendimiento académico de los alumnos del nivel de básicos de un colegio privado, ubicado en Santa Catarina Pinula. Tomando como muestra a 53 alumnos del nivel de básico, tanto del género femenino como masculino, comprendidos entre los 14 y 16 años de edad. Dichos sujetos pertenecieron a un colegio privado, ubicado en Santa Catarina Pinula. El colegio es bilingüe y refuerza diversas áreas como: deportiva,

artística, recreativa y en valores. Concluyendo así que el 62% de los alumnos del nivel básico se encontraron en el promedio y arriba del promedio, ya que poseen la habilidad para entender su estado de ánimo, según los resultados en la sub escala de claridad en la Percepción Emocional y el 41% de los alumnos, tienen habilidad para moderar sus emociones, según el resultado en la sub escala de Estrategias para Regular las Emociones, ya que se encontraron en el promedio y arriba del promedio, en la prueba TMMS. En la investigación se determinó que realmente influye la inteligencia emocional en el rendimiento lo cual empresarialmente suele ser el desempeño

Zárate (2012), en su tesis: “Inteligencia Emocional y la Actitud de los Colaboradores en el Ambiente Laboral”. Universidad Rafael Landívar, Totonicapán, Guatemala. Tuvo el objetivo de determinar la influencia de la inteligencia emocional y la actitud de los empleados en su ambiente laboral que son las organizaciones públicas y privadas del municipio de Momostenango de dicho departamento. El objeto en estudio fue conformado por 80 personas de ambos sexos que comprenden entre 18 a 65 años de diferentes lugares y estados, con las cuales se obtuvo información sobre inteligencia emocional mediante pruebas psicométricas, esta evalúa y realiza proyecciones aplicadas al liderazgo y a las organizaciones sobre inteligencia emocional del individuo. Por otra parte, el nivel del ambiente laboral, se evaluó mediante encuestas, permitiendo establecer las competencias que se manejan a nivel organizacional.

En conclusión, los resultados obtenidos señalaron, que sí existe la influencia de la inteligencia emocional como un factor primordial dentro de las organizaciones, tanto en el ámbito de su comportamiento, ambiente laboral y en el desarrollo de sus labores dando como resultados una disminución en el rendimiento de cada función que realiza cada colaborador de la organización. Además, el autor recomendó desarrollar actividades en la organización que coadyuven a promover y estimular la inteligencia emocional de los colaboradores y así conseguir la obtención de resultados de la organización. Se pudo determinar si la actitud de los trabajadores se encuentra influenciada por la inteligencia emocional lo cual se determinó que efectivamente si se influencia lo cual nos hace verificar que la investigación si se encuentra viable.

Nacional

Dioses (2015), en su tesis: “Relación entre Clima Social Familiar e Inteligencia Emocional en estudiantes del tercero de secundaria de la Institución Educativa Zarumilla”, Universidad Los Ángeles de Chimbote. Trujillo, Perú. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre el clima social familiar y la inteligencia emocional en los estudiantes. Con una muestra constituida por 145 estudiantes del tercer año del nivel secundario de la Institución Educativa Zarumilla - Tumbes, 2014. Llegó a la conclusión de que existe una relación significativa entre el clima social familiar y la inteligencia emocional en los estudiantes objeto de estudio y que la mayoría de éstos, ocupan posiciones de bueno a muy bueno del clima social familiar, lo cual indica que existe muy buen ambiente familiar en la mayoría de los hogares de los estudiantes. En la investigación se determina que otro de los factores primordiales que se encuentra influenciado por la inteligencia emocional es el clima laboral, ayuda a la investigación ya que se pudo determinar si realmente es el factor que más afecta o que son varios los que verdaderamente afectan.

Guerrero (2014), en su tesis: “Clima social familiar, inteligencia emocional y rendimiento académico de los alumnos de quinto de secundaria de las instituciones educativas públicas de Ventanilla”,

Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Cuya finalidad fue determinar la relación entre el clima social familiar, inteligencia emocional y el rendimiento académico en alumnos de quinto año de secundaria de Ventanilla utilizó una muestra conformada por 1 940 estudiantes del primer ciclo de todas las carreras de ambos sexos de 16 a 25 años a quienes se les aplicó el Barón de la inteligencia emocional, encontrándose que no hay diferencias en el cociente emocional total por sexo, pero hay diferencias con respecto al sexo entre los componentes interpersonal, manejo de estrés y estado de ánimo.

La investigación concluye que las variables de inteligencia emocional, clima social familiar y comunicación constituyen un único factor ya que las tres variables están relacionadas y se agrupan entorno a componentes afectivos y verbales que se desarrollan cuando hay una buena interacción entre los miembros de la familia. Se determinó que el clima social familiar y la inteligencia emocional influye considerablemente en el desempeño laboral.

Las familias generan espacios para la cultura, el arte, la lectura y para el desarrollo de habilidades emocionales a través de la calidad de afecto que brinde los padres a sus hijos. Así mismo determinó que existe relación significativa entre el rendimiento académico en comunicación con las escalas: interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo de la inteligencia emocional. Además de a relación significativa existente entre el rendimiento académico en matemática con un buen manejo del estrés y la adaptación de la inteligencia emocional. En definitiva, estas escalas se relacionan de manera significativa con el rendimiento académico en matemática y comunicación. Entonces el rendimiento académico está relacionado con la capacidad que tienen los estudiantes para valorar en su verdadera dimensión las demandas educativas y proponer estrategias para enfrentarlas sin desmoronarse durante su aplicación y su capacidad para adaptarse a nuevas demandas educativas a través de la propuesta de soluciones y de cambiar cuando las evidencias sugieren que están equivocados.

Sánchez (2013), en su tesis: “Desempeño laboral de los docentes de la facultad de ingeniería química y metalúrgica de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión durante el semestre 2013-I”, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú. Tuvo como propósito evaluar el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería Química y Metalúrgica de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, durante el semestre 2013-I, utilizando de muestra a los alumnos que se matricularon en el ciclo 2013-I (Estudiantes del I al X Ciclo). Concluyó que los docentes presentan una tendencia positiva en su desempeño laboral, ya que el 97% de los estudiantes encuestados manifestaron que en mayor o menor grado los docentes muestran tener responsabilidad en el desempeño de sus funciones en su práctica pedagógica y sólo el 3% refiere que los docentes nunca muestran tener responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones en su desempeño. Así mismo el 95% de los estudiantes encuestados manifestaron que en mayor o menor grado los docentes desarrollan buenas relaciones interpersonales durante su práctica pedagógica y sólo el 5% refiere que los docentes nunca desarrollan buenas relaciones interpersonales durante su práctica pedagógica. Se relaciona con la investigación ya que se pretende saber cuánto influye el desempeño laboral de diferentes áreas de una organización

Salinas (2012), en su tesis: "Inteligencia Emocional: Rasgo característico de un líder triunfador". De la Universidad Tecnológica Metropolitana, propone tres aspectos motivantes para alimentar la inteligencia emocional de las personas en el ambiente personal, social y

laboral: En primer lugar se debe detectar la satisfacción, lo cual consiste en pensar en actividades por las cuales la persona haya sido congratulada en su vida personal y profesional, y posteriormente considerar aquellas actividades que realmente disfruta; en segundo lugar se deberán pensar en actividades o situaciones en las cuales se pueden poner en práctica las actividades elegidas en el punto anterior; y finalmente hacer un plan de acción en el cual se estipulen horarios en los cuales podrán realizarse dichas actividades. La presente tesis tiene relación con el estudio realizado porque nos demuestra lo esencial e importante que viene a ser la inteligencia emocional para llegar ser un líder exitoso.

Manrique (2012), en su tesis: “Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes del v ciclo primaria de una institución educativa de ventanilla – callao”, Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú. Cuyo objetivo fue establecer si existe relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico en las áreas de matemática y comunicación en estudiantes del V Ciclo del nivel primaria en una institución educativa del distrito de Ventanilla – Callao. Con una muestra constituida por los niños y niñas del V Ciclo de una institución educativa estatal de Ventanilla – Callao, ubicados en una zona rural, denominado Parque Porcino, cuya población demuestra un nivel cultural medio, alto índice de pobreza y un porcentaje significativo de hogares disfuncionales. Llegó a concluir que existe relación débil entre la inteligencia emocional total y rendimiento académico de las áreas de matemática y comunicación en los estudiantes de dicha institución. En la investigación se determinó que no existe relación entre la escala de adaptabilidad, manejo de estrés, estado de ánimo general con el rendimiento académico, lo cual nos permite claramente evidenciar que este no es uno de los factores que afecte de manera directa a la inteligencia emocional.

Salazar (2015), en su tesis: “Inteligencia emocional y rendimiento académico de los estudiantes, Facultad de Enfermería, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Chachapoyas – 2014”. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Chachapoyas, Perú. Cuyo objetivo fue el determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, asimismo establecer la relación existente entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico. La muestra estuvo conformada por 104 estudiantes de la facultad de enfermería. Se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el rendimiento

académico de los estudiantes de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. Chachapoyas-2014; además en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas en la Facultad de Enfermería el nivel de inteligencia emocional de los estudiantes en mayoría es promedio; y finalmente los estudiantes de Enfermería de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas tienen en su mayoría un nivel de rendimiento académico regular. Se determinó en la investigación que el importante el rendimiento para que exista una mejor inteligencia emocional por ello que es importante que se tome en cuenta en la investigación en rendimiento con el que cuentan cada uno de los trabajadores.

Local

Rodas y Rojas (2015), en su artículo: “El rendimiento académico y los niveles de inteligencia emocional” (artículo científico), Universidad César Vallejo. Chiclayo, Perú. Redacta un estudio de investigación cuyo propósito fue determinar la relación funcional y la correlación significativa entre el rendimiento académico y los niveles de Inteligencia emocional de los Alumnos de la facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de la ciudad de Lambayeque Perú en una muestra aleatoria de 36 estudiantes. Llegando a la conclusión de que se puede afirmar que el rendimiento académico depende mucho de los niveles de la inteligencia emocional. Este estudio contribuirá en darle importancia a la inteligencia intrapersonal e interpersonal, la cual influirá en el rendimiento académico de los alumnos de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. En la investigación es importante determinar si la inteligencia emocional afecta el rendimiento académico.

En Chiclayo, Pimentel los investigadores Carbonel & Espino (2014), realizó una investigación en cuanto a la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas del Banco de Crédito del Perú, en cual tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas del BCP Balta – Chiclayo basándose para ello en el método cualitativo – cuantitativo y en el cual utilizo una muestra de 17 empleados del área de ventas llegando a la conclusión de que existe un alto porcentaje de empleados en promedio que obtuvieron un nivel débil en cuanto a inteligencia emocional y el desempeño laboral comprobándose que existe una relación positiva entre ambas variables con un grado de asociación de 0,782 rechazándose la hipótesis nula (no existe relación entre desempeño laboral e inteligencia emocional), debido a que presenta un p-value menor a 0.005. Esta investigación también nos afirma lo importante que la inteligencia emocional para saber cuánto repercute en el desempeño laboral de los colaboradores

Castro y Morales (2014) en su tesis: “Clima social familiar y resiliencia en adolescentes de cuarto año de secundaria de una institución educativa estatal en Chiclayo, 2013”. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú. Tuvo como principal objetivo determinar la relación entre el clima social familiar y la resiliencia. En una muestra que estuvo conformada por 173 estudiantes de ambos sexos, de cuarto año de educación secundaria del turno mañana (mujeres) y tarde (varones) de las seis secciones: A, B, C, D, E, F; con un rango de 15 a 20 estudiantes por aula de una Institución Educativa Estatal en Chiclayo. Es una población diana, pues esta es igual a la muestra. Castro y Morales en sus conclusiones afirmaron la existencia de una relación no significativa entre el factor insight, independencia, interacción, iniciativa, humor, creatividad; y el clima social familiar. Sin embargo, existe relación significativa entre el factor moralidad y el clima social familiar en los adolescentes. Así mismo, la mayoría de adolescentes presentan un nivel medio de Clima Social Familiar y un nivel alto de resiliencia. Se determinó que el clima familiar no es un factor relevante en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa

Mino (2014), en su tesis: “Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque”, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú. Planteó como objetivo principal determinar si existe la correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque. Empleó de muestra a todos los trabajadores del Restaurante (21 personas que laboran en la Empresa).

Tras la investigación se determina la existencia de una baja correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante objeto de estudio. De allí que la dimensión “compromiso” indica una particular falta de trabajo en equipo, coordinación y compromiso de los trabajadores, por lo tanto resultó con un promedio menor respecto a las otras, por lo que sus efectos son un clima laboral desfavorable, desembocando en la reducción de productividad y servicio al cliente. Mientras que la dimensión “estructura organizacional”, no se haya dentro de la empresa y solo existe un pésimo programa de remuneraciones, por lo general desmotivación total en el personal, afectando a su desempeño

laboral e incrementando el estrés, lo que causa a su vez falta de interés, compromiso y trabajo en equipo entre los trabajadores de la empresa. Es importante que en la organización exista un clima laboral agradable cuya que ayuda a que mejore la inteligencia emocional entre los trabajadores, aporta a la investigación ya que ayuda que se tome en cuenta antes de la ejecución del plan que exista una mejora de la investigación.

Pimentel, Linares (2012), estudia la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal de las áreas administrativas de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicación, Lambayeque cuya finalidad fue determinar en qué medida la motivación influye en el desempeño laboral del personal de las áreas administrativas utilizando un diseño de investigación descriptiva – correlacional con una muestra de 23 trabajadores concluyendo que el personal administrativo presenta una elevada resistencia al cambio organizacional porque no aceptan los nuevos procesos de gerenciales, identificándose también ausencia de habilidades para trabajar en equipo debido a los bajos niveles de comunicación organizacional. En la investigación se determinó que la motivacional es uno de los factores primordiales si se quiere obtener una mejora en el desempeño por ello es de gran aporte en la investigación ya que ayudaría a realizar la propuesta mejorando el factor motivacional en los trabajadores.

2.2. Estado de arte

Tabla: 1

Estado del arte de inteligencia emocional

Autor y Año	Concepto
Sánchez (2012)	“Conjunto de habilidades de nivel básico y complejo, orientadas a unir las emociones con el razonamiento, esto es, usar las emociones con el fin de hacer más fácil el razonamiento y los procesos de pensamiento de ese modo usando nuestro razonamiento para pensar de forma inteligente acerca de nuestras emociones”.
Espinoza (2013)	“Es producto del intento de entender qué es en sí la inteligencia humana. Menciona que, en el intento de explicar a la inteligencia emocional, diversos autores y científicos han sugerido, que la inteligencia no es un ente uniforme, únicamente asociado a los procesos cognitivos”
Martínez, Enríquez y Guevara (2015)	“Competencia o el conjunto de competencias que permiten al individuo comprender el mundo y actuar sobre él, transformando la realidad inicial y entregando a la sociedad ideas y productos valiosos y útiles. Por ello la inteligencia para el trabajo es la capacidad para reasignar significaciones transformando materias primas o desarrollando productos de valor para el mejoramiento de la vida colectiva”
Saldaña (2015)	“Se desarrolla a través del tiempo, cambia a través de la vida, y puede ser mejorada con entrenamiento y programas remediales como también intervenciones terapéuticas. Además de combinarse en otros determinantes de nuestra habilidad para tener éxito en adaptarse a las demandas del medio ambiente, tales como las características básicas de la personalidad y la capacidad intelectual cognitiva”.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla: 2

Estado de arte Desempeño Laboral

Autor y Año	Concepto
Altuve y Serrano (2011)	“La utilidad, rendimiento o productividad que una persona puede aportar, en cuanto al cumplimiento de actividades a las cuales se está obligado a ejecutar”
Sanín y Salanova (2013)	“Acción o acciones que una persona realiza con el ánimo de obtener un resultado”.
Mino (2014)	“La calificación que se le asigna a un empleado comparando su actuación, presente o pasada, con las normas establecidas para su desempeño. El proceso de evaluación implica: establecer las normas del trabajo, evaluar el desempeño real del empleado con relación a dichas normas y volver a presentar la información al empleado con el propósito darle motivación para que elimine las deficiencias de su desempeño”

Fuente: Elaboración propia

2.3. Base teórica científicas

Inteligencia emocional

Enríquez, Martínez & Guevara (2015), hacen mención a Gardner quien indica que la inteligencia es entendida como la capacidad para comprender el mundo, darle un significado y entregar productos valiosos a la sociedad y a la cultura. Sin embargo, la Inteligencia Emocional (IE) concebida en contraste con la inteligencia tradicional, privilegia la capacidad del individuo para conocerse a sí mismo, comprender a los otros y regular las emociones de modo que, en el terreno laboral, permitan encontrar un balance entre productividad y rendimiento, en paralelo con la satisfacción y la realización personal.

Según Güell (2013), el concepto de inteligencia emocional apareció por primera vez desarrollado en 1990, en un artículo publicado por Peter Salovey y Jhon Mayer, estos psicólogos están en desacuerdo que se considere la inteligencia emocional únicamente desde el punto de vista lógico-matemático y lingüístico. La inteligencia emocional consiste en procesar de manera racional las respuestas emocionales, crear un lazo entre la inteligencia y la emoción, dando una respuesta emocional adecuada según el contexto después de un análisis emocional. Por tanto el punto de vista de Solovey y Mayer está relacionado con la teoría de las inteligencias múltiple de Gardner los cuales definen la inteligencia múltiple en cinco componentes principales, estas son: conocimiento de las mismas emociones, capacidad de controlar las emociones, capacidad de auto motivarse, capacidad de reconocimiento de las emociones de los demás y el control de las relaciones.

Un individuo inteligente emocionalmente tendrá la capacidad de adecuar y regular su respuesta, teniendo en cuenta su bienestar y de los otros utilizando su racionalidad. Entre otros conceptos de inteligencia emocional encontramos que es la capacidad que se puede educar, cambiar, desarrollar y mejorar, como las otras habilidades intelectuales.

Según Bradberry & Greaves (2012), la inteligencia emocional es la capacidad que tiene el ser humano para reconocer y entender las emociones de uno mismo y de las demás personas, tiene la capacidad de recolectar información de exterior y mediante el cual gestionar su comportamiento y sus relaciones. La inteligencia emocional es ese algo que cada uno de nosotros tenemos el cual influye en la toma de decisiones personales con el fin de obtener resultados personales.

La comunicación entre el cerebro emocional y el cerebro racional es considerada la fuente de inteligencia emocional física. La inteligencia emocional empieza su recorrido en el cerebro específicamente en la medula espinal y su punto de llegada es la parte frontal del cerebro en donde se dan las primeras sensaciones y el pensamiento racional en una experiencia. Pero sin antes olvidar que pasa por el sistema límbico en el cual se dan las emociones.

Salovey, Brackett, & Mayer (2012), define la inteligencia emocional como el concepto que abarca la habilidad de percepción a un nivel alto, así como valorar y expresar emociones, además la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos, como también la habilidad de comprensión de las emociones y el conocimiento emocional; y por último está la habilidad para manejar las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual.

Así como a Cooper & Sawaf (2011), lo definen como una capacidad: Es la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia. Así mismo, la inteligencia emocional, es considerada como una forma en la cual un individuo interactúa con su alrededor, teniendo en cuenta para ello, sus sentimientos y emociones, englobando además, ciertas habilidades como el manejo y control adecuado de sus impulsos, la autoconciencia, motivación, la empatía, el entusiasmo, la perseverancia, y por último, la agilidad mental. Todo esto configura determinados rasgos de carácter como lo es la autodisciplina, la

compasión o el altruismo, que resultan indispensables para la socialización dentro del ámbito laboral.

Características de la Inteligencia Emocional

Según Bennett & Morrison (2012), las personas presentan conciencia de sí mismos, esto quiere decir que las personas con alta inteligencia emocional suelen ser muy conscientes de sus comportamientos. Este tipo de personas, comprenden en toda su expresión, cada uno de sus emociones y debido a esto, no permiten que sus sentimientos sean reflejados hacia los demás y los controlen frente a una determinada circunstancia. Además de ello, las personas que manejan de manera adecuada sus emociones, se encuentran dispuestos a tomar una mirada honesta sobre sí mismos. Reconocen las fortalezas y las debilidades con las que cuentan. Muchas personas creen que este auto conocimiento es la parte más importante de la inteligencia emocional. Algunas es las características que presentan aquellas personas con inteligencia emocional son:

- a. **Autocontrol:** consiste en manejar o tener el control de las emociones, así como de los impulsos. Por así decirlo, la gente que se puede controlarse por lo general no se enoja y tampoco toma decisiones impulsivas, ya que primero piensan luego actúan.
- b. **Motivación:** Aquellas personas que poseen una inteligencia emocional elevada, es porque suelen estar motivados. Poseen disponibilidad de posponer los resultados más próximos del éxito a uno a largo plazo. Por lo general son personas con alto grado de productividad con un alto grado de eficacia en las actividades que desarrollan.
- c. **Empatía:** es el elemento de la inteligencia emocional, que brinda la capacidad de identificar y entender los deseos, las necesidades y perspectivas de los demás. Esta clase de persona puede reconocer el tipo de sentimiento que experimentan los demás, incluso cuando no son notables; por lo tanto, las personas con empatía por lo general poseen buenas relaciones, suelen escuchar y relacionarse con sus semejantes.
- d. **Habilidades sociales:** Es la capacidad de ayudar a otros a desarrollarse, poniendo como prioridad la mejora de los demás antes que, de uno mismo, son personas que poseen altas habilidades sociales, como los jugadores de equipo. Además,

poseen la capacidad de gestión de conflictos, con buena comunicación y además enseñan a construir y mantener relaciones.

Tipos de Inteligencia Emocional

Para autores como Bennett & Morrison (2012), la inteligencia emocional es conjunto de habilidades de carácter socio-emocional que presenta una persona frente a una situación y acontecimiento en específico. Gracias a los estudios realizados por Bennett & Morrison, se identifica que este tipo de inteligencia puede ser dividido en dos partes o áreas, estas áreas son la inteligencia intrapersonal y la inteligencia interpersonal.

La inteligencia intrapersonal. Este primer bloque, es entendida como toda capacidad que presenta la persona de formar un modelo realista y preciso de sí mismo, teniendo acceso para ello de sus propios sentimientos, para después utilizarlos como guías en el desarrollo de sus conductas.

La inteligencia interpersonal. Esta inteligencia es entendida como la capacidad de comprender el comportamiento de los demás, identificando la causa que los motiva, la forma en la que operan, y sobre todo, como es que se relacionan con aquellos individuos que lo rodean. En otras palabras, es la capacidad de reconocer y de reaccionar de una manera adecuada frente al humor, temperamento o las emociones que otras personas presentan como resultados de una situación o circunstancia.

Evaluación de la Inteligencia emocional

Muchas son las personas que han dedicado años de su vida para el estudio de la inteligencia emocional, y hasta la fecha, no se ha llegado a comprender en su totalidad lo que realmente significa. Sin embargo, a lo largo de los años ha habido quienes se han logrado aproximar a la definición y a la forma de cómo identificar ciertas conductas. De esta manera, se cita a continuación a los autores correspondientes, cada uno con sus respectivas teorías:

Teorías sobre la Inteligencia Emocional

Para Alonso y Haddad (2013), el estudio de los sentimientos y las emociones han tomado mediante el modelo de la Inteligencia Emocional gran importancia en el área organizacional, por lo que en la actualidad, es sabido que la respuesta a esta incógnita es la Inteligencia Emocional. Es una destreza que permite conocer y saber manejar los propios sentimientos, interpretando o enfrentando los sentimientos de los demás, además puede

experimentar satisfacción siendo eficaz en la vida, a su vez crear hábitos mentales desfavorecedores de la propia productividad y desempeño laboral.

Teoría sobre la Inteligencia Emocional según Goleman

Para Goleman (2006), citado en Alonso y Haddad (2013), la inteligencia emocional se encuentra fundamentada en cinco aptitudes básicas, repartidas en dos grandes grupos: las personales y las sociales; cabe señalar que se entiende por aptitud, a toda característica de la personalidad o del conjunto de hábitos que conllevan a la consecución de un desempeño superior o efectivo, en función a las demandas o exigencias que presente el trabajo.

Las cinco aptitudes mencionadas en Alonso y Haddad (2013), son distribuidas de la siguiente manera:

- a. Aptitudes personales. Son todas aquellas capacidades que posee la persona, el cual le permiten mantener un dominio adecuado de sí mismo. Las aptitudes que posee son el auto conocimiento, la autorregulación y la Motivación.
- b. Aptitudes sociales. Son todas aquellas capacidades sociales que posee la persona, las mismas que determinan el grado de relación y manejo de situaciones con otras personas, así como con la sociedad en general. Las aptitudes que destacan son la empatía y las Habilidades sociales.

Teoría de la Inteligencia Emocional de Gil Adi

Daza y Escobar (2012), quienes citan a Gil (2000), fundamentan su teoría basándose en las inteligencias múltiples y los trabajos realizados por otros autores; de esta manera, esta teoría se fundamente en primer término, en el hecho de que la persona logre alcanzar un estado de independencia tanto interpersonal como intrapersonal, para después, pasar hacia un enfoque en el cual el individuo logre interactuar y manejar los conflictos de las personas que lo rodean, con el propósito de que esta pueda llenar su necesidad de validación e interdependencia. Explica la maestría personal, modelos mentales, aprendizaje en equipo, visión compartida y pensamiento sistémico.

Modelo de los Cuatro Pilares de la Inteligencia Emocional

Cooper y Sawaf (2011), exponen el Modelo de los Cuatro Pilares de la Inteligencia Emocional, en donde logran extraer la inteligencia desde un campo de análisis psicológico y las teorías filosóficas, para colocarlas en el terreno del conocimiento directo de su estudio y aplicación, de esta manera, estos pilares, son considerados a la hora de buscar el desarrollo integral de cada uno de los individuos, a lo largo de su proyecto de vida. Estos cuatro pilares, son mencionados y descritos a continuación:

- a. Conocimiento Emocional. Este pilar crea un espacio de eficiencia personal y confianza, mediante elementos como la honestidad emocional, la energía que ponen en cada trabajo que realizan, la retroinformación, intuición, responsabilidad en los trabajos y la conexión con sus semejantes.
- b. Aptitud emocional. Este pilar habla acerca de la autenticidad de cada individuo, contando para ello con elementos como la credibilidad y flexibilidad, así como la ampliación de su círculo de confianza, la capacidad de escuchar, el manejo de conflictos y la capacidad para sacar y rescatar lo mejor de una situación indeseada o inadecuada.
- c. Profundidad emocional. Este pilar abarca aspectos relacionados con la manera de conformar la vida y trabajo mediante un potencial único, respaldándose con integridad, y aumentando su participación e influencia, sin la necesidad de incurrir en la autoridad. Los elementos presentes en este pilar son el compromiso de la persona, su grado de responsabilidad y conciencia, así como de integridad e iniciativa para influir en los demás.
- d. Alquimia emocional. Este último pilar, implica la capacidad de aprender a reconocer y saber dirigir las frecuencias emocionales o resonancias en cada uno, para posteriormente llevar a cabo una transformación positiva. Los elementos que intervienen en este pilar son el flujo intuitivo, el desplazamiento reflexivo en el tiempo, la percepción de la oportunidad, y las ganas de desarrollar y formar parte de un mejor futuro.

Ahora bien, ya que Bennett & Morrison (2012), define a la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales, cuyas destrezas influyen dentro de la habilidad de cada persona, con la finalidad de brindarle una mayor facilidad de adaptación, contribuyendo a enfrentar las demandas y presiones que se presenten

dentro de un medio y un contexto; en tal sentido, se desprende que la variable puede ser evaluada en función a ciertos aspectos, que a partir de ahora serán conocidas como dimensiones; estas dimensiones son: la inteligencia intrapersonal, interpersonal, la adaptabilidad, manejo de estrés y el estado de ánimo en general. Cada una de estas dimensiones son mencionadas a continuación:

Intrapersonal. Para Bennett & Morrison (2012), la dimensión intrapersonal hace referencia al conjunto de habilidades y capacidades que presenta la persona para poder identificar su situación emocional, controlándola para obtener buenos y mejores resultados. Esta dimensión, cuenta con los siguientes indicadores:

- a.** Asertividad. Constituye la habilidad de poder transmitir y expresar de forma directa las emociones, opiniones, sentimientos y pensamientos, defendiendo así los derechos propios, de forma adecuada, en el momento oportuno, sin llegar a negar o despreciar aquellas opiniones, pensamientos o sentimientos de las demás personas.
- b.** Auto concepto. Es la capacidad que tiene la persona para efectuar una crítica o valor de sí mismo, en función a una situación o contexto en especial. Es necesario resaltar que el auto concepto, no es igual a la autoestima, sin embargo, se encuentran ligados.
- c.** Autorrealización. Consiste en el logro y alcance de ciertas aspiraciones u objetivos que la persona se ha trazado, y que por las cuales se siente orgullosa y satisfecha.
- d.** Independencia. Constituye la capacidad que tiene la persona para poder formar parte de la sociedad o de su ámbito laboral, sin la necesidad de contar o depender de alguien.

Interpersonal. De la teoría proporcionada por Bennett & Morrison (2012), se puede inferir que la dimensión interpersonal hace referencia a las capacidades que presentan las personas para poder socializar y conectarse con las personas que lo rodean, sin la necesidad de verse afectado por sus problemas o comportamientos, pero sí con la capacidad de poder comprenderlos. Los indicadores a tener en cuenta son los siguientes:

- a.** Empatía. Es definida como la capacidad de poner se en el lugar de otra persona, sin embargo, su definición va más allá, ya que la empatía se entiende como la participación que tiene una persona de forma afectiva, en una realidad muy

diferente y ajena a la propia, con la finalidad de llegar a comprender las emociones y sentimientos de otra persona.

- b.** Relaciones interpersonales. Se entiende como las asociaciones que se forman entre dos o más personas, en función a emociones o sentimientos diferentes o similares a la vez, ya sea que tengan por finalidad el cumplir un trabajo, realizar un negocio, cerrar un trato, o solo para alcanzar una meta o un sueño.
- c.** Responsabilidad social. Compromiso u obligación que siente la persona hacia un grupo de personas, es decir, es el sentimiento no solo de pertenencia, sino también, el sentimiento de querer contribuir con el equipo de trabajo, con la organización, con la familia y amigos o con la sociedad.

Adaptabilidad. Bajo la perspectiva de Bennett & Morrison (2012), es la capacidad de una persona para poder acoplarse o adaptarse a una realidad diferente a la que se encuentra normalmente acostumbrado, ya sea por necesidad o simplemente por el hecho de querer comprender un problema para darle solución. Entre los indicadores a evaluar se encuentran:

- a.** Solución de problemas. Capacidad que presenta la persona para identificar, idear medidas correctivas y solucionar ciertos problemas dentro del grupo en el que se encuentre.
- b.** Prueba de la realidad. Es la capacidad que presenta una persona para comprender de manera objetiva todo lo que pasa a su alrededor, de forma madura y coherente, permitiendo afrontar las inquietudes que se le presenten.
- c.** Flexibilidad. Capacidad que presenta la persona para acoplarse a los cambios que se presentan en su entorno, con el fin de no dejar de ser parte de un grupo en especial. La flexibilidad también se encuentra asociada con la capacidad de la persona para dar su brazo a torcer frente a determinadas situaciones que se escapan de su control. Sin embargo, el exceso de este comportamiento provoca problemas internos dentro del ambiente.
- d.** Manejo de estrés. Es la capacidad de las personas para afrontar todos aquellos elementos que desencadenan tensión y estrés, como por ejemplo la sobrecarga laboral, las disputas o pleitos internos, el no coincidir con la opinión de otras personas. De esta manera, bajo lo mencionado por Bennett & Morrison (2012), se obtienen los siguientes indicadores:

- e. Tolerancia al estrés. Facilidad que presenta la persona para hacer frente a los elementos que ocasionan estrés en los demás. En este punto se evalúa si la persona se deja influir por otros para estresarse y disminuir su capacidad productiva.
 - a) Control de impulsos. Frente a una situación incómoda o poco adecuada, las personas se comportan de manera alterada, y este indicador hace referencia a la capacidad de manejar aquellos impulsos o comportamientos de una manera civilizada.
 - b) Estado de ánimo en general. Consiste en el estado emocional en el que se encuentran y permanecen las personas durante un periodo de tiempo determinado. Cabe mencionar que el estado de ánimo, se diferencia de una emoción ya que este es menos duradero, menos intenso y se ponen en manifiesto, frente a un estímulo o evento en especial. Bajo lo mencionado por Bennett & Morrison (2012), se disponen de dos indicadores:
- f. Felicidad. Estado de ánimo en el cual la persona se siente y se encuentra satisfecha por encontrarse realizando una actividad que le gusta.
- g. Optimismo. Capacidad de la persona para ver, juzgar y comportarse de una manera más positiva frente a determinadas situaciones, contribuyendo de esta manera a la generación de un contexto favorable para todos los que lo rodean.

Desempeño laboral:

El desempeño laboral viene a ser el valor de aporte deseado en una organización, mediante las actividades y conductas que una persona realiza en un determinado periodo de tiempo.

Estas conductas, de un mismo o conjunto de individuos(s) en distintos periodos de tiempo a la vez, contribuyen a la eficiencia organizacional, mejorar e incrementado la rentabilidad o el valor de la misma. En otras palabras, el desempeño laboral es el comportamiento que desarrolla una persona, en la búsqueda de alcanzar los objetivos fijados, constituyendo de esta manera, una estrategia individual en cada una de las personas que se encuentran dentro de una organización.

El desempeño laboral según Robbins y Judge (2013), complementa el concepto, cuando determina como principio básico de la psicología del desempeño, fijando metas, el

cual genera buen comportamiento y mejoría en el desempeño, ya que éstos ayudan a que las personas se enfoquen en sus esfuerzos dirigidos a las metas más difíciles, a comparación de las metas más sencillas.

Responsabilidad de la Evaluación del Personal

De acuerdo con la política de recursos humanos adoptada por la organización, la responsabilidad en la evaluación de los colaboradores puede atribuirse al gerente, al mismo colaborador, jefe de área o departamento de recursos humanos, o a una comisión de evaluación del desempeño. Cada uno de estas alternativas implica una filosofía de acción.

Criado (2012), por ejemplo, argumenta que, en la mayoría de las organizaciones, el responsable del desempeño de los empleados es el gerente, porque es quien con ayuda del supervisor evalúa y mide este aspecto, mediante los criterios establecidos por los órganos de gestión de recursos humanos.

El autor menciona que además existen organizaciones democráticas donde se permite que el mismo personal responda por su desempeño y que se autoevalúe, es así que en estas organizaciones responsabilizan a los trabajadores de su eficacia eficiencia y desempeño, bajo los criterios establecidos por la organización.

Criado (2012), por otra parte, sostiene que el equipo laboral del área de administración, a su vez puede evaluar el desempeño de los integrantes y establecer a futuro con cada uno las medidas requeridas para una mejora continua. En este caso el equipo es quien responde por la evaluación del desempeño de sus miembros y define sus objetivos y metas.

Criado (2012), así mismo, comenta que el área de gestión de recursos humanos es una opción más común y conservadora en las organizaciones, que cada vez está siendo rezagada por centralizar las responsabilidades y por aspectos burocráticos. Es por eso que el área de recursos humanos es quien evalúa el desempeño laboral de todo el personal, de forma que cada jefe de área u otro de similar rango realiza informes de desempeño de sus subordinados, enviando informes o programas de pasos coordinados por el órgano de gestión de recursos humanos.

En algunas organizaciones, esta evaluación es realizado por un comité creado por la organización para exclusivamente esta función. Incluye métodos de medición de desempeño, las cuáles se clasifican en: (Criado, 2012)

Evaluación del desempeño laboral

Alles (2013), indica que evaluar el desempeño no debe verse, desde la perspectiva del empleado, como un momento de “rendir examen”, sino como una oportunidad de expresarse y mejorar. Las empresas que lo logran, mejoran en todos los aspectos, desde el clima laboral hasta los índices que miden rotación y calidad de vida del personal. Y desde ya, también optimizan el logro de los objetivos organizacionales.

Para el análisis de la variable desempeño laboral, Alles (2013), indica tres dimensiones fundamentales como el conocimiento, la estructura organizacional y la motivación, cada uno de estos elementos son detallados a continuación

Conocimiento. Según Alles (2013), es la capacidad de la persona de comprender por medio de su experiencia de la razón, la naturaleza, el comportamiento y las cualidades de las acciones desarrolladas dentro de su trabajo. En otras palabras, es el grado conocimiento que tiene acerca de su trabajo. Entre los indicadores se encuentran:

Aportar solución de problemas. Capacidad de las personas para entregar una solución objetiva a los problemas que acontecen dentro de la empresa, a partir de la experiencia que ha almacenado.

Metas de la empresa. Conocimiento que tiene la persona acerca de las metas de la empresa, así como de las formas con las cuales puede llegar a cumplirlas.

Capacidad del personal. Conjunto de condiciones, cualidades o aptitudes de una persona (en materia intelectual) para desarrollar de manera efectiva sus actividades y tareas.

Estructura. Bajo lo evaluado de Alles (2013), la estructura corresponde a la percepción que presenta la persona acerca de la estructura de la empresa o institución, y la capacidad para poder trabajar sin problemas. Entre los indicadores a evaluar se encuentran:

Jerarquía de la empresa. Es la organización de los puestos y personas dentro de la institución, de forma ordenada en la que se presentan las líneas de subordinación, con el fin de mantener un orden completo.

Políticas. Conjunto de normas y guías que sirven para orientar a las personas hacia la consecución de una meta u objetivo. Estas políticas son establecidas para encaminar el correcto accionar de las personas.

Productividad. Capacidad que presenta la persona para cumplir con las metas y actividades que se le fueron encomendadas, dentro de tiempos establecidos. En la medida de que una persona sobrepase las metas en un tiempo estándar, será considerado como productivamente efectivo.

Motivación. Facultad de contar con factores (internos o externos) que lo impulsen a continuar con las actividades que se encuentra realizando. De esta manera, bajo la teoría estudiada de Alles (2013), se tipifican los siguientes elementos o factores:

Sistema de recompensas. La persona se mueve en función a las recompensas que pueda recibir por el trabajo que realiza. En tal sentido, la percepción acerca de la remuneración que percibe es fundamental para el desarrollo de sus actividades.

Satisfacción en el puesto de trabajo. Otro factor importante para el colaborador es la satisfacción que experimenta al encontrarse dentro de un trabajo en especial. Nuevamente entra a tallar la percepción que este tiene acerca de su trabajo, y en la medida de que sean satisfechas, contará con un mayor desempeño.

Capacitación. Desarrollo de la persona a partir de entrenamiento laboral en materias que le permitan efectuar de manera más adecuada cada una de sus actividades.

Propuesta de Inteligencia Emocional

Una propuesta en inteligencia emocional intencionalmente proporciona vías para dar origen al aprendizaje. Dicho proceso que en el corto tiempo aplica de manera sistémica y organizada, a través del cual las personas mejoran su habilidad de reconocimiento de aquellos sentimientos personales y de los demás. Como también mejoran la capacidad de automotivación interna y con su entorno. (Chiavenato 2017 y Goleman 2012)

Por lo general existe una diferencia de entre lo que la organización desea con lo que actualmente ha alcanzado, el estado deseado por la organización, se trazan en los objetivos propuestos del plan de mejora, éstas realizarán modificaciones ya sea en algunas áreas o en toda la organización y en otros casos las consolida, la propuesta se da con la intención de mejorar el problema en el corto mediano y largo plazo y vaya acorde su misión y visión.

Parrado (2007) citado por Sánchez (2015) La propuesta deber ser específica asignable a las personas o equipos, además que deben ser factibles de aplicar en el tiempo y con los recursos efectivamente disponibles por la organización.

Según Reza (1997) citado por Castillo (2012) existen herramientas fundamentales a utilizar para una propuesta de Inteligencia Emocional:

1.- Descripción:

Basado en un objetivo general y una serie de objetivos específicos, sugieren las actividades instruccionales a seguir para alcanzar con efectividad. Es una guía flexible que puede ajustarse a la necesidad concretaras de cada grupo e instructor en particular. Se compone también de la desagregación del objetivo en actividades; instrumentos de evaluación y tiempo empleado para el alcance de cada uno de los objetivos específicos.

2.- Guía para los Participantes:

Describe cada una de las actividades que los entrenados realizarán para alcanzar los objetivos.

3.- Manual del Participante:

Conjunto de notas, información, conceptos, datos, definiciones, teorías, entre otros. Imprescindibles para integrar los contenidos del curso /evento que se trate. Pueden utilizarse para el capacitando a lo largo del curso, para ir revisando su contenido, o bien, como cuaderno de trabajo para el estudio y sedimentación posterior del conocimiento; también es útil como material de consulta para aclarar conceptos.

4.- Materiales Audiovisuales, Ayudas o medios de Comunicación:

Son los instrumentos de apoyo que le facilitaran al instructor al proceso de enseñanza-aprendizaje.

Capitulo III

Marco Metodológico

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación será de tipo descriptivo y correlacional, ya que se propone describir, así como cuantificar cada una de las variables (Inteligencia emocional y desempeño laboral), a partir de ella establecer relaciones de causalidad, es decir determinar la relación que existe entre cada una de las variables para posteriormente establecer una propuesta que contribuya con la solución de los problemas identificados dentro de la institución.

3.1.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación pertenece al tipo no experimental y tiene carácter de corte transversal, ya que no se manipulará las variables (unidades de análisis), además la investigación se realiza en un solo periodo de estudio (año 2016).

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Total, de trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo durante el año 2016, siendo estos 114 colaboradores entre nombrados y contratados.

3.2.2. Muestra

La muestra se determinó a través de la siguiente fórmula muestral:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:	
Z =	1.96
E =	0.05
p =	0.5
q =	0.5
N =	114

Por tanto, la muestra de estudio resulta en 88 trabajadores, sin embargo, por disponibilidad de tiempo y permiso en la institución se consideró encuestar a la totalidad de la población. Es decir que la muestra de estudio son los 114.

3.3. Hipótesis

Hi: Existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo - 2016.

H0: No existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo - 2016.

3.4. Variables

3.1.3. Variable dependiente

Desempeño laboral

Alles (2013), es el comportamiento del trabajador en busca de objetivos trazados, este conforma la estrategia personal para la obtención de dichos objetivos. Las cualidades, habilidades, capacidades y necesidades que se interrelaciona con el entorno laboral y de la organización en sí, para generar clase de comportamiento que incida en los resultados.

3.1.4. Variable independiente

Inteligencia Emocional

Para Bennett & Morrison (2012), la inteligencia emocional es la aptitud para captar, entender y aplicar eficazmente la fuerza y la perspicacia de las emociones en tanto que fuente de energía humana, información, relaciones e influencia.

3.5. Operacionalización

Variable independiente	Definición	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Instrumento	Escala
Inteligencia emocional	La inteligencia emocional es la capacidad que tiene la persona para manejar sus emociones dentro del ámbito laboral, permitiéndole desarrollar sus actividades con total normalidad.	Intrapersonal	Asertividad	¿El colaborador maneja sus emociones de manera adecuada?	Encuesta	Ordinal
			Auto concepto	¿El personal presenta un adecuado concepto de su persona?		
			Autorrealización	¿El personal se siente satisfecho de las cosas que ha alcanzado?		
			Independencia	¿Con que frecuencia el personal realiza sus actividades de manera independiente?		
		Interpersonal	Empatía.	¿Con que frecuencia el personal demuestra comprender a otra persona?		
			Relaciones interpersonales.	¿Con que frecuencia el personal se relaciona con sus compañeros de trabajo?		
			Responsabilidad social	¿Con que frecuencia se muestra en la necesidad de contribuir con el trabajo?		
		Adaptabilidad	Solución de problemas.	¿Con que frecuencia el personal resuelve los problemas de su competencia?		
			Prueba de la realidad	¿Con que frecuencia el personal se muestra objetivo?		
			Flexibilidad.	¿Con que frecuencia el personal se muestra en la capacidad de aceptar el cambio?		
		Manejo de estrés	Tolerancia al estrés.	¿Con que frecuencia el personal se muestra tolerante a situaciones estresantes?		
			Control de impulsos	¿Con que frecuencia el personal se comporta de manera adecuada?		
		Estado de ánimo en general	Felicidad.	¿Con que frecuencia el personal se muestra feliz en su trabajo?		
Optimismo.	¿Con que frecuencia el personal se muestra optimista?					

Fuente: Elaboración Propia.

Variable dependiente	Definición	Dimensiones	Indicador	Preguntas	Instrumento	escala
Desempeño laboral	Capacidad que presentan los colaboradores para desarrollar una determinada actividad, por lo general se es evaluada en función a las actividades que desarrolla durante el día frente a un estándar, o bien por el conocimiento, motivación u otros factores que posee.	conocimiento	Aportar solución de problemas	¿Con que frecuencia aporta ideas para solucionar un problema?	Encuesta	Ordinal
			Metas de la empresa	¿Con que frecuencia reconoce las metas de la empresa?		
			Capacidad del personal	¿Con que frecuencia cuenta con las capacidades para realizar su trabajo?		
		Estructura	Jerarquía de la empresa	¿Con que frecuencia respeta la jerarquía y estructura de la empresa?		
			Políticas	¿Con que frecuencia respeta las políticas establecidas?		
			Productividad	¿Con que frecuencia trabaja más de lo que le solicitan?		
Motivación	Sistema de recompensas	¿Con que frecuencia el personal se muestra satisfecho de su remuneración?				
	Satisfacción en el puesto de trabajo	¿Con que frecuencia se muestra satisfecho con su trabajo?				
	Capacitación	¿Con que frecuencia el personal recibe capacitación?				

Fuente: Elaboración Propia.

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la investigación se toma en consideración la encuesta como técnica e instrumento el cuestionario de preguntas, las cuales serán aplicadas a los 114 colaboradores existentes en planilla.

En cuanto a la calidad de servicio se aplicará una encuesta a los clientes frecuentes siendo estos una totalidad de 114, esto debido a que la fórmula aplicada así lo determina.

3.6.1. Métodos de investigación

Los métodos de investigación bajo los cuales se rige el presente estudio, son los siguientes:

Cuantitativo. Ya que, con el fin de poder evaluar a cada una de las variables, se procederá con la cuantificación de los resultados, que más adelante, permitirán además, el desarrollo de la contratación de las hipótesis formuladas en el presente trabajo. Para esta finalidad, se llevarán a cabo procesos estadísticos en programas como Microsoft Excel y el SPSS 21.

Tabulaciones. Toda la data recopilada de los cuestionarios, serán tabulados con el fin de generar tablas y figuras que contribuyan con la identificación y análisis adecuado de los resultados.

Descriptivo. La parte descriptiva, corresponde al proceso en el cual, las variables serán descritas en función a los resultados obtenidos de las tabulaciones.

3.6.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

A fin de llevar a cabo el proceso de recolección de la información, se emplearán las técnicas de encuestas, cuyos instrumentos serán los cuestionarios, desarrollados a partir de la teoría dispuesta en el marco teórico para cada una de las variables, sirviéndose para ello, de la aplicación de la metodología de la escala de Likert, es decir, se entregarán alternativas a las preguntas o ítems desarrollados, con la finalidad de que la persona señale en función a su percepción la respuesta que mejor se adecua a lo solicitado.

3.7. Procedimiento para la recolección de datos

Con la finalidad de recopilar los datos, se aplicarán los cuestionarios sobre la muestra establecida para posteriormente, ser dispuestos y tabulados en el programa Microsoft Excel. Cabe mencionar, que, de ser necesario, se llevara a cabo una prueba piloto a un promedio de 30 individuos con la finalidad de identificar si el instrumento es adecuado. Para tal objeto, los resultados obtenidos serán trabajados mediante la prueba del Alfa de Cronbach.

3.8. Análisis estadísticos e interpretación de los datos

La información tabulada en el programa Microsoft Excel, conllevará a la identificación de valores cuantitativos, generales para cada una de las variables, los mismos que serán depositados en el SPSS, para que posterior a una prueba de normalidad, establecer si se aplicará la prueba de Pearson o Rho Spearman. Una vez identificada y aplicada la prueba estadística, se procederá con la identificación de la prueba de contrastación de hipótesis, en la cual se determinará cuál de las hipótesis (Alternativa o nula), es la que se acepta.

3.9. Principios éticos

La información proporcionada por los colaboradores encuestados.

Norteña et al (2012); los criterios éticos que se deben considerar para desarrollar una investigación son: Consentimiento informado, confidencialidad y observación del participante.

Tabla 3
Criterios éticos y características

Criterios	Características éticas del criterio
Consentimiento informado	La investigación es desarrollada bajo el consentimiento del representante de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo; además los Trabajadores estuvieron de acuerdo con su participación dentro de la encuesta.
Confidencialidad	No será publicada ni mostrada con los nombres de cada individuo, con la finalidad de evitar problemas futuros en estos. Durante el desarrollo de la investigación, no se buscará dañarla integridad laboral de un determinado personal. Ya que, por el contrario, se busca identificar los problemas para una futura solución.
Observación participante	El recojo de información se realizará bajo una inspección en todo el proceso, para recoger una información real.

Fuente: Elaborado en base a Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo- Malpica, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. Aquichan, 12(3). 263-274. Disponible <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf>.*

3.10. Criterios de rigor científico

Los instrumentos serán evaluados mediante el juicio de expertos, quienes, por medio de una firma darán fiabilidad al contenido respectivo. Una vez entregado la se procederá a determinar la confiabilidad mediante una prueba piloto aplica a 30 personas; dicha prueba será desarrollada mediante la prueba del alfa de Cronbach; además se utilizará los siguientes criterios de rigor científico, mostrada en el siguiente cuadro:

Tabla: 4
Criterios de rigor científico

Criterios	Características del criterio	Procedimientos
Autenticidad	Aproximación de los resultados de una investigación frente al fenómeno observado	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los resultados son reconocidos “verdaderos” por los participantes ✓ Observación continua y prolongada del fenómeno ✓ Triangulación
Transferibilidad y aplicabilidad	Los resultados derivados de la investigación cualitativa no son generalizables sino transferibles.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Descripción detallada del contexto y de los participantes ✓ Muestreo teórico ✓ Recogida exhaustiva de datos.
Consistencia o reflexibilidad	La complejidad de la investigación cualitativa dificulta la estabilidad de los datos. Tampoco es posible la replicabilidad exacta del estudio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Triangulación ✓ Empleo de evaluador externo ✓ Descripción detallada del proceso de recogida, análisis e interpretación de los datos ✓ Reflexividad del investigador. ✓ ✓ Transcripciones textuales de las entrevistas ✓ Contrastación de los resultados con la literatura existente ✓ Revisión de hallazgos por otros investigadores ✓ Identificación y descripción de limitaciones y alcances del investigador
Neutralidad o Objetividad		
Confirmabilidad y neutralidad	Los resultados de la investigación deben garantizar la veracidad de las descripciones realizadas por los participantes.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ Configuración de nuevos planteamientos teóricos o conceptuales - Comprensión amplia del fenómeno - Correspondencia entre la justificación y los resultados obtenidos
Relevancia	Permite evaluar el logro de los objetivos planteados y saber si se obtuvo un mejor conocimiento del fenómeno de estudio	
Adecuación teórico-epistemológica	Correspondencia adecuada del problema por investigar y la teoría existente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contrastación de la pregunta con los métodos ✓ Ajustes de diseño

Fuente: Elaborado en base a Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo- Malpica, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. Aquichan*, 12(3). 263-274. Disponible <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf>

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE LA

INVESTIGACIÓN

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1. Resultados de tablas y gráficos

Tabla 5

Distribución de la muestra por sexo

Sexo	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
HOMBRES	45	39.47	39.47
MUJERES	69	60.53	100.00
TOTAL	114	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de UGEL Chiclayo 2016

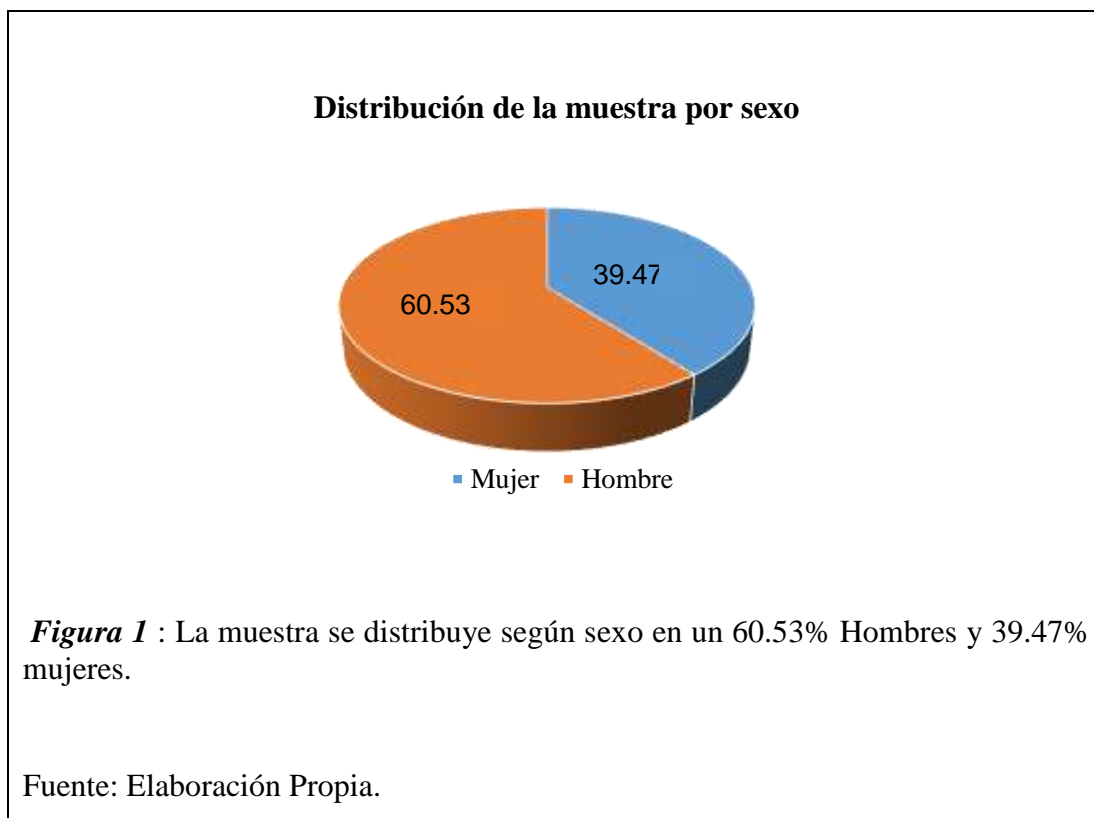
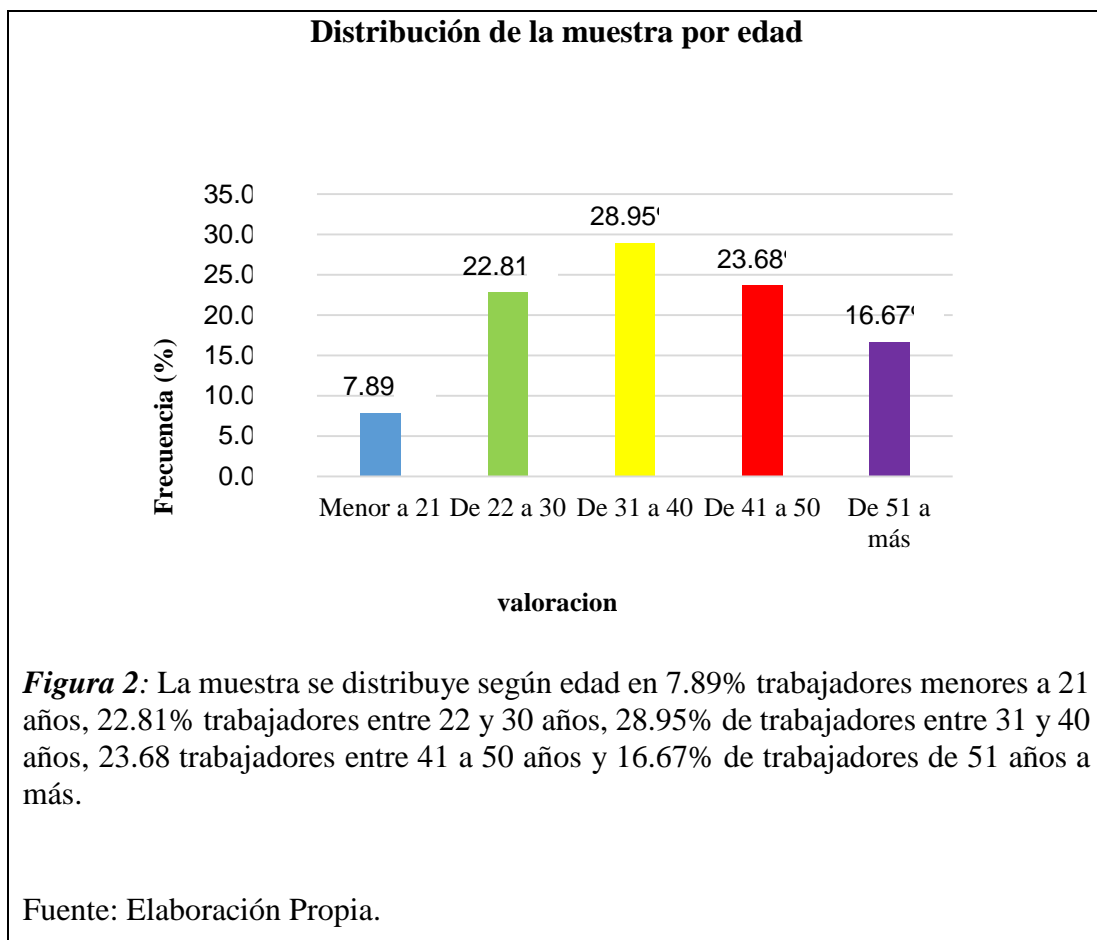


Tabla 6

Distribución de la muestra por edad

Intervalo	Desde	Hasta	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1	25	31	9	7.89	7.89
2	32	38	26	22.81	30.70
3	39	45	33	28.95	59.65
4	46	52	27	23.68	83.33
5	53	59	19	16.67	100.00
Total:			114	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de UGEL Chiclayo 2016



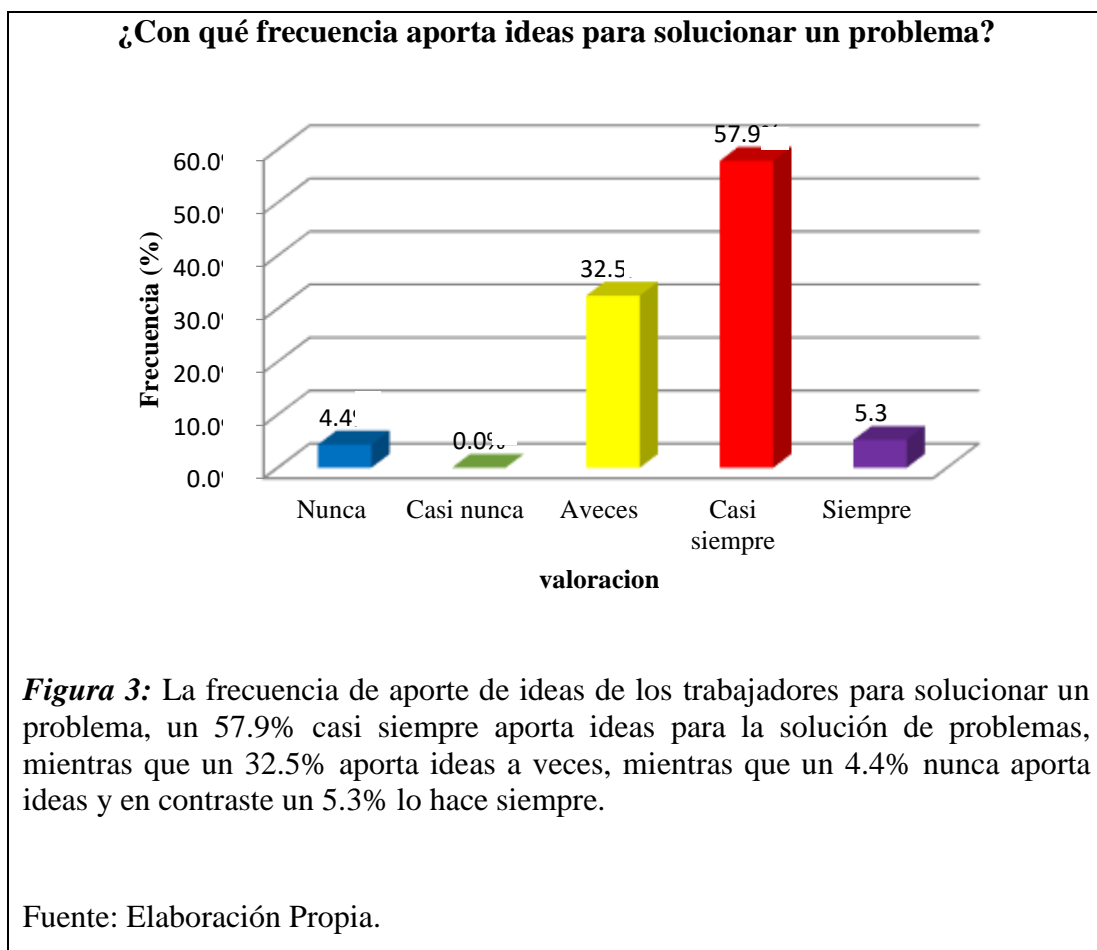
Variable Desempeño laboral

Tabla 7

Frecuencia de aporte de ideas para solucionar un problema.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	4.4	4.4	4.4
Casi nunca	0	0.0	0.0	4.4
A veces	37	32.5	32.5	36.8
Casi siempre	66	57.9	57.9	94.7
Siempre	6	5.3	5.3	100.0
Total	114	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de UGEL Chiclayo 2016



Análisis:

Según la tabla 7 y figura 3, se determinó que dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo (UGEL), existe un regular índice (63.2%) de participación en el aporte de ideas para solucionar un problema lo que permite encontrar mejores alternativas de solución.

En ese sentido Restrepo (2013), manifiesta que la capacidad de resolución de problemas es uno de los factores que más correlación tiene con la inteligencia emocional, en ese sentido el autoconocimiento se correlaciona en un 69% con la capacidad de resolución de problemas, mientras que la autorregulación se correlaciona en un 76%, la automotivación se correlaciona en un 67%, mientras que el control de las relaciones se correlaciona en un 71% con la capacidad de resolución de problemas.

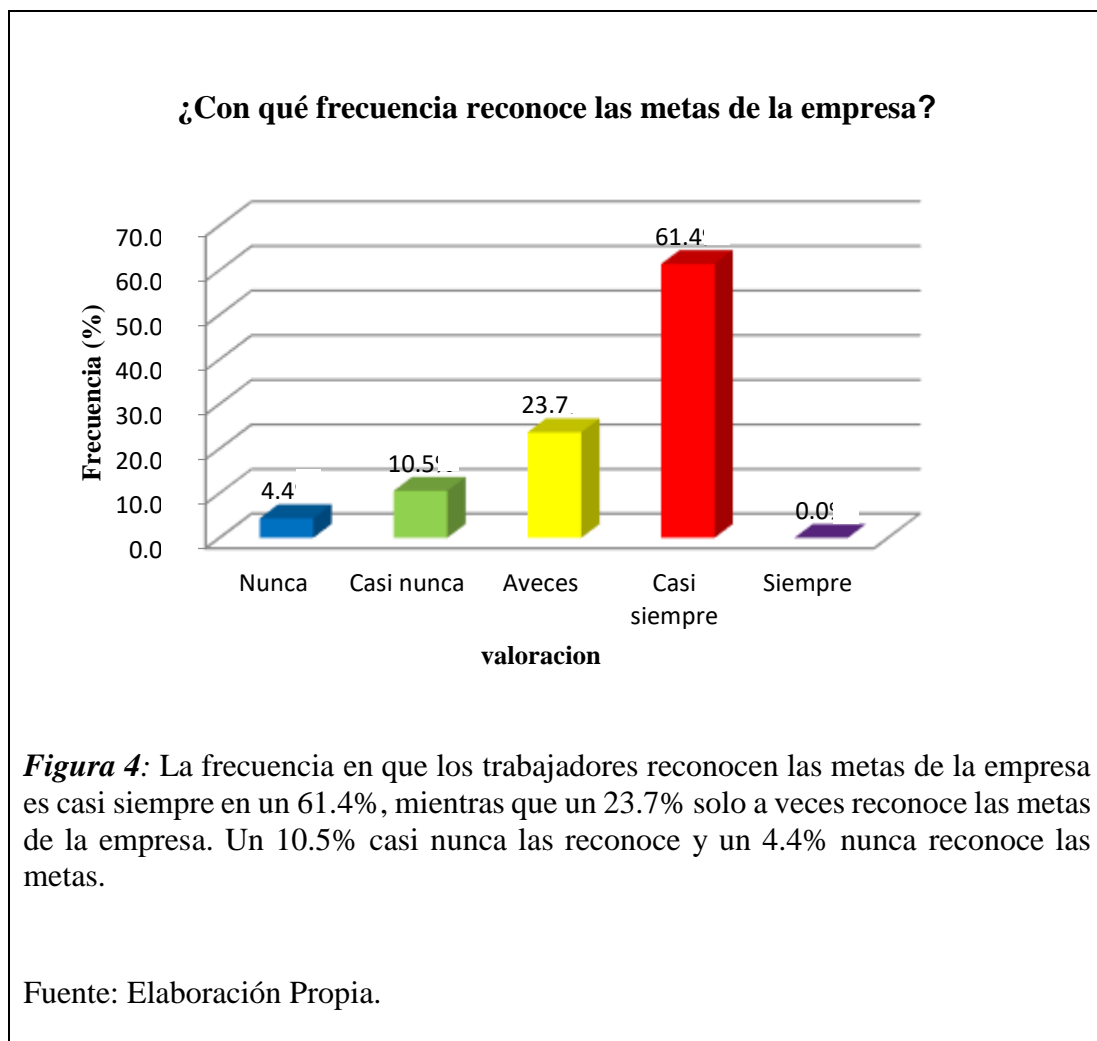
En ese sentido la UGEL Chiclayo, deberá desarrollar actividades que promuevan el desarrollo de la capacidad de resolución de problemas, es decir impulsar el autoconocimiento en sus trabajadores, así como la autorregulación, la automotivación, y el control, de modo que cada trabajador sea capaz de solucionar un problema o aportar ideas para la solución de los mismos.

Tabla 8

Frecuencia de reconocimiento de las metas de la empresa

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	4.4	4.4	4.4
Casi nunca	12	10.5	10.5	14.9
A veces	27	23.7	23.7	38.6
Casi siempre	70	61.4	61.4	100.0
Siempre	0	0.0	0.0	100.0
Total	114	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de UGEL Chiclayo 2016



Análisis:

Según la tabla 8 y figura 4, se determinó que dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo (UGEL), más de la mitad de los trabajadores reconocen las metas de la empresa (61.4%), lo que permite comprometer a cada uno de ellos con el logro de los resultados.

En ese sentido Sánchez (2013), manifiesta que el 97% de los estudiantes encuestados expresa que en mayor o menor grado los docentes muestran tener responsabilidad en el desempeño de sus funciones en su práctica pedagógica, lo que muestra el conocimiento que tienen dichos profesores de la meta de la institución que es impartir conocimientos de manera adecuada.

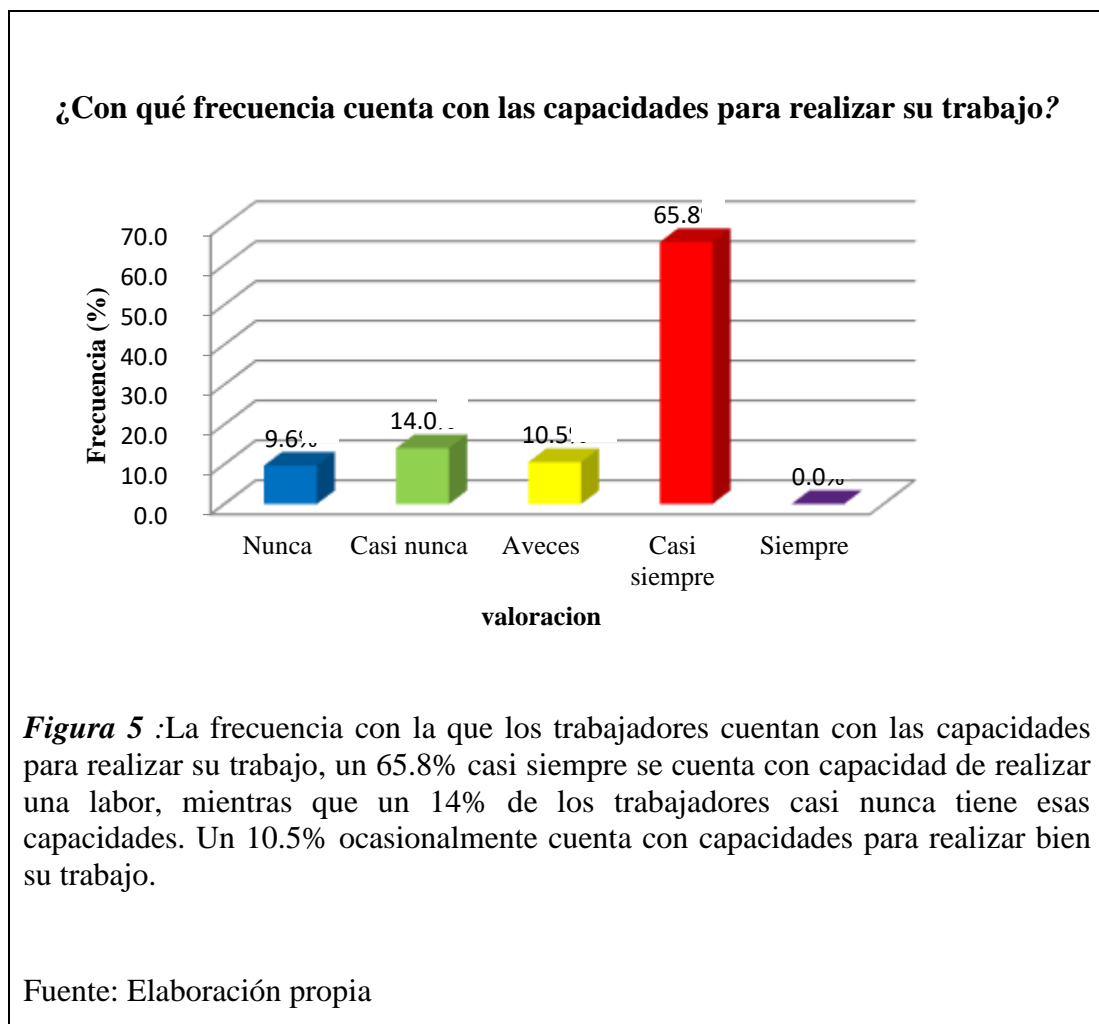
De esta manera la UGEL Chiclayo, deberá impulsar el conocimiento de las metas en sus trabajadores y comprometerlos con alcanzar dichos objetivos de modo que su desempeño laboral se incremente y se mantenga constante en el tiempo.

Tabla 9

Frecuencia con la que el trabajador cuenta con las capacidades para realizar su trabajo

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	11	9.6	9.6	9.6
Casi nunca	16	14.0	14.0	23.7
A veces	12	10.5	10.5	34.2
Casi siempre	75	65.8	65.8	100.0
Siempre	0	0.0	0.0	100.0
Total	114	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de UGEL Chiclayo 2016



Análisis:

Según la tabla 9 y figura 5, se determinó que dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo (UGEL), un regular porcentaje de los trabajadores cuentan con la capacidad para realizar su trabajo (65.8%), lo que muestra que la UGEL cuenta con mano de obra calificada, apta para lograr alcanzar los objetivos y metas planteadas por la institución.

En ese sentido Sánchez (2013), manifiesta que el 85% de los estudiantes encuestados expresaron que en mayor o menor grado los docentes muestran tener dominio científico en su práctica pedagógica, es decir los profesores cuentan con la capacidad para realizar su trabajo, al igual que lo encontrado dentro de la UGEL Chiclayo.

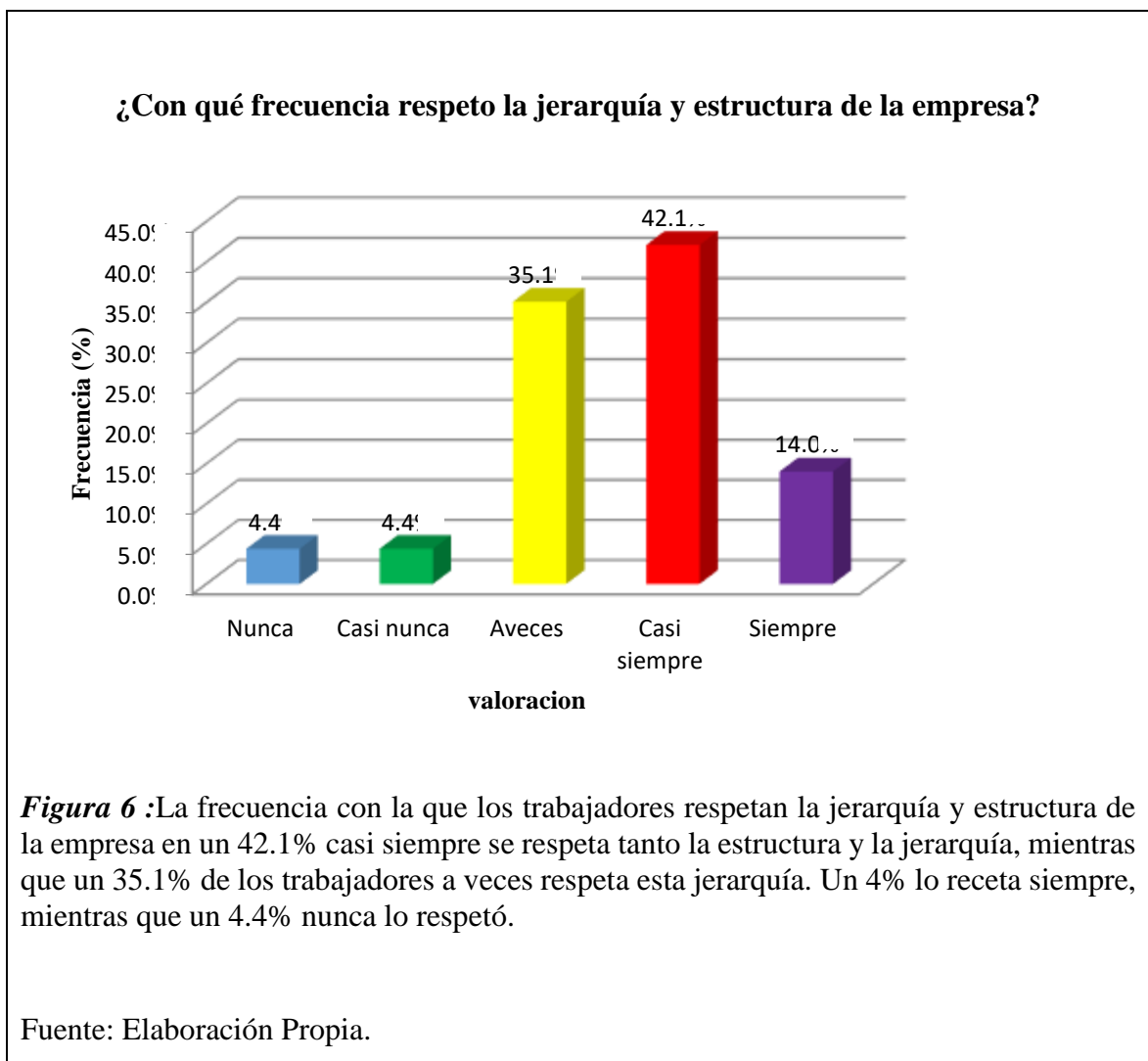
Por lo que la UGEL Chiclayo debería seguir impulsando el desarrollo de las capacidades de los trabajadores, para mantener el desempeño laboral constante o incluso mejorarlo.

Tabla 10

Frecuencia de respeto a la jerarquía y estructura de la empresa

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	4.4	4.4	4.4
Casi nunca	5	4.4	4.4	8.8
A veces	40	35.1	35.1	43.9
Casi siempre	48	42.1	42.1	86.0
Siempre	16	14.0	14.0	100.0
Total	114	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de UGEL Chiclayo 2016



Análisis:

Según la tabla 10 y figura 6, se determinó que dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo (UGEL), un mediano porcentaje de los trabajadores respeta la jerarquía y estructura de la empresa (56.1%), por lo que se puede afirmar que cada trabajador tiene claro el puesto, la responsabilidad y autoridad que le corresponde dentro de la empresa.

En ese sentido Sánchez (2013), manifiesta que el 95% de los profesores desarrollan relaciones interpersonales con sus colegas, alumnos o superiores, durante su práctica pedagógica, siempre mostrando respeto por los niveles jerárquicos que exista dentro de la institución.

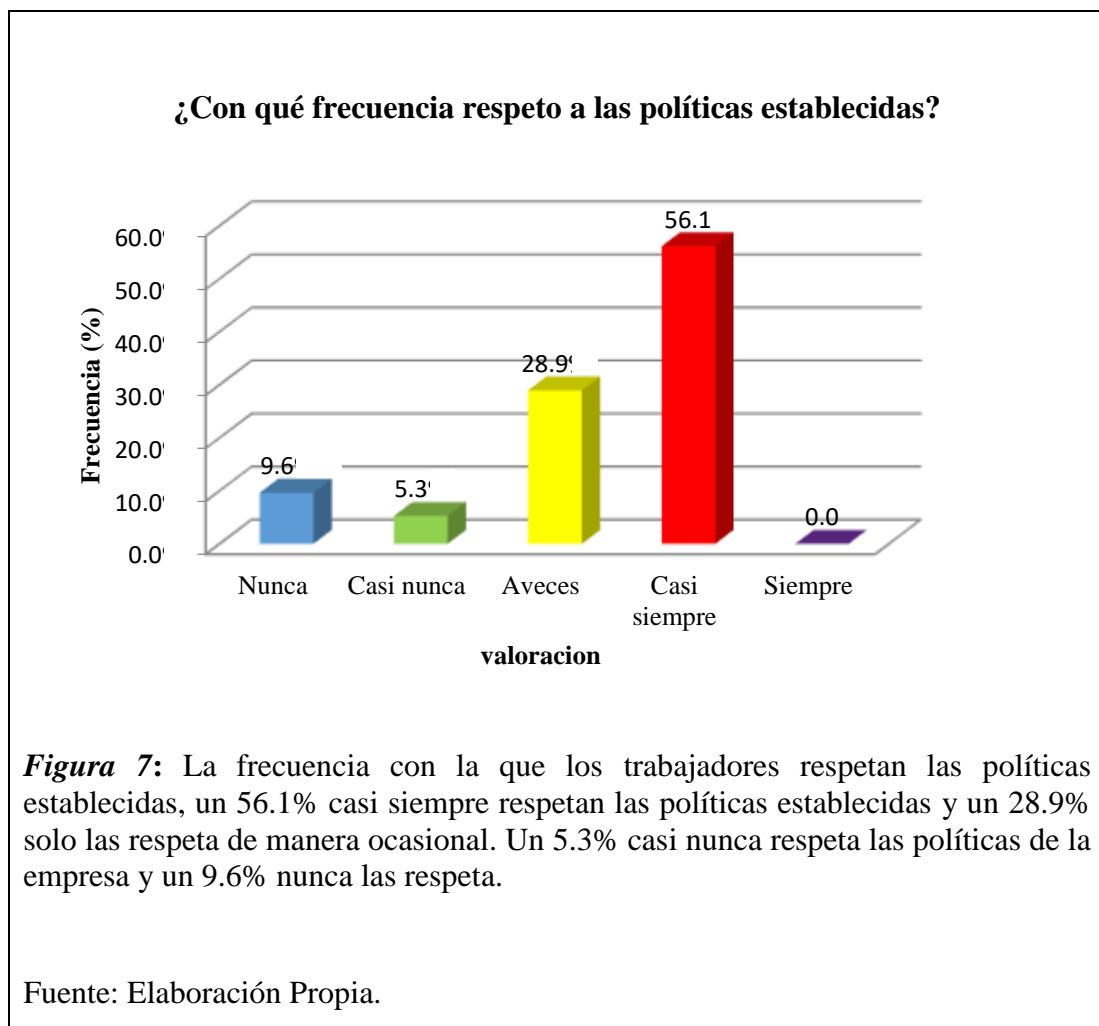
De esta manera la UGEL Chiclayo deberá presentar un organigrama en el que se especifique el puesto de cada trabajador, así como sus respectivas responsabilidades y el grado de autoridad con la que cuentan cada uno de ellos, para evitar confusiones, duplicidad de funciones y malos entendidos.

Tabla 11

Frecuencia de respeto a las políticas establecidas

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	11	9.6	9.6	9.6
Casi nunca	6	5.3	5.3	14.9
A veces	33	28.9	28.9	43.9
Casi siempre	64	56.1	56.1	100.0
Siempre	0	0.0	0.0	100.0
Total	114	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de UGEL Chiclayo 2016



Análisis:

Según la tabla 11 y figura 7, se determinó que dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo (UGEL), existe un nivel regular de respeto por las políticas establecidas de la empresa (56.1%), lo que muestra que el personal conoce, respeta y cumple con las políticas que la empresa establece.

Por lo que Sánchez (2013), manifiesta que el 97% de los profesores son responsable en el desempeño de sus labores, respetando de esta manera las políticas establecidas por la empresa, similar al resultado obtenido en la presente investigación.

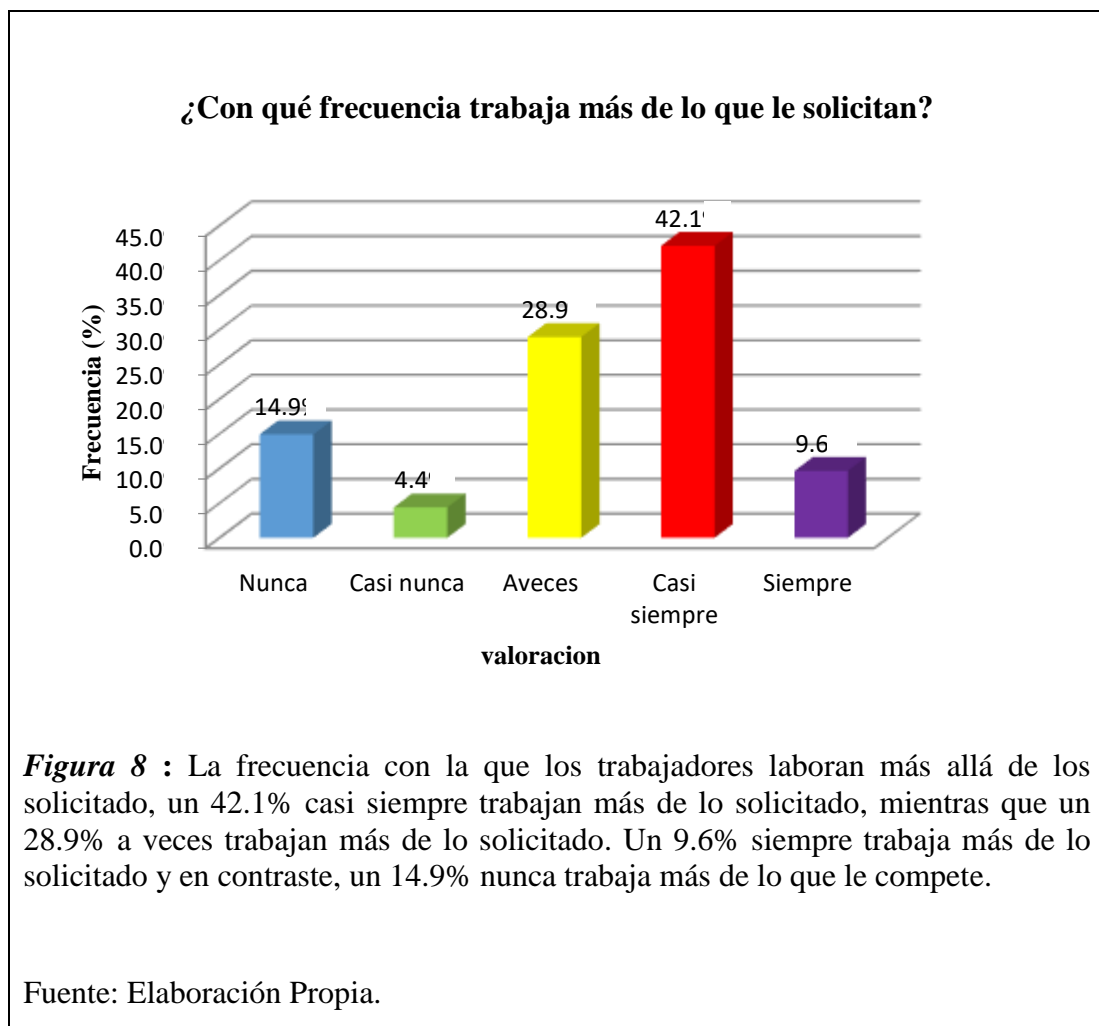
Sin embargo existe todavía un alto grado de personas que no respetan las políticas establecidas, 14.90%, por lo que se debería dar a conocer a todos los trabajadores dichas políticas, así como impulsar su respeto y cumplimiento.

Tabla 122

Frecuencia de trabajo más allá de lo solicitado

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	4.4	4.4	4.4
Casi nunca	5	4.4	4.4	8.8
A veces	40	35.1	35.1	43.9
Casi siempre	48	42.1	42.1	86.0
Siempre	16	14.0	14.0	100.0
Total	114	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de UGEL Chiclayo 2016



Análisis:

Según la tabla 12 y figura 8, más del 50% de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo (UGEL), trabaja de manera frecuente más de lo que se le solicitan, por lo que se podría decir que dichos trabajadores muestran un nivel relativo de compromiso con el logro de objetivos de la organización (51.7%).

Por lo que Restrepo (2013), manifiesta que para el adecuado desempeño laboral es necesario contar con una calidad general de su trabajo, es decir que cada trabajador cuente con un alto nivel de compromiso con la empresa, el cual es influenciado por el autoconocimiento, la autorregulación, la automotivación, la empatía y el control de relaciones.

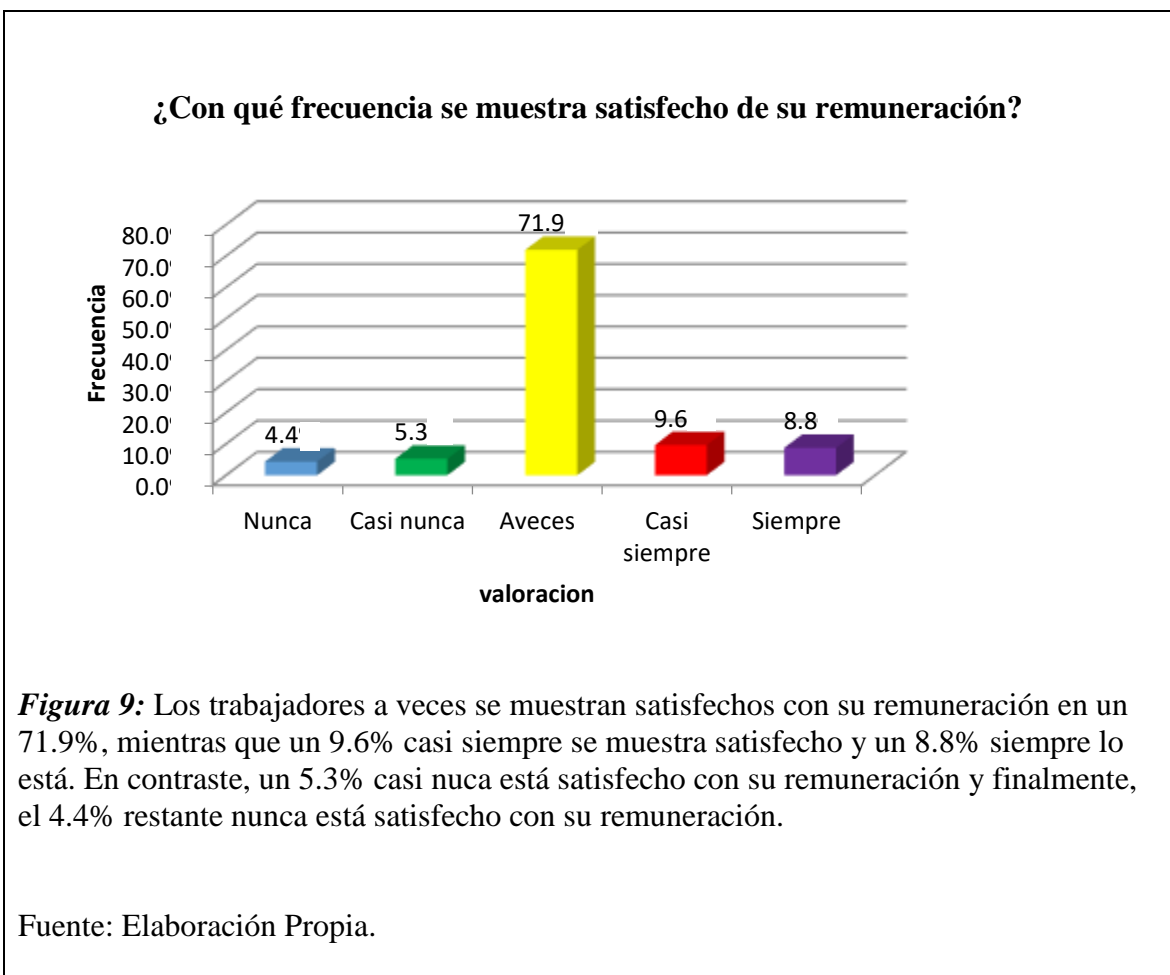
En ese sentido la UGEL Chiclayo debe reconocer a sus trabajadores que desempeñen un trabajo mayor al que se solicita, para de esa manera motivar al resto de los trabajadores a no solo conformarse con cumplir con lo que se les pide sino que hacer más de ello, con el fin de lograr los objetivos.

Tabla 13

Frecuencia con la que el personal se muestra satisfecho de su remuneración

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	4.4	4.4	4.4
Casi nunca	6	5.3	5.3	9.6
A veces	82	71.9	71.9	81.6
Casi siempre	11	9.6	9.6	91.2
Siempre	10	8.8	8.8	100.0
Total	114	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de UGEL Chiclayo 2016



Análisis:

Según la tabla 13 y figura 9, muy pocos trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo (UGEL), se muestra satisfechos con su remuneración, lo que afecta y disminuye su desempeño laboral, generando por ello también insatisfacción laboral y poco compromiso con la organización (81.6%).

Cevallos (2013), coincide en este aspecto al encontrar que solo el 29% de los trabajadores se encuentra satisfecho con las remuneraciones, mientras que el porcentaje restante no se encuentra satisfecho con la remuneración que percibe ya que lo consideran muy baja en relación al trabajo que realiza.

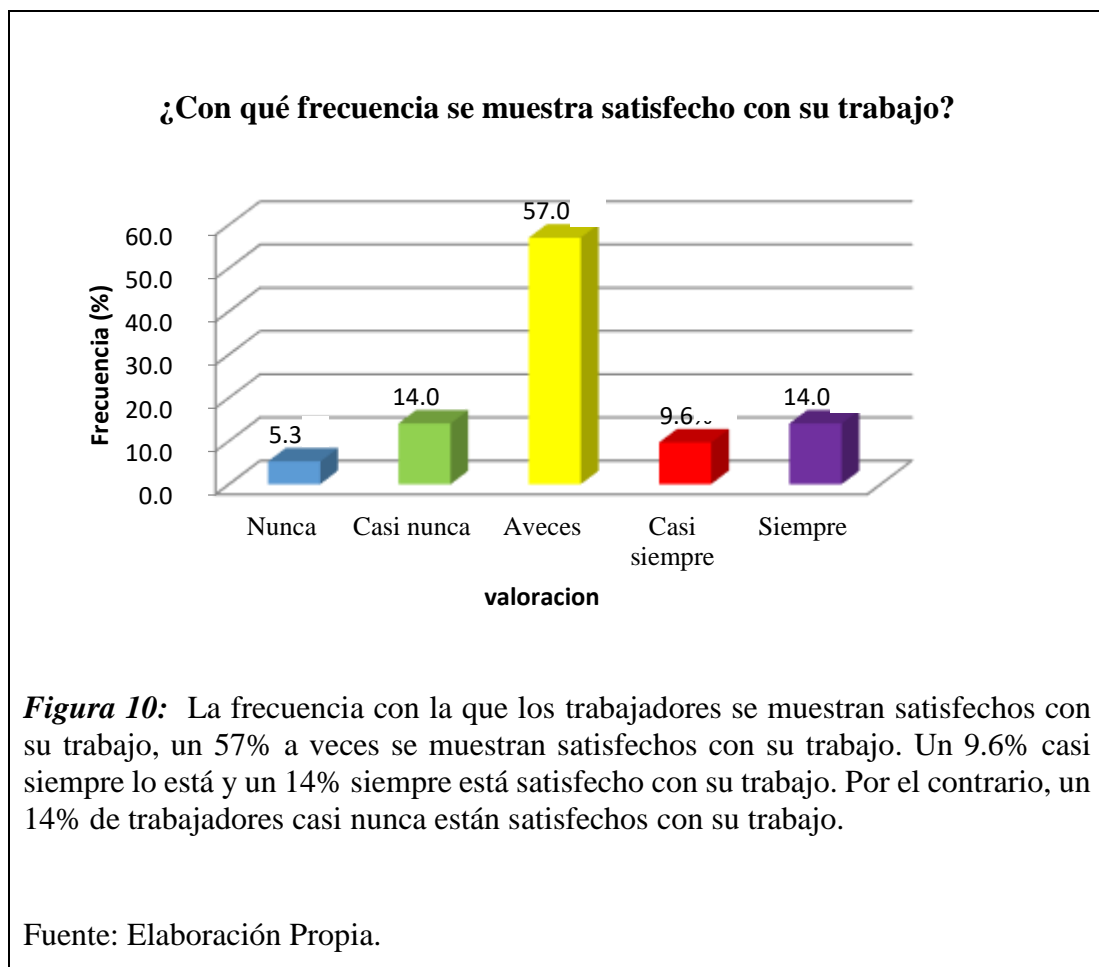
De este modo la UGEL Chiclayo debe buscar desarrollar una política de remuneraciones de acuerdo al rendimiento de cada trabajador, para de este modo mantener a sus trabajadores motivados y comprometidos con la organización en el logro de los objetivos.

Tabla 14

Frecuencia con la que el trabajador se muestra satisfecho con su trabajo

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	5.3	5.3	5.3
Casi nunca	16	14.0	14.0	19.3
A veces	65	57.0	57.0	76.3
Casi siempre	11	9.6	9.6	86.0
Siempre	16	14.0	14.0	100.0
Total	114	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de UGEL Chiclayo 2016



Análisis:

Según la tabla 14 y figura 10, muy pocos trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo (UGEL), se muestra satisfechos con su trabajo, lo que afecta y disminuye su desempeño laboral, generando por ello también insatisfacción laboral y poco compromiso con la organización (93.6%).

Cevallos (2013), encontró que existe insatisfacción laboral, por el hecho de existir sobrecarga laboral, lo que genera estrés en los trabajadores y un bajo nivel de desempeño laboral y por ello incumplimiento en las metas planificadas de la empresa.

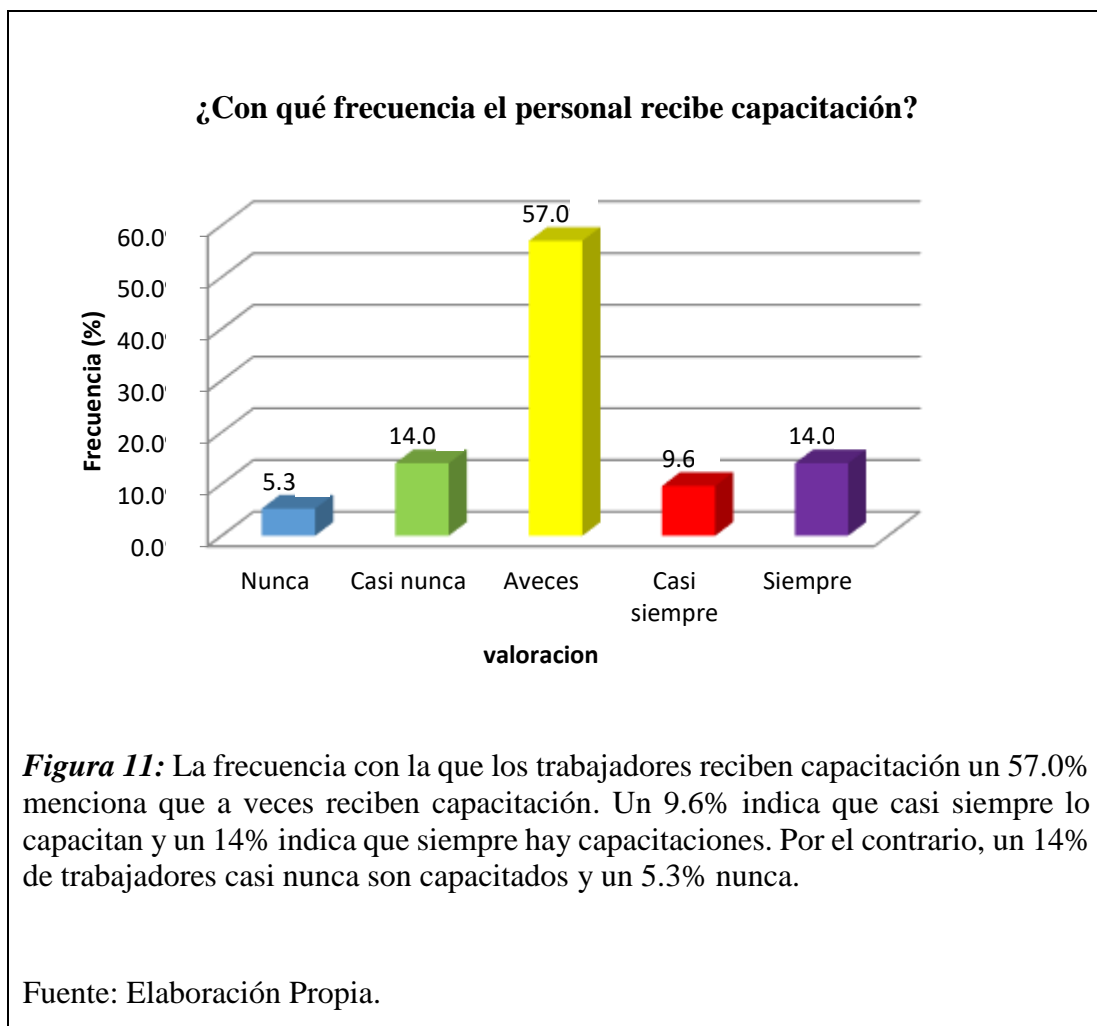
De este modo la UGEL Chiclayo debe buscar desarrollar actividades que generen un mayor nivel de satisfacción en los trabajadores, como promover la compensación por el logro de metas personales.

Tabla 15

Frecuencia con la que el personal recibe capacitación

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	5.3	5.3	5.3
Casi nunca	16	14.0	14.0	19.3
A veces	65	57.0	57.0	76.3
Casi siempre	11	9.6	9.6	86.0
Siempre	16	14.0	14.0	100.0
Total	114	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de UGEL Chiclayo 2016



Análisis:

Según la tabla 15 y figura 11, las capacitaciones a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo (UGEL), son muy pocas (23.6%), por lo que el personal muchas veces desconoce las obligaciones o funciones que tiene que desarrollar, disminuyendo así su desempeño laboral, ya que a veces se presenta duplicidad de funciones.

En ese sentido lo encontrado por Cevallos (2013), es totalmente distinto a lo encontrado en la presente investigación, ya que Cevallos encontró que más del 60% de los trabajadores considera que las capacitaciones del personal permiten desempeñar mejor sus funciones.

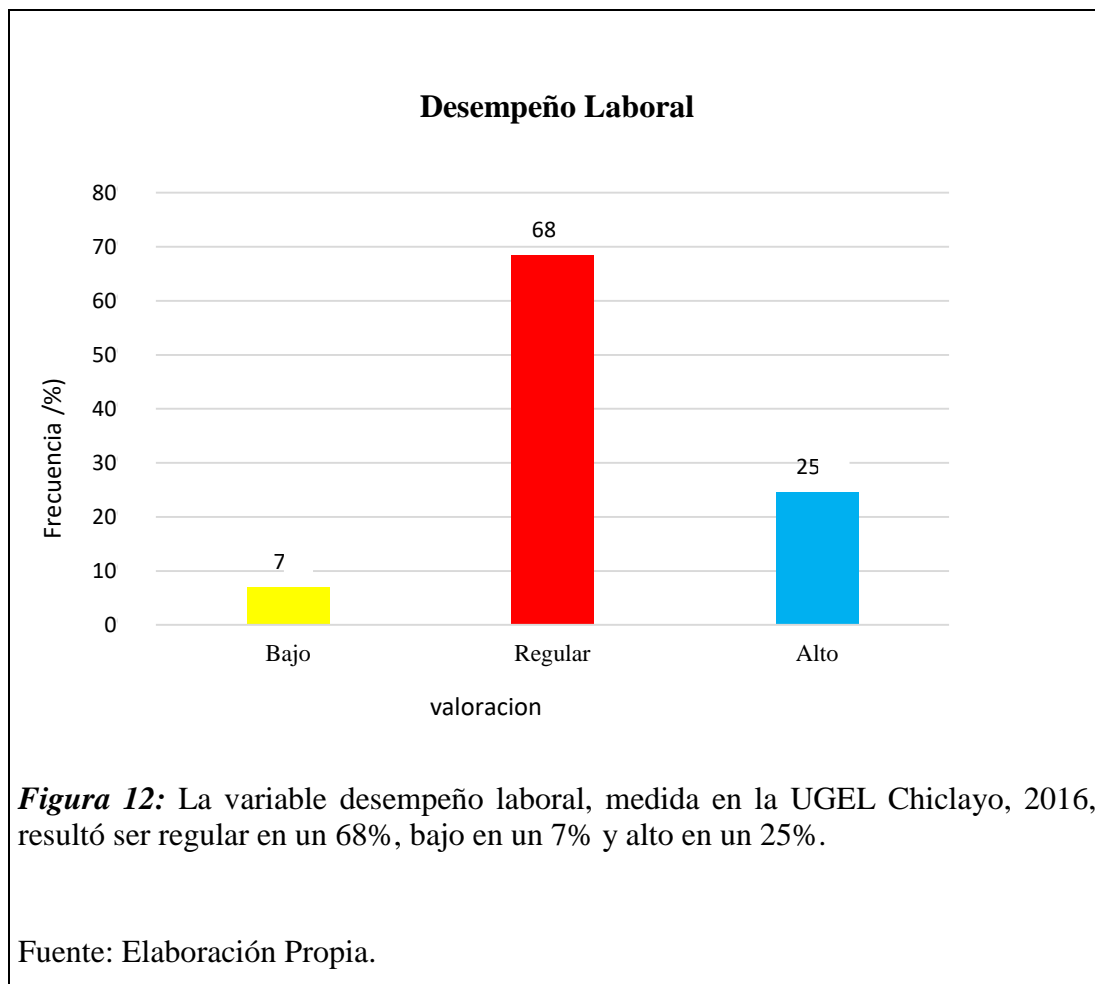
De este modo la UGEL Chiclayo debe desarrollar capacitaciones que incrementen los conocimientos de los trabajadores, para incrementar el desempeño laboral y lograr alcanzar las metas de la organización.

Tabla 16

Desempeño Laboral

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	8	7	7
Regular	78	68	75
Alto	28	25	100
Total	114	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de UGEL Chiclayo 2016



Análisis:

Según la tabla 16 y figura 12, se encontró que el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo (UGEL), es regular en un 68%, por lo que se hace más complicado el logro de los objetivos y metas de la organización.

En ese sentido lo encontrado por Restrepo (2013), muestra que la inteligencia emocional tiene correlación con el desempeño laboral en un 65%, lo que demuestra la importancia que es la inteligencia emocional dentro del desempeño laboral, ya que si esta es buena generará un mejor desempeño laboral, por el contrario, si es mala, el desempeño laboral será negativo.

En ese sentido la UGEL Chiclayo debe tener en cuenta los análisis previos, para corregir los principales factores que afectan el desempeño laboral, de modo que este se pueda incrementar para bienestar de esta organización.

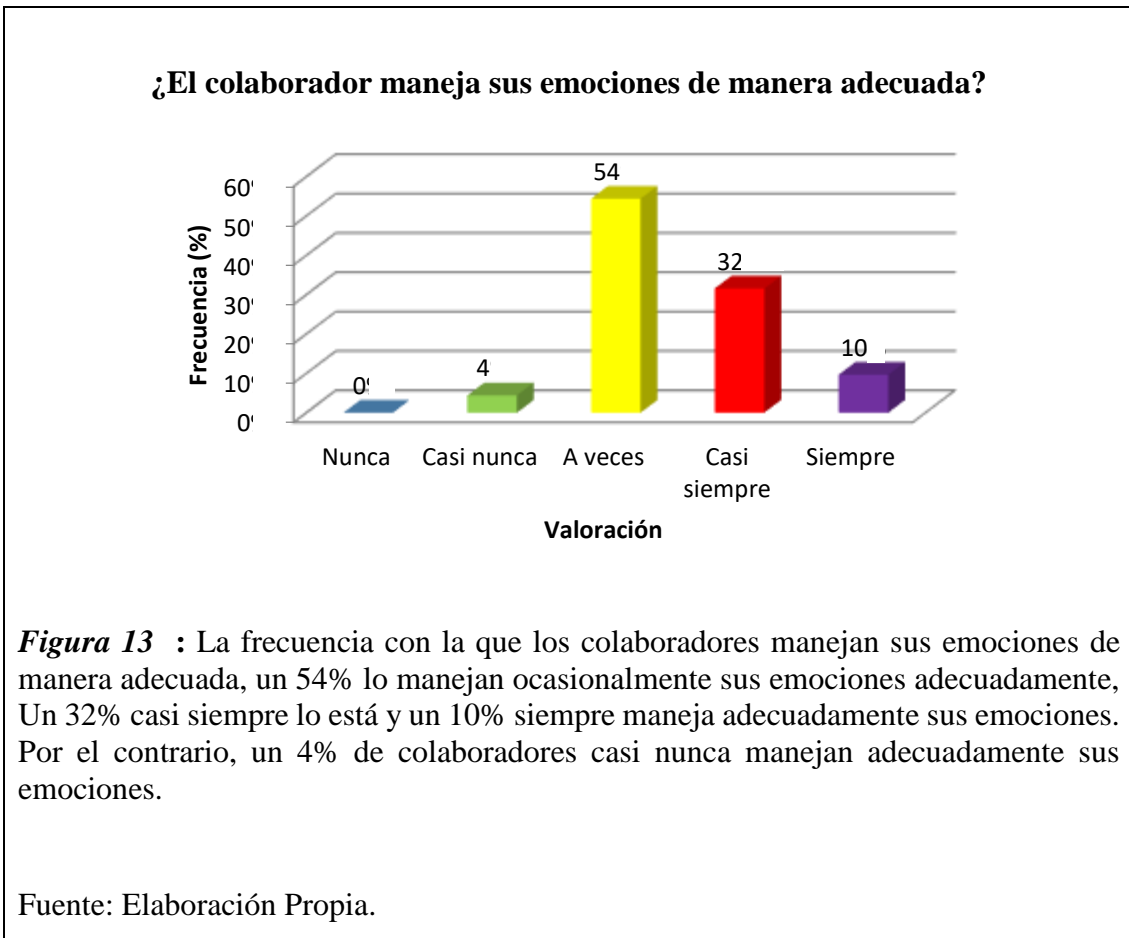
Inteligencia Emocional

Tabla 17

Manejo adecuado de las emociones

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0.0	0.0
Casi nunca	5	4	4.4	4.4
A veces	62	54	54.4	58.8
Casi siempre	36	32	31.6	90.4
Siempre	11	10	9.6	100.0
Total	114	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de UGEL Chiclayo 2016



Análisis:

Los resultados de la tabla 17 y figura 13, muestran que en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo (UGEL), los colaboradores manejan adecuadamente sus emociones de manera regular en un 54%, por lo que emocionalmente los trabajadores se encuentran en un buen estado para desarrollar sus actividades.

En ese sentido lo encontrado por Restrepo (2013), muestra que el control de las relaciones tiene una correlación del 67% sobre la inteligencia emocional de modo que es necesario que todo trabajador desarrolle un control en sus relaciones, de modo que estos influyan positivamente en su inteligencia emocional.

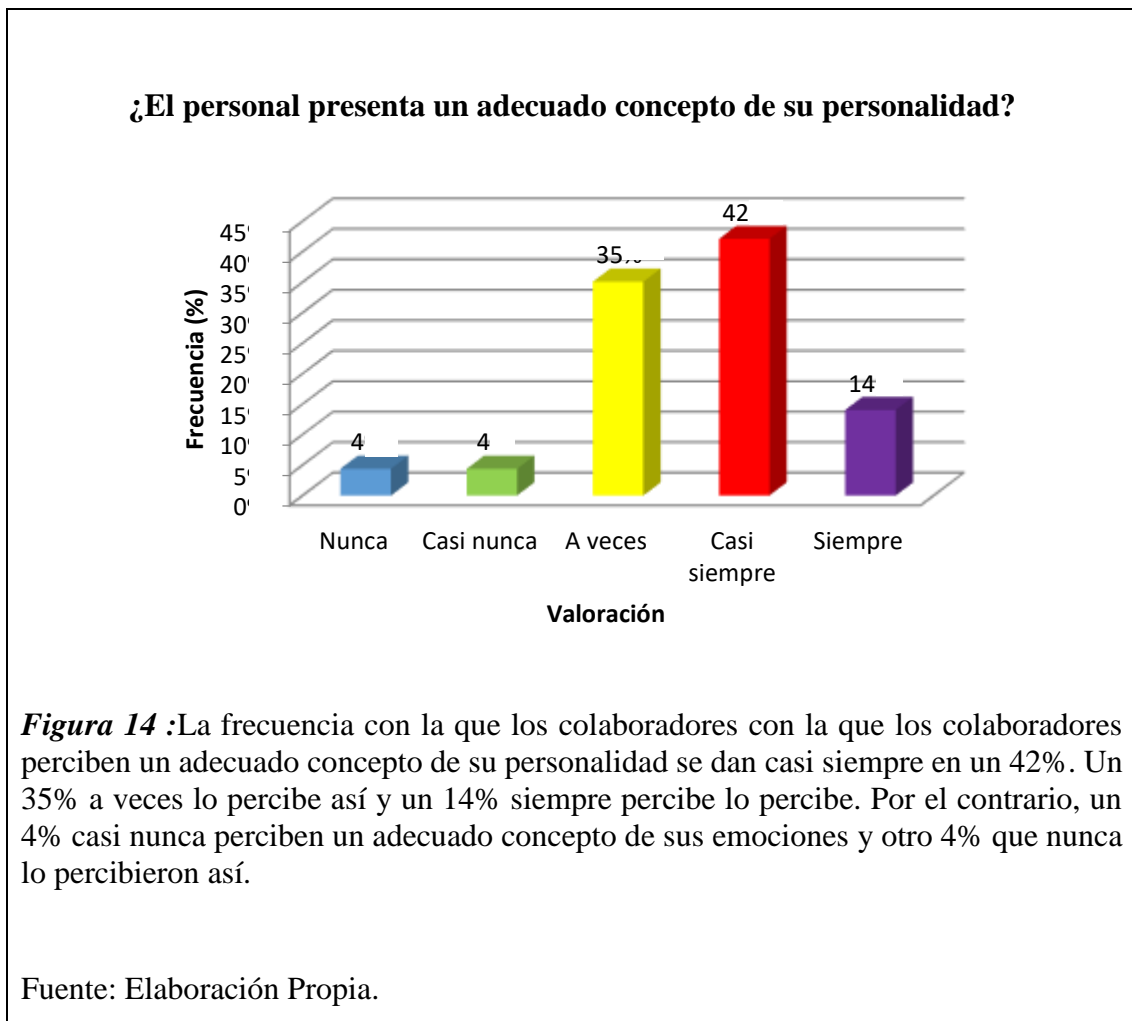
En ese sentido la UGEL Chiclayo debe tener en cuenta el manejo de las emociones de cada uno de sus colaboradores, de modo que se sepa cómo tratarlos frente a una determinada situación o circunstancia.

Tabla 18

Concepto adecuado de su personalidad

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	5	5.3	5.3
Casi nunca	5	4	4.4	9.6
A veces	35	31	30.7	40.4
Casi siempre	56	49	49.1	89.5
Siempre	12	11	10.5	100.0
Total	114	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de UGEL Chiclayo 2016



Análisis:

Los resultados de la tabla 18 y figura 14, muestran que en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo (UGEL), los colaboradores presentan un regular concepto de su personalidad (56%), lo que les permite confiar en sí mismos para el desarrollo de las actividades que se les encomiende.

En ese sentido lo encontrado por Zarate (2012), muestra una situación parecida a la encontrada en la presente investigación, ya que la conciencia emocional en sí mismo de los trabajadores analizados es de aceptable a óptimo, generando confianza y seguridad en los trabajadores a la hora de realizar su trabajo.

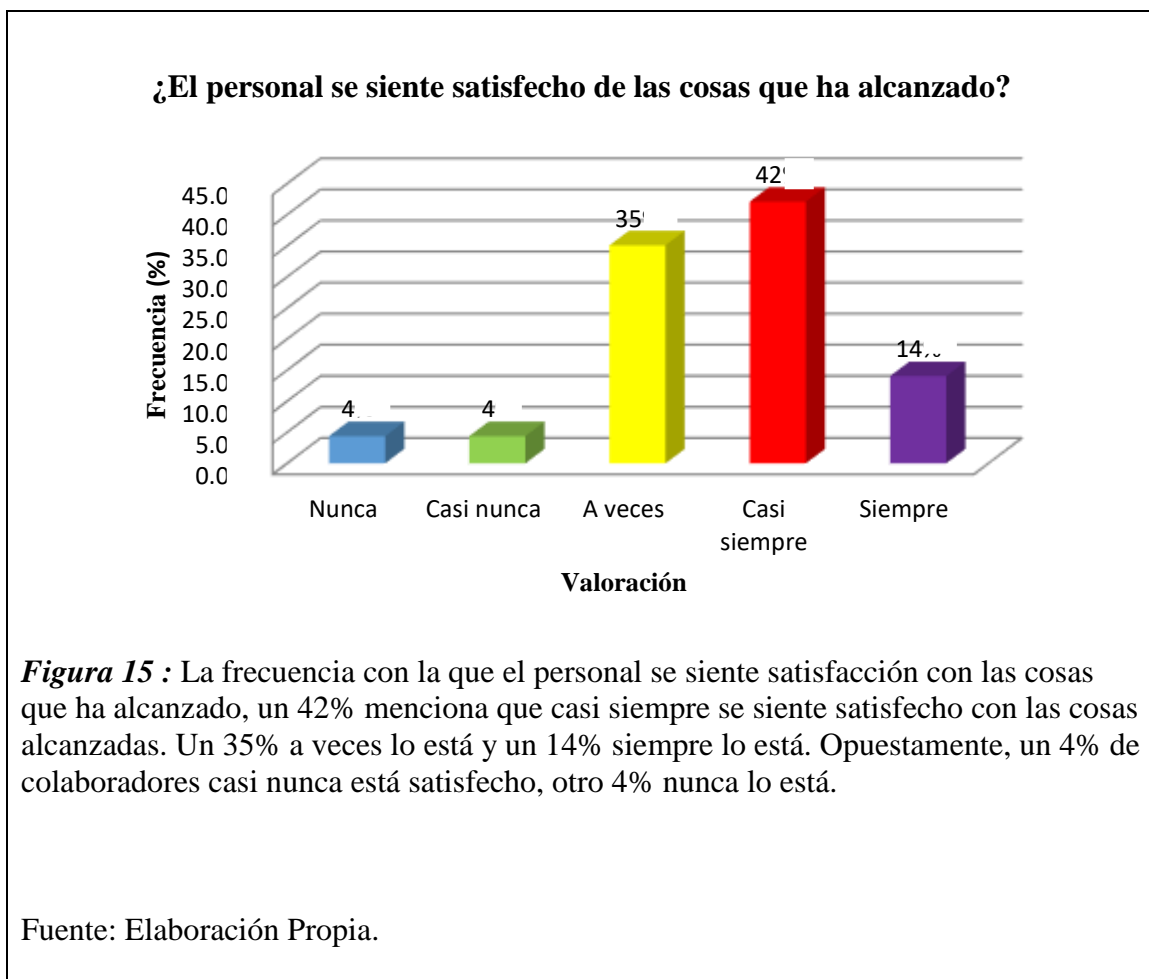
En ese sentido la UGEL Chiclayo debe desarrollar actividades que incrementen la confianza de los trabajadores en sí mismo de modo que el 100% de los trabajadores logre desarrollar sus actividades de manera segura y confiando de que puede lograr alcanzar los objetivos.

Tabla 19

Satisfacción por las cosas alcanzadas

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	4	4.4	4.4
Casi nunca	5	4	4.4	8.8
A veces	40	35	35.1	43.9
Casi siempre	48	42	42.1	86.0
Siempre	16	14	14.0	100.0
Total	114	100.0	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de UGEL Chiclayo 2016.



Análisis:

Los resultados de la tabla 19 y figura 15, se puede apreciar que los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo (UGEL), regularmente se encuentran satisfechos con los logros personales obtenidos dentro de la empresa (56%), lo que podría mostrar un buen desempeño laboral o un conformismo por parte de los colaboradores.

En ese sentido Zarate (2012), encontró que las intenciones de los colaboradores en su centro de trabajo eran las mejores, lo que muestra un alto grado de motivación y compromiso con la empresa, ya que con dichas intenciones no solo buscan el éxito personal sino también el de toda la organización.

En ese sentido la UGEL Chiclayo debe motivar a sus colaboradores a ponerse metas cada vez más altas que generen beneficio tanto personales, a cada uno de los colaboradores, como institucionales, logrando cumplir con las metas planificadas.

Tabla 20

Frecuencia con la que el personal realiza sus actividades de manera independiente

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	5	5.3	5.3
Casi nunca	6	5	5.3	10.5
A veces	41	36	36.0	46.5
Casi siempre	33	29	28.9	75.4
Siempre	28	25	24.6	100.0
Total	114	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de UGEL Chiclayo 2016.

¿Con qué frecuencia el personal realiza sus actividades de manera independiente?

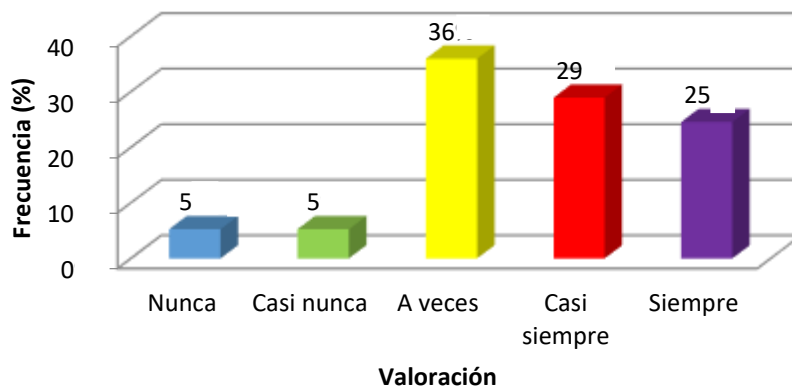


Figura 16 : La frecuencia con la que el personal realiza sus actividades de manera independiente es ocasionalmente en un 36%. Un 29% casi siempre se da y un 25% siempre ocurre. Contrariamente, un 5% de colaboradores casi nunca realiza sus actividades independientemente, otro 5% nunca lo hace.

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis:

Los resultados de la tabla 20 y figura 16, se puede apreciar que los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo (UGEL), de manera frecuente desarrollan actividades de manera independiente, lo que da a entender un regular compromiso de los trabajadores con la empresa (54%).

En ese sentido Cevallos (2013), encontró una situación totalmente distinta en su estudio, ya que solo el 29% manifestaba que si se cumplía con los procesos de servicio público, lo que muestra que el personal de esta organización no realizaba actividades por su propia iniciativa para lograr cumplir con dichos procesos.

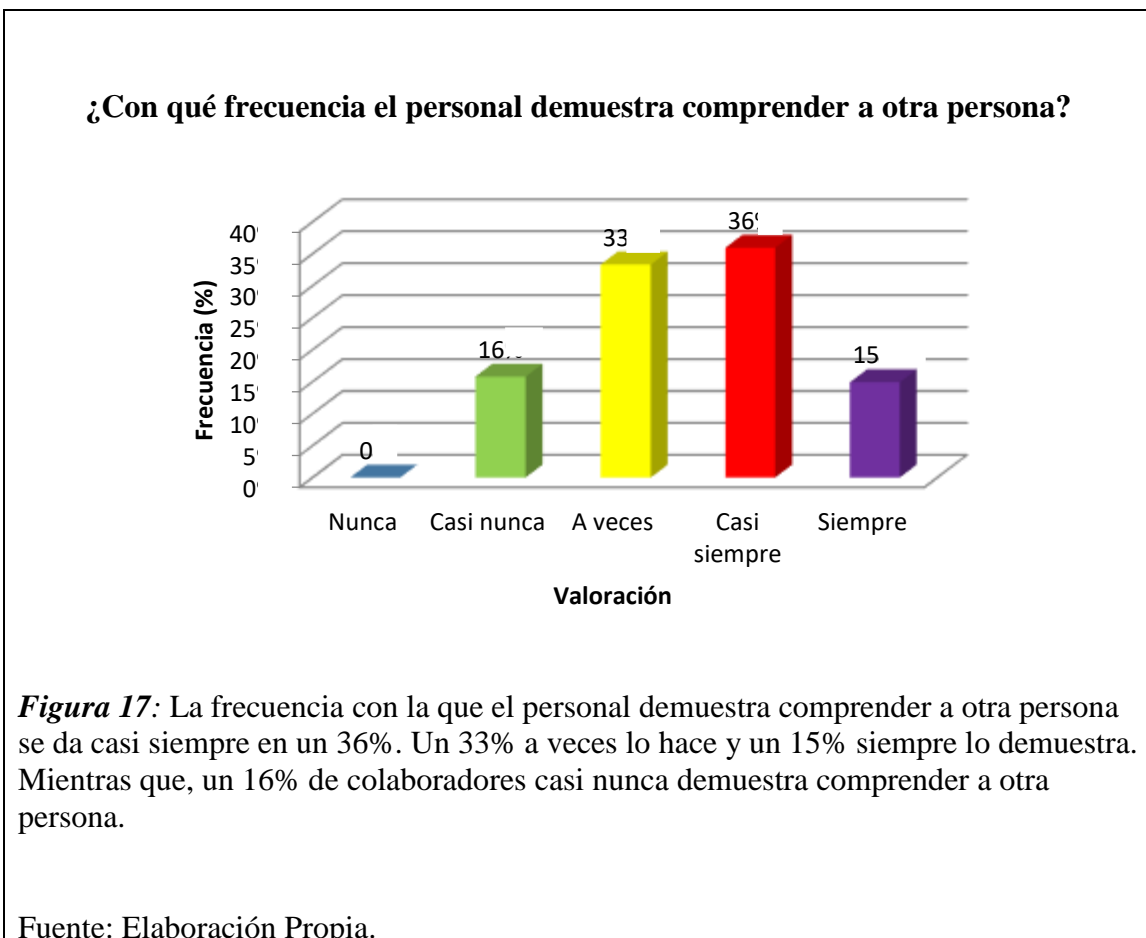
En ese sentido la UGEL Chiclayo debe reconocer a los trabajadores que desempeñen labores por iniciativa propia y que gracias a ellas se logre alcanzar los objetivos o solucionar un problema.

Tabla 21

Frecuencia con la que el personal demuestra comprender a otra persona

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0.0	0.0
Casi nunca	18	15	15.8	15.8
A veces	38	33	33.3	49.1
Casi siempre	41	36	36.0	85.1
Siempre	17	14	14.9	100.0
Total	114	100	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de UGEL Chiclayo 2016.



Análisis:

Los resultados de la tabla 21 y figura 17, se puede apreciar que los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo (UGEL), regularmente comprenden a otras personas, lo que muestra cierta deficiencia en la capacidad de comprensión de los trabajadores, generando problemas de desempeño laboral en cada uno de ellos (49%).

En ese sentido Zarate (2012), encontró que los trabajadores analizados muestran compasión por los clientes o personas que atienden, demostrando su alto nivel de comprensión, y mejorando de esta manera su desempeño laboral, y por ende los beneficios de la organización.

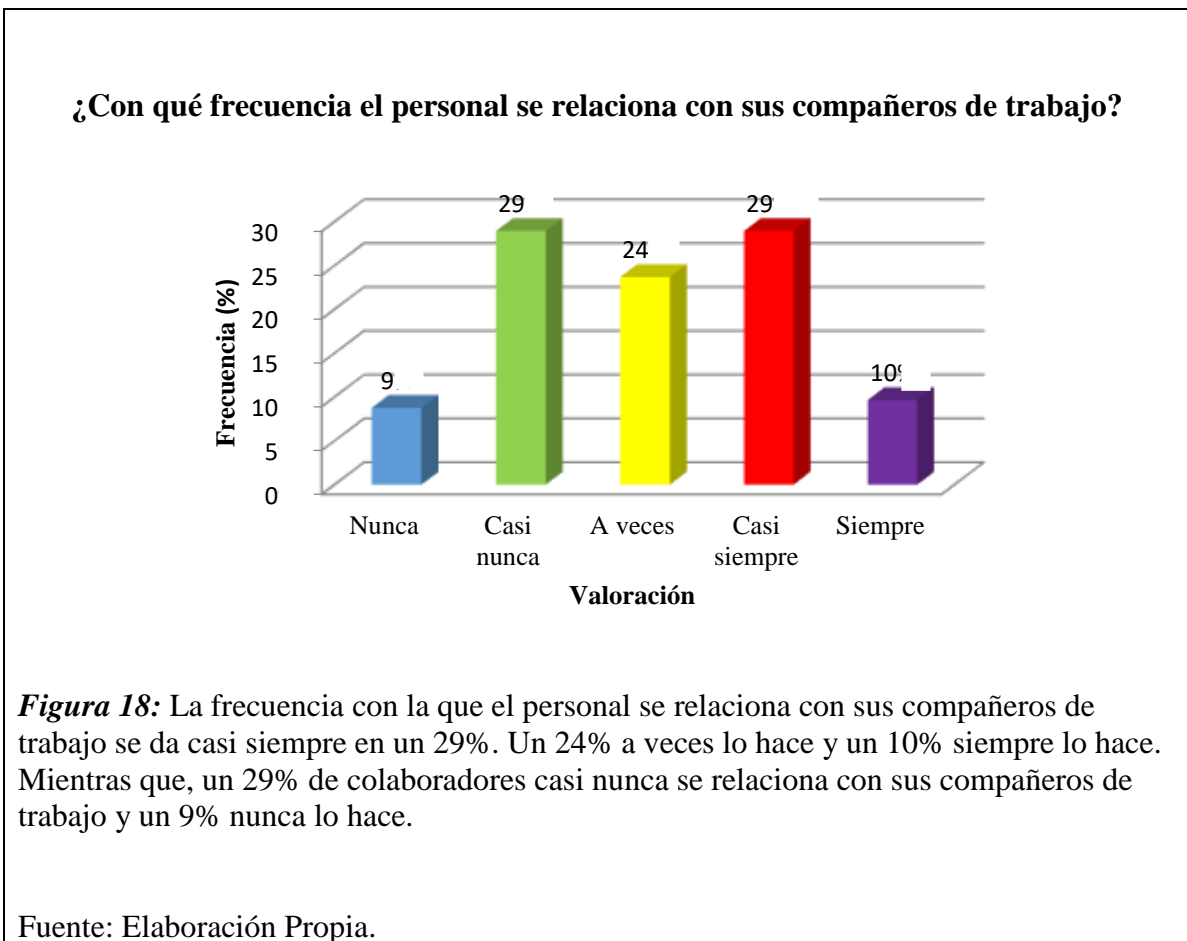
En ese sentido la UGEL Chiclayo debe desarrollar capacitaciones que ayuden a los colaboradores a despertar su capacidad de comprensión para con el resto de personas que los rodean.

Tabla 22

Frecuencia el personal se relaciona con sus compañeros de trabajo

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	10	8	8.8	8.8
Casi nunca	33	28	28.9	37.7
A veces	27	23	23.7	61.4
Casi siempre	33	28	28.9	90.4
Siempre	11	9	9.6	100.0
Total	114	100	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de UGEL Chiclayo 2016.



Análisis:

Los resultados de la tabla 22 y figura 18, muestran que los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo (UGEL), se relaciona de manera deficiente (39%), ya que, así como hay un alto porcentaje de colaboradores que no se relacionan, existe un bajo porcentaje que no lo hace, creando ambientes laborales poco atractivos con demasiadas individualidades, que impiden el trabajo en equipo.

En ese sentido Sánchez (2013), encontró que las relaciones interpersonales del 95% de los profesores son buenas, creando un ambiente laboral agradable, tanto para los profesores, como para los alumnos y administrativos de la institución analizada.

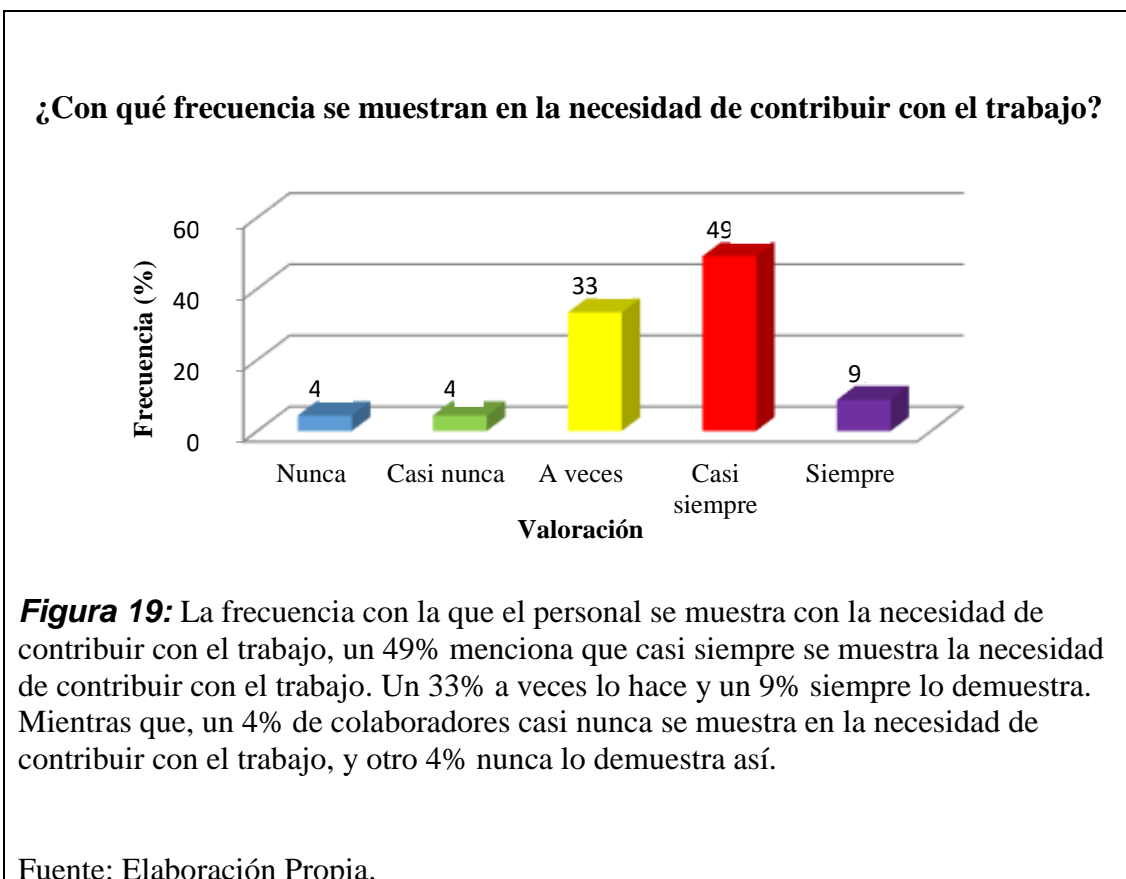
Por lo tanto, la UGEL Chiclayo debe promover actividades sociales que permita el relacionamiento de los trabajadores de modo que también se logre mejorar las relaciones en el centro de labores de esta institución.

Tabla 23

Frecuencia con la que los trabajadores se muestran en la necesidad de contribuir con el trabajo

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	4	4.4	4.4
Casi nunca	5	4	4.4	8.8
A veces	38	33	33.3	42.1
Casi siempre	56	49	49.1	91.2
Siempre	10	9	8.8	100.0
Total	114	100	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de UGEL Chiclayo 2016.



Análisis:

Los resultados de la tabla 23 y figura 19, se puede apreciar que los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo (UGEL), se muestran con la necesidad de contribuir en el trabajo de manera regular (58%), lo cual debería ser siempre, ya que esas son sus labores por las cuales fueron contratados, sin embargo, dicha situación no se desarrolla como es debido por el hecho de que los trabajadores no se encuentran satisfechos con su trabajo.

En ese sentido Ceballos (2013), encontró que un alto porcentaje de trabajadores (77%), se encontraba comprometido con el logro de objetivos, por lo que dichos trabajadores frecuentemente mostraban su necesidad de contribuir en el trabajo para lograr alcanzar las metas planteadas.

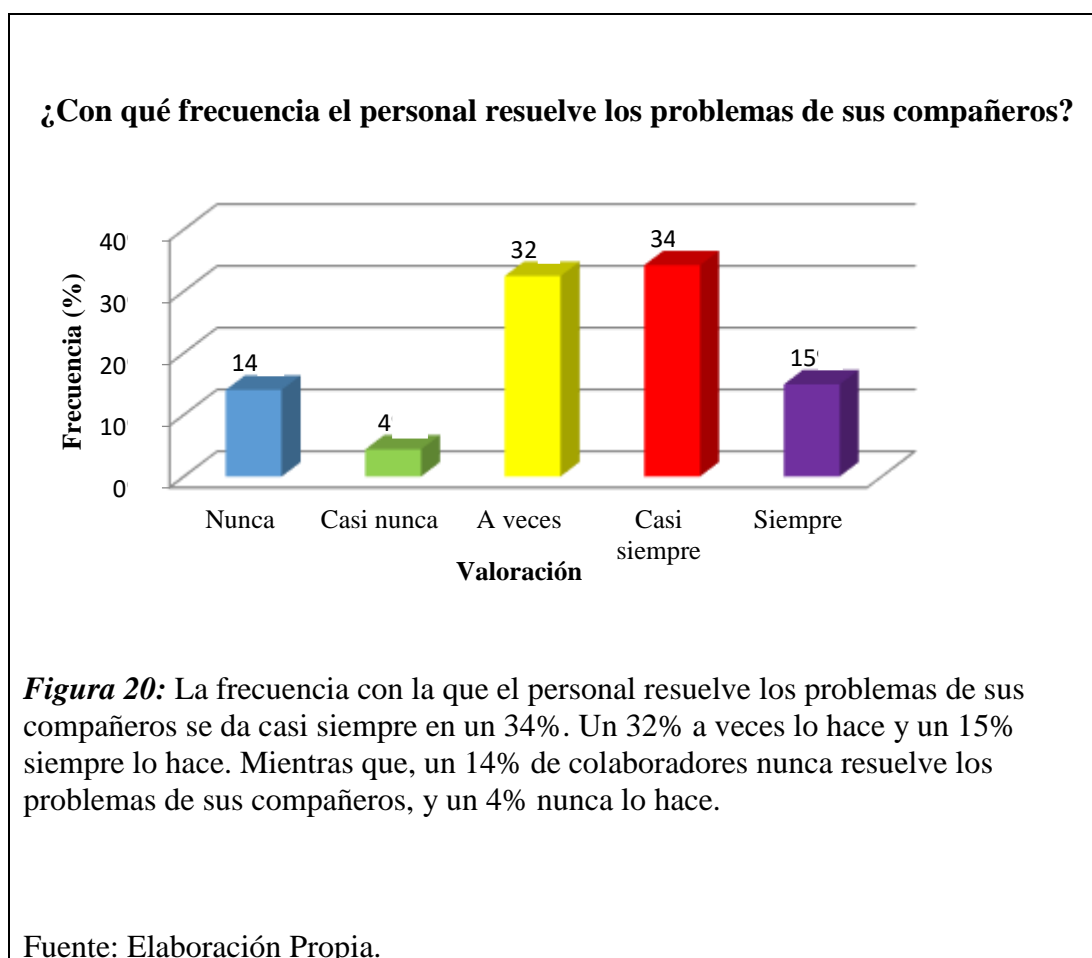
En ese sentido la UGEL Chiclayo debe motivar a sus colaboradores de modo que se sientan a gusto en el trabajo que desarrollan, de tal modo que al desarrollar su labor sientan satisfacción personal, por haber desarrollado dicha labor, al punto de querer contribuir mucho más en el logro de los objetivos de la organización.

Tabla 24

Frecuencia en la que el personal resuelve los problemas de sus compañeros

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	16	14	14.0	14.0
Casi nunca	5	4	4.4	18.4
A veces	37	32	32.5	50.9
Casi siempre	39	34	34.2	85.1
Siempre	17	15	14.9	100.0
Total	114	100	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de UGEL Chiclayo 2016.



Análisis:

Los resultados de la tabla 24 y figura 20, muestra que existe un bajo compañerismo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo (UGEL) en un 49%, ya que es menos de la mitad de los trabajadores ayuda a resolver problemas a sus compañeros, evitando así las complicaciones y trabas en los procesos que estos desarrollan.

En ese sentido Sánchez (2012), encontró que en mayor o menor grado los profesores presentan valores éticos, que les permite destacar, en relación a otros profesionales que son egoístas, individualistas y no cuentan con valores morales.

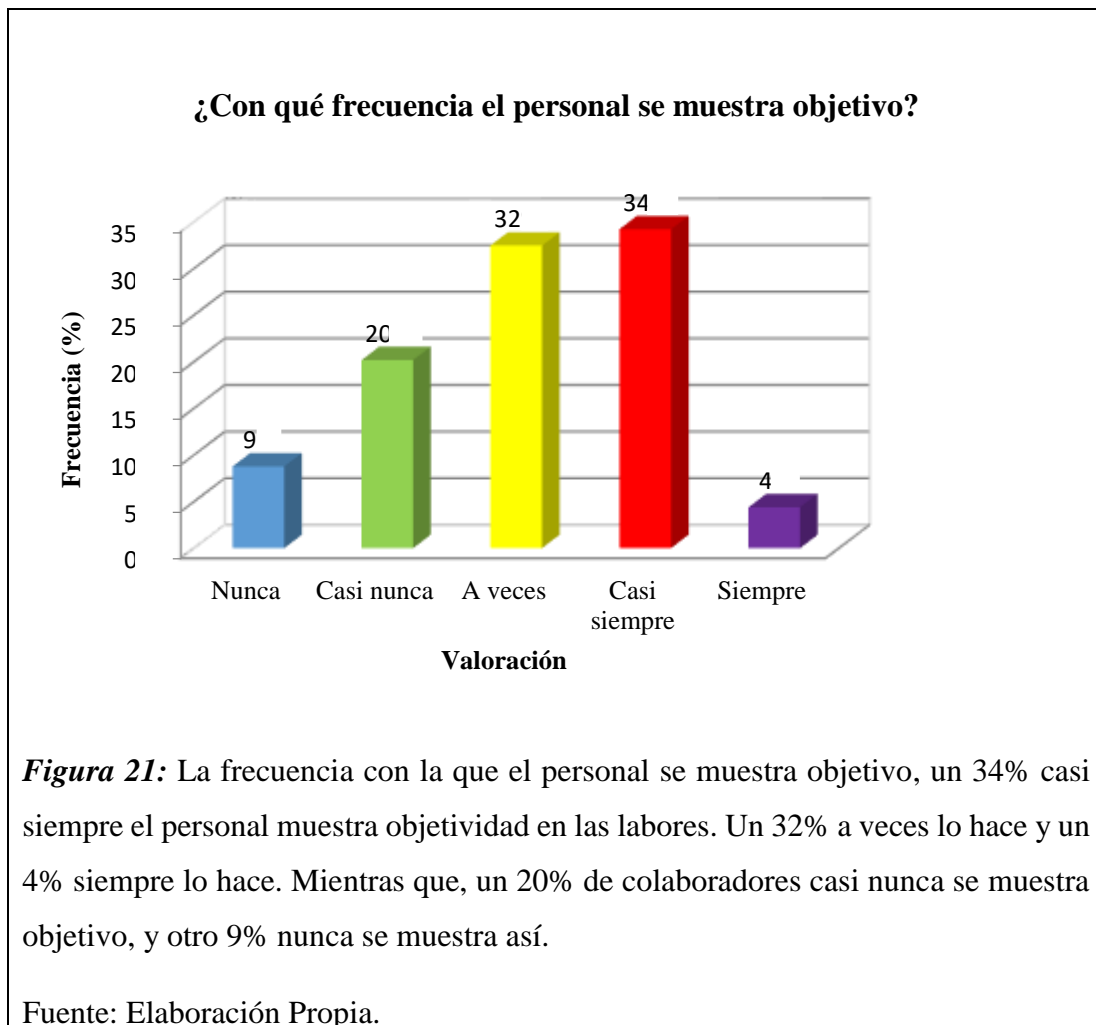
En ese sentido la UGEL Chiclayo debe motivar a sus colaboradores a desarrollar una mayor cantidad de actividades en equipo que les permita incrementar el número de solución de problemas en equipo.

Tabla 25

Frecuencia con la que el personal se muestra objetivo

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	10	9	8.8	8.8
Casi nunca	23	20	20.2	28.9
A veces	37	32	32.5	61.4
Casi siempre	39	34	34.2	95.6
Siempre	5	4	4.4	100.0
Total	114	100	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de UGEL Chiclayo 2016.



Análisis:

Los resultados de la tabla 25 y figura 21, muestra que existe un bajo nivel en el que los trabajadores de Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo (UGEL) en un 38%, se muestran de manera objetiva esto debido a que los trabajadores se sienten comprometidos con la empresa.

En ese sentido Escobedo (2014), quien señala que es importante saber que las habilidades de los trabajadores se relacionan con el desempleo ya que hace que se sientan más comprometidos con la empresa.

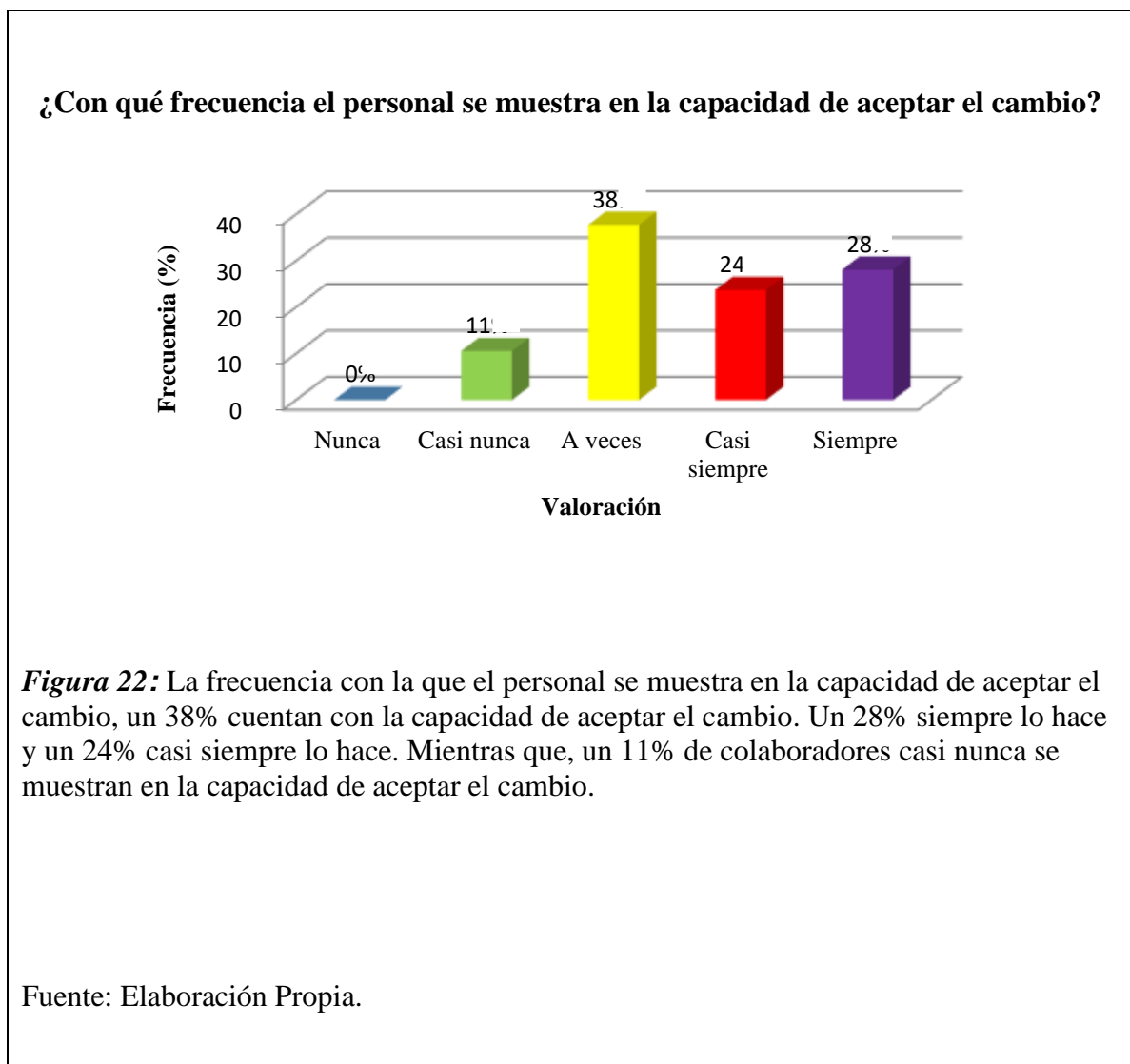
En ese sentido la UGEL Chiclayo realizar un fiel compromiso con sus trabajadores para que se sientan motivados y esto mejore su desempeño.

Tabla 26

Frecuencia en la que el personal se muestra en la capacidad de aceptar el cambio

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0.0	0.0
Casi nunca	12	11	10.5	10.5
A veces	43	38	37.7	48.2
Casi siempre	27	24	23.7	71.9
Siempre	32	28	28.1	100.0
Total	114	100	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de UGEL Chiclayo 2016.



Análisis:

Los resultados de la tabla 26 y figura 22, muestra que regularmente su muestran interesados en el cambio dentro de la Educativa Local de Chiclayo (UGEL) en un 52%, se muestran de manera objetiva esto debido a que los trabajadores se sienten comprometidos con la empresa.

En ese sentido Pimentel, Linares (2012), señala que los trabajadores que no se presenta una adecuada adaptación al cambio por parte de los trabajadores.

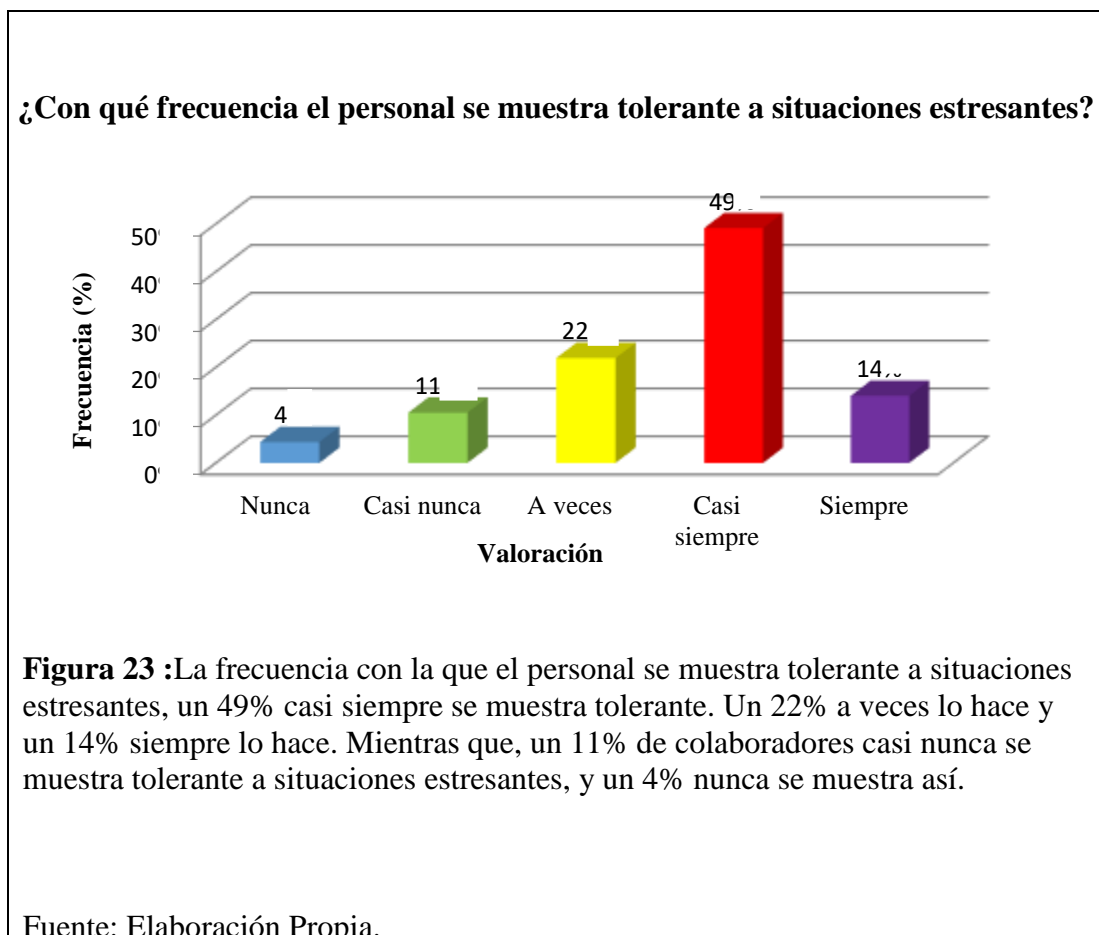
Es por ello que la UGEL Chiclayo debe capacitar al personal para que se encuentren sujeto a cualquier cambio que surge dentro de la entidad lo cual no generar muchas ves un riesgo, pero a la vez un crecimiento.

Tabla 27

Frecuencia con la que el personal se muestra tolerante a situaciones estresantes

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	4	4.4	4.4
Casi nunca	12	11	10.5	14.9
A veces	25	22	21.9	36.8
Casi siempre	56	49	49.1	86.0
Siempre	16	14	14.0	100.0
Total	114	100	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de UGEL Chiclayo 2016.



Análisis:

Los resultados de la tabla 27 y figura 23, muestra que generalmente se encuentran tolerantes en cuanto a situación estresantes dentro de la Educativa Local de Chiclayo (UGEL) en un 63%, esto les permite llevar de una mejor manera las labores en conjunto con sus compañeros.

Ante ello Mino (2014) señala que existe una particular falta de equipo en la empresa debido a que coordinación y compromiso por parte de los trabajadores, por lo que esto afecta directamente en el desempeño de los trabajadores.

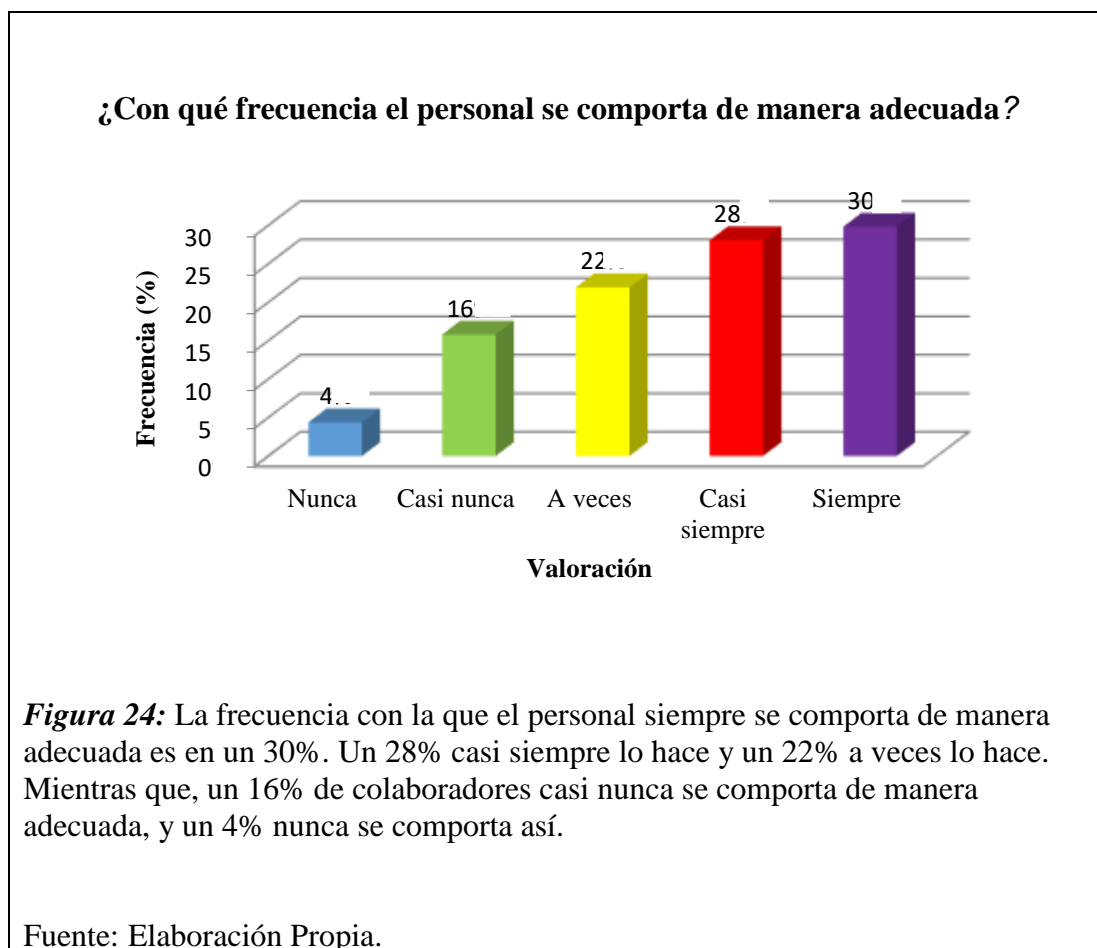
Es por ello que la UGEL Chiclayo se debe tomar en cuenta que a los trabajadores de les debe de motivar para que se encuentren tolerantes a cualquier tipo de información que se les brinde.

Tabla 28

Frecuencia con la que el personal se comporta de manera adecuada

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	4	4.4	4.4
Casi nunca	18	16	15.8	20.2
A veces	25	22	21.9	42.1
Casi siempre	32	28	28.1	70.2
Siempre	34	30	29.8	100.0
Total	114	100	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de UGEL Chiclayo 2016



Análisis:

Los resultados de la tabla 28 y figura 24, muestra que en su mayoría casi siempre se comportan de la manera correcta durante su centro de labores la cual es la Unidad Educativa Local de Chiclayo (UGEL) en un 58%, se muestran de manera objetiva esto debido a que los trabajadores se sienten comprometidos con la empresa.

En ese sentido Terán (2015), señala que el comportamiento de los trabajadores de la empresa influye de manera directa en el desempeño laboral de cada uno de ellos.

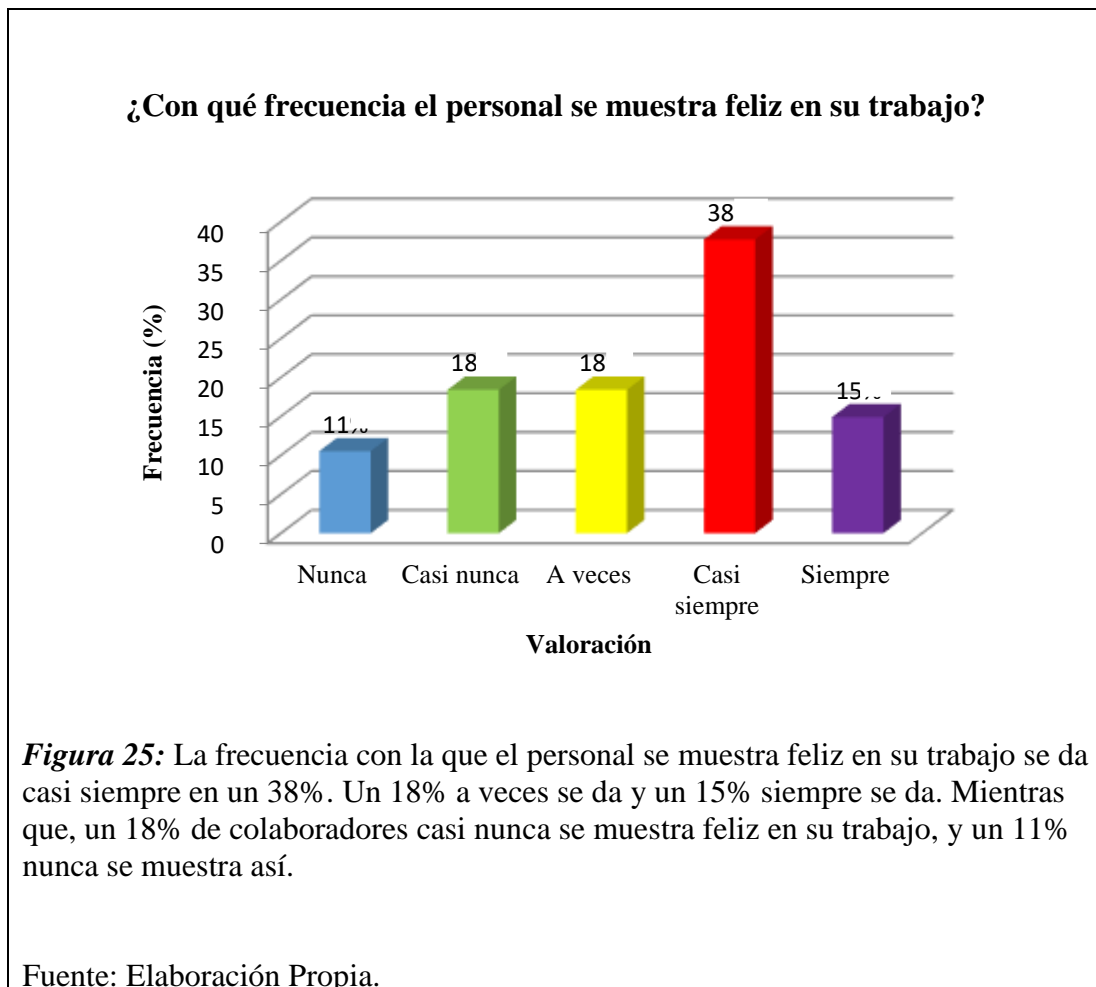
Por ello es importante que en la UGEL Chiclayo se controle el comportamiento de los trabajadores, realizando charlas psicológicas que les permitan poder contener sus actos impulsivos en casos especiales.

Tabla 29

Frecuencia con la que el personal se muestra feliz en su trabajo

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	12	11	10.5	10.5
Casi nunca	21	18	18.4	28.9
A veces	21	18	18.4	47.4
Casi siempre	43	38	37.7	85.1
Siempre	17	15	14.9	100.0
Total	114	100	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de UGEL Chiclayo 2016.



Análisis:

Los resultados de la tabla 29 y figura 25, muestra que regularmente el personal se muestra feliz en su centro de trabajo como es la Unidad Educativa Local de Chiclayo (UGEL) en un 53%, lo cual se debe a que aún existe pequeñas deficiencias que hacen que no sientan plenamente satisfechos.

En ese sentido Aguado (2012) quien señala que es importante que los trabajadores se sientan plenamente satisfechos para que así mejoren su desempeño laboral en la empresa.

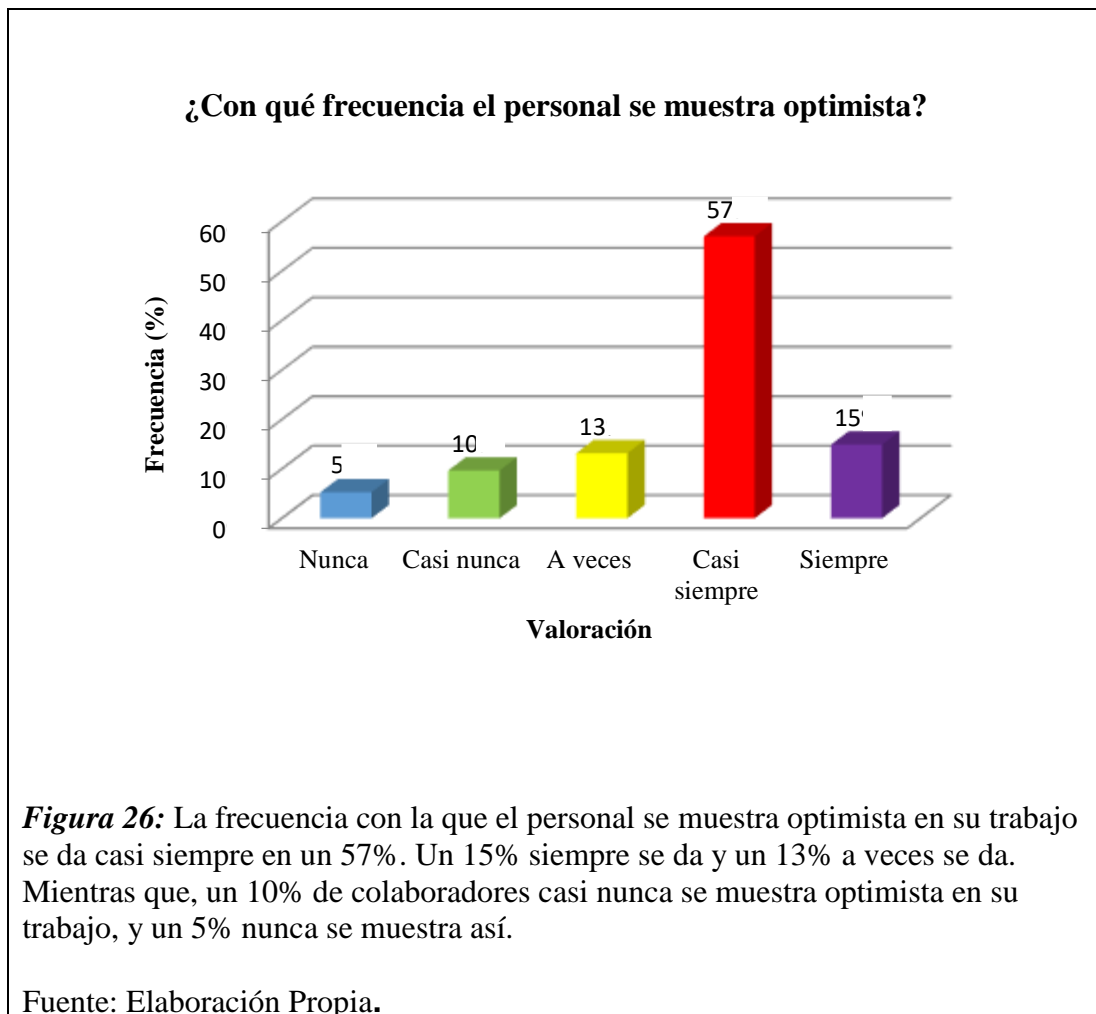
Es por ello que la UGEL Chiclayo se debe tomar en cuenta de se deben realizar actividades que ayuden a la mejora de la motivación laboral, haciendo así que los trabajadores se sientan satisfechos y felices en la empresa, utilizando como medio los paseos recreacionales que favorecen además a integración en la UGEL.

Tabla 30

Frecuencia con la que el personal se muestra optimista

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	5	5.3	5.3
Casi nunca	11	10	9.6	14.9
A veces	15	13	13.2	28.1
Casi siempre	65	57	57.0	85.1
Siempre	17	15	14.9	100.0
Total	114	100	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de UGEL Chiclayo 2016.



Análisis

Los resultados de la tabla 30 y figura 26, en las que se señala que generalmente el personal de la UGEL se encuentra optimista en un 57%, lo cual debería tener como resultado un siempre, pero existen aún carencias que permiten de que no se realice con éxito.

En ese sentido Aguado (2012) quien señala que es importante que los trabajadores se encuentren optimistas ya que estos les ayudan a mejorar la visión empresarial con la que cuentan lo cual se ve reflejado

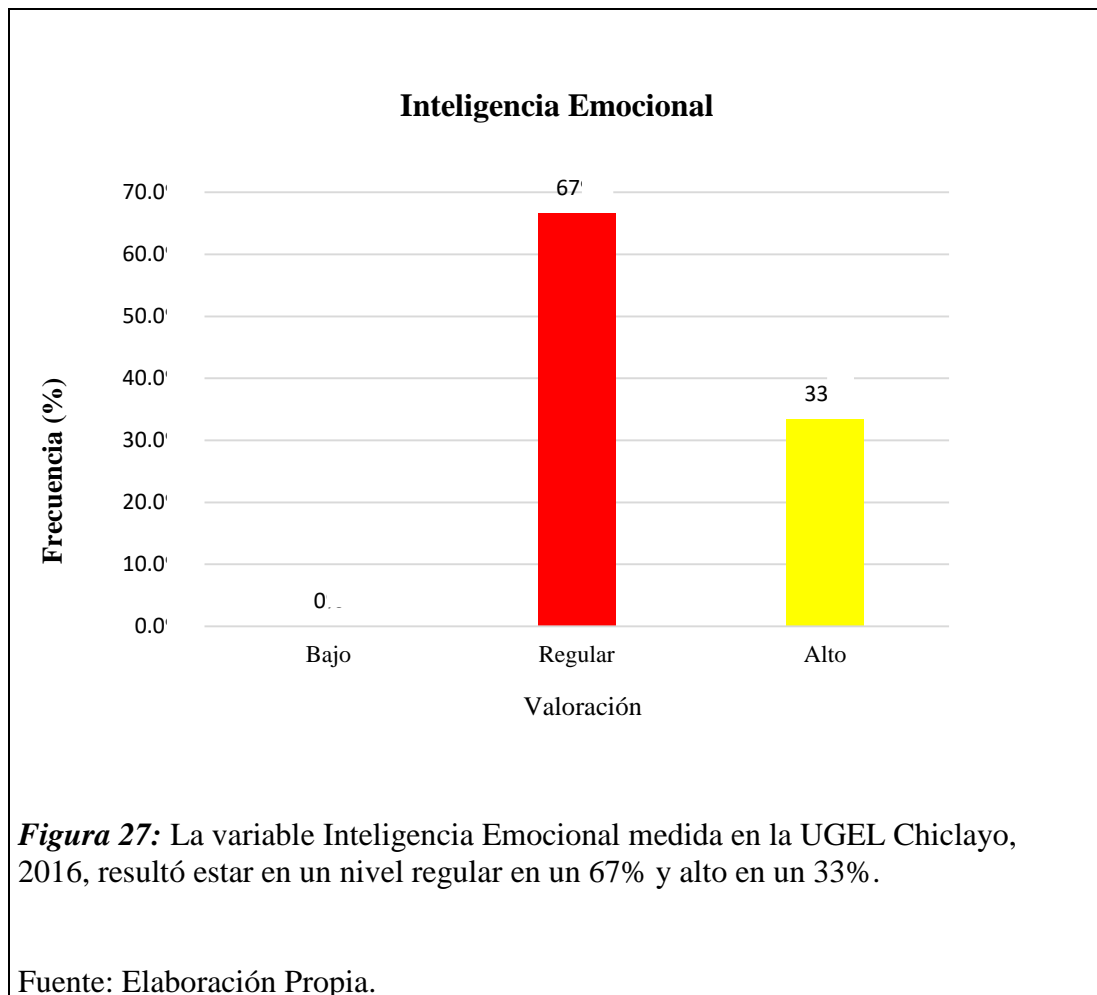
Es por ello que la UGEL Chiclayo debe realizar labores de mejora en cuanto a temas psicológicos que les permitan a los trabajadores encontrarse más entusiastas lo cual repercute en un mejor desempeño en la UGEL Chiclayo.

Tabla 31

Inteligencia emocional

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	86	75	75
Regular	28	25	100
Alto	0	0	100
Total	114	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de UGEL Chiclayo 2016.



Análisis:

Según la tabla 31 y figura 27, se encontró que la inteligencia emocional de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo (UGEL), es regular en un 63%, lo cual hace que sea limitado el logro de objetivo debido a las capacidades con las que cuentan

En ese sentido lo encontrado por Goleman (2012) quien indica que es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía y la agilidad mental.

En ese sentido la UGEL Chiclayo debe de priorizar las actividades que les ayuden a desarrollar de mejor manera la inteligencia emocional en la UGEL Chiclayo lo cual ayuda directamente en el logro de los objetivos trazados.

Correlación entre Desempeño laboral e Inteligencia Emocional

A continuación, se presenta la correlación de Pearson entre las variables Desempeño Laboral e Inteligencia Emocional, procesado en el programa SPSS.

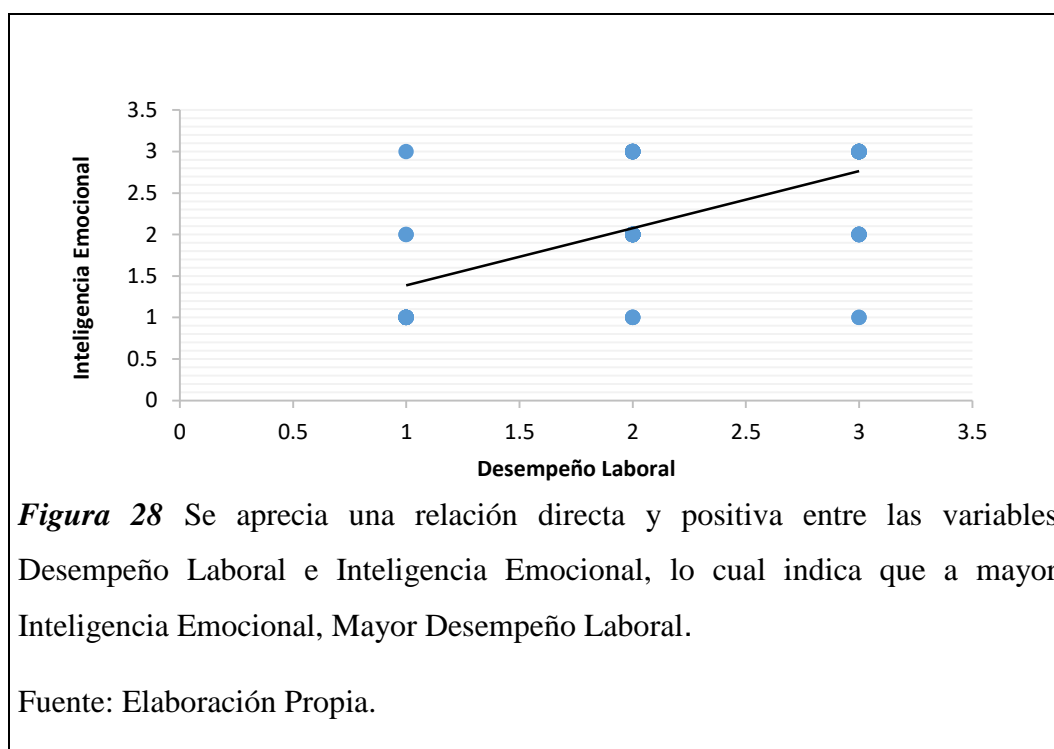
Tabla 32

Correlación

		Inteligencia Emocional	Desempeño Laboral
Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	1	,633
	Sig. (bilateral)		,000
	N	116	116
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,633	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	116	116

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de UGEL Chiclayo 2016/ Software SPSS

Se puede apreciar que la correlación entre las variables de estudio es significativa y positiva en un 63%. Dicha relación también se aprecia en el siguiente gráfico:



Análisis:

Según la tabla 32 y figura 28, se determinó la relación significativa que existe entre las variables Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo durante el periodo 2016, según Restrepo (2013) esta correlación se dio en un 65%, mientras que para Ferreyros (2012) dicha correlación fue del 62%. Robbins (2014) afirma que la inteligencia emocional se relaciona positivamente con el desempeño laboral en todos los niveles.

El estadístico de Pearson determino que la relación entre las variables está explicada en un 63%, un valor significativo dado que la significancia es $0,000 < a 0.5$. En otras palabras, la variable Desempeño Laboral e Inteligencia Emociona.

Y en cuanto a la relación que existe entre las variables Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo durante el periodo 2016, ésta resultó significativa en un 63%, una correlación que se equipará con lo hallado por Escobedo (2014) y Restrepo (2013), quienes también encontraron una relación significativa. Para Restrepo (2013) esta correlación se dio en un 65%, mientras que para Ferreyros (2012) dicha correlación fue del 62%. La correlación positiva de las variables se fundamenta en Robbins (2014) quién manifiesta que “se ha demostrado que la Inteligencia Emocional se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral en todos los niveles”. (p. 296)

5.2. Discusión de resultados

Es prioridad de toda institución que todos sus colaboradores estén comprometidos de modo que su desempeño laboral sea el óptimo. En la presente investigación se tuvo como objetivo identificar el grado de Inteligencia Emocional de los colaboradores de la UGEL Chiclayo en el periodo 2016, el cual resultó en un nivel regular en un 67% como se muestra en la tabla 31 y figura 27. Ello indica que la Inteligencia Emocional de los colaboradores no es favorable para el cabal cumplimiento de las actividades de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo; pues como lo indica Goleman (2012), la Inteligencia Emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía y la agilidad mental.

Dichas habilidades configuran rasgos de carácter, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación. Sin embargo, los resultados de la investigación son contrarios a los encontrados por Martín (2013), para cuya investigación los niveles de inteligencia emocional de su muestra de estudio fueron altos, dado que, en ese caso, la inteligencia emocional de los individuos tenía fuerte relación con percepciones de apoyo, autonomía, satisfacción de necesidades y autodeterminación.

Así también, un segundo objetivo fue diagnosticar el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Unidad, del cual se pudo apreciar que el desempeño de los trabajadores fue regular en un 68% debido a que muchos de ellos no se encuentran satisfechos e identificados con lo que les ofrece la institución, un hallazgo en concordancia con el de Cevallos (2013) ya que en cuanto a instituciones como la UGEL Chiclayo, se ha encontrado que los trabajadores tienen desconocimiento de la estructura, políticas y funciones, el personal no se desempeña adecuadamente por falta de capacitación y porque en ocasiones, algunos de los trabajadores no cumplen con el perfil del puesto que ocupan

Y en cuanto a la relación que existe entre las variables Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo durante el periodo 2016, ésta resultó significativa en un 63%, una correlación que se equipará con lo hallado por Escobedo (2014) y Restrepo (2013), quienes también encontraron una relación significativa. Para Restrepo (2013) esta correlación se dio en un 65%, mientras que para Ferreyros (2012) dicha correlación fue del 62%. La correlación positiva de las variables se fundamenta en Robbins (2012) quién manifiesta que “se ha demostrado que la Inteligencia Emocional se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral en todos los niveles”. (p. 296)

La influencia de la inteligencia emocional es un factor primordial dentro de las organizaciones, tanto en el ámbito del comportamiento del trabajador como en el manejo del ambiente laboral y en el desarrollo de sus labores. Por tal, aunque los niveles alcanzados por ambas variables sean Regular (67%) y Alto (33%) para Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral respectivamente, la correlación significativa entre ambos indica que desarrollar la Inteligencia emocional de los colaboradores permitiría un mejor desempeño laboral de los mismos.

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE LA

INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Reseña Histórica

La Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Chiclayo es una institución que tiene cierta independencia de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque, como parte de la finalidad del proceso de descentralización y enfoca sus acciones y su administración en obtener las metas y objetivos trazados según se menciona en el PEN al 2021, en el Plan de Desarrollo concertado 2011 – 2021, en el Proyecto educativo Institucional 2011 – 2016 plasmado en su Plan Operativo Institucional 2014.

Misión

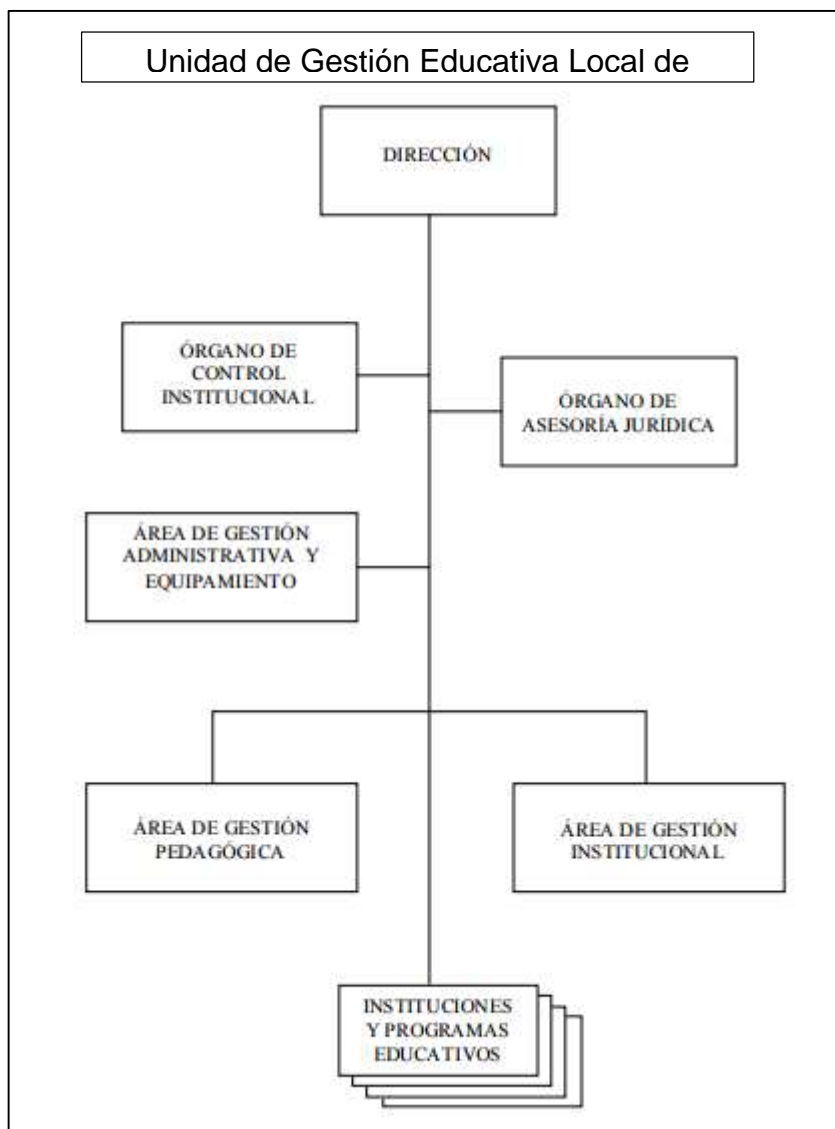
La Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Chiclayo con un conjunto de normas y procedimientos pretende desarrollar las capacidades éticas, del intelecto, del arte, cultura, efectividad, física, espíritu y religión, para el mejor desempeño de las personas en cada una de sus vidas, dando prioridad al trabajo y hacer uso con libertad a su ciudadanía en concordancia a su entorno, además desarrollar la actitud de las personas para enfrentar posibles cambios.

Visión

La visión de La Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Chiclayo tiene como visión a que en el año 2018 sea una institución que vaya acorde al desarrollo tecnológico con dominio de gestión pública, que promueva y articule el desarrollo sostenible en el tiempo, así mismo ser el destacado proveedor de servicios educativos públicos de calidad, en beneficio de la población de Lambayeque.

5.1.1 Estructura Organizacional adecuada

5.1.1.1 Organigrama propuesto para la UGEL Chiclayo.



5.1.2 Cultura Organizacional propuesta para la UGEL Chiclayo

I. Objetivos

Objetivo General

Plantear una propuesta de mejora para desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo.

Objetivos Específicos

Fomentar la colaboración y trabajo en equipo con un rendimiento más productivo, el cual conduzca al desarrollo personal y crecimiento profesional.

Fomentar la inteligencia emocional de los trabajadores con autodeterminación, autonomía y satisfacción de necesidades, de ese modo puedan tomar mejores decisiones.

Fomentar que todo el personal se encuentra identificado y comprometido con la Institución, que conozcan los documentos administrativos que regulan al organismo público.

Ámbito de aplicación

El programa propuesto está orientado a la aplicación en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo ubicado en la Av. Prolongación Bolognesi S/N, Chiclayo - Lambayeque – Perú dedicada a brindar servicios educativos a la población Lambayecana.

Competencias a Desarrollar

Con la aplicación de la propuesta se espera lograr en los trabajadores la UGEL – Chiclayo:

- Instaurar el reconocimiento y premiación al personal destacado, para motivar su buen desempeño.
- Generar un buen clima laboral con motivación, generación de confianza y comunicación, para la mejor toma de decisiones.
- Generar compromiso e identificación con la institución haciendo de su conocimiento los procedimientos administrativos.

Recursos a emplear.

Los recursos son la base para la realización y aplicación de la presente propuesta, es por eso que se debe tener en cuenta, los diferentes recursos a emplear, los cuales son:

Recursos humanos. La presente propuesta engloba a todos los trabajadores de la empresa, sin embargo, los que tienen la responsabilidad de aplicar o desarrollar las actividades recomendadas son la alta gerencia con sus respectivos jefes de área; sin embargo, en algunos casos puntuales el único responsable es el encargado del área de recursos humanos.

Por otro lado, también se va a necesitar la contratación de personal experto en el área de motivación para las charlas motivadoras y de vinculación entre el trabajador y la empresa; para lo cual se tiene que invertir y utilizar el segundo recurso que es necesario emplear para el desarrollo del presente proyecto.

Recursos económicos. Los recursos económicos están relacionados con la inversión necesaria para el desarrollo de las actividades. De esta manera los recursos económicos a utilizar pueden variar de acuerdo a la situación y la actividad a desarrollar.

Actividades	Al año	Cotos U.	Costo total
Reconocimientos en público e incentivos.	4	S/. 2000	S/. 8000
Contratar un profesional experto en motivación.	6	S/. 150	S/. 900
Reducción de costos, mediante la contratación de 3 practicantes, donde solo se costeará los pasajes.	480	S/. 2.40	S/.1150
Realizar charlas dando a conocer el contenido de los documentos que regulan a la institución.	2	S/.250	S/.500
Realizar charlas con intención de vincular al trabajador.	12	S/. 50	S/. 600
Total			S/. 11,150

Es decir, la inversión necesaria para que esta propuesta se realice es de S/. 11,150 soles, aunque se debe tener en cuenta que existen actividades que también implican un costo, como por ejemplo los ascensos, pero estos ya dependen de las políticas que tenga la empresa respecto a ellos.

Recursos físicos. Los recursos físicos, sobre todo, están relacionados con los lugares en los que se realizarán las actividades., es por eso que la mayoría de actividades se realizará en las instalaciones mismas de la empresa, para de esta manera ahorrar costos.

I. Estrategia para mejorar la Inteligencia Emocional.

Objetivos	Prioridades a lograr	Actividades	Prioridad			Recursos	Responsable
			P	N	I		
Instaurar el reconocimiento y premiación al personal destacado, para motivar su buen desempeño.	Promover el reconocimiento y premiación.	Implementar permiso para el reconocimiento del esfuerzo resaltante del trabajador. Desarrollar actividades como: Felicitaciones por los logros de forma personal. Reconocimientos en público e incentivos. Asensos. Contratar un profesional en motivación, para capacitar al personal.			X	Humano: Gerencia y recursos humanos Físico: Instalaciones de la empresa. Económico: Dinero Disponible	La Gerencia y cada jefe de área
Generar buen clima laboral con motivación, generación de confianza y comunicación, para la mejor toma de decisiones.	Brindar motivación, confianza y comunicación.	Incluir en el Manual de funciones que los jefes de áreas se comuniquen más con los trabajadores. Desarrollar actividades de esparcimiento, como salidas al campo, práctica del deporte. Realizar charlas dando a conocer el contenido de los documentos que regulan a la institución.			X	Humano: Gerencia, jefes de área y recursos humanos Económico: Dinero disponible.	La Gerencia, cada jefe de área y recursos humanos
Generar compromiso e identificación con la institución haciendo de su conocimiento los procedimientos administrativos	Fomentar el compromiso y sentido de pertenencia a la institución.	Establecer principios de compromiso con la institución Realizar charlas con intención de vincular al trabajador. Priorizar esfuerzos en el éxito institucional, para generar orgullo de parte de los trabajadores.		X		Recursos humanos: gerencia, jefes de área, recursos humanos	Recursos humanos

Fuente: Elaboración Propia.

Donde:

P= Prioridad

N= Necesarios

I= Importante.

II. Cronograma de estrategias para mejorar la Inteligencia Emocional.

Teniendo en cuenta las actividades presentadas anteriormente, a continuación, se detallan las fechas a realizarse cada una de las actividades, aunque se debe tener en cuenta que algunas de ellas requieren ser aplicadas de manera frecuente, otras de vez en cuando y otras solamente al inicio del periodo de las actividades.

Tabla 33: Cronograma de actividades.

Objetivos	Prioridades a lograr	Actividades	2016		2017													
			N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
Instaurar el reconocimiento y premiación al personal destacado, para motivar su buen desempeño.	Promover el reconocimiento y premiación.	Implementar permiso para el reconocimiento del esfuerzo resaltante del trabajador.																
		Desarrollar actividades como: Felicitaciones por los logros de forma personal.																
		Reconocimientos en público e incentivos.																
		Asensos.																
Generar un buen clima laboral con motivación, generación de confianza y comunicación, para la mejor toma de decisiones.	Brindar motivación, confianza y comunicación.	Contratar un profesional en motivación, para capacitar al personal.																
		Incluir en el Manual de funciones que los jefes de áreas se comuniquen más con los trabajadores.																
		Desarrollar actividades de esparcimiento, como salidas al campo, práctica del deporte.																
Generar compromiso e identificación con la institución haciendo de su conocimiento los procedimientos administrativos	Fomentar el compromiso y sentido de pertenencia a la institución.	Realizar charlas dando a conocer el contenido de los documentos que regulan a la institución.																
		Establecer principios de compromiso con la institución.																
		Realizar charlas con intención de vincular al trabajador.																
		Priorizar esfuerzos en el éxito institucional, para generar orgullo de parte de los trabajadores.																

Fuente: Elaboración Propia.

III. Medios de verificación.

Para poder verificar si la propuesta está influyendo en la inteligencia emocional y por ende en el desempeño laboral de los trabajadores la empresa recurrirá a utilizar una guía de observación, en la cual se detallará la situación deseada y la situación real, así como determinar las actividades que están influyendo positivamente y las actividades que no tienen ninguna relación con el desempeño laboral, para hacer las correcciones necesarias, quitando las actividades que no mejoran el desempeño laboral y buscando otras alternativas que puedan mejorar la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

Indicador	Antes			Ahora		
	Malo	Regular	Bueno	Malo	Regular	Bueno
Estrés de los trabajadores						
Comunicación entre trabajadores						
Percepción sobre el centro de trabajo						
Cumplimiento de las actividades programadas						
Compañerismo entre colaboradores						
Desempeño laboral						

Fuente: Elaboración Propia.

CAPITULO VI

**CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

CAPITULO VI

CONCLUSIONES

Se concluye que existe una correlación directa y positiva la cual es de 63% entre la variable inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo, esto se debe a que la inteligencia emocional en la organización ayuda al mejoramiento del ambiente laboral.

Se concluye que la inteligencia emocional de los colaboradores de la UGEL es intermedia siendo la causa más importante el hecho de que los trabajadores no se encuentran comprometidos con las labores con las que deben de cumplir, perjudicando así al cumplimiento de las actividades de la Unidad de Gestión.

Se concluye que el desempeño de los trabajadores de la UGEL Chiclayo fue regular el cual alcanzó un 68% como consecuencia de que los trabajadores de la empresa no se encuentran satisfechos y además no se encuentran identificados con la institución a la que pertenecen.

Se concluye que la elaboración de un programa que impulse el desarrollo y la mejora de las habilidades de la inteligencia emocional es factible debido a que ayudara a obtener una mejora de la capacidad de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo.

RECOMENDACIONES

Se recomienda la UGEL capacite al personal para la mejora de la inteligencia emocional ya que contribuye al desempeño laboral de los trabajadores, es por ello que es importante que se aplique el plan de mejora que ayude a los trabajadores a un mejor desempeño laboral.

Se recomienda que en cuanto a la inteligencia emocional incentivar a los trabajadores de la empresa para el cumplimiento de los objetivos que les traza la empresa, pudiendo así desarrollar de mejor manera las capacidades con las que cuentan.

Se recomienda que la empresa incentive a los trabajadores por medio de bonificaciones asimismo incluir planes para que los trabajadores se sientan identificados con la empresa.

Se recomienda el uso constante del plan de mejora que permitirá que la empresa mejore las habilidades y la medición de la productividad de los trabajadores en la empresa.

REFERENCIAS

- Aguilar, T. (2003). *Preparando mi entrevista de trabajo*. Universidad autónoma de México. (1ª ed.). México. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=bwzcdcbpr30c&pg=pt16&dq=competencias+emocionales&hl=es-419&sa=x&ved=0ahukewiiteb-tdpnahvhzcykhzznau04fbdoaqgzmaa#v=onepage&q=competencias%20emocionales&f=false>
- Aguado, J. (2012). *Clima organizacional de una institución educativa de ventanilla según la perspectiva de los docentes*. Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1041/1/2010_Aguado_Clima%20organizacional%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20de%20Ventanilla%20seg%C3%BAn%20la%20perspectiva%20de%20los%20docentes.pdf
- Agüera, E. (2004). *Liderazgo y compromiso social. Hacia un nuevo tipo de liderazgo (estratégico, ético y con compromiso social)*. (1ª ed.). México. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=gnszizjgkd0c&pg=pa23&dq=liderazgo&hl=es-419&sa=x&ved=0ahukewiyu-glutpnahx15sykhaqqdhm4fbdoaqg6maq#v=onepage&q=liderazgo&f=false>
- Alles, M. (2013). *Comportamiento Organizacional: Como lograr un cambio cultural a través de la gestión por competencias*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Alonso, M. y Haddad, Y. (2013). *La inteligencia emocional en el contexto de las Universidades Venezolanas*. (Ensayo). Barcelona: Propiedad de la Universidad Nacional Privada “Gran Mariscal de Ayacucho”.
- Altuve Quintero, E., & Serrano Urriola, C. (2011). *Relación entre estilos de liderazgo según el Modelo de Bolman & Deal y el desempeño laboral*. Caracas: Facultad de Ciencias Economicas y Sociales. Universidad Catolica Andrés Bello.
- Bennett, M. (2008). *Autoconocimiento*. Ediciones I. Obtenido de <http://www.casadellibro.com/libroautoconocimiento/9788496851320/1202205>.
- Bennett, P., & Morrison, V. (2012). *An Introduction to Health Psychology*. New York: Pearson Education.
- Bonache Pérez, J., & Ibarra Guell, P. (2002). *Dirección estratégica de personas: evidencias y perspectivas para el siglo XXI*. México: Prentice Hall.
- Bradberry & Greaves, (2012). *Inteligencia emocional: estrategias para conocer y aumentar su coeficiente*. Barcelona España. Editorial Print book.

- Carbonel Monteza, J. M., & Espino Carrasco, M. J. (2014). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas del Banco de Crédito del Perú, sucursal Balta del Distrito de Chiclayo en el año 2013*. Pimentel - Chiclayo: Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Señor de Sipán.
- Castro, G y Morales, A. (2014). *Clima social familiar y resiliencia en adolescentes de cuarto año de secundaria de una institución educativa estatal en Chiclayo, 2013*. Chiclayo, Perú. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/331/1/TL_CastroCruzadoGlory_MoralesRoncalAng%C3%A9lica.pdf
- Castillo, R. (2012). *Desarrollo del capital humano en las organizaciones*. México D.F.; México: Tercer Milenio
- Chiavenato, Idalberto (2017). *Comportamiento Organizacional*. (3ª ed.). México: Mc Graw Hill. Education.
- Cooper, R. K., & Sawaf, A. (2011). *La inteligencia Emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. New York: Executive EQ.
- Criado, E. M. (2012). *El Gerente*. Sevilla.
- Dioses, L (2015). *Relación entre Clima Social Familiar e Inteligencia Emocional en estudiantes del tercero de secundaria de la Institución Educativa Zarumilla*. Universidad Los Ángeles de Chimbote. Trujillo, Perú. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03012/documentos/repositorio/2015/21/23/137684/20150709082132.pdf>
- Don Hellriell y Solum John. (2005). *Comportamiento Organizacional* (10º ed.). ed. Paraninfo. España.
- Encuesta Anual Millennials. (Octubre de 2015). Obtenido de Deloitte: <http://www2.deloitte.com/mx/es/pages/about-deloitte/articles/millennial2016.html>
- Escobedo, P (2014). " *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Supervisores de Industrias Citrícolas de Montemorelos*". Universidad de Montemorelo. Montemorelos, México. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/84/Escobedo-Paola.pdf>
- Espinosa Fuentes, M. D. (2013). *La inteligencia emocional del docente de química del nivel medio superior como factor para el desempeño académico de sus alumnos*. México D.F: Universidad Iberoamericana.

- García, B. (27 de Abril de 2016). Libre Mercado. Obtenido de Libre Mercado: <http://www.libremercado.com/2016-04-27/las-profesiones-y-habilidades-mas-demandadas-por-las-empresas-1276572783/>
- Goleman, D. (2012). *La inteligencia emocional en la empresa*. México D.F.: B de bolsillo
- Galaz, J. (2003). *La satisfacción laboral de los académicos mexicanos en una universidad estatal pública: la realidad institucional bajo la lente del profesorado*. México. Asociación nacional de universidades e instituciones de educación superior. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=xgmipsvu6xuc&pg=pa18&dq=satisfacci%3b3n+laboral&hl=es-419&sa=x&ved=0ahukewimvmsq9pnahe7sykhdjybmqq6aeijzac#v=onepage&q=satisfacci%3b3n%20laboral&f=false>
- Güell, (2013). *¿Tengo inteligencia emocional?: 30 preguntas y 29 respuestas*. Barcelona España. Editorial Espasa libros, S.L.U.
- Grupo Ideas propias (2006). *Técnicas de mando y dirección de equipos: conceptos básicos y aplicaciones*. (1ª ed.). España. Editorial Ideas propias. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=blemjzjtmbyc&pg=pt53&dq=trabajo+en+equipo&hl=es-419&sa=x&ved=0ahukewimwmfhrtpnahxfnsykhxkear44hhdoaqgvmmai#v=onepage&q=trabajo%20en%20equipo&f=false>
- Grupo vértice (2008). *Gestión del punto de venta*. España. Editorial vértice. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=1_ys-tbgd90c&pg=pa75&dq=servicio+al+cliente&hl=es419&sa=x&ved=0ahukewik28btsnpnahuiysykheskda84fbdoaqg5mau#v=onepage&q=servicio%20al%20cliente&f=false
- Guerrero, Y (2014). *Clima social familiar, inteligencia emocional y rendimiento académico de los alumnos de quinto de secundaria de las instituciones educativas públicas de ventanilla*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3889/1/Guerrero_ny.pdf
- Ferreyro (2012). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Supervisores de Industrias Citrícolas de Montemorelos*. Universidad de Montemorelo, Montemorelos, México. Recuperado de:

<http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/jspui/bitstream/123456789/278/1/Tesis%20Estr ella%20Hern%C3%A1ndez.pdf>

- Hojat, M. (2007). *Empatía en el cuidado del paciente. Antecedentes, desarrollo, medición y resultados*. México. Editorial El manual Moderno. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=kqvlcqaabj&pg=pa5&dq=empat% c3% ada &hl=es-419&sa=x&ved=0ahukewi0hlannpnahud2yykhbybageq6aeijdac#v=onepage&q=e mpat% c3% ada&f=false>.
- Jiménez, D. (2007). *Manual de recursos humanos*. Madrid, España. Esic editorial. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=xrfaadphe3ic&pg=pa90&dq=desempe% c3 % b1o+laboral&hl=es&sa=x&ved=0ahukewjnksjr-dtnahvk9ymkhr6c3 q4fbdoaqg7may#v=onepage&q=desempe% c3% b1o% 20laboral&f=false>
- Libre Mercado. (27 de Abril de 2016). *Las profesiones y habilidades más demandadas por las empresas*. España. Obtenido de <http://www.libremercado.com/2016-04-27/las-profesiones-y-habilidades-mas-demandadas-por-las-empresas-1276572783/>
- Linares Diaz, J. A. (2012). *Relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal de las áreas administrativas de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicación*, Lambayeque 2012. Pimentel - Chiclayo: Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Señor de Sipán. .
- Londoño, C. (2008). *Cómo sobrevivir al cambio: inteligencia emocional y social en la empresa*. Madrid, España. Editorial Fundación Confemetal. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=wufg_clyhhec&pg=pa75&dq= autorregulaci% c3% b3n+emocional&hl=es-419&sa=x&ved=0ahukewj02 pqglpna hxgtcykhbitdcmq6aeiktad#v=onepage&q=autorregulaci% c3% b3n% 20em ocional&f=false.
- Manrique, F (2012), *Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes del v ciclo primaria de una institución educativa de ventanilla – callao*. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/wp-content/uploads/2014/07/2012_Manrique_Inteligencia-emocional-y-rendimiento-acad%C3%A9mico-en-estudiantes-del-V-ciclo-primaria-de-una-instituci%C3%B3n-educativa-de-Ventanilla.pdf

- Martínez Romero, J. A., Enríquez Argoti, E., & Guevara Porras, L. M. (2015). *Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral*. Ciencias & Salud, 41-46.
- Mino Pérez, E. M. (2014). *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas marakos 490 del departamento de Lambayeque*. Chiclayo: Escuela de Administración de Empresas. USAT.
- Mino, E (2014). *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/337/1/TL_Mino_Perez_EdgarMauricio.pdf
- Muñoz, C. (2009). *¿Cómo puede la educación contribuir a la movilidad social? Resultados de cuatro décadas de investigación sobre la calidad y los efectos socioeconómicos de la educación (1968-2008)*. Universidad iberoamericana. (1ª ed.). México. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=a3pg3ggongoc&pg=pa23&dq=educacion+de+calidad&hl=es-419&sa=x&sqi=2&ved=0ahukewj00tfhs9pnahxiecykhs2aayaq6aeiutaj#v=onepage&q=educacion%20de%20calidad&f=false>
- Polifrone, E. (01 de Marzo de 2016). *Un cambio de paradigma en los ambientes laborales*. Obtenido de <http://www.infobae.com/2016/03/01/1793838-un-cambio-paradigma-los-ambientes-laborales>
- Reinoso, M. (2009). *Outdoor training. Una nueva herramienta de formación para las empresas*. (1ª ed.). Sevilla, España. Wanceulen editorial deportiva. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=ps8fcwaaqbaj&pg=pa86&dq=definici%C3%B3n+agilidad+mental&hl=es&sa=x&ved=0ahukewiqrq7m79tnahxr44mkhtbeceq6aeiltac#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20agilidad%20mental&f=false>
- Restrepo, T. (2013). *Influencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de los Estudiantes en Práctica de la Universidad ICESP*. Santiago de Cali, Colombia. Recuperado de: https://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/76823/1/influencia_inteligencia_emocional%20.pdf
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. (5ª. Ed.). México. Prentice-hall hispanoamericana. Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?id=q8p51ceqyxoc&pg=pa41&dq=desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&sa=x&sqi=2&ved=0ahukewijyuxk8ttnahufocykhtusaliq6aeiidab#v=onepage&q&f=false>

Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (13ª ed.). México: Pearson Education.

Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración*. México: PEARSON EDUCACION. Recuperado de: http://www.academia.edu/29083935/Administracion_libro_12_edicion

Rodas, J y Rojas, M (2015). *El rendimiento académico y los niveles de inteligencia emocional* (artículo científico). Universidad César Vallejo. Chiclayo, Perú. Recuperado de: <file:///C:/Users/Lenovo-ES/Downloads/Dialnet-ElRendimientoAcademicoYLosNivelesDeInteligenciaEmo-5472530.pdf>

Salazar, J. (2015). Inteligencia emocional y rendimiento académico de los estudiantes, Facultad de Enfermería, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Chachapoyas – 2014. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. Chachapoyas, Perú. Recuperado de: http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1123/FE_172.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Saldaña Saenz, M. D. (2015). Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de la unidad micro financiera credimujer región "La Libertad" de la ONG Manuela Ramos. Trujillo: Facultad de Ciencias Economicas. Universidad Nacional de Trujillo.

Salinas, O. J. (2012). *Inteligencia Emocional: Rasgo característico de un líder triunfador*". Obtenido de Portal de la Universidad Tecnológica Metropolitana. : http://www.utemvirtual.cl/plataforma/aulavirtual/assets/asigid_745/contenidos_arc/39250_c_goleman.pdf

Salovey, P., Brackett, M. A., & Mayer, J. D. (2012). *Emotional Intelligence*. New York: Dude Publishing.

Sánchez Nuñez, T. (2012). *Inteligencia emocional autoinformada y ajuste perceptivo en la familia. Su relación con el Clima Familiar y la Salud Mental*. Albacete: Departamento de Psicología. Universidad de Castilla - La Mancha.

Sánchez, F. (2015). Cooperación en la formación de entre instituciones. Madrid, España: INAP

- Sánchez, J (2013). *Desempeño laboral de los docentes de la facultad de ingeniería química y metalúrgica de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión durante el semestre 2013-I*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú. Recuperado de: <http://190.116.38.24:8090/xmlui/bitstream/handle/123456789/18/DESEMPE%20C3%20%91O%20LABORAL%20DE%20LOS%20DOCENTES%20DE%20LA%20FACULTAD%20DE%20INGENIERIA%20QUIMICA%20Y%20METALURGICA.pdf?sequence=1>
- Sanín Posada, J. A., & Salanova Soria, M. (2013). Job Satisfaction: The Way between Psychological Growth and Job Performance in Industrial and Service Companies in Colombia. *Universidad Psychologica*, 97-105.
- Senge, P., Kleiner, A., Roberts, C., Ross, R., Roth, G., & Smith, B. (2007). *La Danza del Cambio*. Gestion 2000.com.
- Siebert, A. (2007). *La resiliencia: construir en la adversidad*. Barcelona, España. Alienta Editorial. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=aeHVP8HeNOoC&printsec=frontcover&dq=resiliencia&hl=es-419&sa=x&ved=0ahukewj3uvhvodpnahvfk4khapqciyq6aeigjaa#v=onepage&q=resiliencia&f=false>
- Travis Bradberry. (21 de Abril de 2016). Cómo evitar perder a tus mejores empleados. Universia. Obtenido de <http://noticias.universia.pr/practicas-empleo/noticia/2016/04/21/1138509/como-evitar-perder-mejores-empleados.html>
- Teràn Reategui, W. (2015). *Seminario Inteligencia Emocional*. Tarapoto.
- Zárate, E. (2012). *Inteligencia Emocional y la Actitud de los Colaboradores en el Ambiente Laboral*. Totonicapán, Guatemala. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/22/Zarate-Eber.pdf>

ANEXOS

Anexo 1

Instrumento de inteligencia emocional

Muy buen día, presentamos el cuestionario con la finalidad de conocer la inteligencia emocional que se maneja en la UGEL, es preciso responder las preguntas con la sinceridad posible, siendo sus datos tratados con confidencialidad.

1. ¿El colaborador maneja sus emociones de manera adecuada?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
2. ¿El personal presenta un adecuado concepto de su persona?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
3. ¿El personal se siente satisfecho de las cosas que ha alcanzado?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
4. ¿Con que frecuencia el personal realiza sus actividades de manera independiente?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
5. ¿Con que frecuencia el personal demuestra comprender a otra persona?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca

- c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
6. ¿Con que frecuencia el personal se relaciona con sus compañeros de trabajo?
- a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
7. ¿Con que frecuencia se muestra en la necesidad de contribuir con el trabajo?
- a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
8. ¿Con que frecuencia el personal resuelve los problemas de su competencia?
- a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
9. ¿Con que frecuencia el personal se muestra objetivo?
- a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
10. ¿Con que frecuencia el personal se muestra en la capacidad de aceptar el cambio?
- a. Nunca
 - b. Casi nunca

- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

11. ¿Con que frecuencia el personal se muestra tolerante a situaciones estresantes?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

12. ¿Con que frecuencia el personal se comporta de manera adecuada?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

13. ¿Con que frecuencia el personal se muestra feliz en su trabajo?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

14. ¿Con que frecuencia el personal se muestra optimista?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

Anexo 2

Instrumento de Desempeño Laboral

Muy buen día, presentamos el cuestionario con la finalidad de conocer el desempeño laboral que se maneja en la UGEL, es preciso responder las preguntas con la sinceridad posible, siendo sus datos tratados con confidencialidad.

1. ¿Con que frecuencia aporta ideas para solucionar un problema?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
2. ¿Con que frecuencia reconoce las metas de la empresa?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
3. ¿Con que frecuencia cuenta con las capacidades para realizar su trabajo?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
4. ¿Con que frecuencia respeta la jerarquía y estructura de la empresa?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
5. ¿Con que frecuencia respeta las políticas establecidas?

- a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
6. ¿Con que frecuencia trabaja más de lo que le solicitan?
- a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
7. ¿Con que frecuencia el personal se muestra satisfecho de su remuneración?
- a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
8. ¿Con que frecuencia se muestra satisfecho con su trabajo?
- a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
9. ¿Con que frecuencia el personal recibe capacitación?
- a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre

Anexo 3 Matriz de Consistencia

Formulación del problema general	Objetivo General	Hipótesis	VARIABLES	Población	Técnica
¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo - 2016?	Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo - 2016.	Hi: Existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo - 2016.	VARIABLES 1: Desempeño Laboral	114 colaboradores entre nombrados y contratados.	Encuesta
	Objetivos específicos - Identificar el grado de Inteligencia Emocional de los colaboradores de la UGEL Chiclayo – 2016. - Diagnosticar el desempeño laboral de los colaboradores de los colaboradores de la UGEL Chiclayo. - Elaborar un programa de desarrollo de habilidades de Inteligencia Emocional para los colaboradores de la UGEL Chiclayo.	HO: No existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo - 2016.	VARIABLES 2: Inteligencia Emocional	Indicadores Aportar solución de problemas Metas de la empresa Capacidad del personal Jerarquía de la empresa Políticas Productividad Sistema de recompensas Satisfacción en el puesto de trabajo Capacitación	Muestra 114 colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local

Fuente: Elaboración Propia.



Ilustración 1: aplicación de la encuesta se realizó en la Unidad de Gestión Educativa Local Chiclayo 2016


Fuente: Elaboración propia



Ilustración 2: aplicación de la encuesta se realizó en la Unidad de Gestión Educativa Local Chiclayo 2016.

Fuente: Elaboración propia

CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO	Erica Ka Julissa SuySuy Chambergó
2. ESPECIALIDAD	Administración
3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Licenciada en Administraciones Magister en Gestión Pública
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	+ 2 años
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	USS
6. CARGO	Docente tiempo completo
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA DE CHICLAYO - 2016"	
A. NOMBRE DE LOS TESISISTAS	Deza Coronel Nora Yajaira Malca Llontop Karina Lizet
B. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario - Encuesta
C. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 23 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba.
7. FIRMA Y DNI	45361468  UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN Erica Ka Julissa SuySuy Mg. Erica SuySuy Chambergó Dir. de Gestión y Planeación de la SAP ADMINISTRACIÓN

8. INSTRUCCIONES

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

9. PREGUNTAS


1. ¿El colaborador maneja sus emociones de manera adecuada?	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
2. ¿El personal presenta un adecuado concepto de su persona?	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
3. ¿El personal se siente satisfecho de las cosas que ha alcanzado?	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
4. ¿Con que frecuencia el personal demuestra comprender a otra persona?	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
5. ¿Con que frecuencia el personal se relaciona con sus compañeros de trabajo?	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>6. ¿Con que frecuencia se muestra en la necesidad de contribuir con el trabajo?</p>	<p style="text-align: center;">A() D()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Con que frecuencia el personal resuelve los problemas de su competencia?</p>	<p style="text-align: center;">A() D()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Con que frecuencia el personal se muestra objetivo?</p>	<p style="text-align: center;">A() D()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Con que frecuencia el personal se muestra en la capacidad de aceptar el cambio?</p>	<p style="text-align: center;">A() D()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Con que frecuencia el personal se muestra tolerante a situaciones estresantes?</p>	<p style="text-align: center;">A() D()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Con que frecuencia el personal se comporta de manera adecuada?</p>	<p style="text-align: center;">A() D()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>12. ¿Con que frecuencia el personal se muestra feliz en su trabajo?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Con que frecuencia el personal se muestra optimista?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿Con que frecuencia aporta ideas para solucionar un problema?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿Con que frecuencia reconoce las metas de la empresa?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿Con que frecuencia cuenta con las capacidades para realizar su trabajo?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Con que frecuencia respeta la jerarquía y estructura de la empresa?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

18. ¿Con que frecuencia respeta las políticas establecidas?	<p style="text-align: center;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
19. ¿Con que frecuencia trabaja más de lo que le solicitan?	<p style="text-align: center;">A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
20. ¿Con que frecuencia el personal se muestra satisfecho de su remuneración?	<p style="text-align: center;">A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
21. ¿Con que frecuencia se muestra satisfecho con su trabajo?	<p style="text-align: center;">A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
22. ¿Con que frecuencia el personal recibe capacitación?	<p style="text-align: center;">A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: _____ N° TD: _____
COMENTARIOS GENERALES: <i>Formulación de las preguntas coherentes al objeto de investigación.</i>	
OBSERVACIONES: _____	

CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO	Quosimo Diego Nuñez
2. ESPECIALIDAD	Licenciado en Administración
3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Doctor en Administr.
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	8 años
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	USJ
6. CARGO	Director - Círculo. FACOM
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA DE CHICLAYO - 2016"	
A. NOMBRE DE LOS TESISISTAS	Deza Coronel Nora Yajaira Malca Llontop Karina Lizet
B. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario - Encuesta
C. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 23 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba.
7. FIRMA Y DNI	16451057 

8. INSTRUCCIONES

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

9. PREGUNTAS


1. ¿El colaborador maneja sus emociones de manera adecuada?	A (/) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿El personal presenta un adecuado concepto de su persona?	A (/) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. ¿El personal se siente satisfecho de las cosas que ha alcanzado?	A (/) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. ¿Con que frecuencia el personal demuestra comprender a otra persona?	A (/) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. ¿Con que frecuencia el personal se relaciona con sus compañeros de trabajo?	A (/) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>6. ¿Con que frecuencia se muestra en la necesidad de contribuir con el trabajo?</p>	<p>A (/) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Con que frecuencia el personal resuelve los problemas de su competencia?</p>	<p>A (/) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Con que frecuencia el personal se muestra objetivo?</p>	<p>A (/) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Con que frecuencia el personal se muestra en la capacidad de aceptar el cambio?</p>	<p>A (/) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Con que frecuencia el personal se muestra tolerante a situaciones estresantes?</p>	<p>A (/) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Con que frecuencia el personal se comporta de manera adecuada?</p>	<p>A (/) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>12. ¿Con que frecuencia el personal se muestra feliz en su trabajo?</p>	<p>A (/) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Con que frecuencia el personal se muestra optimista?</p>	<p>A (/) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿Con que frecuencia aporta ideas para solucionar un problema?</p>	<p>A (/) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿Con que frecuencia reconoce las metas de la empresa?</p>	<p>A (/) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿Con que frecuencia cuenta con las capacidades para realizar su trabajo?</p>	<p>A (/) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Con que frecuencia respeta la jerarquía y estructura de la empresa?</p>	<p>A (/) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

18. ¿Con que frecuencia respeta las políticas establecidas?	<p style="text-align: center;">A (/) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
19. ¿Con que frecuencia trabaja más de lo que le solicitan?	<p style="text-align: center;">A (/) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
20. ¿Con que frecuencia el personal se muestra satisfecho de su remuneración?	<p style="text-align: center;">A (/) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
21. ¿Con que frecuencia se muestra satisfecho con su trabajo?	<p style="text-align: center;">A (/) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
22. ¿Con que frecuencia el personal recibe capacitación?	<p style="text-align: center;">A (/) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: _____ N° TD: _____
COMENTARIOS GENERALES: <i>Formulación de las preguntas coherentes de la investigación.</i>	
OBSERVACIONES:	

CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO	Julio Izquierdo Espinoza
2. ESPECIALIDAD	Lo en Administración
3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Maestro / Magister
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	12 años
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	USJ
6. CARGO	Docente a tiempo completo
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>	
"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA DE CHICLAYO - 2016"	
A. NOMBRE DE LOS TESISISTAS	Deza Coronel Nora Yajaira Malca Llontop Karina Lizet
B. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario - Encuesta
C. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 23 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba.
7. FIRMA Y DNI	 40802335

8. INSTRUCCIONES

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

9. PREGUNTAS

1. ¿El colaborador maneja sus emociones de manera adecuada?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿El personal presenta un adecuado concepto de su persona?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. ¿El personal se siente satisfecho de las cosas que ha alcanzado?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. ¿Con que frecuencia el personal demuestra comprender a otra persona?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. ¿Con que frecuencia el personal se relaciona con sus compañeros de trabajo?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>6. ¿Con que frecuencia se muestra en la necesidad de contribuir con el trabajo?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Con que frecuencia el personal resuelve los problemas de su competencia?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Con que frecuencia el personal se muestra objetivo?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Con que frecuencia el personal se muestra en la capacidad de aceptar el cambio?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Con que frecuencia el personal se muestra tolerante a situaciones estresantes?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Con que frecuencia el personal se comporta de manera adecuada?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>12. ¿Con que frecuencia el personal se muestra feliz en su trabajo?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Con que frecuencia el personal se muestra optimista?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿Con que frecuencia aporta ideas para solucionar un problema?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿Con que frecuencia reconoce las metas de la empresa?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿Con que frecuencia cuenta con las capacidades para realizar su trabajo?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Con que frecuencia respeta la jerarquía y estructura de la empresa?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>18. ¿Con que frecuencia respeta las políticas establecidas?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿Con que frecuencia trabaja más de lo que le solicitan?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20. ¿Con que frecuencia el personal se muestra satisfecho de su remuneración?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>21. ¿Con que frecuencia se muestra satisfecho con su trabajo?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>22. ¿Con que frecuencia el personal recibe capacitación?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA: _____ N° TD: _____</p>
<p>COMENTARIOS GENERALES:</p> <p style="text-align: center;"><i>Conforme.</i></p>	
<p>OBSERVACIONES:</p>	

Índice de Similitud

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE
CHICLAYO – 2016

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

Figura 3: índice de similitud el software turnitin.

Fuente: Elaboración propia

Acta de originalidad de informe de investigación

Yo, Mg. Heredia LLatas Flor Delicia, coordinadora del área de investigación de la EAP de Administración, y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1020 -FACEM-USS-2016 del estudiante(s) DEZA CORONEL NORA YAJAIRA – MALCA LLONTOP KARINA LIZET, titulada INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL CHICLAYO 2016. Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 24% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 09 de noviembre del .2017



Mg. Heredia LLatas Flor Delicia

DNI N° 41365424

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor Autores

Deza Coronel Nora Yajaira
Apellidos y Nombres.

48454151 2121819920 PRESENCIAL
DNI N° Código N° Modalidad de Estudios

Malca Llontop Karina Lizet
Apellidos y Nombres.

73319219 2111819800 PRESENCIAL
DNI N° Código N° Modalidad de Estudios

ADMINISTRACIÓN
Escuela Académico Profesional

CIENCIAS EMPRESARIALES
Facultad de la Universidad Señor de Sipán

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Proyecto de Investigación Informe de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto e informe de investigación titulado INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL - CHICLAYO 2016. La misma que presento para optar el grado de: Licenciada en Administración.
2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinará la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.



 DEZA CORONEL
 NORA YAJAIRA
 DNI N° 48454151



 MALCA LLONTOP
 KARINA LIZET
 DNI N° 73319219

FORMATO N° TI-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)

Pimentel, 09 de noviembre de 2017

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

Los suscritos:

DEZA CORONEL NORA YAJAIRA con DNI 48454151

MALCA LLONTOPI KARINA LIZET con DNI 73319219

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL – CHICLAYO 2016 presentado y aprobado en el año 2017 como requisito para optar el título de licenciado en administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional Administración, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado; a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
DEZA CORONEL NORA YAJAIRA	48454151	
MALCA LLONTOPI KARINA LIZET	73319219	



**GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN LAMBAYEQUE
UGEL - CHICLAYO**

Chiclayo,
OFICIO N° 00800. -GR.LAMB/GRED-UGEL-CHIC/OFAD/CONTROL.PERS.

SEÑOR:

Mg. MIRKO MERINO NUÑEZ
*Director de la EAP Administración
Universidad Señor de Sipan.*
Presente.-

ASUNTO : ACEPTACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE TESIS
REF. : EXPEDIENTE N° 2771817-2226341-2016

Tengo a bien dirigirme a Usted, para saludarle cordialmente en nombre de nuestra Institución Ugel Chiclayo, quien a la vez les desean éxitos en su gestión.

El motivo de la presente, es para manifestarle que nuestra Institución ha autorizado que los alumnos del X ciclo de la Escuela Profesional de Administración Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipan, apliquen su trabajo de investigación de Tesis, según documento de la referencia.

- **DEZA CORONEL** Nora Yajaira -- DNI N° 48454151
- **MALCA LLONTOP** Karina Lizet – DNI N° 73319219

Es propicia la ocasión para reiterarle las consideraciones y estima personal.

Atentamente,



Mg. Darío Balcazar Quisana
DIRECTOR UGEL-CHICLAYO

Econ.YEOB/ADM
LAR/Resp.Control.Pers.

2035620 - 2226341