



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**MODELO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL SEGÚN REUVER BAR-ON
PARA MEJORAR DESEMPEÑO LABORAL, INSTITUCIÓN
EDUCATIVA EL NAZARENO CHICLAYO-2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Autora:

DEZA ZAPATA SUSETTY FIORELLA

Asesora:

MGTR.VASQUEZ HUATAY, KELLY CRISTINA

Línea de Investigación:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**CHICLAYO-PERÚ
2018**

Acta de Sustentación de Tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE SUSTENTACIÓN



En la ciudad de Chiclayo, siendo las 9:20 a.m horas del día 22 de enero del 2019, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 0181-2019, de fecha 21 de enero del 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: **“MODELO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL SEGÚN REUVER BAR – ON PARA MEJORAR DESEMPEÑO LABORAL, INSTITUCIÓN EDUCATIVA EL NAZARENO CHICLAYO - 2018”**, presentado por el (la) Bachiller: **DEZA ZAPATA SUSETTY FIORELLA**, con la finalidad de obtener el Título de Licenciada en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

PRESIDENTE : Mgtr. Kelly Vásquez Huatay
SECRETARIO (A) : Mgtr. Erick Gamarra Vera
VOCAL : MBA. Manuel Germán Cáceres

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve: **APROBADO POR UNANIMIDAD**, Siendo las 10:00 a.m del mismo día, se dio por concluir el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 22 de Enero del 2019

Mgtr.-Mgtr. Kelly Vásquez Huatay
Presidente

Mgtr. Erick Gamarra Vera
Secretario (a)

MBA. Manuel Germán Cáceres
Vocal

Dedicatoria

A Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida llenándome día a día de bendiciones.

A mis padres, Marina y Jeremías a quien los amo tanto por ser pilares firmes y fundamentales al cuidar con mucho amor y sacrificio en mi desarrollo integral, dedicándoles este esfuerzo que no solo ha sido mío sino mucho de ustedes por sacrificar muchas cosas con la finalidad de cumplir con éxito esta meta alcanzada.

A mi hermana, Cinthya Lucila, por sus consejos y por su constante apoyo incondicional durante mi formación profesional y compartir conmigo esta meta alcanzada.

A mi sobrinita Darybel Luana quien ha sido mi fuente inspiración y una de las tantas razones por las que cada día me esfuerzo es al máximo.

Susetty Fiorella Deza Zapata

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a Dios por permitirme llegar a cumplir uno de mis más grandes sueños de ser una profesional, en segundo lugar, a mis queridos padres por el inmenso esfuerzo que hacen día a día de motivarme a lograr todas mis expectativas profesionales y a mi hermana y sobrinita que me ayudan a mejorar mi calidad de persona.

A mis amigos y futuros colegas Claudia Vera, Fiorella Santisteban, Gloria Cayotopa y Cinthya Cruz, Antony Arrascue por estar conmigo siempre apoyándome y alentándome a culminar con éxito esta meta profesional y perseverancia por culminar la carrera de Administración.

A los docentes de la Universidad César Vallejo: Mg. Kelly Vásquez Huatay, Dr. Marco Carrasco Chávez, Mg. Magaly Nuñez Puse; por su desinteresado apoyo, paciencia y motivación siendo guías en la elaboración de mi investigación.

A los catedráticos: Mg. Luis Miguel Gonzales Zarpan, Lic. Est. Lilian Roxana Paredes López, y todos los docentes que me inculcaron sus enseñanzas durante los cinco años de mi carrera universitaria por ser apoyo y parte del desarrollo de mi investigación.

Al personal de dicha institución educativa El Nazareno por brindarme su apoyo para la realización de mi investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Susetty Fiorella Deza Zapata con DNI N° 77379789, a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesina son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo 11 de julio 2018



Susetty Fiorella Deza Zapata

Presentación

Señores miembros del jurado:

Considerando los lineamientos establecidos por la universidad cesar vallejo me es grato presentar antes ustedes mi tesis titulada: Modelo de Inteligencia Emocional según Reuver Bar- On para mejorar Desempeño Laboral, Institución Educativa El Nazareno Chiclayo-2018, cumpliendo con todos los requisitos de aprobación para obtener el título de Licenciado en Administración

Para el desarrollo de la investigación he considerado el formato plasmado por la universidad ya que se inició con la introducción y finalizo con las recomendaciones, en toda la investigación se tuvo en cuenta llegar a cumplir los objetivos plasmados en dicha investigación

De acuerdo a los resultados obtenidos por el pre y post test se determinó que el Modelo de Inteligencia Emocional según Reuver Bar –On mejoro significativamente el desempeño laboral, esperando contar con su criterio profesional al momento de calificar esta investigación, espero sus aportes y sugerencias siendo de gran beneficio para mi investigación.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Índice

Acta de Sustentación de Tesis	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 <i>Realidad Problemática</i>	13
1.2 <i>Trabajos Previos</i>	15
1.3 <i>Teorías Relacionadas al Tema</i>	18
1.4 <i>Formulación del Problema</i>	25
1.5 <i>Justificación del Estudio</i>	25
1.6 <i>Hipótesis</i>	26
1.7 <i>Objetivos</i>	27
II. MÉTODO	28
2.1 <i>Tipo de Investigación</i>	28
2.2 <i>Variables, Operacionalización</i>	28
2.3 <i>Población y Muestra</i>	31
2.4 <i>Técnicas de Instrumentos de Recolección De Datos, Validez Y Confiabilidad</i>	31
2.5 <i>Métodos de Análisis de Datos</i>	32
2.6 <i>Aspectos Éticos</i>	32
III. RESULTADOS.....	33
IV. DISCUSIÓN.....	57
V. CONCLUSIONES	59
VI. RECOMENDACIONES.....	60
VII. PROPUESTA.....	62

VIII. REFERENCIAS:	78
ANEXOS	81
<i>Matriz de consistencia</i>	82
<i>Instrumento: Cuestionario</i>	84
<i>Validación de Instrumentos</i>	91
<i>Autorización de publicación de tesis en el repositorio institucional UCV</i>	101
<i>Acta de aprobación de originalidad de Tesis</i>	102
<i>Reporte del turniting</i>	103

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Variable Dependiente.....	30
Tabla 2: Resultados del pre test dimensión conocimiento del trabajo.....	33
Tabla 3: Resultados del pre test dimensión iniciativa	35
Tabla 4: Resultados del pre test dimensión aplicación.....	37
Tabla 5: Resultados del pre test dimensión Calidad de Trabajo	39
Tabla 6: Resultados del pre test dimensión volumen de trabajo.....	41
Tabla 7: Diseño del modelo.....	42
Tabla 8 : Resultados del Post test dimensión conocimiento del trabajo	44
Tabla 9: Resultados del post test dimensión iniciativa.....	46
Tabla 10: Resultados del post test dimensión aplicación	47
Tabla 11: Resultados del post test dimensión calidad del trabajo	49
Tabla 12 : Resultados del post test dimensión volumen de trabajo	51
Tabla 13: Resultado de comparación entre el pre - post test.....	52
Tabla 14: Resumen descriptivo de la puntuación total obtenida en el pre y post test.	56
Tabla 15: Contratación de la hipótesis general del estudio	56
Tabla 16 Contrastación de Hipótesis	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 : Resultados del pre test dimensión conocimiento del trabajo.....	33
Figura 2: Resultados del pre test dimensión iniciativa	35
Figura 3: Resultados del pre test dimensión Aplicación.....	37
Figura 4 : Resultados del pre test dimensión calidad del trabajo.....	39
Figura 5 : Resultados del pre test dimensión volumen de trabajo.....	41
Figura 6: Resultados del post test dimensión conocimiento del trabajo	44
Figura 7: Resultados del post test dimensión iniciativa	46
Figura 8: Resultados del POS Test : Aplicación.....	48
Figura 9: Resultados del post test dimensión calidad del trabajo.....	50
Figura 10: Resultados del post test dimensión volumen de trabajo.....	52
Figura 11 :Comparación entre el pre - post test.....	53

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Aplicar Modelo de Inteligencia Emocional según Reuver Bar Bar- On para mejorar Desempeño Laboral, Institución Educativa El Nazareno Chiclayo-2018. Lo cual esta investigación contribuyó aportes teóricos y sociales que facultaron mejorar el Desempeño Laboral de los colaboradores a través de las dimensiones que son Conocimiento del trabajo, Iniciativa, Aplicación, Calidad de trabajo Volumen del Trabajo.

Considerando dentro de la investigación como hipótesis: La aplicación del modelo de inteligencia emocional según Reuven Bar- On mejora el Desempeño Laboral, Institución Educativa El Nazareno Chiclayo-2018.

Se llevó a cabo una investigación cualitativa con un diseño pre experimental, aplicada a una población finita de 35 colaboradores de la Institución Educativa El Nazareno Chiclayo-2018

Los instrumentos que se utilizó para la recolección de datos fueron las dos guías de entrevista dirigidas para el director y psicóloga de la institución, también se utilizó el cuestionario los cuales me sirvieron de gran aporte, los cuales fueron validados por expertos.

Con respecto a la confiabilidad se realizó una prueba piloto enfocada a 20 colaboradores de otra institución educativa “Angellus” con la finalidad de obtener certeza en la recopilación de información la cual se procesó en el programa SPSS, aprovechando el coeficiente estadístico Alfa de Cronbach.

La investigación culminó que el Modelo de Inteligencia Emocional según Reuver Bar-On para mejorar el Desempeño Laboral, Institución Educativa El Nazareno Chiclayo-2018 mejoro la conglomeración de respuestas de todas las dimensiones del Desempeño Laboral.

Palabras claves: Inteligencia Emocional, Desempeño Laboral

ABSTRACT

The main objective of this research was to: Apply Emotional Intelligence Model according to Reuver Bar Bar- On to improve Work Performance, Educational Institution El Nazareno Chiclayo-2018. Which this research contributed theoretical and social contributions that empowered to improve the Labor Performance of the collaborators through the dimensions that are Knowledge of the work, Initiative, Application, Quality of work, Volume of the Work. Considering within the investigation as a hypothesis: The application of the model of emotional intelligence according to Reuven Bar-On improves the Labor Performance, Educational Institution El Nazareno Chiclayo-2018. A qualitative research was carried out with a pre-experimental design, applied to a finite population of 35 collaborators of the El Nazareno Chiclayo Educational Institution. The instruments used for the data collection were the two interview guides directed to the director and psychologist of the institution, the questionnaire was also used, which was a great contribution to me, which were validated by experts. With respect to reliability, a pilot test was conducted focused on 20 collaborators from another educational institution "Angellus" with the purpose of obtaining certainty in the information collection which was processed in the SPSS program, taking advantage of the Cronbach's Alpha coefficient. The research culminated that the Emotional Intelligence Model according to Reuver Bar-On to improve the Labor Performance, Educational Institution El Nazareno Chiclayo-2018 improved the I improve the conglomeration of answers of all the dimensions of the Labor Performance.

KEYWORDS: Emotional Intelligence, Work Performance

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

Actualmente las organizaciones se encuentran en un proceso acelerado de cambios enfocándose en todos los ámbitos tanto sociales, culturales como políticos, donde se plantea distintos escenarios de oportunidades a través de la inteligencia emocional y desempeño laboral identificando todas las necesidades de capacitación y desarrollo señalando las distintas habilidades y destrezas del colaborador. Sin embargo, las empresas hoy en día no toman en consideración al empleado como un ente integral conformado por diferentes sentimientos y emociones introduciéndose a distintos cambios buscando la efectividad laboral.

(Araujo & Guerra, 2007) Nos expresa que a nivel mundial las organizaciones se enfrentan constantemente con la necesidad de mejorar su desempeño laboral y de esa manera fortalecer la competitividad y mantenerse óptimos en el mercado, actualmente en la sociedad se determina por los continuos cambios de paradigmas y el avance acelerado de la tecnología, las empresas y sus colaboradores se ven sumergidos en un cambio constante de adaptabilidad e innovación en sus procesos y poder proporcionar un mejoramiento continuo de la calidad y desarrollo de desempeño laboral

(Beltran, 2017) según el estudio mencionó a la inteligencia emocional como nueva herramienta de prevención de riesgos laborales, expresándonos que la inteligencia son distintas capacidades que permiten motivar mutuamente entre los colaboradores, manejando las relaciones de interacción teniendo en cuenta las habilidades tales como el control de impulsos, conocimiento emocional y la autoconciencia; facilitando de una manera muy practica la participación y comunicación fomentando un ambiente de trabajo saludable.

(Ordoñez, 2017) en su revista titulada Inteligencia Emocional la base del éxito para el futuro, nos expresa que dentro de la inteligencia emocional se integran las competencias de los colaboradores y se dan en el momento de unirse en equipo demostrando sus propias capacidades, gestionando sus propias inquietudes cogiendo como base la empatía.

(Adserá, 2017) en su block de Psicología positiva nos afirma que la inteligencia emocional lo conforma un conjunto de competencias y habilidades tanto intrapersonales como interpersonales, permitiendo la interacción con cada miembro tanto con los subordinados y colaboradores de poder resolver los distintos problemas; permitiendo llegar a una sola dirección. No solo es ser guías de los trabajadores y aprovechar al máximo sus capacidades y ayudarse mutuamente; demostrando que mediante el desarrollo de inteligencia emocional de los trabajadores en una empresa genera un alto nivel de productividad generando beneficios anuales entre un 7 % y 13%, es por eso que se recomienda que las empresas arriesguen por la formación académica y emocional de sus colaboradores

(Méndez, 2017) en su artículo Evaluación del Desempeño para crecer más, afirma que las evaluaciones del desempeño laboral es un mapeo del talento interno donde se analiza las habilidades de los colaboradores en relación con los objetivos que se les fueron asignados desde el primer día que empezaron a laborar. Actualmente los trabajadores no siempre se sienten identificados con los objetivos y lineamientos de dicha organización, no tiene clara la misión y visión que desean alcanzar en un futuro dicha empresa. (p,1)

(Velez, 2008) En la Guía Metodológica Evaluación del desempeño laboral afirma que en las instituciones la evaluación ocupa un valor fundamental, que funciona como un diagnostico que permite detectar los aciertos y las oportunidades de mejoramiento orientando en la toma de decisiones; implica planificar y organizar el proceso y desarrollo de las actividades, realizando un seguimiento a los compromisos que se de deriven de la evaluación para saber si obtuvieron resultados positivos. (p,13)

Acorde con la investigación realizada en la I.E “El Nazareno” donde el personal de esta institución les resulta difícil el expresar sus emociones de manera abierta con sus compañeros de trabajo, trayendo consigo diversas muestras de inseguridad en la toma de decisiones, además de mostrar un comportamiento poco optimista para el logro de los objetivos planteados por su institución, todo esto conlleva a reflejar un nivel de desempeño laboral muy por debajo de lo exigido logrando positivamente el logro de sus actividades laborales los cuales los lleven a una sola dirección de crecimiento.

1.2. Trabajos Previos

En dicha investigación mostrare antecedentes sobre la inteligencia emocional y desempeño laboral permitiendo conocer a fondo dichos temas.

A nivel Internacional

(Pereira, 2012) en su tesis titulada “Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral (estudio realizado con el personal de la empresa Serví puertas S.A de la ciudad de Quetzaltenango nos informa que:

A través del desarrollo de las distintas habilidades que se le brindan al colaborador sirven como herramienta para mejorar el desempeño y el manejo de emociones asegurado el éxito que se obtiene con la motivación e identificación en el puesto de trabajo.

Influye en mi trabajo de investigación, debido a que tanto la inteligencia emocional como el desempeño son dos variables que en la actualidad son aplicados en el ámbito organizacional, generando interés e impacto dentro de las organizaciones.

(Molina, 2012) “Estrategias de Inteligencia Emocional aplicada a la empresa distribuidora Casaval y su impacto en el Desempeño Laboral en la ciudad de Cuenca” afirma

Dentro del estudio realizado no se generó ningún impacto en el desempeño causado por distintos factores negativos como positivos entre ellos tenemos: sobrecarga de sus rutinas diarias, falta de disponibilidad de tiempo, falta de herramientas de acuerdo a su puesto en el que se encontraban, en la parte positiva encontramos: permanencia de puestos, ambiente interaccional.

(Sum M. , 2015) en su trabajo de investigación titulado “MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL” (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 Quetzaltenango)”

Aporta a mi trabajo de investigación que cada organización debe evaluar a través de la escala de Likert se obtienen resultados negativos como positivos sobre el desempeño de sus tareas de cada colaborador en dichas actividades; verificándose si cada trabajador sigue los lineamientos que cada empresa tiene para el desarrollo de sus tareas.

A nivel Nacional

(Herrera, 2016) en su investigación “La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de san Martín, Región san Martín- Tarapoto”.

Existe una relación directa significativa entre la variable de inteligencia emocional y desempeño laboral; por lo que, si la inteligencia emocional se desarrolle de manera alta en el colaborador entonces mejorará su desempeño dentro de la organización. Además, recomendó, que se debe prestar más atención a sus colaboradores, escuchando sus sugerencias y reclamos para que se identifiquen con la empresa, sintiendo que sus objetivos son iguales a los de su centro laboral.

Es importante para mi trabajo de investigación, permitiendo a cada colaborador controlar sus impulsos frente a una situación incómoda, sabiendo cómo reaccionar con sus compañeros de trabajo sin ocasionar conflictos laborales. La inteligencia emocional y el desempeño van de la mano porque permite evaluar los conocimientos y el seguimiento de sus objetivos de acuerdo a los lineamientos planteados por la organización.

(Huacac, 2014) en su estudio denominado “la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa de generación eléctrica del sur, periodo 2011-2013” realizado en Tacna, concluye que existe una relación directa entre la inteligencia emocional con referencia al desempeño laboral; es por ello, que es de vital importancia que la empresa debe optimizar los ambientes de trabajo acorde a las necesidades de los trabajadores y en concordancia a la normativa de seguridad y salud ocupacional para que su nivel de trabajo no disminuya. Para ello, recomienda que se realicen talleres de inteligencia emocional, para fortalecer la autoestima de sus colaboradores, controlando sus emociones para mejorar sus relaciones con sus compañeros de trabajo.

Esta investigación es importante para mi trabajo de investigación, debido a que permitirá que los trabajadores de la institución mejoren sus habilidades, controlando sus emociones, de esta manera pueda mejorar su desempeño dentro de su centro laboral; realizando sus funciones en un ambiente agradable, siendo motivados por el director de la institución.

(Huanca, 2012) en su trabajo de investigación denominado “Niveles de inteligencia emocional de docentes de una institución educativa del distrito de ventanilla – callao (Lima)”, Concluyó que: Los colaboradores se encuentran en un término medio en cuanto al manejo de sus emociones, debido a que no pueden manejar situaciones estresantes y fuertes emociones, así como la habilidad para resistir o postergar un impulso para actuar. Además, menciona que se debe de capacitar a los colaboradores para que puedan manejar sus emociones a un 100 % para que pueda mejorar en el desempeño dentro de la institución.

Aporta a mi trabajo de investigación que las organizaciones deben aplicar la inteligencia emocional en sus trabajadores permitiéndole a cada docente manejar eficientemente sus emociones. Nos indica que aplicando la inteligencia emocional en las organizaciones obtendrán la capacidad de comprender las emociones, fomentando un ambiente emocional e intelectual.

A nivel Local

(Arce, 2016) realizó un estudio de investigación realizado por la Universidad Católica del Perú que tiene como objetivo determinar la relación entre los resultados de la evaluación del desempeño y la estabilidad laboral teniendo como objeto de estudio a una empresa del sector servicios de la ciudad de Lima entre los años 2011 al 2013.

“Como resultado de la investigación se concluyó que existe una relación directa entre las variables de estabilidad laboral y evaluación del desempeño indicándonos que al adquirir la inestabilidad laboral por parte de los colaboradores, los resultados del desempeño laboral tienen una discontinuidad considerablemente”

(Cubas, 2012) en su tesis titulada Análisis de la inteligencia emocional de la teoría de Robert Cooper, para verificar el desempeño laboral del Asociado del área de cajas de la empresa Sodimac - Chiclayo 2012. Chiclayo: concluye:

En las organizaciones se deben propiciar capacitaciones en la temática de Inteligencia Emocional a fin de proveer de herramientas sociales, destrezas y habilidades que les permita ser capaces de manejar y propiciar un desempeño laboral en las empresas que direccionan.

(deza, 2017) en su esquema de investigación titulado INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE CHICLAYO – 2016.

Concluye que las dos variables tanto Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral tienen relación directa y positiva de un 63% ambas variables permiten que la organización mejore en su ambiente tanto laboral como social. Aporta que un programa o taller basado en las variables de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral es factible porque mejora la capacidad de los colaboradores incentivando a optar por un mejor impulso para el desarrollo de sus actividades.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

1.3 Teorías de los dos Modelos Mixtos

1.3.1. Concepto de Inteligencia Emocional Según Goleman

Define a la inteligencia emocional como la capacidad de reconocer y manejar nuestros propios sentimientos encargándonos de monitorear nuestras relaciones, dentro de este modelo encontramos una serie de competencias que facilitan a las personas en el manejo de sus propias emociones hacia uno mismo. (Golemán, 1996)

Basada en las aptitudes personales:

Auto- Conocimiento

Saber que se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar la toma de decisiones dentro del auto conocimiento aquí encontramos 3 sub- aptitudes: Conciencia emocional, Auto evaluación precisa, Confianza en uno mismo.

Auto – regulación

Manejar las emociones de modo que faciliten las tareas entre manos, existen cinco sub – aptitudes: Auto- control, Confiabilidad, Escrupulosidad, Adaptabilidad e innovación.

Motivación

Utilizar las preferencias más profundas para orientarse y avanzar hacia los objetivos conformada por cuatro sub- aptitudes: Compromiso, Iniciativa, Optimismo.

Empatía

Percibir lo que sienten los demás siendo capaces de ver las cosas desde su perspectiva, planeta cinco sub- aptitudes.

Comprender a los demás, Orientación hacia el servicio, Conciencia política.

Habilidades Sociales

Manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales, plantea ocho sub-aptitudes: Influencia, Comunicación, Manejo de conflictos, Establecer vínculos, Colaboración y cooperación.

1.3.2. Modelo de Inteligencia Emocional Según Reuver Bar-On

Este modelo nos permite ver el aspecto más positivo de la vida conformado la expresión sobre la inteligencia emocional y social haciendo referencia a las competencias sociales que se deben tener para desenvolverse en la vida laboral.

A través del fortalecimiento de la autoconciencia y autorrealización permite incrementar nuestro propio impulso para conseguir estas metas. Siempre y cuando nuestros objetivos profesionales estén alineados con nuestra comprensión de quiénes somos y lo que queremos hacer profesionalmente, el enfoque para lograr esas metas personales y profesionales motivándonos a crecer, sintiéndonos comprometidos con los que hacemos, permitiéndonos lograr nuestras propias metas propuestas.

1.3.3 Importancia de la Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional permite ser exitoso en la vida laboral exclusivamente debemos concentrarnos en elevar nuestro coeficiente emocional, te has preguntado porque somos tan impulsivos en general crecemos con esa actitud de atacar sin pensar. Hoy en día en pleno siglo XXI aún seguimos con esos pensamientos y estructuras cerebrales de hacer las cosas sin pensar; ya es tiempo que nos eduquemos emocionalmente volviéndonos observadores de tus emociones e identificarlas cuando aparezcan y ustedes dirán que ridículo suena todo esto pero cada trabajador deben entrenarse a reconocer y etiquetar sus sentimientos emocionales conceptuales y sociales regulando sus propias emociones , decidiendo obtener la capacidad de poder controlar el barco de nuestras malas acciones estableciendo relaciones más solidadas entre compañeros. (Ugarriza , 2001, pág. 7)

1.3.4 Concepto de Inteligencia Emocional

Es la agrupación de competencias donde se identifica los comportamientos emocionales permitiendo controlar las emociones y de esta manera colocarse en el zapato de la otra persona manteniendo una relación adecuada, así mismo manteniendo relaciones adecuadamente contando con la capacidad de reaccionar ante él temperamento y reacciones de otros, así como enfrentarnos diariamente con los desafíos y presiones continuas de cada tarea; por otra parte el incremento de inteligencia emocional en los trabajadores mejora las posiciones más críticos para el rendimiento y desempeño laboral. Este modelo está compuesto por distintitos aspectos entre ellos tenemos : componente intrapersonal, componente interpersonal, componente del estado de ánimo en general, componentes de toma de decisiones, componente del manejo del estrés, son las distintas habilidades que me permiten comprender los sentimientos, emociones y saber diferenciarlos y sobrellevarlos en el trabajo, de tal manera expresar sus sentimientos sin dañar los sentimientos d los demás y saber proteger nuestros derechos de una manera no destructiva y poder tomar decisiones. (Ugarriza , 2001)

:

1.3.5. Componentes de Inteligencia Emocional según : (Ugarriza , 2001)

Componente Interpersonal

Es el conglomerado de habilidades que permiten expresar con mesura sus propias impresiones manteniendo la compostura emocional en su centro de trabajo siendo aptos para reconocer cuales son los puntos fuertes y frágiles caracterizando confianza de uno mismo y expresarla hacia los demás obteniendo una facultad critica.

- **Empatía:** Entender los problemas e impresiones que pasan las personas caracterizadas por la confianza, teniendo la capacidad de percibir y comprenderse apropiadamente.
- **Relaciones Interpersonales:** Se enfoca en conservar las relaciones recíprocamente caracterizadas por la confianza y la comprensión, estableciendo vínculos de colaboración y cooperación de habilidades en equipos.
- **Responsabilidad Social:** Es contar con la disposición de contribuir con la sociedad en determinados grupos sociales en general mejorando el bienestar de los demás.

Componente de Adaptabilidad

Permite valorar cuan exitosa es la persona para adecuarse a las exigencias de su entorno, evaluando y enfrentándose de manera positiva las situaciones problemáticas.

- **Prueba de Realidad:** Indica a que cada colaborador sea capaz de determinar entre lo subjetivo y lo que en realidad existe, refiriéndose a la realidad actual de las personas realistas intentando resolver las situaciones críticas en vez de evitarlos.
- **Solución de problemas:** Son las actitudes que permiten encontrar posibilidades que implican soluciones a problemas en situaciones, comprendiendo la manera a la que estas influyen en la toma de decisiones.

- **Flexibilidad:** Se refiere a la capacidad que tiene cada colaborador con la finalidad de adaptar sus emociones. Son pautas de conciliación que buscan mejorar el bienestar social para las personas generando estabilidad entre la vida personal y profesional.

Componente Manejo del Estrés

Es la coacción que se halla en su propio entorno laboral lo cual puede originar saturaciones tanto físicas como psicológicas, generando diversos efectos negativos en su ambiente laboral.

- **Tolerancia al estrés:** Saber cómo enfrentarse a las dispersar situaciones complejas que presentan en la vida cotidiana, sabiendo manejarlas e influyendo en ellas, convirtiéndose capaces de resolver los eventos adversos y situaciones estresantes sin atacarse entre compañeros.
- **Control del impulso:** Aptitud de resistir y evitar decisiones o comportamientos apresurados.

Componente del estado de Animo en general (CAG)

Se refiere a la actitud de no depender emocionalmente de otros, comportándose de una manera libre y autónoma, mide la capacidad de la persona de disfrutar de la vida convirtiéndose en una persona optimista y positiva; convirtiéndose en un elemento muy esencial para la interacción con los demás.

- **Felicidad:** Se refiere a que cada colaborador se siente capaz sintiéndose satisfecho con sus propias vidas compartiendo la compañía de su propio entorno social y profesional, adecuándose a las distintas condiciones o situaciones cambiantes.
- **Optimismo:** Se enfoca a que cada trabajador debe ser capaces de buscar el lado negativo tomándolo como una guía para mejorar en sus acciones; obteniendo placer de sus propias vidas aun cuando afrontan diversos paradigmas.

1.4. Desempeño Laboral

Se encarga de identificar las distintas actividades que se realiza durante su jornada laboral, permitiendo mejorar los resultados de sus actividades según lo que se solicite en su puesto de trabajo. Permitted mejorar su rendimiento mostrando a cada colaborador en dónde debe mejorar y por qué; logrando llegar a los objetivos meta de la empresa. El autor menciona que la evaluación de desempeño tiene como objetivo, analizar cómo los miembros de la organización se encuentran realizando la tarea que se les ha sido asignada, de esta manera, pueda identificarse a tiempo los problemas que afectan la productividad de sus colaboradores. (Snell & Bohlander , 2013)

1.4.1 Métodos de Evaluación Del Desempeño

Menciona los siguientes métodos según : (Snell & Bohlander , 2013)

Método que se Empleará en la Evaluación de Desempeño en la Presente Investigación:

Método de rasgos:

Permite medir ciertas características de los colaboradores que son de vital importancia para su propio puesto como la confiabilidad, creatividad, iniciativa y liderazgo siendo diseñados de acuerdo a la actividad que realizan.

En la presente investigación el método que se emplearé para evaluar el desempeño de los docentes de la Institución educativa El Nazareno será a través del Método de Escalas Graficas de Calificación; debido a que se realizó un análisis preliminar de todo el sector para tener un mejor conocimiento sobre las características que el director buscan evaluar a sus colaboradores en dicha institución.

1.4.2. Método de Escalas Graficas De Calificación

Este método está representado a través de una escala que la persona encargada de evaluar señala el grado en el que el colaborador posee dicha característica. En este método se distinguen cinco dimensiones del desempeño laboral, las cuales son: **Conocimiento del trabajo, iniciativa, aplicación, calidad del trabajo y volumen del trabajo**

(Alles M. , 2005) determina el concepto de cada indicador, teniendo como indicadores a los siguientes: **Herramientas al servicio del negocio, creatividad en soluciones, flexibilidad, tolerancia a la presión.**

Conocimiento del Trabajo

Indica que todo colaborador debe conocer las metas, objetivos y funciones que las empresas brindan.

- **Herramientas al servicio del negocio:** Consiste en que cada colaborador debe estar preparado para emplear de manera adecuada los equipos de trabajo y de esta manera poder realizar correctamente sus funciones, sin ningún tipo de problemas, mejorando su conocimiento para desempeñarse mejor, menciona que el trabajador debe de encontrarse capacitado y poder adaptarse sin ningún problema. (Alles M. , 2005)

Iniciativa

Consiste en que el colaborador cuenta con la capacidad necesaria para resolver problemas que suelen presentarse, contando con la confianza necesaria para terminar adecuadamente con su jornada.

- **Creatividad en soluciones**

Es la capacidad para poder desarrollar ideas innovadoras permitiéndoles sentirse aptos mediante su propio desarrollo de sus conocimientos permitiéndoles ser sus propios jefes. (Alles M. , 2005)

Aplicación

Se refiere a la atención y aplicación del trabajo diario realizado por los colaboradores en su centro laboral.

- **Flexibilidad**

Permite al colaborador de tener una mente abierta a la hora de recibir opiniones de otras personas que se encuentran en su centro de trabajo. (Alles M. , 2005)

- **Tolerancia a la presión**

Los trabajadores para poder desempeñarse correctamente deben de tener la capacidad para responder de manera adecuada a la presión que se exige en su puesto de trabajo; resolviendo positivamente ante cualquier problema que surja. (Alles M. , 2005)

Calidad de Trabajo

Aquí se busca que los colaboradores sean cuidadosos y minuciosos al momento de realizar sus funciones, para llegar al objetivo en común.

- **Metodología para la calidad:** Aquí se procura que el trabajador de Identifique y relacione de manera correcta a los procesos que se desarrollan dentro de la organización. (Alles M. , 2005)

Volumen de Trabajo:

Es la cantidad de trabajo asignada en las funciones, pero de manera aceptable.

- **Productividad:** Es la manera como los colaboradores cumplen con los objetivos que se establecen dentro de la empresa, de acuerdo con las metas que se establecen diariamente para poder obtener resultados positivos, para seguir siendo
- eficientes (Alles M. , 2005)

1.4. Formulación del Problema

¿Cómo la aplicación del modelo de Inteligencia Emocional según Reuver Bar-On mejora el desempeño laboral, Institución educativa El Nazareno Chiclayo-2018?

1.5. Justificación del Estudio

A). Justificación de la investigación

Este proyecto de investigación tiene como finalidad mejorar el desempeño laboral conocimientos a través de la aplicación del modelo de inteligencia emocional de Reuven Bar-On, permitiendo identificar las fortalezas y debilidades de los docentes en dicha institución; analizando el desenvolvimiento de sus distintas tareas de manera eficiente; guiados a cumplir con los objetivos meta, logrando la participación y retroalimentación entre director y colaboradores

B). Justificación Teórica:

La presente tesis mejora el avance y obtención de nuevos conocimientos a través del modelo de inteligencia emocional de Reuven Bar-On permitiendo mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución educativa El Nazareno, realizando una formación de valorización de los programas de selección, información y una retroalimentación entre trabajadores a través de las competencias laborales, enfocándose en resultados especialmente relacionados a la cantidad y calidad de trabajo desarrollado.

C). Justificación Práctica:

La presente investigación permite mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores dentro de la institución, logrando trabajar en conjunto, respetando las decisiones de los demás. Permitiendo supervisar las tareas de acuerdo a los lineamientos y objetivos de dicha institución, para que cuando ocurra alguna deficiencia dentro de la organización el director y los colaboradores se encuentren aptos para brindar una solución oportuna mejorando las condiciones de trabajo dentro de la institución convirtiéndose en indispensables por los años de experiencia que tienen cada colaborador generando un equilibrio profesional.

D). Justificación metodológica

Esta investigación me permitirá conocer la realidad de dicha Institución Educativa El Nazareno, elaborando un instrumento para evaluar el desempeño laboral a través de sus dimensiones de dichos autores citados, mediante la elaboración de un cuestionario que serán validadas por expertos en dicha materia, permitiéndome obtener una información fiable para mejorar el desempeño laboral.

1.6. Hipótesis

Hipótesis alternativa (H1):

La aplicación del modelo de inteligencia emocional según Reuven Bar-On mejora el Desempeño Laboral, Institución Educativa El Nazareno Chiclayo-2018.

Hipótesis nula (H0):

La aplicación del modelo de inteligencia emocional según Reuven Bar-On no mejora el Desempeño Laboral, Institución Educativa El Nazareno Chiclayo-2018.

1.7. Objetivos

Objetivo General

Aplicar el modelo de Inteligencia Emocional según Reuven Bar-On para mejorar el Desempeño Laboral, Institución Educativa El Nazareno Chiclayo-2018.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la Institución, Educativa El Nazareno Chiclayo 2018 con respecto al desempeño laboral de los colaboradores.
- Diseñar el modelo de Inteligencia Emocional según Reuven Bar-On para mejorar Desempeño Laboral, institución educativa El nazareno Chiclayo-2018.
- Evaluar y comparar la mejora del desempeño laboral después de la aplicación del modelo de Inteligencia Emocional según Reuven Bar-On en la institución educativa El Nazareno Chiclayo-2018.

II. MÉTODO

2.1. Tipo de Investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) comento que existen diferentes tipos de diseño de investigación de los cuales, afirma que el diseño que se aplicará es Pre-experimental debido a que permite realizar una pre - prueba y una post prueba con una misma población de estudio(p,147), de esta manera observar las implicaciones de cada colaborador donde se ejercerá la influencia sobre la variable dependiente a través de la aplicación de un estímulo en este caso los resultados evaluarán los cambios plasmados; lo cual la investigación es aplicada porque permitirá resolver los problemas a través de la utilización de conocimientos.

Cuyo esquema es:



Dónde:

G : Grupo de estudio

O1 : Desempeño laboral (Pre test)

X : modelo de Inteligencia Emocional según Reuver Bar-On

O2 : Desempeño laboral (Post test)

2.2. Variables, Operacionalización

Variable independiente: MODELO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL SEGÚN REUVER BAR-ON

Definición conceptual:

(Ugarriza , 2001) Manifestó que son un conjunto de competencias y comportamientos emocionales que permitan controlar nuestras emociones poniéndose en el lugar de la otra persona, permitiendo ayudar y entender cómo se sienten los demás, manteniendo una relación más directa frente a las obligaciones, desafíos y presiones continuas de cada tarea.

Definición operacional:

Es un modelo conformado por componentes sociales los cuales permiten llevar un control de las capacidades de cada colaborador y de esta manera poder manejar sus impulsos al momento de afrontar situaciones estresantes al momento de realizar con el seguimiento de sus actividades ;así mismo tuve una entrevista con la psicóloga de dicha institución donde se le mostro todas las dimensiones e indicadores que tiene dicho modelo, me sugirió que solo escogiera cuatro componentes las cuales se adaptaban a la realidad del colegio, entre ellas tenemos: Componente Interpersonal, Componente de Adaptabilidad, Componente del Manejo del Estrés y Componente del estado de Animo las cuales fueron trabajadas en mi proyecto de investigación.

Variable dependiente: DESEMPEÑO LABORAL

Definición conceptual

(Snell & Bohlander, 2013) Tiene como objetivo, analizar cómo los miembros de la organización se encuentran realizando la tarea que se les ha sido asignada, para que de esta manera, pueda identificarse a tiempo los problemas que afectan la productividad de sus colaboradores.

Definición operacional

Se elaboró un cuestionario el cual consta de 24 preguntas el cual estuvo dividido en 5 dimensiones el cual contiene entre uno y dos indicadores por cada dimensión los cuales me sirvieron para medir un pre y pos test del desempeño laboral en la institución educativa El Nazareno, Chiclayo .El cual me permitió verificar el desarrollo de sus actividades y en distintas ocasiones comparar sus habilidades entre compañeros permitiéndoles saber si se mantienen alineados con los objetivos de dicha institución, y de esta manera mejorar la calidad en el cumplimiento de sus actividades.

Cuadro de Operacionalización.

Tabla 1: Variable Dependiente

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	instrumento	Ítems de preguntas
Desempeño laboral	Snell & Bohlander (2013) Tiene como objetivo, analizar cómo los miembros de la organización se encuentran realizando la tarea que se les ha sido asignada, para que de esta manera, pueda identificarse a tiempo los problemas que afectan la productividad de sus colaboradores	Conocimiento del trabajo	Herramientas al servicio del negocio	cualitativa	Cuestionario	1,2,3,4
		Iniciativa	Creatividad en soluciones			5,6,7,8
		Aplicación	Flexibilidad Tolerancia a la presión			9,10,11,12,13,14,15,16
		Calidad del trabajo	Metodología para la calidad			17,18,19,20
		Volumen de trabajo	Productividad			21,22,23,24

Fuente: Elaboración propia

2.3.Población y Muestra

Población

Según Tamayo (1997) "Es un conjunto de individuos de la misma clase donde se define la totalidad de unidades de población que poseen una característica en común" p.114.

Para el presente estudio la población es finita y está conformada por 35 colaboradores de la institución educativa El Nazareno, 28 son mujeres y 07 son varones, los cuales tienen una permanencia mínima de un año en la institución.

Muestra

No se consideró muestra para el presente trabajo de investigación, porque la muestra será equivalente a la población.

Unidad de análisis:

Un colaborador de la institución educativa El Nazareno, Chiclayo.

2.4.Técnicas de Instrumentos de Recolección De Datos, Validez Y Confiabilidad.

2.4.1. Técnica:

En la investigación se aplicó un cuestionario el cual fue formulado por una pre- prueba y una post- prueba usando la escala de Likert, permitiendo conocer a fondo los problemas con las que contaba la institución Educativa El Nazareno, Chiclayo.

2.4.2. Instrumentos

Guía de entrevista:

La guía de entrevista será dirigida al director (Mg. Hugo Ilatoma Mendoza) y a la psicóloga (Lic. Lady Vásquez Rodríguez) de dicha institución los cuales contaron con la disponibilidad y sinceridad necesaria. Se utilizaron dos instrumentos los cuales constaron de 11 y 19 preguntas de estudio; su aplicación duró 20 minutos, obteniéndose información el cual permitió caracterizar la situación de la institución y datos para el diseño de mi modelo de inteligencia emocional

Cuestionario:

Este instrumento fue formulado por 24 preguntas usando la escala de Likert, con los ítems: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre, permitiéndome evaluar el nivel de desempeño laboral en el que se encuentran los colaboradores de la institución educativa El Nazareno.

Validación:

La validación del contenido de este proyecto de investigación fue realizada por los siguientes expertos: Estadística, Psicología, Administración.

Confiabilidad:

Se desarrolló a través de los coeficientes estadísticos nominado Alfa de Crombach, donde se verifico la situación actual de la Institución Educativa el Nazareno por lo consiguiente se aplicó también la prueba piloto con la finalidad de fortificar la validez del instrumento.

2.5.Métodos de Análisis de Datos

En mi investigación emplee el uso de mi cuestionario el cual se aplicó a los colaboradores para obtener los resultados requeridos los cuales fueron transferidos y procesados en el software estadístico del SSPS versión 22, posteriormente para el análisis realizando cuadros de frecuencia, gráficos y análisis porcentual para la tabulación e interpretación respectiva, teniendo en cuenta que los datos fueron reservados solo para la institución; respetando las diferentes teorías de norma APA.

Estadística descriptiva e inferencial:

Se utilizó el coeficiente estadístico paramétrico T-student en SPSS, con la finalidad de medir la variación de la distribución de frecuencias de muestras en relación a la variable dependiente.

2.6.Aspectos Éticos

Observación participante: Como investigadora actuaré con sensatez durante el transcurso de la provisión de los datos asumiendo compromiso y ética para los resultados obtenidos

III. RESULTADOS

3.1 Diagnosticar la Situación Actual de la Institución Educativa El Nazareno

En el presente trabajo de investigación se representan los resultados del Pre Test evaluado con el cuestionario que se aplicó a todos los colaboradores de la Institución Educativa El Nazareno Chiclayo en tablas, gráficos estadísticos seguida de sus interpretaciones mostrando los más resaltantes que se pudo hallar, siendo esta información procesada por dimensiones de la siguiente manera:

Tabla 2: Resultados del pre test dimensión conocimiento del trabajo

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	%	%	%	%	%
¿Para el desarrollo de sus labores toma en cuenta los objetivos de la institución?	0.00	21.40	45.70	22.90	10.00
¿Durante su jornada laboral se les informa las actividades que debe desarrollar?	16.50	23.03	28.00	30.60	13.20
¿Logra efectivamente sus actividades de acuerdo a los planeamientos que el colegio pretende ejecutar?	10.00	35.00	39.64	10.10	0.00
¿Identifica claramente los problemas que se presentan en su centro de trabajo?	36.89	0.00	54.71	0.00	2.90

Fuente: Elaboración propia

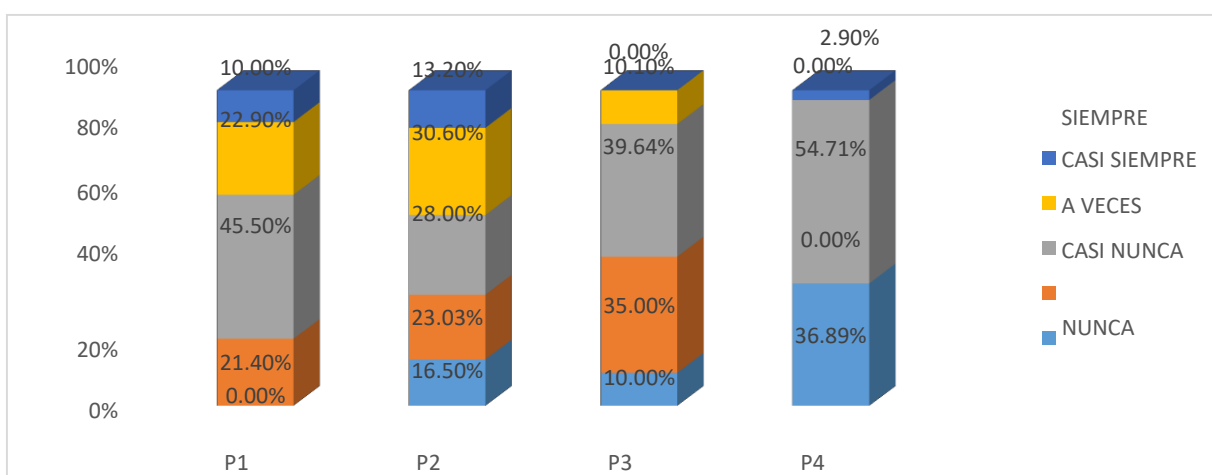


Figura 1 : Resultados del pre test dimensión conocimiento del trabajo

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la figura 1 que un 45.50% y un 10% a veces y siempre los colaboradores toman en cuenta los objetivos y criterios que la institución establece, esto nos quiere decir que los trabajadores tienen poco conocimiento de las herramientas que se utilizarán en las actividades, mientras tanto un 30.60% y un 13.20% casi siempre y siempre logran positivamente sus jornadas de acuerdo a los planeamientos a ejecutar esto se debe que la organización no informa a sus colaboradores las funciones a desplegar. Seguido de un 39.64% y 10% a veces y nunca los colaboradores determinan de manera observadora y precisa los contratiempos que presenta la institución y solo un 54.71% y un 2.90% a veces y siempre de los colaboradores indican que la institución no cuenta con una buena coordinación, indicando que dichos colaboradores no disponen con la habilidad y asertividad de brindar soluciones evaluando entre lo que realidad existe dentro de la institución, ajustado a sus conductas y condiciones ambientales.

Esto indica que todos los colaboradores no se comprometen con las metas y funciones; generado porque no hay una buena relación interpersonal donde se demuestre a sí mismo como una persona que coopera e implementa soluciones accesibles afectando el nivel de su desempeño laboral.

Tabla 3: Resultados del pre test dimensión iniciativa

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	%	%	%	%	%
¿Cuándo pasa por problemas, le es fácil acabar con sus actividades sin esperar que se lo indiquen?	0.00	38.15	35.70	26.15	0.00
¿Propone ideas para mejorar el desarrollo de sus funciones dentro de la institución?	9.10	38.60	41.04	11.26%	0.00
¿Supera con facilidad el intercambio de palabras que tiene con sus compañeros?	0.00	11.04	48.60	40.36%	0.00
¿Cuándo hay una reunión con los directivos le es difícil tomar una decisión ante la situación por la cual están pasando?	0.00	39.05	50.62	9.95	0.38

Fuente: Elaboración propia

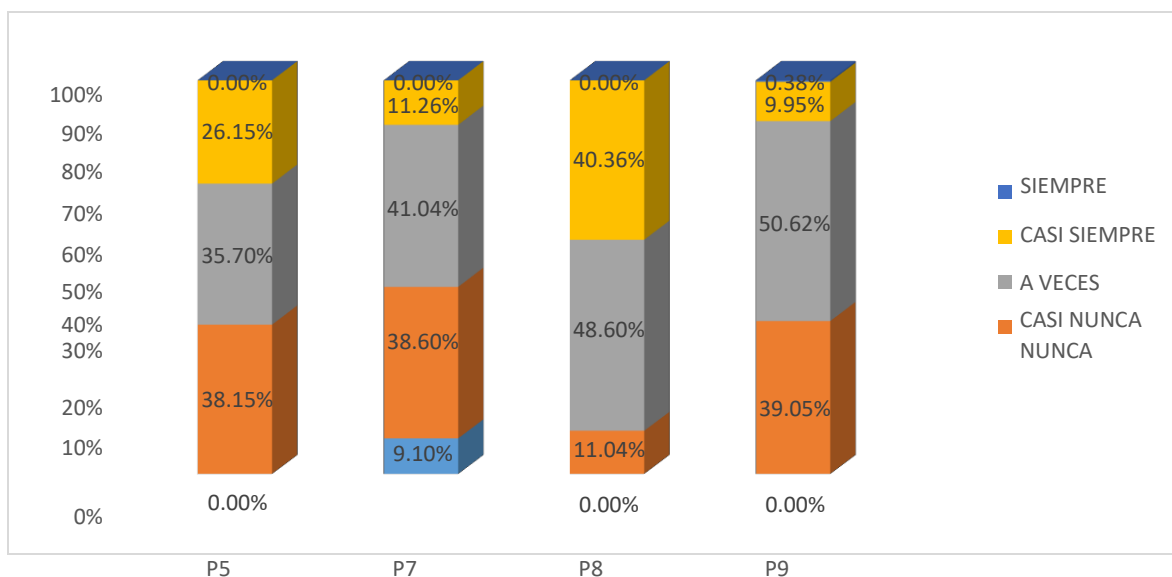


Figura 2: Resultados del pre test dimensión iniciativa

Fuente: Elaboración propia

En la figura 2 se observa 38.15 % y un 26.15% a veces y siempre tienen dificultades para acabar con sus responsabilidades laborales necesitan ayuda de una persona que este atrás de ellos informando e indicando como realizarlo, les resulta difícil escoger la mejor solución cuando tiene que resolver un problema, por lo general se traban con las situaciones críticas de la institución. El 41.04 % y solo un 9.10% a veces y nunca son capaces de proponer ideas de éxito y desarrollo esto se debe que cada colaborador. Un 48.60% y un 11.40% a veces y casi nunca relativamente les es difícil expresar sus ideas y sentimientos entre compañeros y directivos no sintiéndose seguro de sí mismo renunciando a sus propios pensamientos y aceptar lo que el resto se lo indique y esto se refleja porque no hay flexibilidad y habilidad al realizar un ajuste de sus propias emociones, en relación a la toma de decisiones nos arroja un 50.62% y 9.95% a veces y siempre son difíciles de evaluar y brindar una solución ante la situación por la cual están atravesando. Esto relativamente se relaciona con el indicador solución de problemas no implementando nuevas opciones de alternativas, no viendo la realidad por la situación que están pasando solo viven de su entorno; no tomando en cuenta las opiniones entre compañeros generando una negatividad laboral, no tomando en cuenta que es un factor indispensable para colaborador al momento de tomar decisiones antes algunas circunstancias que se pueden dar en la empresa.

Tabla 4: Resultados del pre test dimensión aplicación

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	%	%	%	%	%
¿El desarrollo de sus jornadas laborales son evaluadas en el tiempo determinado?	0.00	35.00	51.40	10.70	2.90
¿Usted se adapta con facilidad frente a los cambios que realiza la institución?	0.00	32.70	54.30	13.00	0.00
¿Se realizan talleres permitiéndoles mejorar su crecimiento académico?	17.00	34.00	49.00	0.00	0.00
¿Los directivos planifican su formación académica implementando nuevos procedimientos de crecimiento productivo?	17.10	30.00	45.70	5.60	0.00
¿Es capaz de manejar situaciones de estrés, cuando se les asigna mayor carga en el desenvolvimiento y cumplimiento de tareas asignadas?	0.00	48.00	52.00	0.00	0.00
¿Existe reconocimiento por parte de sus superiores en su centro de labores?	33.00%	45.70%	21.00%	0.00%	0.00%
¿Cuenta con el apoyo de sus superiores cuando tiene contratiempos dentro de la institución?	28.60%	58.04%	13.36%	0.00%	0.00%
¿Utilizan técnicas para controlar sus emociones ante una situación laboral abrumadora?	29.30%	48.00%	17.06%	3.79%	3.87%

Fuente: Elaboración propia

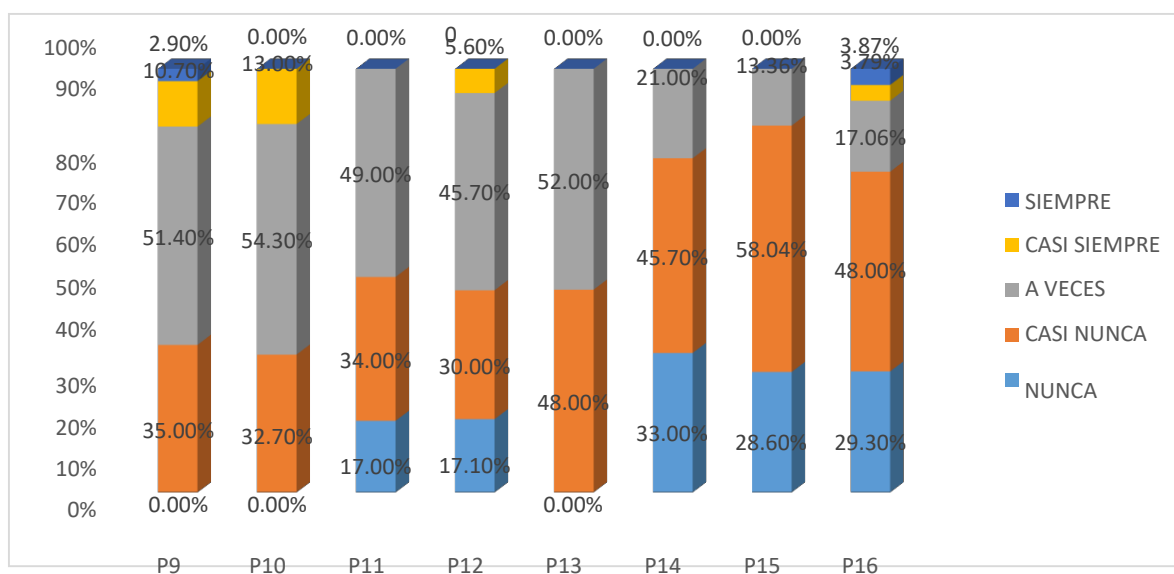


Figura 3: Resultados del pre test dimensión Aplicación

Fuente: Elaboración propia

En la figura 3 el 51.40% y un 2.90 % con los ítems a veces y siempre de los encuestados indicaron que no son evaluados en el tiempo determinado generado por una mala organización por parte de los directivos encargado de evaluar todos los procedimientos y desarrollo de sus rutinas diarias, seguido con un 54.30% y 13% los encuestados respondieron que a veces y casi nunca se adaptan con facilidad ante los cambios institucionales lo cual no les es fácil salir de su zona de confort. Y un 49% y 17% a veces y nunca se realizan talleres donde se les brinden conocimientos para incrementar su formación académica. El 45.70% y 17.10% indican que a veces y casi nunca los directivos planifican sus procesos académicos, esto se origina por que la institución no toma en cuenta que a través de la flexibilidad se mide el grado de cambios constantes con la finalidad que si al trabajador se les presenta una dificultad el supervisor les brindaría una solución. Un 52% y 48% a veces y casi nunca los colaboradores son capaces de manejar situaciones de tensiones laborales cuando se les sobrecarga el trabajo. El 45.70% y 21% casi nunca y a veces existe reconocimientos por parte de sus superiores, ahora bien, un 58.04% y un 13.36% indican que no tiene el apoyo de sus coordinadores no se les toman en cuenta sus opiniones de solución cuando hay conflictos o un bajo rendimiento laboral. Por concluir un 48% casi nunca y de esta manera se relaciona mucho con la tolerancia al estrés y control de impulsos y de cómo poder superar dichos problemas así mismo un 48% y 3.79% casi nunca y siempre los colaboradores utilizan técnicas para soportar adversas situaciones estresantes y fuertes emociones postergando sus impulsos cuando se les presentan actividades abrumadoras.

Tabla 5: Resultados del pre test dimensión Calidad de Trabajo

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	%	%	%	%	%
¿En su centro de trabajo toman en cuenta sus opiniones de solución para el desarrollo de sus actividades?	19.00	38.45	42.55	0.00	0.00
¿Se reparten equitativamente las funciones diarias entre los miembros del grupo?	2.90	42.90	43.00	11.20	0.00
¿Cuándo trabajan en conjunto tienden a confiar más en sus propias soluciones que en las de sus compañeros?	5.70	0.00	18.90	14.30	61.10
¿Participa en capacitaciones donde se les enseñe como mejorar la calidad de su trabajo y de qué manera poder desarrollar nuevos cambios para el crecimiento de la institución?	25.00%	66.70%	5.40%	2.90%	0.00%

Fuente: Elaboración propia

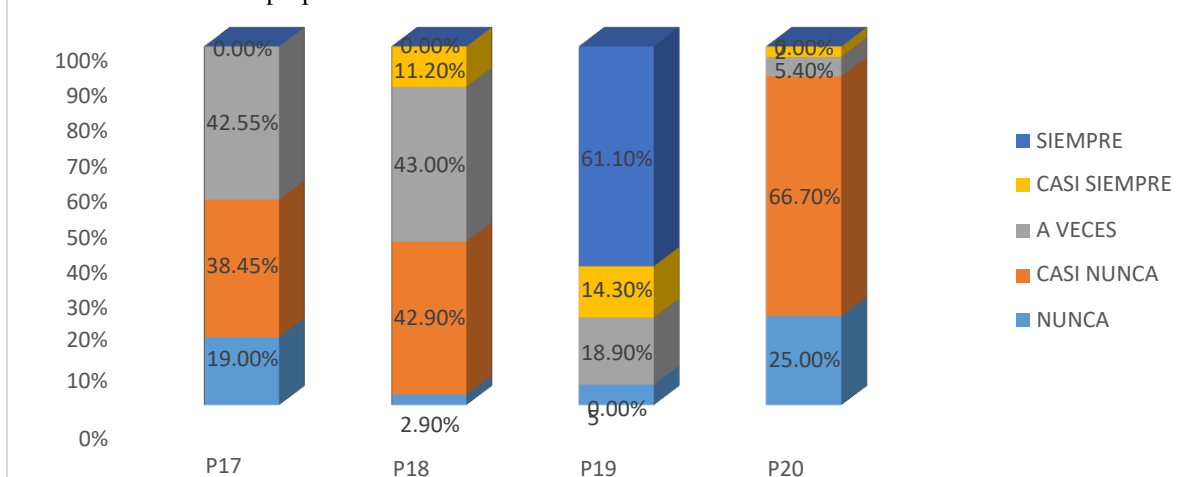


Figura 4 : Resultados del pre test dimensión calidad del trabajo

Fuente: Elaboración propia

En la figura 4 los colaboradores indicaron que un 42.55% y 38.45% a veces y nunca sus opiniones son tomadas en cuenta. Y un 43% y un 2.90% a veces y nunca la institución les reparten con igualdad sus actividades diarias de tal manera no logran llegar a cumplir con las metas propuestas. Y un 61.10% y un 5.70% indican que siempre y nunca confían en sus propias soluciones que en la de sus compañeros se genera porque no hay una buena relación interpersonal. Y un 66.70% y solo un 2.90% casi nunca y casi siempre participan en charlas y recursos que los beneficien esto se da porque en la institución no apuestan por actualizar a sus colaboradores con nuevos conocimientos de crecimiento laboral ; por concluir dichos colaboradores no se relacionan correctamente con los procesos que desarrollan dentro de la institución

Tabla 6: Resultados del pre test dimensión volumen de trabajo

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	%	%	%	%	%
¿Se considera capaz de participar activamente en la consecución de una meta en común, trabajando en conjunto con sus colegas?	45.70	37.10	17.20	0.00	0.00
¿Realizan sus actividades de manera eficiente a pesar de presentar cansancio al finalizar su jornada laboral?	8.60	42.90	45.70	2.80	0.00
¿Considera que los recursos que se les brinda son los suficientes para poder realizar sus actividades diarias?	54.30	34.30	11.39	0.00	0.00
¿La institución realiza planes de crecimiento estimulando su desempeño laboral?	62.90	37.10	0.00	0.00	0.00

Fuente: Elaboración propia

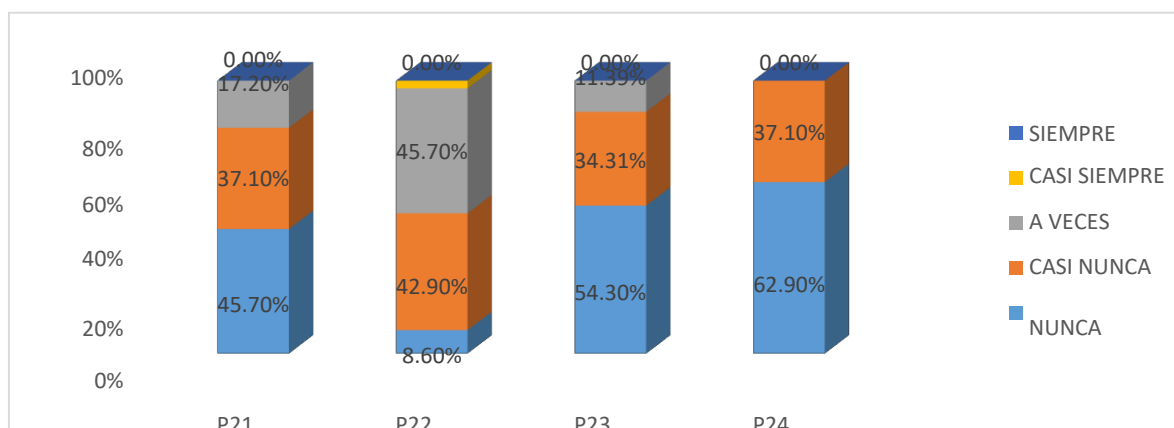


Figura 5 : Resultados del pre test dimensión volumen de trabajo

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo la figura 5 un 45.70 y 17.20% nunca y a veces son consecuentes con el logro de una meta en común. El 45.70% y 2.80% a veces y casi siempre realizan culminan sus actividades diarias. El 54.30% y un 11.39% casi nunca y a veces los colaboradores consideran que los recursos que les brinda la institución no son los suficientemente favorables. Por concluir un 62.90% y 37.10% nunca y casi nunca los trabajadores son estimulados en su desempeño promoviendo mejoras para lograr con éxito las metas planteadas por la dirección.

32. Diseño el Modelo de Inteligencia Emocional, según Reuver Bar-On

Tabla 7: Diseño del modelo

Elaboración: propia

Taller	Componentes	Dimensión dependiente a relacionar	Objetivos	Actividades	Duración
N°1	COMPONENTE INTERPERSONAL (EMPATÍA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL)	Conocimiento del trabajo	Reconocer sentimientos y emociones ajenos, reconociendo la pertenencia a un grupo y conseguir objetivos comunes	Inicio: Para dar inicio al presente taller se considerará la siguiente dinámica Nombre de la dinámica: “EL OVILLO”	25 min.
				Desarrollo: generará lluvia de ideas con la finalidad de conocer aquellos saberes previos que poseen y se refuerzan sus aportes para que los conceptos vayan quedando claros	40 min.
				Cierre: se realizó la última dinámica llamada “Las 3 urnas”.	25 min.
N°2	Componente Adaptabilidad (Solución De Problemas Y Flexibilidad)	Iniciativa	Destacar la importancia de dar solución y ser flexible ante la presencia de problemas con la finalidad de lograr el éxito y buen	Inicio: con una dinámica llamada: Espalda con espalda.	30 min.
				Desarrollo: Se iniciará planteando una pregunta a los participantes: ¿Qué es un problema?, y se animará a la participación voluntaria *ver en la propuesta	40 min.

			desempeño laboral.	Cierre: Para finalizar, se pedirá que se formen en grupos y elaboren un fichero *ver en la propuesta	20 min.
N°3	Componente De Manejo De Estrés (Tolerancia Al Estrés Y Control De Impulsividad)	Aplicación		Inicio: se proyectó un video *ver en la propuesta	30 min
				Desarrollo: *Ver en la propuesta	30 min.
				Cierre:	30 min.
N°4	COMPONENTE DE ESTADO DE ÁNIMO (FELICIDAD Y OPTIMISMO)	Calidad de Trabajo	de Motivar la interacción entre los participantes mediante técnicas que fomenten el optimismo y la felicidad en su entorno social	Inicio: "El bingo de la amistad" "Estatuas" *ver en la propuesta	30 min.
				Desarrollo: Se repartió a cada uno de los participantes "El bingo de la amistad" *ver en la propuesta	40 min.
				Cierre: Se finalizó el taller con un video que destaca la importancia de mantener una actitud optimista, lo que a su vez genera felicidad y por ende un mejor desempeño laboral	20 min.

33. Evaluar y Compara si el Modelo De Inteligencia Emocional según Reuver Bar-On mejora El Desempeño Laboral

3.3.1. Evaluación del Pos Test

Después de haber aplicado el modelo basado en Inteligencia Emocional dirigido a los 35 colaboradores de la Institución Educativa El Nazareno a través de un cuestionario, obteniendo los siguientes resultados representados en tablas y gráficos con sus respectivas interpretaciones.

Tabla 8 : Resultados del Post test dimensión conocimiento del trabajo

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	%	%	%	%	%
¿Cuándo pasa por problemas, le es fácil acabar con sus actividades sin esperar que se lo indiquen?	0.00%	0.00%	0.00%	27.00%	73.00%
¿Propone ideas para mejorar el desarrollo de sus funciones dentro de la institución?	0.00%	0.00%	0.00%	51.45%	48.55%
¿Supera con facilidad el intercambio de palabras que tiene con sus compañeros?	0.00%	0.00%	0.00%	42.75%	57.25%
¿Cuándo hay una reunión con los directivos le es difícil tomar una decisión ante la situación por la cual están pasando?	0.00%	0.00%	0.00%	31.38%	68.62%

Fuente: Elaboración propia

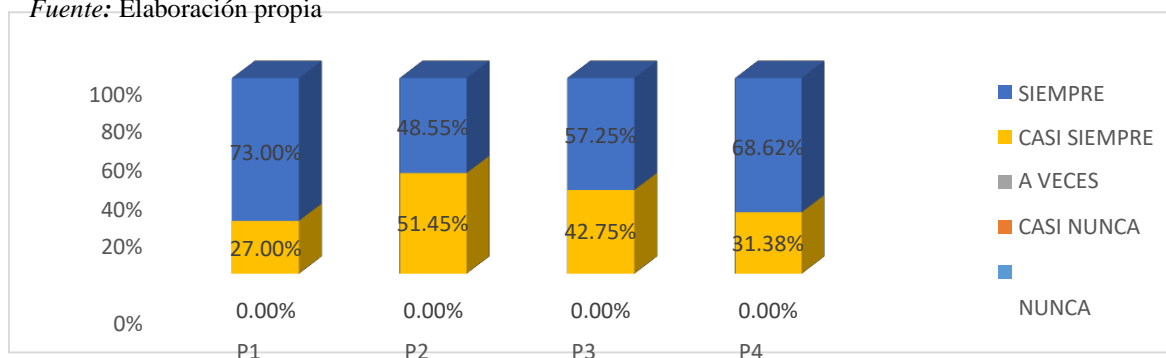


Figura 6: Resultados del post test dimensión conocimiento del trabajo

Fuente: Elaboración propia

En la figura 06 se observa que un 73% y 27% reconocen que siempre y casi siempre toman en cuenta los objetivos los cuales son plasmados por la institución para el desarrollo de sus actividades. El 51.45% y un 48.55% de los colaboradores indicaron que durante su

jornada laboral son informados de las actividades a desarrollar. A si mimos un 57.25% y un 42.75% siempre y casi siempre cumplen satisfactoriamente el cumplimiento de sus tareas. Por concluir un 68.62% y un 31.38% siempre y casi siempre identifican los problemas, manejando de manera apropiadas sus emociones al momento de interactuar entre compañeros cuando brindan una opinión para mejoría de la institución apoyándose mutuamente para la realización de sus labores trabajando en conjunto para lograr llegar a la meta propuesta

Tabla 9: Resultados del post test dimensión iniciativa

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	%	%	%	%	%
¿Cuándo pasa por problemas, le es fácil acabar con sus actividades sin esperar que se lo indiquen?	0.00%	0.00%	0.00%	60.00%	40.00%
¿Propone ideas para mejorar el desarrollo de sus funciones dentro de la institución?	0.00%	0.00%	0.00%	36.89%	63.11%
¿Supera con facilidad el intercambio de palabras que tiene con sus compañeros?	0.00%	0.00%	0.00%	25.60%	74.40%
¿Cuándo hay una reunión con los directivos le es difícil tomar una decisión ante la situación por la cual están pasando?	0.00%	0.00%	0.00%	38.20%	61.80%

Fuente: Elaboración propia

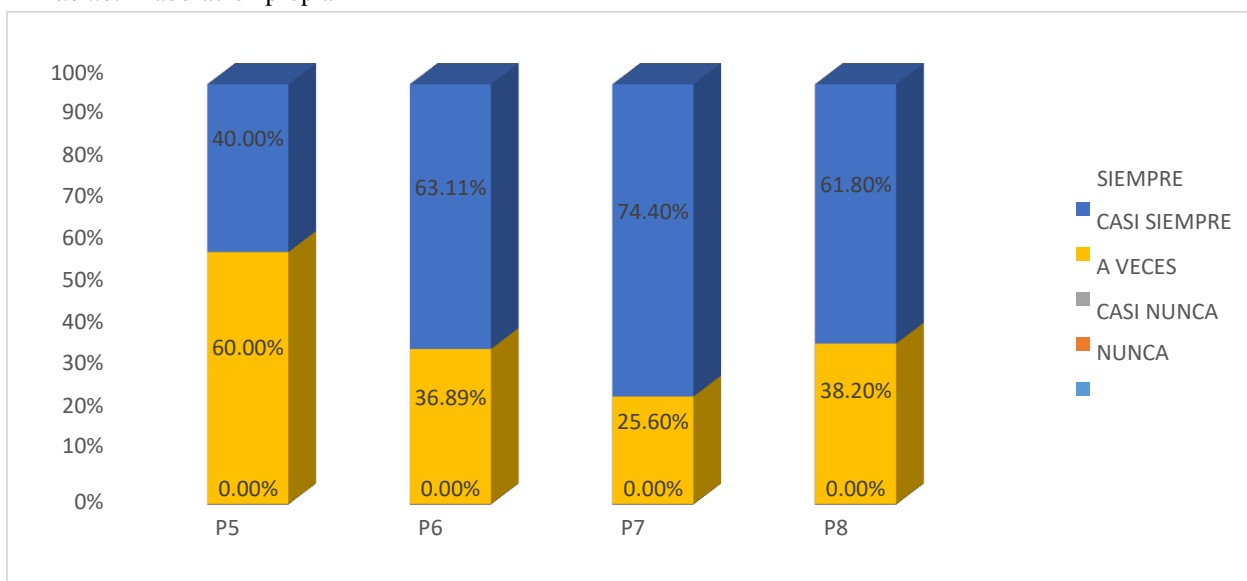


Figura 7: Resultados del post test dimensión iniciativa

Fuente: Elaboración propia

El 60% y un 40% casi siempre y siempre no tiene dificultades para culminar con sus actividades laborales de acuerdo a los planeamientos sin necesidad de ser guiados por el coordinador. El 63.11% y 36.89% siempre y casi siempre proponen ideas innovadoras para brindar soluciones, son creativos expresan abiertamente sus sentimientos entre compañeros sin tener miedo a equivocarse o fracasar cuando se toman ciertas decisiones. El 74.40% y 25.60% siempre y casi siempre superan con normalidad cuando se encuentran en una situación crítica dentro de la institución. Por concluir los colaboradores no tienen miedo a ser rechazados en su ambiente laboral, apoyándose mutuamente, contando con un coeficiente emocional para controlar esos impulsos comprendiendo de una manera positiva las soluciones a mejorar tomándolas como una opinión constructiva y no destructiva de sus funciones a elaborar.

Tabla 10: *Resultados del post test dimensión aplicación*

Preguntas	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	%	%	%	%	%

¿El desarrollo de sus jornadas laborales son evaluadas en el tiempo determinado?	0.00%	0.00%	0.00%	45.67%	54.33%
¿Usted se adapta con facilidad frente a los cambios que realiza la institución?	0.00%	0.00%	0.00%	51.39%	48.61%
¿Se realizan talleres permitiéndoles mejorar su crecimiento académico?	0.00%	0.00%	0.00%	33.82%	63.28%
¿Los directivos planifican su formación académica implementando nuevos procedimientos de crecimiento productivo?	0.00%	0.00%	0.00%	28.60%	71.40%
¿Es capaz de manejar situaciones de estrés, cuando se les asigna mayor carga en el desenvolvimiento y cumplimiento de tareas asignadas?	0.00%	0.00%	0.00%	39.01%	60.99%
¿Existe reconocimiento por parte de sus superiores en su centro de labores?	0.00%	0.00%	0.00%	24.36%	75.66%
¿Cuenta con el apoyo de sus superiores cuando tiene contratiempos dentro de la institución?	0.00%	0.00%	0.00%	30.44%	69.56%
¿Utilizan técnicas para controlar sus emociones ante una situación laboral abrumadora?	0.00%	0.00%	0.00%	37.08%	62.92%

Fuente: Elaboración propia

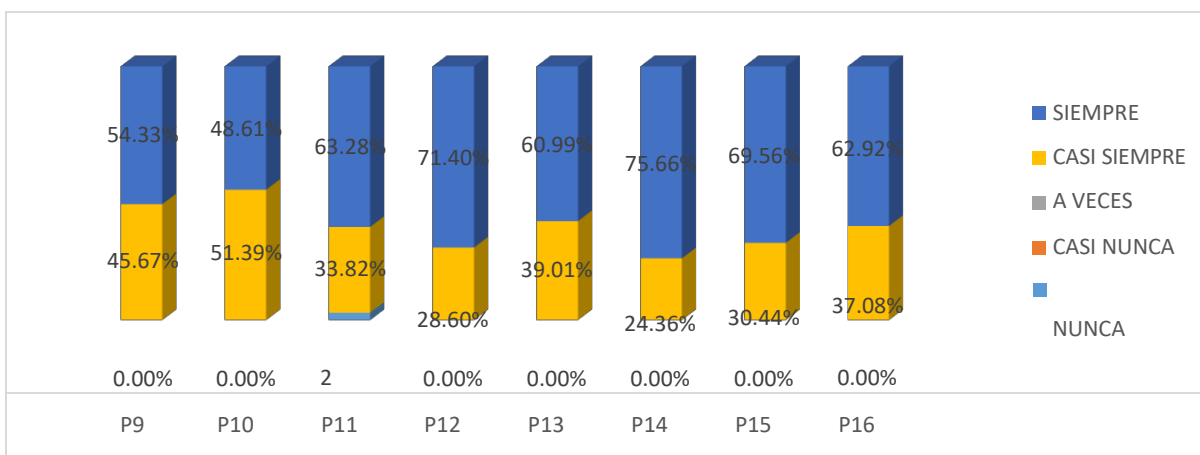


Figura 8: Resultados del pos- Test : Aplicación

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los datos obtenidos el 54.33% y un 45.67% siempre y casi siempre afirman que están siendo evaluados constantemente cuando tiene q entregar el cumplimiento de sus labores sintiéndose motivados y atendidos con mayor frecuencia sus dudas y contratiempos que se les presentaba frecuentemente en sus jornadas diarias. El 51.39% y 48.61 % siempre

y casi siempre se adoptan con facilidad saliendo fácilmente de su zona de confort. El 63.28% y un 33.82% la institución está apostando continuamente en su crecimiento académico. Mientras que un 71.40% y un 28.60% los directivos siempre y casi siempre planifican nuevas herramientas para incrementar su coeficiente profesional aumentando la calidad de su desempeño. El 60.99% y 39.01% siempre y casi siempre afirman que siempre se están realizando capacitaciones asegurando una alta calidad de sus actividades, cuentan con la capacidad de incrementar nuevas estrategias para mejorar su rendimiento, son aptos y tolerantes ante la situación por la cual estén pasando ya sea por sobrecarga de sus tareas o problemas personales separando lo emocional de lo laboral. Mientras un 75.66 y un 24.36% indicaron que sus jornadas laborales con éxito son reconocidas por la institución lo cual ha elevado el nivel de competencia entre colaboradores. Y un 69.56% y un 30.44% siempre y casi siempre son escuchados por sus directivos cuando pasan por contratiempos. Y un 62.92% y un 37.08% siempre y casi siempre indican que aplican herramientas para mejorar sus impresiones o alteraciones ante un altercado con sus compañeros los cuales les ayuden a disminuir sus alteraciones emocionales.

Tabla 11: *Resultados del post test dimensión calidad del trabajo*

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
-----------	-------	------------	---------	--------------	---------

	%	%	%	%	%
¿En su centro de trabajo toman en cuenta sus opiniones de solución para el desarrollo de sus actividades?	0.00	0.00	0.00	37.10	62.92
¿Se reparten equitativamente las funciones diarias entre los miembros del grupo?	0.00	0.00	0.00	41.0	59.00
¿Cuándo trabajan en conjunto tienden a confiar más en sus propias soluciones que en las de sus compañeros?	74.30	25.70	0.00	0.00	0.00
¿Participa en capacitaciones donde se les enseñe como mejorar la calidad de su trabajo y de qué manera poder desarrollar nuevos cambios para el crecimiento de la institución?	0.00	0.00	0.00	43.16	56.84

Fuente: Elaboración propia

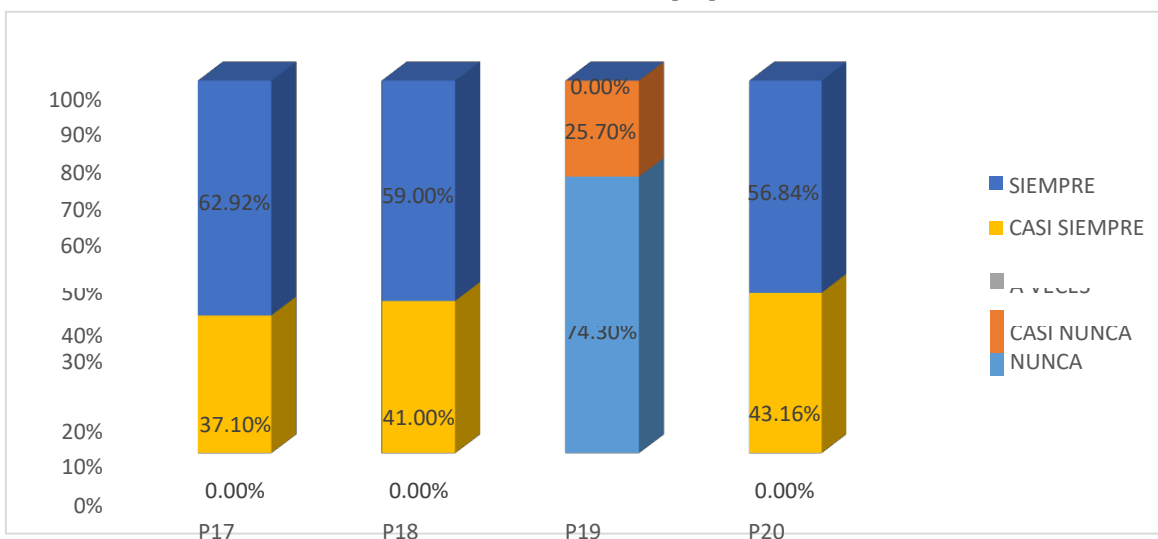


Figura 9: Resultados del post test dimensión calidad del trabajo

Fuente: Elaboración propia

Según los datos obtenidos un 62.92% y 37.10% respondieron siempre y casi siempre SUS expresiones son tomadas en cuenta para brindar soluciones antes las circunstancias por

la cual este pasando la institución, se sienten considerados para generar ideas u opiniones de mejoría. Y un 41% y 59% de los colaboradores respondieron que siempre y casi siempre sus tareas son repartidas con equidad y evaluadas si utilizaron adecuadamente las herramientas utilizados en sus sesiones de aprendizaje. Mientras que un 74.30% y 25.70% nunca y casi nunca tienen problemas para trabajar en conjunto confiando en las decisiones y opiniones de sus compañeros fomentando un espíritu de trabajo armonioso, por concluir un 56.84% y 20% siempre y casi siempre cuentan con la oportunidad de participar en talleres permitiéndoles incrementar su conocimiento laboral.

Tabla 12 : *Resultados del post test dimensión volumen de trabajo*

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
-----------	-------	---------------	---------	-----------------	---------

	%	%	%	%	%
¿Se considera capaz de participar activamente en la consecución de una meta en común, trabajando en conjunto con sus colegas?	0.00	0.00	0.00	68.60	31.40
¿Realizan sus actividades de manera eficiente a pesar de presentar cansancio al finalizar su jornada laboral?	0.00	0.00	0.00	37.10	62.90
¿Considera que los recursos que se les brinda son los suficientes para poder realizar sus actividades diarias?	0.00	0.00	0.00	48.60	51.40
¿La institución realiza planes de crecimiento estimulando su desempeño laboral?	0.00	0.00	9.00	20.00	71.00

Fuente: Elaboración propia

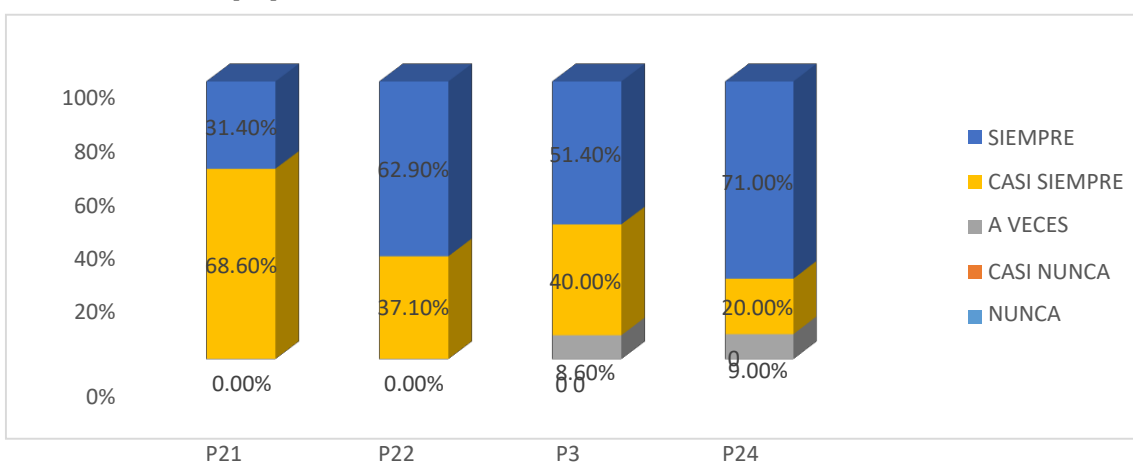


Figura 10: Resultados del post test dimensión volumen de trabajo

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los datos obtenidos un 68.60% y 31.40% casi siempre y siempre se consideran capaces de participar continuamente en el logro de una meta en común. Y sólo un 62.90% y un 37.10% siempre y casi siempre logran satisfactoriamente la culminación de sus tareas entregándose con equidad la entrega de sus labores confían en las metodologías de diferenciación de calidad. Y un 51.40% y 48.60% siempre y casi siempre respondieron que los recursos han mejorado en el nivel de actualización, por concluir un 71% y 20% siempre y casi siempre asisten a la formación que la institución realiza para incrementar su preparación con la finalidad de actualizarse con nuevas estrategias, habilidades y destrezas para el desempeño de sus labores

3.3.2. COMPARACIÓN DEL PRETEST – POST TEST

Tabla 13: Resultado de comparación entre el pre - post test

	Conocimiento del Trabajo		Iniciativa		Aplicación		Calidad de Trabajo		Volumen de Trabajo	
	pre test	pos test	pre test	pos test	pre test	pos test	pre test	pos test	pre test	pos test
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Nunca	15.85	0.00	2.28	0.00	15.63	0.36	13.15	18.58	42.88	0.00
Casi nunca	19.85	0.00	31.71	0.00	41.43	0.00	37.01	6.43	37.85	0.00
A veces	41.96	0.00	43.99	0.00	37.98	0.00	27.46	0.00	18.55	4.00
Casi siempre	15.90	38.15	21.93	40.17	4.14	36.30	7.10	30.32	0.70	42.00
Siempre	6.53	61.86	0.10	59.63	0.85	63.34	15.28	44.69	0.00	54.00

Fuente: Elaboración propia

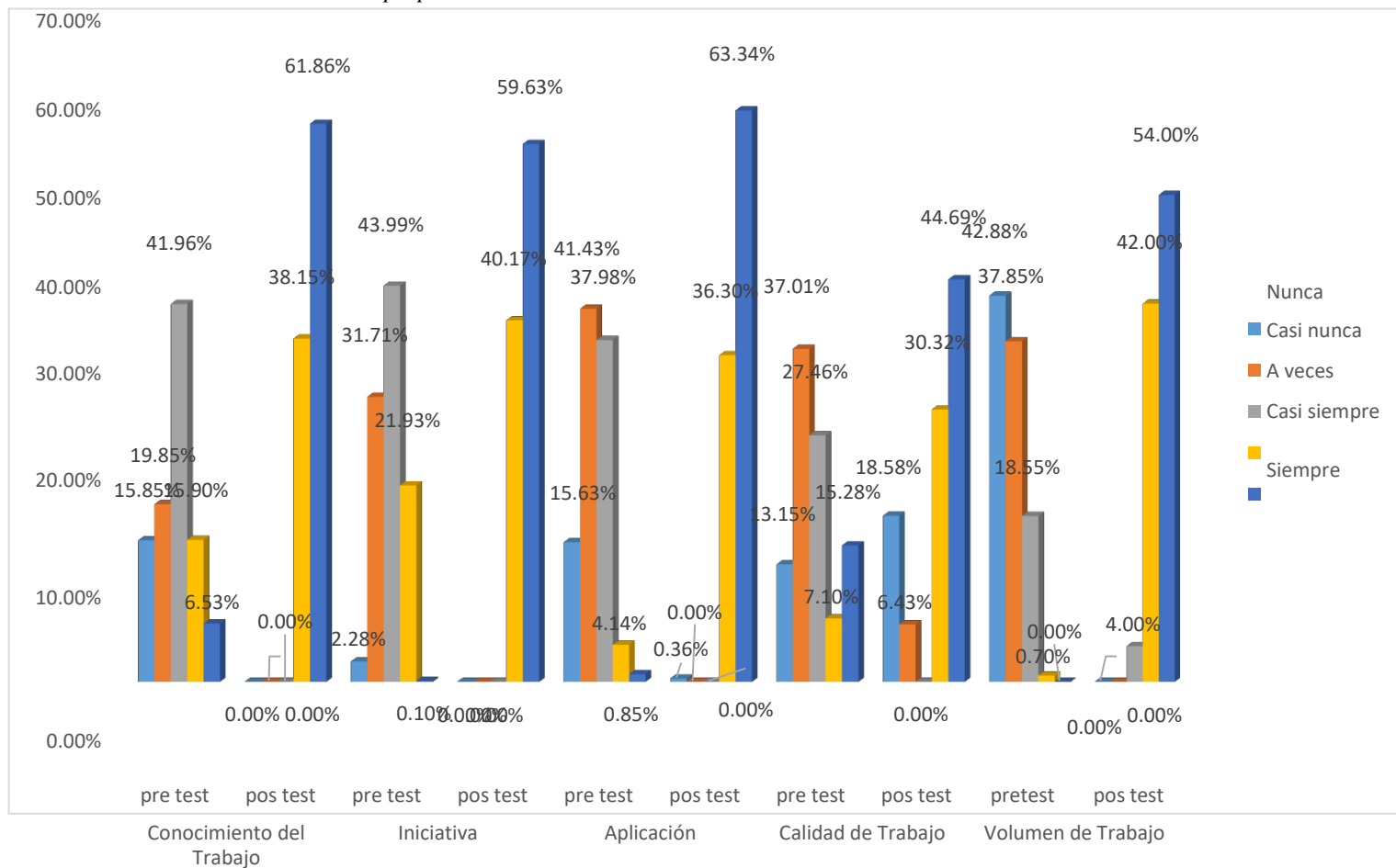


Figura 11 :Comparación entre el pre - post test

Fuente: Elaboración propia

En la figura 11 se observa que la dimensión Conocimiento del Trabajo se observó que en el pre test los colaboradores respondieron que un 41.96% a veces la institución no se les da a conocer a los colaboradores los objetivos y propósitos establecidos para alcanzar las metas institucionales ;en el pos test se presenta una mayor concentración de un 61.86 indicando que la institución educativa El Nazareno informan a su personal sus actividades a desarrollar acercándolos de manera rápida al logro de objetivos y metas utilizando estos parámetros de referencia mejorando la actuación de la institución en base a políticas y estrategias para alcanzar un desempeño sustantivamente superior al que un momento fue provocado por la mala organización que tiene la institución hacia su colaboradores.

Con respecto a la Iniciativa de los colaboradores un 43.99% a veces tienen creatividad para brindar soluciones cuando pasan por incertidumbres laborales teniendo la necesidad que un coordinador de tareas este indicándoles los pasos para resolver dicha situación, dichos colaboradores tienen dificultad y capacidad para brindar opiniones para mejorar el desarrollo de sus jornadas diarias esto es generado por la indefinición de los roles y el desordenado manejo de la administración de la institución e indefinición de actividades y el desordenado manejo de la administración de la institución así mismo los colaboradores no tienen cercanía emocional donde establezcan relaciones interpersonales para mejorar y comprender los sentimientos de los demás; en el pre test nos muestra un resultado muy favorable de 59.63% siempre los colaboradores son flexibles para realizar un ajuste adecuado de sus propias sensaciones e impresiones que tenían entre compañeros , estas más abiertos para recibir las críticas permitiéndoles mejorar sus aptitudes permitiéndoles conceptuar con sus directivos brindando una solución productiva sin temer hacer rechazados , cuentan con esa iniciativa de generar cambios de mejora para la institución.

Por otra parte, la Aplicación en mi pre test demostró que un 41.43% indican que casi nunca sus tareas académicas son evaluadas a tiempo fomentando contratiempos para continuar con sus actividades diarias en la institución no realiza capacitaciones tocando temas actuales permitiéndoles mejorar su capacidad intelectual y crecimiento académico, la muestra me respondió en mi pre test que un 63.34% de los colaboradores siempre tienen dominio y capacidad para trabajar situaciones estresantes contando con la solución adecuada cuando tiene cargas laborales abrumadoras, convirtiendo a la institución más competitiva

.Por lo tanto de acuerdo a la población encuestada demuestra que un 37.01% indica que casi

nunca supervisan la calidad de trabajo que realizan no cuentan con metodologías e instrumentos para aumenta la calidad de sus labores y esto es generado porque los directivos no aceptan las soluciones para mejorar dicha situación no planean a tiempo sus actividades ocasionándoles más carga laboral a uno que a otro colaborador no entregando equitativamente sus actividades diarias es por eso que sus ánimos de trabajar disminuyan y se fomente problemas entre compañeros no sintiéndose satisfechos con su trabajo; por lo contrario en mi pos test mi población encuestada demostró que han mejorado en un 63.34% con el ítem siempre la institución los capacitan constantemente adquiriendo nuevos conocimientos permitiéndoles seguir con el desarrollo de sus destrezas para realizar eficientemente las labores que les corresponden Por concluir en la dimensión Volumen de trabajo de acuerdo a la población encuestada indico que un 37.01% casi nunca se consideran aptos para participar consecuentemente en la consecución de una meta absteniéndose a trabajar en conjunto con sus compañeros y esto es generado por qué no lo colaboradores no reaccionan con mesura ante un evento difícil ; por lo consiguiente la muestra me respondió en mi pre test que un 44.69% de los colaboradores consideran que los recursos que la institución les ofrecen son los adecuados para la realización de sus tareas están más aptos para controlar esas deficiencias laborales.

3.3.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Tabla 14: Resumen descriptivo de la puntuación total obtenida en el pre y post test

Estadísticas de muestras emparejadas					
		Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1	Pretest	79.03	35	9.838	1.663
	Posttest	99.43	35	3.458	.585

Fuente: Tabulación Realizada en el Programa SPSS.

Elaboración: propia

En la tabla 14 nos indican los resultados obtenidos de las puntuaciones totales de toda mi población que son los 35 colaboradores, en el que se puede percibir que la calificación promedio obtenida por los encuestados en el pre test fue de 79.03 , con una desviación estándar de 9.838 ;al aplicar el Modelo de Inteligencia Emocional según Reuver Bar-On para mejorar Desempeño Laboral , se determinó que la puntuación total promedio de la población encuestada del post test fue de 99.43 unida a una desviación estándar de 3.458 demostrando que la comparación que se dio entre ambos resultados muestran que hubo un cambio positivo y de significancia de los colaboradores, demostrando una positiva mejoría en cuanto al Desempeño Laboral de la Institución Educativa El Nazareno, Chiclayo-2018.

Tabla 15: Contratación de la hipótesis general del estudio

Pruebas de normalidad				
Estadístico	Shapiro-Wilk		Sig.	
	GI	N		
	.982	35		.816

Fuente: Tabulación Realizada en el Programa SPSS

Elaboración propia

Se utilizó esta prueba con la finalidad de conocer las significancias bilaterales es de 0.816, siendo mayor a 0.005 es por eso que se aplicara la T student para esta investigación debido al análisis realizado para ambas variables de una prueba paramétrica

Tabla 16 Contratación de Hipótesis

Prueba T Student

Prueba de muestras emparejadas									
		Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
		Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
					Inferior	Superior			
Par 1	postest- pretest	20.400	9.882	1.670	17.005	23.795	12.213	34	.000

Fuente: procesamiento de datos SPSS

Elaboración: propia

En la Tabla 15 podemos verificar que mediante la aplicación del test Paramétrico denominado prueba de T student en el programa estadístico IBM SPSS Statistics versión 25, se obtuvo que el nivel de significación equivale a 0.00(<5%) por el nivel de significación obtenido que es menor al 5% dentro de una distribución normal, obteniendo una significación asintótica bilateral de ,000%. Se sustenta esta investigación manifestando que podemos rechazar la hipótesis nula alternativa, así mismo la cual se propuso confirmando que si se aplica el Modelo de Inteligencia Emocional según Reuver Bar-On para mejorar Desempeño Laboral, Institución Educativa El Nazareno- Chiclayo 2018.

Por lo consiguiente desde un punto de vista Estadístico alterno, el resultado se puede interpretar con una varianza en la distribución de frecuencias en las muestras enlazadas pertenecientes a la variable Desempeño Laboral; esta variación se contrasta a través de las diferencias que existen en las medidas o valor promedio del pre test y pos test

IV. DISCUSIÓN

Es prioridad que todos los colaboradores se sientan comprometidos con el desempeño de sus actividades. En la presente investigación se tuvo objetivo diagnosticar la situación actual del desempeño de la institución educativa El Nazareno, Chiclayo el cual se encontraban en un nivel regular. En la dimensión del conocimiento del trabajo de acuerdo a los resultados que se obtuvieron en el pres y pos test dieron a conocer que hay un grado de significancia de respuesta siempre y casi siempre los objetivos y políticas institucionales pueden ser explicadas. El estudio de Herrera (2016) reconoce que existe una relación directa entre la variable de Inteligencia Emocional y Desempeño laboral por lo que si se aplica con efectividad permite al colaborador mejorar su desarrollo dentro de la organización en lo cual recomendó a las instituciones que deben prestar más atención a las dificultades que presenta cada colaborador haciéndoles sentir parte de ella. En la indagación de Huacac (2014) concluye que en las empresas deben contar con ambientes de trabajo agradables que estén al acorde de sus necesidades para ello recomienda que las organizaciones deben realicen talleres de inteligencia emocional permitiéndoles fortalecer su autoestima y contar con el control de sus impulsos. En la dimensión Iniciativa se obtuvo resultados de una mejoría significativa con los ítems a veces y siempre cuentan con la capacidad y creatividad para brindar soluciones de nuevos problemas. La teoría de Alles (2005) afirma que la iniciativa se relaciona con las capacidades de cada colaborador permitiendo asignar un nivel de acuerdo a las características que el trabajador posee.

En la dimensión Aplicación se obtuvieron resultados los cuales tienen un nivel de significancia de respuesta casi nunca y siempre los trabajadores cuentan con una inclinación para adaptarse a los nuevos parámetros de gestión. Alles (2005) explica que la aplicación es la actitud mediante el cual el trabajador posee aportando un valor a la organización.

En su trabajo de investigación de Cubas (2012) da a conocer que en toda organización se deben aplicar capacitaciones con el fin de proveer herramientas sociales. Según el estudio de Beltran (2017) menciona que la inteligencia emocional es una nueva herramienta de prevención de riesgos laborales. Mientras que para Ordoñez (2017) en su revista expresa dentro de la inteligencia emocional se agrupan competencias y habilidades tanto intrapersonales como interpersonales desarrollando un nivel de interacción alto entre colaboradores. En la dimensión Calidad de Trabajo los resultados obtenidos en la fase del

pre y pos test las escalas demuestran que siempre y casi nunca se les reparte discontinuamente sus labores. Según la guía metodológica Evaluación del desempeño Velez (2015) afirma que en las organizaciones la evaluación es un valor primordial permitiendo detectar aquellos inciertos y oportunidades de mejora en la toma de decisiones. En la dimensión volumen del trabajo se obtuvo nunca y siempre fueron sus niveles de significancia relacionándolas con las funciones que tienen cada trabajador en base a su productividad, recursos, herramientas.

Para Méndez (2017) en su artículo Evaluación del desempeño afirma que cuando se realizan supervisiones de su desempeño deben contar con una sola dirección en relación con los lineamientos y objetivos planteados por la organización

V. CONCLUSIONES

En esta indagación se determinó aplicar El Modelo Inteligencia Emocional según Reuver Bar-On teniendo como objetivo determinar la situación actual de la institución educativa El Nazareno Chiclayo ,con respecto al desempeño donde se desarrolló la aplicación de una guía de entrevista y cuestionario , lo cual fue aplicado a toda la muestra de 35 colaboradores, en su pre test con el indicador Conocimiento del trabajo se encontró en un nivel bajo , mientras que en la dimensión Iniciativa se encontraban en un nivel intermedio , aplicación ,calidad de trabajo y volumen de trabajo se obtuvo un nivel medio .

El modelo de Inteligencia Emocional según Reuver Bar-On para mejorar el desempeño laboral en la institución educativa El Nazareno se enfocó por cuatro talleres enfocados en componentes los cuales estuvieron encaminados para mejorar las estipulaciones de las faenas, los discernimientos de las políticas de la institución elevando las relaciones tanto intrapersonales como interpersonales.

El impacto que generó el taller en el desempeño laboral en la institución Educativa El Nazareno se contempló en la agrupación de análisis de respuestas en las escalas altas de todas las dimensiones de la variable

Con respecto a la relación de la hipótesis de dicha investigación se realizó a través del test no paramétrico llamado prueba de T-students obteniendo una escala significativa (0.00) no mayor al 0.05% lo cual este el indicador con la cual se aprobó la hipótesis alterna siendo formulada que si se aplica el Modelo de Inteligencia Emocional según Reuver Bar-On mejoro el desempeño laboral en la institución educativa El Nazareno.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la institución continuar con la medición interna de los colaboradores capacitándolos para la mejora de la inteligencia emocional siendo una herramienta principal para contribuir con el desempeño laboral, aplicándose planes de mejora incentivando a los colaboradores de la institución con el cumplimiento de los objetivos que son trazados durante un ciclo con la finalidad de desarrollar de mejor manera las habilidades y capacidades con las que cuentan.

Se recomienda a la institución incentivar a sus colaboradores por medio de beneficios no solo que estén enfocados en bonificaciones si no que sigan apostando por capacitaciones permitiéndoles elevar sus conocimientos profesionales, sintiéndose identificados con la institución.

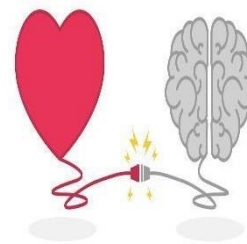
Se recomienda completar con la medición del nivel de desempeño laboral de sus colaboradores haciendo uso de los indicadores que son medibles como la productividad, competencia, capacidad permitiéndoles potenciar su operatividad, los cuales les permitan salir de su zona de confort y cuenten con la adaptabilidad cuando se generen cambios en la institución y de su entorno. De esta manera convierte a cada colaborador a ser más competente en el desarrollo de sus funciones.

Se recomienda a la institución educativa El Nazareno a continuar con la realización de otros estudios pre experimentales sobre la Inteligencia Emocional.

VII. PROPUESTA

TALLER BASADO EN EL MODELO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL SEGÚN

REUVEN BAR-ON PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL.



INSTRUCTIVO PARA ELABORAR PROPUESTA

7.1.FUNDAMENTOS DEL PROGRAMA

El lugar donde se desarrollara el presente Taller basado en el Modelo de Inteligencia Emocional Bar-On para mejorar el desempeño laboral, será en las instalaciones de la I.E “El Nazareno”, el cual se encuentra ubicado en Av . Luis Gonzales #1094.

7.2.PRESENTACIÓN

BarOn (1997) refiere que la inteligencia emocional es definida como un conjunto de habilidades emocionales, personales e interpersonales que influyen en nuestra habilidad general para afrontar las demandas y presiones del medio ambiente. Como tal, nuestra inteligencia emocional es un factor importante en la determinación de nuestra habilidad para tener éxito en la vida.

Acorde con la investigación realizada en la I.E “El Nazareno” donde el personal docente de esta institución les resulta difícil el expresar sus emociones de manera abierta con sus compañeros de trabajo, trayendo consigo diversas muestras de inseguridad en la toma de decisiones, además de mostrar un comportamiento poco optimista para el logro de los objetivos planteados por su institución, todo esto conlleva a reflejar un nivel de desempeño laboral muy por debajo del exigido por el mercado educativo actual, es que se propone la realización de un taller basado en el modelo de inteligencia emocional de BarOn para mejorar el desempeño laboral de esta institución.

Según BarOn (1998) en este modelo: “Las personas emocionalmente inteligentes son capaces de reconocer y expresar sus emociones, comprenderse a sí mismo, actualizar sus capacidades potenciales, llevar una vida regularmente saludable y feliz. Son capaces de comprender la manera como las otras personas se sienten, de tener y mantener relaciones interpersonales satisfactorias y responsables sin llegar a ser dependiente de los demás. Son generalmente optimistas, flexibles, realistas, tienen éxito en resolver problemas y afrontar es estrés, sin perder el control.”

7.3. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA PROPUESTA / DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

Taller n° 01

Base teórica: Componente interpersonal (Empatía y responsabilidad social)

Dimensión dependiente a relacionar: Conocimiento del trabajo, Indica que todo colaborador debe conocer las metas, objetivos y funciones que las empresas brindan, compartidas en el equipo de trabajo.

Actividades de inicio

Para dar inicio al presente taller se considerará la siguiente dinámica, la cual permitirá romper el hielo y así obtener una participación activa de los participantes durante el desarrollo del taller.

Nombre de la dinámica: “EL OVILLO”

Objetivo de la dinámica: Reconocer sentimientos y emociones ajenos, reconociendo la pertenencia a un grupo y conseguir objetivos comunes.

Materiales: un (01) ovillo de lana.

Desarrollo: Para dar inicio a esta dinámica, todos los participantes se deberán sentar en un círculo, tratando de que cada participante quede frente a frente de otro, el facilitador empieza lanzando el ovillo a alguien sin soltar una punta y al tiempo que lanza el ovillo dice algo

positivo que le guste o valore la persona a la que se lo lanza. Quien recibe el ovillo, agarra el hilo y lanza el ovillo a otra persona. También dice algo que le guste. Así sucesivamente, sin soltar el hilo, para que vayamos tejiendo la telaraña. El juego termina cuando todos hayan cogido el ovillo. Después realizamos un diálogo para ver ¿cómo se han sentido?, ¿cómo hemos recibido las valoraciones?, y si nos reconocemos en ellas.

Actividades de desarrollo

Se comenzará pidiendo los aportes voluntarios de los participantes respecto a que entienden por empatía y responsabilidad social. Se generará lluvia de ideas con la finalidad de conocer aquellos saberes previos que poseen y se refuerzan sus aportes para que los conceptos vayan quedando claros.

Presentación de material bibliográfico para análisis:

“Cinco beneficios de la empatía en el trabajo”

“Responsabilidad social en el ámbito laboral”

Para consolidar lo aprendido, se pedirá que formen grupos y que con la ayuda de imágenes expresen los conceptos anteriormente comentados (empatía – responsabilidad social), para lo cual se les entregará revistas y periódicos con diversas imágenes. Al final cada grupo explicará su trabajo y mencionará al menos 3 propuestas para fomentar la empatía y responsabilidad social en su centro laboral con la finalidad de incrementar el desempeño de los trabajadores

Actividades de despedida

Nombre de la dinámica: “Las 3 urnas”

Objetivo de la dinámica: comprenderse mejor unos a otros, fomentar la empatía y ayuda mutua.

Materiales: 3 urnas (cajas), papel bond, lapicero.

Desarrollo: Se colocarán a la vista de todos, tres urnas con las siguientes etiqueta

Desarrollo: Se colocarán a la vista de todos, tres urnas con las siguientes etiquetas (cada una): "Me gustaría superar..."; "Me arrepiento de..."; "Un problema mío es...", se solicita a cada participante que en una hoja de color complete las frases propuestas tratando de terminar las frases en papeletas sin firmar, las cuales se depositarán en las urnas correspondientes.

Una vez que todos hayan depositado sus papeletas, se procede a sacarlas uno por uno, se lee ante todos, se aportan soluciones y se brindan consejos.

Taller n° 02

Base teórica: Componente adaptabilidad (Solución de problemas y flexibilidad)

Dimensión dependiente a relacionar: Iniciativa la cual consiste en que el colaborador cuenta con la capacidad necesaria para resolver problemas que suelen presentarse.

Actividades de inicio

Nombre de la dinámica: “Espalda con espalda”

Objetivo de la dinámica: Destacar la importancia de dar solución y ser flexible ante la presencia de problemas con la finalidad de lograr el éxito y buen desempeño laboral.

Materiales: Plumones

Papelotes, Limpia tipo, Tijeras, Periódicos y revistas

Desarrollo:

Se pedirá a los participantes que se agrupen en parejas por afinidad. Se pondrán espalda con espalda y entrelazarán sus brazos. Cuando estén en posición se les pedirá sentarse en el piso, sin separarse ni bajar los brazos. Luego, tendrán que levantarse en las mismas condiciones. Una vez realizado lo anterior, se pedirá que formen tríos y realizaran exactamente lo mismo. Luego deben formar cuartetos y por último quintetos. En todos los casos deben hacer lo mismo.

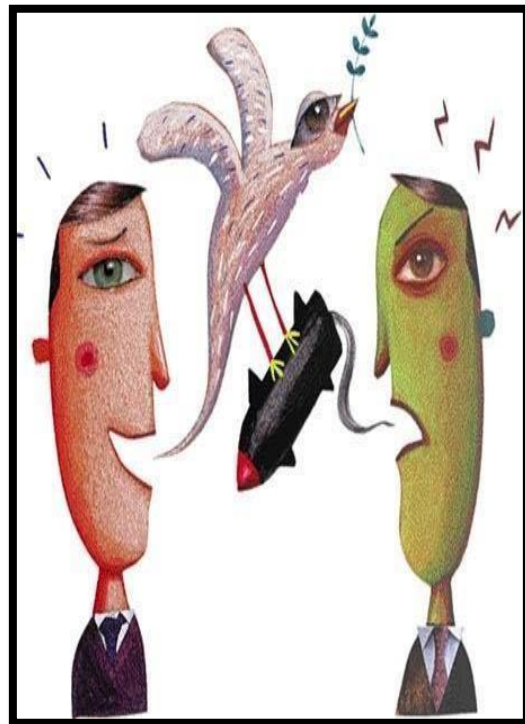
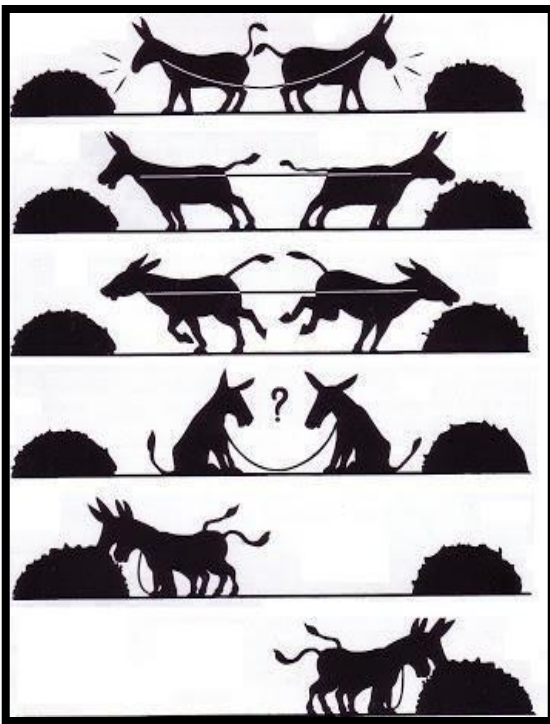
En vista de que algunos integrantes son más altos y gruesos que otros, esto generará que la tarea no se desarrolle tan fácil como cuando eran dos. El equipo debe buscar la forma de cumplir con la tarea haciendo los ajustes internos que considere.

Al finalizar se preguntará a cada participante como se sintieron cada vez que se agregaba un integrante y qué estrategia utilizaron para lograr el objetivo con éxito. Se resaltarán que todo entorno que contenga una interacción humana es susceptible de enfrentar conflictos, no obstante, dependerá de la actitud con la estamos dispuestos a encontrar solución a los problemas y cuán flexibles seamos para adecuar nuestras emociones.

Actividades de desarrollo

Se iniciará planteando una pregunta a los participantes: ¿Qué es un problema?, y se animará a la participación voluntaria.

Una vez claro el concepto, se enfatiza la importancia de la solución del mismo y la flexibilidad ante situaciones cambiantes. Esto se llevará a cabo mediante el análisis de imágenes.





Actividades de despedida

Para finalizar, se pedirá que se formen en grupos y elaboren un fichero que incluirá:

- Lema o frase que motive a la flexibilidad y solución de problemas.
- Identificar las causas de un conflicto.
- Listado de técnicas de resolución de conflictos, teniendo en consideración la situación actual de su ámbito laboral.

Taller n° 03

Base teórica: Componente de manejo de estrés (Tolerancia al estrés y control de impulsividad)

Dimensión dependiente a relacionar: Aplicación la cual se refiere a la atención y aplicación del trabajo diario realizado por los colaboradores en su centro laboral aplicando indicadores como la flexibilidad y la tolerancia a la persona.

Actividades de inicio

Para iniciar el presente taller se proyectará un video para concientizar al personal sobre el estrés en el trabajo.

Adicional al video presentando se proyectará un micro documental denominado: “El estrés y sus graves consecuencias en su salud”

Una vez que se han compartido dichos videos se someterá a debate con los participantes para poder identificar los puntos resaltantes de ambos videos y que es lo que les ha llamado más la atención de los mismos.

Actividades de desarrollo

Para poder dar inicio a esta parte del taller, se compartirá con los participantes un artículo denominado “Los 7 pasos para combatir el estrés laboral”

Con el fin de analizar la información brindada por el facilitador, se propondrá a los participantes aplicar la actividad Phillips 6/6, donde se divide al grupo en subgrupos de máximo seis integrantes que durante seis minutos y analizarán la información brindada por el facilitador.

Los grupos se reúnen en salas diferentes y cada uno de los integrantes expone su opinión durante un minuto. Un secretario designado por el grupo tomará nota de las aportaciones, y en el último minuto, se realiza un resumen de opinión del subgrupo. Un portavoz de cada grupo expone en el aula común sus resultados, que una vez comparados con los del resto de los subgrupos serán sintetizados por el moderador y anotados en la pizarra. Si todavía quedasen puntos por tratar se repite el proceso hasta que se hayan trabajado todos los aspectos.

Actividades de despedida

Se comparte un artículo denominado “¿Cómo reducir el estrés laboral?”

El desarrollo de los puntos relevantes del presente artículo se realizará mediante la participación de todos los participantes utilizando la siguiente dinámica:

Los participantes y el facilitador sentados en círculo lanzan la pelota (que tiene en sus manos) a otro participante el que ahora debe decir su nombre y que puntos resaltantes ha identificado según la lectura brindada. Al término de su presentación, lanza la pelota a otro integrante. Termina la actividad cuando todos los integrantes del grupo han expresado su opinión

Actividades a desarrollar: Desarrollo de ejercicios funcionales con el propio peso del cuerpo.

Para finalizar el presente taller, se realizarán ejercicios funcionales, para lo cual se le pedirá a los participantes seguir las instrucciones propuestas en el siguiente video: “Ejercicios para manejo del estrés en el trabajo”

Ejercicio de relajación guiado

Para este ejercicio se hará uso de un bosquejo y música de fondo que facilite la relajación de los participantes: <https://www.youtube.com/watch?v=ecZGsxYG4v4>

Se comienza la relajación con lo siguiente:

Debemos adoptar una postura libre y cómoda.

En primer lugar, cerraremos los ojos y relajaremos nuestro cuerpo.

Empezaremos por relajar los músculos de la cara hasta sentir como si nos pesaran.

Notamos nuestra propia respiración, el aire que entra y sale suavemente de nuestros pulmones.

A continuación, relajaremos tronco y extremidades superiores.

Intentaremos tomar conciencia de nuestro cuerpo.

La distensión de los músculos de la cara, de los hombros y de los brazos produce una relajación directa en los músculos de la nuca y del cuello. De esta manera liberamos tensiones superfluas.

Ahora aflojamos los músculos de la espalda, intentando sentir su propia forma.

Les toca ahora a los músculos abdominales. No hay que olvidar que la correcta respiración es la abdominal.

Seguimos relajando piernas y pies hasta sentir su forma.

Una vez relajado todo nuestro cuerpo nos desconectamos del mundo exterior, nos dejamos llevar por nuestra propia respiración y nos invade una sensación de paz, de quietud y de tranquilidad. Ningún estímulo externo dificulta nuestra relajación.

Antes de terminar realizaremos varias inspiraciones profundas y nos estiraremos libremente. Piernas, brazos, cara, nuca y cuello.

Cuando queramos podamos abrir los ojos.

Al final se pedirán las apreciaciones de los participantes.

Taller n° 04

Base teórica: Componente de estado de ánimo (Felicidad y optimismo)

Dimensión dependiente a relacionar: Calidad del trabajo y volumen del trabajo, buscando el bienestar de los colaboradores.

Actividades de inicio

Nombre de la dinámica: “El bingo de la amistad”

Objetivo de la dinámica: Motivar la interacción entre los participantes mediante técnicas que fomenten el optimismo y la felicidad en su entorno social.

Materiales: Hoja “Bingo de la amistad”, lapicero, premio pequeño, Lapiceros
Cartulinas de colores, Hojas de colores, Goma y 35 copias del Bingo.

B	I	N	G	O
LE GUSTA CANTAR	TIENE EL CABELLO ONDULADO	LE GUSTA EL COLOR VERDE	CONOCE EL CUZCO	SU HOBBY ES DIBUJAR
NACIO EN LA SIERRA	LE GUSTA LAS MATEMÁTICAS	SABE JUGAR VOLEY	TIENE E-MAIL	LE GUSTA LA PLAYA
NO LE GUSTA LA SOPA	SU ZAPATO MIDE 35	TIENE NOMBRE CON 5 LETRAS	TIENE HERMANO BEBÉ	HACE EJERCICIOS
MANEJA BICICLETA	CUMPLE AÑOS EN SETIEMBRE	LE GUSTA LA LECHE	TIENE COMPUTADORA	TIENE UN GATO

Desarrollo:

Se repartirá a cada uno de los participantes “El bingo de la amistad” con su respectivo lapicero. A continuación, se dará una señal por conteo hasta tres y deberán buscar entre sus compañeros y compañeras que cuenten con las características que menciona la hoja “Bingo de amistad”. Por ejemplo: “Le gusta cantar”, deben buscar al compañero que le gusta cantar y escribirán su nombre en el cuadro indicado. De la misma manera con los demás cuadros. No importa el orden, sólo que llenen la hoja. El participante que complete todo, deberá gritar ¡BINGO! Y ganará el juego.

Se recibirán 3 bingos ganadores, pues se tendrá que corroborar que las respuestas estén correctas. Por ejemplo, si en “Le gusta cantar” está escrito “Ana”, se le preguntará a Ana si es cierto. Si su respuesta es positiva entonces el participante ha ganado el juego y recibirá su premio.

Actividades de desarrollo

Se realizará una breve exposición cuya finalidad será concientizar respecto a los beneficios de mantener una actitud positiva (optimismo y felicidad); así como enfatizar en la importancia que poseen frente al desempeño laboral.

Para acentuar lo anteriormente expuesto, se realizará una dinámica de imitación.

Nombre de la dinámica: “Estatuas”

Objetivo de la dinámica:

- Destacar la importancia de nuestras actitudes en el desempeño laboral.
- Tomar conciencia y fomentar el cambio de nuestras actitudes (por aquellas positivas: optimismo - felicidad) y comportamientos al vernos reflejados en la representación que harán los demás de nosotros.

Materiales: vestimentas, **pelucas**, lentes, sombreros

Desarrollo: Se pedirá que caminen por la sala de manera aleatoria y vayan observándose entre sí, recordando cómo es un día laboral con cada uno de sus compañeros. Después de unos minutos, se indica que todos se pongan hacia atrás y formen grupos de 3. A continuación se elegirá al azar uno de los grupos para que realicen una representación ante todos sus compañeros. Al final todos los grupos participarán. Dos personas harán de moldeadores y la otra hará de títere moldeable. El títere moldeable no podrá hablar, sólo será cuerpo vivo para que hagan una estatua con él. Los moldeadores van a moldear el títere moviendo sus articulaciones con respeto para crear una figura de acción con él. Formarán 2 modelos de estatuas con el títere moldeable: estatua de un buen día en el trabajo y de un mal día en el trabajo. De este modo se tendrá en frente dos formas de estatuas vivas con sus actitudes en el trabajo.

Al final se pedirá la apreciación de cada participante, se le preguntará si se sintió identificado con la estatua que formaron con él y en qué cree que debería mejorar para lograr el optimismo y felicidad al realizar sus actividades laborales.

Actividades de despedida

Se finalizará el taller con un video que destaca la importancia de mantener una actitud optimista, lo que a su vez genera felicidad y por ende un mejor desempeño laboral:

Después se pedirá las apreciaciones de los participantes y un compromiso personal que fomenten actitudes positivas.

7.4. OBJETIVOS

7.4.1. OBEJTIVOS GENERAL

Lograr que el personal docente de la I.E “El Nazareno”, desarrolle un control adecuado de sus emociones, mejorando sus habilidades interpersonales, así como el reconocimiento de sus propios sentimientos y cómo este afecta tanto a las personas que los rodean como a su desempeño laboral.

7.4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- A.) Promover el desarrollo dela inteligencia emocional en los colaboradores de la I.E“El Nazareno”.
- B). Implementar estrategias que favorezcan el reconocimiento de las emociones y la manera correcta de conducirlas y encausarlas.
- C). Reforzar las cualidades y competencias de los colaboradores de la I.E “El Nazareno”.

7.5. JUSTIFICACIÓN

La realización del presente taller se justifica en la necesidad de ofrecer al personal de la I.E “El Nazareno” herramientas que les permita reconocer y expresar sus emociones mediante la comprensión de sus habilidades y capacidades, permitiendo la comprensión de los sentimientos propios y el de las demás personas, logrando la mejorara de sus relaciones interpersonales permitiendo formar colaboradores optimistas, flexibles y que sepan resolver con éxito los problemas internos que se puedan generar dentro de su centro de trabajo.

7.6. FUNDAMENTOS TEORICOS INCLUIDO PRINCIPIOS (DEPENDE DEL PROGRAMA)

El contenido y el desarrollo del presente taller se basan en los componentes de la inteligencia emocional según Bar-On los cuales son:

Componente interpersonal: Relaciones interpersonales, empatía y responsabilidad social.

Componente de Adaptabilidad: Solución de problemas, prueba de realidad, flexibilidad.

Componente del manejo del estrés: Tolerancia al estrés y control de impulsividad.

Componente del estado de Animo en general (CAG): Felicidad y Optimismo

7.7. ESTRUCTURA

7.7.1. De inicio de taller

Las cuáles serán utilizadas para introducir al taller a los participantes, estas sesiones de inicio son fundamentales para la puesta en marcha de cada taller, el facilitador se presenta a todo el grupo de participantes utilizando dinámicas diseñadas especialmente para ese momento. Dentro de esta sesión se expone el objetivo del taller y su indicador de logro con el fin de que los participantes sepan a ciencia cierta qué es lo que se pretende lograr con cada taller.

7.7.2. De desarrollo a lo largo del taller

En la sesión de desarrollo se brinda información teórica importante a considerar en conjunto con el grupo de trabajo, se realizan juegos de interacción entre los participantes con la finalidad de incentivar su participación a lo largo de estas sesiones, también se les facilita mediante medios audiovisuales información importante sobre el tema, utilizando extractos de películas e información audiovisual de interés. En esta parte de la sesión se profundiza en los temas a tratar, pidiendo el análisis de la información brindada, identificando la utilidad de la misma.

7.7.3. De despedida del taller

En esta parte final de la sesión de cada taller se establece un carácter especialmente emotivo, dado que se reflexiona sobre el cambio personal y en equipo experimentado entre todos los participantes del taller y cuál es la implicación que este taller puede tener tanto en su vida personal como profesional dentro de su centro de trabajo. Adicional a ello se genera un compromiso de parte de los participantes en poder aplicar lo aprendido logrando fortalecer sus habilidades y mejorar las deficiencias que han podido identificar durante su desarrollo.

7.7.4. Materiales a utilizar

Los materiales considerados a utilizar en el desarrollo del presente taller son: papelotes, cartulinas, plumones y demás elementos que permitan plasmar de manera escrita diversas acciones y actitudes de los participantes en cada dinámica y actividad considerada; adicional a ello el contar con equipos de cómputo y multimedia para proyectar de manera visual el contenido de cada sesión del taller además de poder proyectar material audiovisual.

REFERENCIAS DEL TALLER BASADO EN EL MODELO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

<https://orientacion-laboral.infojobs.net/empatia-trabajo>

http://www.usc.es/export9/sites/webinstitucional/gl/institutos/crgi/descargas/ponencia1314/RSE_NORAMARTINEZ.pdf

<https://www.youtube.com/watch?v=PPB6NIyXCSM>

<https://www.youtube.com/watch?v=wwkyspDBULA>

<http://www.infosalus.com/salud-investigacion/noticia-pasos-combatir-estres-laboral-20141022091920.html>

<https://www.sura.com/blogs/calidad-de-vida/reducir-estres-laboral.aspx>

<https://www.youtube.com/watch?v=cZlZJFxXz-o>

<https://www.youtube.com/watch?v=ecZGsxYG4v4>

7.8. COMPONENTES PARAN IMPLEMENTAR LA PROPUESTA

SESIONES	CONTENIDOS	MATERTIALES	TIEMPO	FECHA
Taller N°1	Componente interpersonal (Empatía y responsabilidad social)	un (01) ovillo de lana una pelota cartulinas	90 MINUTOS	10/05/18
Taller N°2	Componente adaptabilidad (Solución de problemas y flexibilidad)	Plumones Papelotes Limpia tipo Tijeras Periódicos y revistas	90 MINUTOS	12/05/18
Taller N°3	Componente de manejo de estrés (Tolerancia al estrés y control de impulsividad)	Lapiceros Cartulinas de colores Hojas de colores Goma 35 copias de Bingo	90 MINUTOS	16/05/18
Taller N°4	Componente de estado de ánimo (Felicidad y optimismo)	Vestimentas, pelucas , lentes, sombreros	90 MINUTOS	19/05/18

7.9.PRESUPUESTO DEL TALLER

Actividades			Costo		Costo	
realizadas	Descripción gastos	Cantidad	Unit.	Total	Total	Total
	Gastos varios (papel, Etc., internet)	4	S/18.00	S/72.00	S/72.00	S/72.00
Diseño de talleres						
Aplicación Taller						
n°1	Honorarios	1	S/235.00	S/235.00	S/235.00	S/235.00
	Materiales	1	S/20.00	S/20.00	S/20.00	S/20.00
	Movilidad	4	S/12.00	S/48.00	S/48.00	S/48.00
Aplicación Taller						
n°2	Honorarios	1	S/235.00	S/235.00	S/235.00	S/235.00
	Materiales	1	S/20.00	S/20.00	S/20.00	S/20.00
	Movilidad	4	S/12.00	S/48.00	S/48.00	S/48.00
Aplicación Taller						
n°3	Honorarios	1	S/235.00	S/235.00	S/235.00	S/235.00
	Materiales	1	S/20.00	S/20.00	S/20.00	S/20.00
	Movilidad	4	S/12.00	S/48.00	S/48.00	S/48.00
Aplicación Taller						
n°4	Honorarios	1	S/235.00	S/235.00	S/235.00	S/235.00
	Materiales	1	S/20.00	S/20.00	S/20.00	S/20.00
	Movilidad	4	S/12.00	S/48.00	S/48.00	S/48.00
	Materiales diversos (hojas, impresiones)	20	S/0.50	S/10.00	S/10.00	S/10.00
Evaluación de taller						
	TOTAL					S/1,222.00

VIII. REFERENCIAS:

- Adserá, A. (2017). *En el block de psicología*. Obtenido de <http://www.blogpsicopositiva.com/?itemid=369>
- Alles, M. (2005). *Gestión por competencias. El diccionario*. Buenos Aires : Granica .
- Araujo, M., & Guerra, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. Venezuela centro de investigación de ciencias administrativas y gerenciales. CICAG*. Venezuela: Tesis. Obtenido de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/viewArticle/534/1288>
- Arce, A. (2016). *Relación entre los resultados de la Evaluación del Desempeño y la estabilidad Laboral: estudio en una empresa de servicios entre los años 2011 al 2013*. Lima: Tesis. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/7131>
- Beltran, J. (13 de octubre de 2017). *Fraternidad Mupresa*. Obtenido de Fraternalidad Muprespa : <https://www.fraternidad.com/es-ES/noticias/la-inteligencia-emocional-como-nueva-herramienta-de-prl-jornada-en-ence-pontevedra>
- Cubas, A. (2012). *Análisis de la inteligencia emocional de la teoría de Robert Cooper, para verificar el desempeño laboral del Asociado del área de cajas de la empresa Sodimac - Chiclayo 2012*. Chiclayo: Tesis.
- deza, n. y. (2017). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en la unidad de Gestion Educativa Local de Chiclayo -2016*. Obtenido de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en la unidad de Gestion Educativa Local de Chiclayo -2016: repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/4210/1/Deza%20Coronel%20%20-%20Malca%20Llontop%20.pdf
- Golemán. (1996). *Inteligencia Emocional*. Madrid: Kairós.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta. ed.). México: Mc Graw Hill.
- Herrera, G. (2016). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de San Martín, región San Martín*. Tarapoto: Tesis. Obtenido de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/400/Gleydi_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1

- Huacac, M. (2014). *La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa de generación eléctrica del sur, periodo 2'11 - 2013*. Tacna: Tesis. Obtenido de <http://redi.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/345/TG0185.pdf?sequence=1&isAllowed=y>).
- Huanca, E. (2012). *Niveles de inteligencia emocional de docentes de una institución educativa del Distrito de Ventanilla - Callao*. Callao: Tesis. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1173/1/2012_Huanca_Niveles%20de%20inteligencia%20emocional%20de%20docentes%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20del%20distrito%20de%20Ventanilla-%20Callao.pdf
- Méndez, P. (2017). *Evaluación del desempeño para crecer más*. Obtenido de <https://www.laprensagrafica.com/revistas/Evaluacion-de-desempeno-para-crecer-mas-20171026-0071.html> del 15/11/17
- Molina, M. (Septiembre de 2012). *"Estrategias de Inteligencia Emocional aplicada a la empresa Distribuidora Casaval y su impacto en el Desempeño Laboral"*. Obtenido de "Estrategias de Inteligencia Emocional aplicada a la empresa Distribuidora Casaval y su impacto en el Desempeño Laboral": <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5591/1/UPS-CT002789.pdf>
- Ordoñez, E. (2017). *La inteligencia emocional será la base del éxito laboral en el futuro*. Obtenido de <https://www.weforum.org/es/agenda/2017/09/la-inteligencia-emocional-sera-la-base-del-exito-laboral-en-el-futuro>
- Pereira, S. (2012). *Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral (Estudio realizado con el personal de la empresa Servipuestas S.A. de la ciudad Quetzaltenango*. Guatemala: Tesis. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Pereira-Sulma.pdf>
- Snell, S., & Bohlander, G. (2013). *Administración de Recursos Humanos* (16a. ed.). México: Cengage Learning.
- Sum, M. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral ("Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de la zona 1 de Quetzaltenango"*. Obtenido de Motivación y Desempeño Laboral ("Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de la zona 1 de Quetzaltenango).
- Tamayo, M. (1997). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa S.A. Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.pe/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>
- Ugarriza, N. (2001). En *La evaluación de la Inteligencia Emocional a través del Inventario de BarOn(I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana*. Lima Metropolitana.

Velez, C. (2008). *En la Guía Metodológica Evaluación del desempeño laboral* . Obtenido de En la Guía Metodológica Evaluación del desempeño laboral .

ANEXOS

Matriz de consistencia

ANEXO 1: Instrumentos de Recolección de Datos

Título de la investigación: “Modelo de Inteligencia Emocional según Reuver Bar-On para mejorar Desempeño Laboral Institución Educativa El Nazareno, Chiclayo-2018”

Línea de investigación: Gestión del Talento Humano

Alumna: Deza Zapata Susetty Fiorella

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Formulación del problema	O. General	H0	Variable independiente			Diseño de la Investigación PRE EXPERIMENTAL Población : 35 colaboradores Muestra: 35 colabioardores
¿Cómo la aplicación del modelo de Inteligencia Emocional según Reuver Bar-On mejora el desempeño laboral, Institución educativa El Nazareno	Aplicar el modelo de Inteligencia Emocional según Reuver Bar On para mejorar el Desempeño Laboral, Institución Educativa El Nazareno Chiclayo-2018. O. Específicos Diagnosticar la situación actual de la Institución, Educativa El Nazareno Chiclayo 2018 con respecto al	La aplicación del modelo de inteligencia emocional según Reuven Bar- On mejora el Desempeño Laboral, Institución Educativa El Nazareno Chiclayo-2018. Hipótesis nula (H0): <i>La aplicación del modelo de inteligencia emocional según Reuven Bar- On no mejora</i>	Variable Dependiente	Conocimiento del trabajo	Herramientas al servicio del negocio	
				Iniciativa	Creatividad de soluciones	

Chiclayo-2018?	<p>desempeño laboral de los colaboradores.</p> <p>Diseñar el modelo de Inteligencia Emocional según Reuver Bar-On para mejorar Desempeño Laboral, institución educativa El nazareno Chiclayo-2018.</p> <p>Evaluar y comparar la mejora del desempeño laboral después de la aplicación del modelo de Inteligencia Emocional según Reuver Bar-On en la institución educativa El Nazareno Chiclayo-2018</p>	el Desempeño Laboral, Institución Educativa El Nazareno Chiclayo-2018		<p>Aplicación</p> <p>Calidad de trabajo</p> <p>Volumen de trabajo</p>	<p>Flexibilidad</p> <p>Tolerancia a la presión</p> <p>Metodología para la calidad</p> <p>Productividad</p>	<p>Técnica de recolección de información</p> <p>fuelle primaria:</p> <p>Guía de entrevista</p> <p>Cuestionario</p> <p>Fuelle secundaria:</p> <p>Libros</p> <p>Fuelle Terciaria:</p> <p>Internet</p> <p>Procesamiento:</p> <p>Software SPSS</p>
----------------	--	---	--	---	--	---

Elaboración: propia

Instrumento: Cuestionario

ANEXO N°2: Cuestionario

Objetivo: Aplicar un Modelo de Inteligencia Emocional según Reuven Bar-On para mejorar el Desempeño Laboral, institución educativa El Nazareno Chiclayo-2018.

Datos

Sexo: M F

1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi Siempre 5: Siempre

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
CONOCIMIENTO DEL TRABAJO						
Herramientas al servicio del Negocio						
1	¿Para el desarrollo de sus labores toma en cuenta los objetivos de la institución?					
2	¿Durante su jornada laboral se les informa las actividades que debe desarrollar?					
3	¿Logra efectivamente sus actividades de acuerdo a los planeamientos que el colegio pretende ejecutar?					
4	¿Identifica claramente los problemas que se presentan en su centro de trabajo?					
INICIATIVA						
Creatividad de Soluciones						
5	¿Cuándo pasa por problemas, le es fácil acabar con sus actividades sin esperar que se lo indiquen?					
6	¿Propone ideas para mejorar el desarrollo de sus funciones dentro de la institución?					
7	¿Supera con facilidad el intercambio de palabras que tiene con sus compañeros?					

8	¿Cuándo hay una reunión con los directivos le es difícil tomar una decisión ante la situación por la cual están pasando?					
APLICACIÓN						
Flexibilidad						
9	¿El desarrollo de sus jornadas laborales son evaluadas en el tiempo determinado?					
10	¿Usted se adapta con facilidad frente a los cambios que realiza la institución?					
11	¿Se realizan talleres permitiéndoles mejorar su crecimiento académico?					
12	¿ Los directivos planifican su formación académica implementando nuevos procedimientos de crecimiento productivo?					
13	¿Es capaz de manejar situaciones de estrés, cuando se les asigna mayor carga en el desenvolvimiento y cumplimiento de tareas asignadas?					
Tolerancia a la presión						
14	¿Existe reconocimiento to por parte de sus superiores en su centro de labores?					
15	¿Cuenta con el apoyo de sus superiores cuando tiene contratiempos dentro de la institución?					
16	¿Utilizan técnicas para controlar sus emociones ante una situación laboral abrumadora?					
CALIDAD DE TRABAJO						
Metodología para la calidad						

17	¿En su centro de trabajo toman en cuenta sus opiniones de solución para el desarrollo de sus actividades?					
18	¿Se reparten equitativamente las funciones diarias entre los miembros del grupo?					
19	¿Cuándo trabajan en conjunto tienden a confiar más en sus propias soluciones que en las de sus compañeros?					
20	¿Participa en capacitaciones donde se les enseñe como mejorar la calidad de su trabajo y de qué manera poder desarrollar nuevos cambios para el crecimiento de la institución?					
VOLUMEN DE TRABAJO						
Productividad						
21	¿Se considera capaz de participar activamente en la consecución de una meta en común, trabajando en conjunto con sus colegas?					
22	¿Realizan sus actividades de manera eficiente a pesar de presentar cansancio al finalizar su jornada laboral?					
23	¿Considera que los recursos que se les brinda son los suficientes para poder realizar sus actividades diarias?					
24	¿La institución realiza planes de crecimiento estimulando su desempeño laboral?					

Anexo N°3: Guía de Entrevista Al Director de la Institución Educativa El Nazareno

OBJETIVO:

Realizar un diagnóstico para reconocer las debilidades y fortalezas dentro de la organización con la finalidad de poder aplicar un Modelo de Inteligencia Emocional según Reuven Bar-On para mejorar el Desempeño Laboral, institución educativa El Nazareno Chiclayo-2018

Fecha:

DATOS GENERALES

Nombre	
Edad	
Cargo	
Nivel de estudios	
Años de servicio	

DATOS DE LA INSTITUCIÓN

Años de fundación	
Cuantos docentes lo conforman	

PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA:

1. ¿Qué es para usted la inteligencia emocional?
2. ¿Cree usted que es de gran importancia aplicar un taller de inteligencia? ¿Porque?
3. ¿Qué técnicas emplea usted para superar las dificultades que se presentan con cada docente en dicha institución?

4. ¿En general cree que cada colaborador se siente motivado para continuar, incluso aun cuando las cosas se ponen difíciles?
5. ¿Realmente cree que cada colaborador se adapta fácilmente con las funciones que se les otorga?
6. ¿A lo largo de cada actividad laboral, se preocupa por elevar el nivel de sus capacidades de cada colaborador?
7. ¿Toma en cuenta las opiniones y quejas que tiene cada docente dentro de la institución y como logra solucionarlas?
8. ¿Cuánto ve a un colaborador tensionado por la presión y desarrollo de sus jornadas laborales, como contribuye a disminuir el estrés laboral?
9. ¿Realizan talleres de capacitación en relación al manejo de sus emociones, permitiéndoles mejorar el control de sus impulsos en cada jornada laboral?
10. ¿Por el trabajo que realizan los colaboradores? ¿Cómo reconoce su esfuerzo por realizar eficientemente su trabajo?
11. ¿Cada cuánto tiempo realiza reuniones para que fortalezca la relación entre jefe y subordinado?
12. ¿En general cree que cada colaborador se siente motivado para continuar, incluso aun cuando las cosas se ponen difíciles?
13. ¿Para usted cree que todos los docentes son optimistas en la mayoría de cosas que logran realizar?
14. ¿Son capaces de manejar situaciones de estrés, sin ponerse demasiado nervioso?
15. ¿Cuándo están enojados con alguien son sinceros para enfrentar la situación entre compañeros, tratan de continuar y desarrollar aquellas cosas que les divierte?
16. ¿Qué tipos de actividades realizan en dicha institución?

ANEXO N°4: Guía de Entrevista a la Psicóloga de la Institución Educativa El

Nazareno Chiclayo-2018-

INTELIGENCIA EMOCIONAL

OBJETIVO:

Realizar un diagnóstico para reconocer las debilidades y fortalezas dentro de la organización con la finalidad de poder aplicar un Modelo de Inteligencia Emocional según Reuven Bar-On para mejorar el Desempeño Laboral, institución educativa El Nazareno Chiclayo-2018

Fecha:

DATOS GENERALES

Nombre	
Edad	
Cargo	
Nivel de estudios	
Años de servicio	

1. ¿Cree que cada colaborador supera con facilidad las dificultades que se les presentan y actúa paso a paso?
2. ¿Cada colaborador trata de valorarse y brindarle un mejor sentido a su vida?
3. ¿Los colaboradores reconocen con facilidad sus emociones?
4. ¿Son capaces de demostrar afecto cuando ven a otro docente pasando dificultades laborales?
5. ¿Les resulta relativamente fácil expresar sus sentimientos entre compañeros?
6. ¿Cree usted que cada colaborador se siente seguro de sí mismo en la mayoría de situaciones?

7. ¿Los colaboradores en general tienen la facilidad de controlarse cuando pasan por una situación incómoda entre compañeros?
8. ¿Les resulta difícil comenzar cosas nuevas en sus actividades laborales?
9. ¿Cuándo los colaboradores trabajan en conjunto tienden a confiar más en sus ideas que en la de sus compañeros?
10. ¿Para usted cree que todos los colaboradores son optimistas en la mayoría de cosas que logran realizar?
11. ¿Son capaces de manejar situaciones de estrés, sin ponerse demasiado nervioso?
12. ¿Cuándo están enojados con alguien son sinceros para enfrentar la situación entre compañeros, tratan de continuar y desarrollar aquellas cosas que les divierte?
13. ¿Cuándo los colaboradores pasan por situaciones abrumadoras utilizan técnicas para controlar sus emociones?
14. ¿Cuándo hay una reunión laboral los colaboradores son difíciles de cambiar de opinión ante la situación en la que están pasando?
15. ¿Para cada colaborador les es difícil describir lo que sienten?
16. ¿Le parece que cada colaborador necesita de los demás, más de lo que ellos los necesitan?
17. ¿Cuándo sucede un problema analizan las posibles soluciones cuando tengan que resolver un problema?
18. ¿A cada colaborador les resulta fácil aceptarse tal y como son?
19. ¿Los colaboradores tienen reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar?

Validación de Instrumentos

ANEXO 5: Validación del Instrumento

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL EXPERTO

Yo, Lois Miguel Gonzales Zarpán, titular del DNI. N° 42388746,
de profesión Administrador de Empresas, ejerciendo actualmente como
DTP, en la institución UCV- Chiclayo



Por medio de la presente hago constar que realicé la revisión de los instrumentos elaborado por la estudiante de Administración de Empresas, quienes están realizando un trabajo de investigación titulado "MODELO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL SEGÚN REUVEN BARON PARA MEJORAR DESEMPEÑO LABORAL, INSTITUCIÓN EDUCATIVA EL NAZARENO CHICLAYO- 2018"

En general considero que los ítems de los instrumentos miden los indicadores seleccionados para las variables de la siguiente forma:

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

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que dicho test es válido para su aplicación por no poseer casi correcciones importantes.

Chiclayo.... de..... de 2018



Nombre: MBA. Lic. Adm. Lois Miguel
Gonzales Zarpán
ASESOR
DNI: 42388746

OBSERVACIONES:

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

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL EXPERTO

Yo, Lilian Roxana Paredes López, titular del DNI. N° 16655482,
de profesión Estadística, ejerciendo actualmente como
Docente Universitario, en la institución UNPR 6 - UCV filial Chiclayo

Por medio de la presente hago constar que realicé la revisión de los instrumentos elaborado por la estudiante de Administración de Empresas, quienes están realizando un trabajo de investigación titulado "MODELO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL SEGÚN REUVEN BAR- ON PARA MEJORAR DESEMPEÑO LABORAL, INSTITUCIÓN EDUCATIVA EL NAZARENO CHICLAYO- 2018"

En general considero que los ítems de los instrumentos miden los indicadores seleccionados para las variables de la siguiente forma:

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

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que dicho test es válido para su aplicación por no poseer casi correcciones importantes.

Chiclayo.... de..... de 2018


.....
Lic. Est. Lilian Roxana Paredes López
COESPE N° 394
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ
Nombre: Lilian Roxana Paredes López
DNI: 16655482

OBSERVACIONES:

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

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL EXPERTO



Yo, Rosa Lady Vázquez Rodríguez, titular del DNI. N° 46605378,
de profesión Psicóloga, ejerciendo actualmente como
Psicóloga, en la institución El Nazareno.

Por medio de la presente hago constar que realicé la revisión de los instrumentos elaborado por la estudiante de Administración de Empresas, quienes están realizando un trabajo de investigación titulado "MODELO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL SEGÚN REUVEN BAR- ON PARA MEJORAR DESEMPEÑO LABORAL, INSTITUCIÓN EDUCATIVA EL NAZARENO CHICLAYO- 2018"

En general considero que los ítems de los instrumentos miden los indicadores seleccionados para las variables de la siguiente forma:

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

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que dicho test es válido para su aplicación por no poseer casi correcciones importantes.


Chiclayo, 14 de mayo de 2018
Lady Vázquez Rodríguez

C. Ps. P. 26468
Nombre: Rosa Lady Vázquez Rodríguez
DNI: 46605378

OBSERVACIONES:
.....

ANEXO 6: Material de a Aplicación del Taller



Figura 12



figura 13



Figura 14



Figura 15

¿PORQUÉ ES ESENCIAL LA EMPATIA EN EL TRABAJO?



Prospera la creatividad y el respeto, favoreciendo así tanto la productividad de los trabajadores

26 Años UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Figura 16

¿PORQUÉ ES ESENCIAL LA RS EN EL TRABAJO?

Las empresas tras mejora social, económica y ambiental.

Objetivo: mejorar su situación competitiva y su valor agregado.

Promueve que la empresa sea activa frente a los retos de la sociedad.

A través de sus productos o servicios, su capital humano, generación de empleo y/o desarrollo comunitario.

26 Años UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Figura 17

Desempeño laboral

La destreza o habilidad con la que las personas realizan una actividad.

Es el producto de un conjunto de conocimientos, experiencias previas, sentimientos, actitudes, valores, motivaciones entre otras características que actúan directamente o influyen sobre el logro de los objetivos planeados.

Es el nivel de rendimiento demostrado por el trabajador en la ejecución de sus tareas diarias dentro de la empresa y están directamente relacionadas tanto con las exigencias técnicas, productivas, como con los resultados de servicios que la empresa espera de él.



26 Años UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Figura 18

TRABAJO GRUPAL

CONSOLIDAMOS LO APRENDIDO

- ❑ Formarán grupos
- ❑ Con ayuda de revistas expresarán los conceptos anteriormente comentados: empatía y responsabilidad social.
- ❑ Al final cada grupo explicará su trabajo.
- ❑ Mencionarán 3 propuestas para fomentar la empatía y responsabilidad social en su centro laboral para incrementar el desempeño de los trabajadores.



26 Años UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Figura 19

¡Ser considerado un buen compañero;

CARACTERÍSTICAS DEL BUEN COMPAÑERO
by Recréate el día

Amables y Atentos

Resuelven Dudas

Dan Buenos Consejos

Aprendes a su lado

No se aprovechan de tus errores

Escuchan Atentamente

Son Buenos Trabajadores

No tienen dos caras

Saben trabajar en equipo

Ante las injusticias se posicionan

Son Discretos



26 Años UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Figura 20

LA TECNICA DEL SEMAFORO



26 Años UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Figura 21

Anexo n° 7



Figura 22: Investigadora y el Director de la "I.E.E.N"



Figura 23: Investigadora y Psicóloga



Figura 24: Encuestando el Pre-test



Figura 25: Encuestando el Pre-test



figura 26 : Encuestando el Pre-test

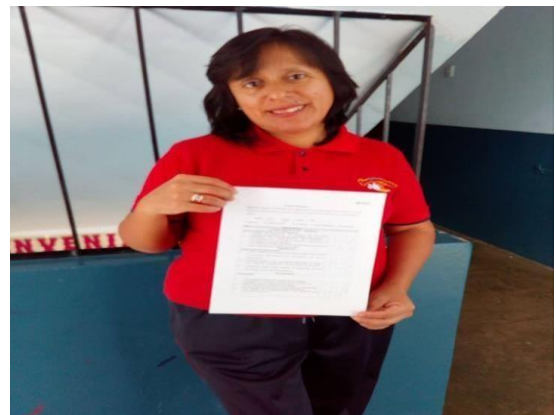


Figura 27: Encuestando el Pre-test



Figura 28: Encuestando el Pos-test

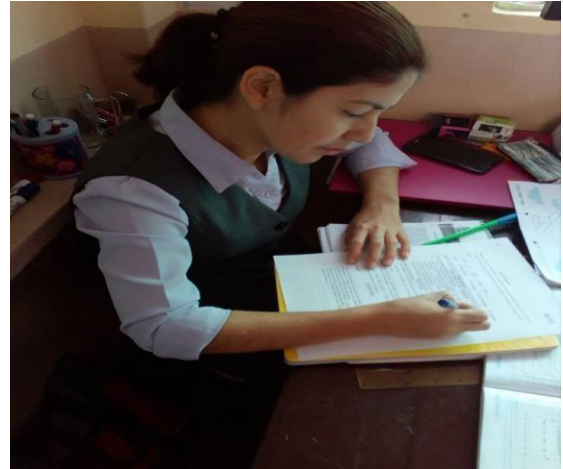


Figura 29 : Encuestando el Pos-test

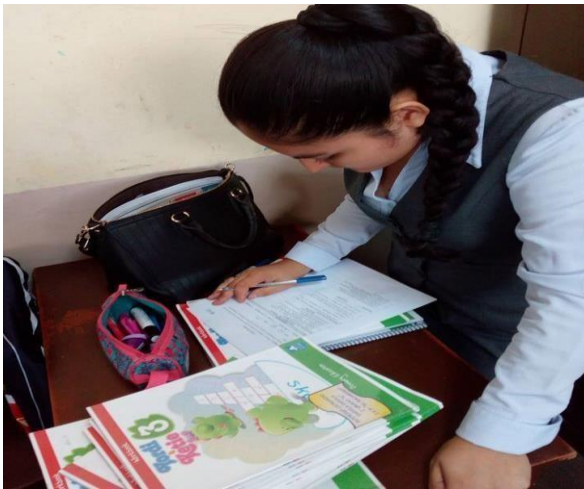


Figura 30: Encuestando el Pos-test



Figura 31: Encuestando el Pos-test



Figura 32: Encuestando el Pos-test



Figura 33: Encuestando el Pos-test

Anexo N° 08 : Evidencias de la aplicación del taller



Figura 34: Dinámica Grupal



Figura 35: Dinámica Grupal



Figura 36 :Dinamica grupal



Figura 37: Dinamica grupal



Figura 38: Investigadora y Expositor



Figura 39 : Dinamica grupal

ANEXO 09 : Estadísticos de Confiabilidad

Para el cálculo de la prueba piloto se utilizó un cuestionario de 24 preguntas y un total de 20 colaboradores de la institución Angellus. Ubicada Calle. Laureles #279 del distrito J.L.O.

Mediante el programa SPSS se obtuvo el siguiente resultado:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.885	24

Anexo 10 : Constancia

El que suscribe, Mg. Hugo Ilatoma Mendoza Director de la Institución Educativa El Nazareno, Chiclayo

Consta:

Que la alumna Susetty Fiorella Deza Zapata, identificada con DNI 77379789, estudiante de la carrera de Administración de la escuela de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, ha ejecutado el estudio para la tesis denominada Modelo de Inteligencia Emocional según Reuver Bar-ON para mejorar Desempeño Laboral, institución educativa El Nazareno Chiclayo-2018, a fines del mes de Mayo del 2018 en las instalaciones de esta institución.


Se expide la presente a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Chiclayo, 06 de junio del 2018

Atentamente,



Autorización de publicación de tesis en el repositorio institucional UCV

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 3 de 4
--	--	---

Yo Susetty Fiorella Deza Zapata , identificado con DNI N° 77379789 , egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Modelo de Inteligencia según Reuver Bar-On para mejorar Desempeño Laboral, Institución Educativa El Nazareno Chiclayo-2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI: 77379789

FECHA: 11 de Julio del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Acta de aprobación de originalidad de Tesis

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 4
---	--	---

Yo, Kelly Cristina Vásquez Huatay, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Chiclayo, revisor (a) de la tesis titulada Modelo de Inteligencia Emocional según Reuver Bar-On para mejorar Desempeño Laboral, Institución Educativa El Nazareno Chiclayo, de la estudiante Susetty Fiorella Deza Zapata, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Pimentel 11 de Julio del 2018



Firma

Kelly Cristina Vásquez Huatay

DNI: 16690083

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------

Reporte del turniting

MODELO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL SEGÚN REUVER BAR-ON PARA MEJORAR DESEMPEÑO LABORAL, INSTITUCIÓN EDUCATIVA EL NAZARENO CHICLAYO-2018

INFORME DE ORIGINALIDAD

12% INDICE DE SIMILITUD	11% FUENTES DE INTERNET	0% PUBLICACIONES	9% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	emocionesbasicas.com Fuente de Internet	1%
4	www.cprceuta.es Fuente de Internet	1%
5	documents.tips Fuente de Internet	<1%
6	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1%
7	produccion-uc.bc.uc.edu.ve Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.uss.edu.pe	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

DEZA ZAPATA SUSETTY FIORELLA

INFORME TITULADO:

MODELO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL SEGÚN REUVER BAR-ON
PARA MEJORAR DESEMPEÑO LABORAL, INSTITUCIÓN EDUCATIVA
EL NAZARENO CHICLAYO-2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 21/01/2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD


DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN
UCV
CHICLAYO
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN