



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Programa “Me First” en la inteligencia emocional del
personal docente de una organización de servicios
educativos. Los Olivos – 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctora en Administración

AUTORA:

Mgr. Brenda Verónica Noblecilla Saavedra

ASESOR:

Ph. D. Irma Carhuancho Mendoza

SECCIÓN:

Ciencias Administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento

PERÚ - 2018

Página del jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA MAESTRO (A): **NOBLECILLA SAAVEDRA, BRENDA VERONICA**

Para obtener el Grado Académico de *Doctora en Administración*, ha sustentado la tesis titulada:

PROGRAMA "ME FIRST" EN LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DOCENTE DE UNA ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS, LOS OLIVOS - 2018

Fecha: 19 de agosto de 2018

Hora: 10:00 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Luis Alberto Nuñez Lira

Firma:

SECRETARIO: Dr. Willian Sebastian Flores Sotelo

Firma:

VOCAL: Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por unanimidad*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

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

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *Ajustar APA*

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

A Katherine y Sophia, por ser la motivación que me da fuerzas cada día y me alienta a seguir adelante.

Agradecimiento

A La Universidad César Vallejo, a mi asesora por su comprensión ante las dificultades, a mis hermanas y a mis buenos amigos que me aportaron con sus conocimientos y su tiempo para culminar ésta investigación.

Así mismo al Director y los jefes encargados del instituto el Buen Pastor por permitirme realizar mi investigación en la institución que noblemente dirigen.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Brenda Verónica Noblecilla Saavedra, estudiante del Programa Doctorado en administración de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 25761338 con la tesis doctoral titulada Programa “Me First” en la inteligencia emocional del personal docente de una organización de servicios educativos. Los Olivos – 2018.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 19 de agosto de 2018

Brenda Verónica Noblecilla Saavedra
DNI: 25761338.

Presentación

Señores miembros del Jurado: Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de la escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de Doctorado en Administración, presento el trabajo de investigación con el título: “Programa “Me First” en la inteligencia emocional del personal docente de una organización de servicios educativos. Los Olivos – 2018

En este trabajo se describe el proceso de la investigación, la que tiene como objetivo Demostrar que la aplicación del programa ME FIRST mejora la inteligencia emocional del personal docente de una organización de servicios educativos: Los Olivos - 2018, con una población finita de 45 docentes de las carreras de ciencias empresariales, de los cuales, 30 conformaron la muestra de estudios, a los mismos que se les aplicó un instrumento de medición.

El estudio está compuesto por ocho secciones, en el primero denominado Introducción describe el problema de investigación, justificaciones antecedentes objetivos e hipótesis que dan los primeros conocimientos del tema, así como fundamenta el marco teórico, en la segunda sección presenta los componentes metodológicos, en la tercera sección presenta los resultados, seguidamente en la cuarta sección presenta la discusión del tema, para en la quinta sección exponer las conclusiones, en la sexta sección se presentan las recomendaciones, en la séptima sección se presenta la propuesta y en la octava sección se adjunta las referencias bibliográficas y demás anexos.

Señores miembros del jurado esperando que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La Autora

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Resumo	xv
I. Introducción	15
1.1 Realidad problemática	17
1.2 Trabajos Previos	20
1.2.1 Trabajos previos Internacionales	20
1.2.2 trabajos previos Nacionales	22
1.3 Teorías Relacionadas al tema	25
1.3.1 Aproximaciones teóricas	25
1.4 Formulación del Problema	52
1.4.1 Problema General	53
1.4.2 Problemas específicos	53
1.5 Justificación de estudio	54
1.5.1 Justificación Teórica	54
1.5.2 Justificación práctica	54
1.5.3 Justificación metodológica	55
1.5.4 Justificación Legal	55
1.5.5. Justificación Social	56
1.6 Hipótesis	56
1.6.1 Hipótesis general	56
1.6.2 Hipótesis específicas	56
1.7 Objetivos	57

1.7.1	Objetivo General	57
1.7.2	Objetivos específicos	57
II.	Método	58
2.1	Diseño de Investigación	59
2.2	Categorías de estudio	60
2.2.1	Categoría Inteligencia emocional	60
2.2.2	Matriz de Categorización	61
2.3	Población y muestra	62
2.3.1	Población	62
2.3.2	Muestra	62
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y confiabilidad	62
2.4.1	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	62
2.4.2	Validez y fiabilidad	69
2.5	Métodos de análisis de datos	71
2.6	Aspectos éticos	71
III.	Resultados	72
3.1	Resultados descriptivos	73
3.1.1	Sub categoría percepción emocional	73
3.1.2	Sub categoría facilitación emocional	75
3.1.3	Sub categoría comprensión emocional	77
3.1.4	Sub categoría manejo emocional	79
3.2	Resultados Inferenciales	91
3.3	Causas del problema	96
3.4	Diagnóstico	97
IV.	Discusión	100
V.	Conclusiones	105
VI.	Recomendaciones	107
VII.	Propuesta	109
7.1	Fundamento de la propuesta	110
7.2	Problema	111
7.3	Elección de la alternativa de solución	111
7.4	Objetivos de la propuesta	111
7.5	Justificación de la propuesta	111

7.6	Resultados esperados	112
7.7	Desarrollo de la propuesta	112
7.8	Cronograma de ejecución	113
VII. Referencias		117
Anexos		124
Anexo 1: Artículo Científico		125
Anexo 2: Matriz de Categorización		139
Anexo 3: Matriz de Codificación		140
Anexo 4: Instrumentos		141
Anexo 5: Validez de Instrumentos		144
Anexo 6: Autorización para realizar investigación		154
Anexo 7: Base de datos		155
Anexo 8: Transcripción de entrevistas		157
Anexo 9: Programa “ME FIRST”		160

Índice de Tablas

	Página
Tabla 1. Habilidades de la IE según Mayer y Salovey.	50
Tabla 2. Matriz de categorización de la categoría Inteligencia emocional.	61
Tabla 3. Docentes de la institución educativa el Buen Pastor.	62
Tabla 4. Matriz de instrumentos.	68
Tabla 5. Validez del instrumento de medición.	69
Tabla 6. Estadística de fiabilidad de la variable inteligencia emocional.	70
Tabla 7. Indicadores para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach.	70
Tabla 8. Frecuencias y porcentajes respecto a los indicadores e ítems de la subcategoría percepción emocional (pre test).	73
Tabla 9. <i>Frecuencias y porcentajes respecto a los indicadores e ítems de la subcategoría percepción emocional (postest).</i>	74
Tabla 10. Frecuencias y porcentajes respecto a los indicadores e ítems de la subcategoría Facilitación emocional (pre test).	75
Tabla 11. Frecuencias y porcentajes respecto a los indicadores e ítems de la subcategoría Facilitación emocional (postest).	76
Tabla 12. Frecuencias y porcentajes respecto a los indicadores e ítems de la subcategoría comprensión emocional (pre test).	77
Tabla 13. Frecuencias y porcentajes respecto a los indicadores e ítems de la subcategoría comprensión emocional (postest).	78
Tabla 14. Frecuencias y porcentajes respecto a los indicadores e ítems de la subcategoría manejo emocional (pre test).	79
Tabla 15. Frecuencias y porcentajes respecto a los indicadores e ítems de la subcategoría manejo emocional (postest).	80
Tabla 16. Estadísticos descriptivos de la categoría Inteligencia Emocional.	81
Tabla 17. Estadísticos descriptivos de la subcategoría Percepción Emocional.	83
Tabla 18. Estadísticos descriptivos de subcategoría facilitación Emocional.	85
Tabla 19. Estadísticos descriptivos de la subcategoría comprensión Emocional.	87
Tabla 20. Estadísticos descriptivos de la subcategoría manejo emocional.	89
Tabla 21. Análisis estadísticos de muestras relacionadas de la hipótesis general.	91
Tabla 22. Análisis estadísticos de muestras relacionadas de la hipótesis específica N°1.	92
Tabla 23. Análisis estadísticos de muestras relacionadas de la hipótesis específica N° 2.	92
Tabla 24. Análisis estadísticos de muestras relacionadas de la hipótesis	

específica N° 3.	93
Tabla 25. Análisis estadísticos de muestras relacionadas de la hipótesis específica N° 4.	94
Tabla 26. Proceso de triangulación de los resultados obtenidos.	95
Tabla 27. Análisis de Pareto.	96
Tabla 28. Diagnóstico.	99

Índice de Figuras

		Página
Figura 1.	Modelo de las cuatro fases.	27
Figura 2.	Capacidades de la inteligencia emocional.	29
Figura 3.	4 pilares de la inteligencia emocional.	33
Figura 4.	Secuencia metodológica de la investigación.	70
Figura 5.	Frecuencias y porcentajes respecto a los indicadores e ítems de la subcategoría percepción emocional (pre test)	73
Figura 6.	Frecuencias y porcentajes respecto a los indicadores e ítems de la subcategoría percepción emocional (postest).	74
Figura 7.	Frecuencias y porcentajes respecto a los indicadores e ítems de la subcategoría Facilitación emocional (pre test)	75
Figura 8:	Frecuencias y porcentajes respecto a los indicadores e ítems de la subcategoría Facilitación emocional (postest).	76
Figura 9.	Frecuencias y porcentajes respecto a los indicadores e ítems de la subcategoría comprensión emocional (pre test).	77
Figura 10:	Frecuencias y porcentajes respecto a los indicadores e ítems de la subcategoría comprensión emocional (postest).	78
Figura 11.	Frecuencias y porcentajes respecto a los indicadores e ítems de la subcategoría manejo emocional (pre test).	79
Figura 12.	Frecuencias y porcentajes respecto a los indicadores e ítems de la subcategoría manejo emocional (postest).	80
Figura 13.	Caja - Bigotes de la categoría Inteligencia emocional.	82
Figura 14.	Caja - Bigotes de la subcategoría Percepción emocional.	84
Figura 15.	Caja - Bigotes de la subcategoría Facilitación.	86
Figura 16.	Caja - Bigotes de la subcategoría Comprensión emocional.	88
Figura 17.	Caja - Bigotes de la subcategoría Manejo emocional.	90
Figura 18.	Pareto pre test.	97

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general demostrar que la aplicación del programa Me First mejora la inteligencia emocional del personal docente de una organización de servicios educativos. Los Olivos en el año 2018.

Esta investigación se fundamentó en un paradigma positivista, se aplicó un método sintético analítico que se desarrolló en un diseño experimental de tipo pre experimental, que recogió información, antes (pre test) y después (post test) de la aplicación del programa de coaching llamado Me First. Se aplicó un instrumento de evaluación para medir los estados emocionales, el cual constaba de 17 preguntas o ítems, en la escala de Likert (5 Totalmente de acuerdo, 4 Muy de acuerdo, 3 bastante de acuerdo, 2 Algo de acuerdo y 1 nada de acuerdo), distribuidas en cuatro dimensiones de la variable inteligencia emocional. La muestra consideró a 30 docentes de las carreras de ciencias empresariales del instituto superior tecnológico el Buen Pastor.

En los resultados de la investigación se observa una significancia bilateral de $p=0.000<0.01$, lo cual indica que existe una diferencia altamente significativa en el grupo experimental antes y después de aplicado el programa Me First, por tanto, se acepta la hipótesis general que manifiesta que: La aplicación de un programa “Me First” mejora significativamente el nivel de inteligencia emocional del personal docente de una organización de servicios educativos. Los Olivos – 2018.

Palabras clave: Coaching, Inteligencia emocional, emociones.

Abstract

The general objective of this investigation was to demonstrate that the application of the Me First program improves emotional intelligence of teaching staff of an educational services organization. Los Olivos in 2018 year.

The investigation used an analytical synthetic method that develop in an experimental design of pre experimental type, that recovers information, before (pre test) and after (post test) of the application of the coaching program called Me First. An evaluation instrument was applied to measure emotional states, wich consisted of 17 questions or items, in Likert scale (5 Totally agree, 4 strongly agree, 3 quite agree, 2 some agreement and 1 nothing in agreement), distributed in four dimentions of the emotional intelligence variable. The sample considered 30 teachers from business sciencie careers of Buen Pastor Technologic Superior Institute.

The investigation results show us a bilateral significance of $p = 0.000 < 0.01$, which indicates that there is a highly significant difference in the experimental group before and after applying the Me First program, therefore, the general hypothesis is accepted and states that: The application of a "Me First" program significantly improves the level of emotional intelligence of the teaching staff of an educational services organization. Los Olivos - 2018.

Key words: Coaching, emotional intelligence, emotions.

Resumo

O objetivo principal desta pesquisa foi demonstrar que a aplicação do programa Me First melhora a inteligência emocional do corpo docente de uma organização de serviços educacionais. Los Olivos no ano de 2018.

A pesquisa utilizou um método sintético analítico que foi desenvolvido em um projeto experimental de tipo experimental, que reuniu informações, antes (pré-teste) e após (pós-teste) da aplicação do programa de treinamento chamado Me First. Um instrumento de avaliação foi aplicado para medir estados emocionais, que consistiram em 17 questões ou itens, na escala de Likert (5 Totalmente de acordo, 4 muito de acordo, 3 bastante de acordo, 2 um pouco concorda e 1 nada de acordo), distribuído em quatro dimensões da variável de inteligência emocional. A amostra considerou 30 professores das carreiras de estudos de negócios do instituto tecnológico do Bom Pastor.

Os resultados da investigação mostram um significado bilateral de $p = 0,000 < 0,01$, o que indica que há uma diferença altamente significativa no grupo experimental antes e depois da aplicação do programa Me First, portanto, a hipótese geral é aceita afirma que: A aplicação de um programa "Me First" melhora significativamente o nível de inteligência emocional do corpo docente de uma organização de serviços educacionais. Los Olivos - 2018.

Palavras-chave: Coaching, inteligência emocional, emoções.