



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La inteligencia emocional en el desempeño de los  
funcionarios del ministerio de educación sede central**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Psicología educativa**

**AUTOR:**

Teresa de Jesús Yacila Navarro

**ASESOR:**

Dr. Abner Chávez Leandro

**SECCIÓN:**

Psicología

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Innovaciones pedagógicas

**Lima-Perú**

**2018**



ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **YACILA NAVARRO TERESA DE JESUS**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Psicología Educativa*, ha sustentado la tesis titulada:

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS FUNCIONARIOS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN SEDE CENTRAL**

Fecha: 24 de agosto de 2018

Hora: 7:15 p.m.

### JURADOS:

**PRESIDENTE:** Dr. Chantal Juan Jara Aguirre

Firma: .....

**SECRETARIO:** Mg. Patricia Monica Bejarano Alvarez

Firma: .....

**VOCAL:** Dr. Abner Chávez Leandro

Firma: .....

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por mayoría* .....

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

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

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *Redacción de estilos* .....

..... *Revisión de las referencias* .....

**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 mi madre, Rosa**

Por ser mi ángel custodio de siempre

**Agradecimiento**

Vaya mi agradecimiento a las siguientes personas:

A mi esposo Julio por darme su cariño, su tiempo y paciencia.

A mi hijo Martín brindándome su amor, su confianza, su comprensión y con esa actitud positiva de siempre, animándome: diciéndome tu puedes hacerlo mamá.

Mi reconocimiento a mi estimado amigo, docente e investigador Josué.

Sin dejar de mencionar al Dr. Abner Chávez y la Dra. Patricia Bejarano, por la confianza puesta en esta investigación.

### **Declaración de autenticidad**

Yo, Teresa de Jesús Yacila Navarro, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Psicología Educativa, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “La inteligencia emocional en el desempeño de los funcionarios del ministerio de educación sede central” presentada, en 101 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Psicología Educativa, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 24 de Agosto del 2018

---

**Firma**

Teresa de Jesús Yacila Navarro

DNI: 09160748

## Presentación

En estos tiempos, las instituciones, estatales o privadas se encuentran preocupadas porque en su interior se manifiesten relaciones laborales positivas y que coadyuven con el desarrollo organizacional. En estas circunstancias es necesario contar con trabajadores que posean una adecuada Inteligencia Emocional; pues se constituye como la base para el desarrollo e implementación de comportamientos eficaces, los cuales influyen de manera positiva en los resultados de las instituciones. Por otro lado, las organizaciones del Estado inmersas en el contexto, confrontan permanentemente la necesidad de mejorar su desempeño laboral para fortalecer la competitividad y sostenerse de manera óptima en el desarrollo del país. Sobre todo en estos momentos de cambio continuo de los paradigmas y el desarrollo acelerado de la tecnología, las empresas y sus individuos se ven impulsados a desarrollar procesos gerenciales que generan mecanismos de adaptación o innovación tecnológica para propiciar un mejoramiento continuo de la calidad y desempeño de sus colaboradores, así como también disposición abierta a la interrelación entre ellos y los usuarios.

Para entender esta situación presentamos el estudio cuyo contenido está dividido en siete capítulos, en el Capítulo I, Introducción, se plantea la realidad problemática, los antecedentes tanto internacionales como nacionales; los aspectos teóricos vinculados a las variables de trabajo, la formulación del problema proponiendo el problema general y los específicos; la justificación del estudio, las hipótesis tanto general como específicos. Así como los objetivos de investigación general y específicos.

En el Capítulo II, denominado Método, presentamos el marco metodológico de esta investigación determinando su nivel tipo y diseño de la investigación. Los aspectos operacionales del estudio, así como presentamos la población, objeto de nuestro estudio, lo referido a las técnicas e instrumentos de recolección de datos, su validez y confiabilidad.

En el Capítulo III, se presentan los Resultados del estudio, tanto a nivel descriptivo, como inferencial. En El Capítulo IV está referido a la Discusión de los resultados, contrastando los hallazgos con los antecedentes del estudio. El Capítulo V se refiere a las Conclusiones y el Capítulo VI a las Recomendaciones. Finalmente Capítulo VII, Incluimos las Referencias y los Anexos.

Presento el informe correspondiente para su evaluación correspondiente.

## Índice

Página de Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstrac	xii
<b>I. Introducción</b>	
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	16
1.2.1. Trabajos previos internacionales	16
1.2.2. Trabajos previos nacionales.	19
1.3. Teorías relacionadas al tema	23
1.3.1 Inteligencia emocional	23
1.3.2. Desempeño Laboral	37
1.4. Formulación del problema	46
1.4.1 Problema general	46
1.4.2. Problemas específicos	46
1.5. Justificación	47
1.5.1. Justificación teórica	47
1.5.2. Justificación practica	47
1.5.3. Justificación metodológica	47
1.6 Hipótesis	48
1.6.1 Hipótesis general	48
1.6.2. Hipótesis específicas	48
1.7. Objetivos	49
1.7.1. Objetivo general	49
1.7.2. Objetivos Específicos	49

<b>II. Método</b>	
2.1. Diseño de Investigación	51
2.2. Variables, operacionalización	51
2.3. Población	54
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
2.4.1. Técnica	55
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos	55
2.5. Método de análisis de datos.	61
2.6. Criterios éticos de la investigación	62
<b>III. Resultados</b>	
3.1. Resultados descriptivos	64
3.1.1. Inteligencia emocional	64
3.1.2. Desempeño laboral	69
3.2. Resultados inferenciales	72
3.2.1. Efecto de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral	73
3.2.2. Efecto de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral.	
Hipótesis Específicas	79
<b>IV. Análisis y Discusión de Resultados</b>	83
<b>V. Conclusiones</b>	89
<b>VI. Recomendaciones</b>	92
<b>VII. Referencias</b>	94
<b>Anexos</b>	



## Resumen

La Inteligencia emocional en el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación sede central-Perú

La Investigación tiene como propósito determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central, ciudad de Lima, esta investigación se encuentra sustentado teóricamente por Goleman, Weisinger, Chiavenato, Robbins y Benavides. Se desarrolla dentro del paradigma positivista, tipo descriptivo, cuantitativo correlacional y con diseño no experimental. La población es de 24 funcionarios con responsabilidad de especialistas. Se utilizaron dos Cuestionarios tipo escala Likert para la recolección de datos: El de Cociente Emocional Ba-ron y el Cuestionario de evaluación del Desempeño laboral validado y aplicado para el sector público. Los análisis estadísticos de información obtenida se procesaron con el índice  $r$  de Pearson, mediante el software SPSS versión 22.

Los resultados muestran que la Inteligencia emocional no presenta un efecto predictivo sobre el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central, se encontró un nivel de significación  $p > 0.05$ ; y se demostró la existencia de una correlación mínima y negativa entre las variables estudiadas y las dimensiones de Inteligencia Emocional.

**Palabras Claves:** inteligencia emocional, desempeño laboral, funcionarios.

### **Abstract**

Emotional Intelligence in the Job Performance of the employees of the Ministry of Education Headquarters.

The purpose of the research is to determine the relationship between Emotional Intelligence in the labor Performance of the employees of the Ministry of Education Headquarters, city of Lima, the investigation is supported theoretically by Goleman, Weisinger, Chiavenato, Robbins and Benavides. It develops out within the positivist paradigm, descriptive type, correlational quantitative and with non-experimental design. The population is of 24 employees Heads and Officers with managerial responsibility. Two Likert scale Questionnaires were used for data collection: The Ba-ron Emotional Quotient and the labor Performance Evaluation Questionnaire validated and applied to the public sector.

The statistical analyzes of information obtained were processed with the Pearson r index, using the SPSS software version 22.

The results show that emotional intelligence does not present predictive effect over labor performance To employees from the Ministry of Education - Main Office. Through the current studies, it is shown that the significative level is  $p > 0.05$  and also it is proved the existence of a minimum negative correlation between the studied variables and the emotional intelligence dimensions.

Key Words: emotional intelligence, job performance, employees

## **I.- Introducción**

### **1.1. Realidad problemática**

En la actualidad las sociedades van cambiando con mayor rapidez, la globalización plantea escenarios distintos a los acostumbrados, en este proceso acelerado de cambios que se desenvuelven las empresas de nuestro país, en tanto sus organizaciones públicas y privadas no son indiferentes a estos retos, es en este sentido las instituciones del estado vienen respondiendo a estas exigencias competitivas del entorno acompañadas de nuevos desafíos.

Cortese (2008), afirmó que el cociente intelectual es capaz de determinar lo que un funcionario sabe acerca de su puesto, pero la inteligencia emocional que pueda poseer el individuo determinara lo que realmente hará y las decisiones que tomara.

También comenta que el cociente intelectual probablemente sea el factor que determine el ingreso a una organización, pero la inteligencia emocional será quien determine que esta persona crezca en su puesto y se convierte en un líder.

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

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

La economía actual demanda organizaciones que sean adaptables a los cambios constantes. Las organizaciones que son emocionalmente inteligentes integradas por trabajadores tales, podrán enfrentar dichos cambios y contar con un desempeño mucho mejor, estas son las que aprenden a trabajar en equipo, a colaborar, adaptarse, buscar el logro y cuyo énfasis está en el servicio a los demás, los miembros deben ser capaces de trabajar con otras

personas, influir en ellas de manera positiva y eficientizar los procesos de los cuales forman parte (Goleman y Cherniss, 2005).

El desempeño laboral según Chiavenato (2000), Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.

En el caso específico de las instituciones del Estado, El Ministerio de Educación, como órgano rector del sector, tiene como misión estratégica promover el desarrollo humano, a través de un nuevo sistema educativo moderno integral y permanente.

En este contexto, se observa que el desempeño laboral en el personal del Ministerio de Educación, será en elevar su desempeño, orientándose hacia la calidad, deben buscar estrategias internas que les ayuden a alcanzar sus objetivos. Para satisfacer las complejas necesidades de sus colaboradores y usuarios, se requiere de un trabajo no individualizado; por el contrario, la utilización exitosa de grupos cuyos miembros tengan diferentes habilidades, antecedentes, y experiencias, incrementa la posibilidad de ofrecer soluciones creativas.

Cuando decimos, que las personas se apegan emocionalmente a casi todos los elementos de la vida laboral y esto dificulta los cambios para un desempeño laboral óptimo en todos los trabajos, en todas las especialidades, la aptitud emocional es a veces más importante que las facultades netamente cognitivas, por lo tanto es necesario que las instituciones considere capacitar a su personal, en mejorar la Inteligencia emocional.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1 Trabajos previos internacionales**

Guerra & Pérez, (2012), en su investigación titulada: *El Impacto de la Inteligencia emocional y los estilos de liderazgo sobre el clima organizacional* realizada por Universidad Católica Andrés Bello, escuela de Psicología, mención Psicología Industrial. Esta investigación es un estudio de campo, se dio, una vez ocurrido el fenómeno en el mismo lugar donde se desarrollo, pretendiendo establecer relaciones entre variables de manera sistemática y la refutación o no de una supuesta (prueba de hipótesis), de la organización en su dinámica, donde se proponen una serie de acciones. Como conclusión se

puede decir que existe preocupación a través del tiempo por estudiar la Inteligencia emocional, el clima de las organizaciones, y en segunda instancia el impacto del liderazgo y del uso de la inteligencia emocional en el mismo, considerando que cada estilo para liderar la acción laboral, varía no solo entre las empresas sino entre individuos.

Méndez (2012), estudiante de maestría de la Universidad Metropolitana en su estudio: *Inteligencia Emocional y modelos de liderazgo para gerentes de recursos humanos*, el cual busco diseñar un modelo de liderazgo para la gerencia de recursos humanos. El estudio de campo fue realizado en el sector privado, de las empresas situadas en Maracay, Estado Aragua, abarcando una muestra representativa de quince (15) compañías, con una nómina mayor de (500) empleados y obreros a manera de medir cual era el perfil de los gerentes encargados de las gerencias de recursos humanos de las organizaciones evaluadas. Su conclusión principal fue que los gerentes de recursos humanos no se consideran líderes, porque le temen a sus emociones y no emprenden acciones que propicien un trabajo mancomunado.

Rodríguez (2012) en Venezuela, para optar el grado de doctor en Educación realizó el trabajo de investigación *Programa de adiestramiento en inteligencia emocional para docentes del centro de Estudios Avanzados* y estuvo dirigida a diseñar un programa de Adiestramiento en Inteligencia emocional. El marco teórico se sustentó en los criterios de diversos autores como Chiavenato, Villegas, Goleman, Cooper, entre otros. La metodología fue descriptiva, de campo, prospectiva y aplicada, calificándose el diseño como no experimental transversal. La población estuvo comprendida por 12 docentes contratados de la Institución Centro de Estudios Avanzados, en Maracaibo, Estado Zulia. Entre los instrumentos y técnicas para recolectar los datos, se empleó un cuestionario constituido por 64 ítems, y validados a través de juicio de 5 expertos. Concluyó en que el personal posee ciertas necesidades de adiestramiento en el contexto de la inteligencia emocional, lo cual le dificulta la capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos, de poder automotivarse para mejorar las emociones internas y las relaciones con los demás y logró establecer las políticas y normas a seguir durante un programa de adiestramiento basado en Inteligencia Emocional dirigido al personal contratado de la institución.

En efecto, se tomó de manera referencial en el sustento del marco teórico los criterios planteados por Goleman. Para recolectar la información necesaria en la investigación diseñaron un formulario el cual fue aplicado a la población docente. Concluyeron en que el personal docente posee cualidades o virtudes para desarrollar cada una de sus cuatro inteligencias; pero por desconocimiento, no lo hacen, comprobándose un mal liderazgo dentro de la institución y finalmente que el método de las cuatro inteligencias (basado en el 8vo. hábito de la gente altamente efectiva) no prevalece en los posibles líderes, sin embargo tienen condiciones para desarrollarlos.

### **1.2.2 Trabajos previos nacionales**

Pacheco (2017), en una investigación titulada *clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de las Pymes hoteleras de la ciudad de Riobamba*, pretende dar énfasis al conocimiento del clima organizacional que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de las Pymes hoteleras de la ciudad de Riobamba, porque impacta significativamente en su rendimiento, en las relaciones obrero-patronales, en el sentido real de pertenencia, en la comunicación, en el liderazgo y fundamentalmente en la satisfacción laboral que permita establecer alternativas de mejora. Un adecuado clima organizacional tiene un impacto positivo para las empresas ya que alienta a los trabajadores a ser competentes entre sí para lograr mejor productividad, recalcando que un ambiente de trabajo favorable propicia altos niveles de satisfacción laboral, siendo éste el indicador fundamental para el buen desempeño de los trabajadores.

Barahona & Garcia (2015), en su tesis para optar el grado de Magister en la UCV, desarrollaron el *tema Inteligencia Emocional, Influencia del Liderazgo en la competitividad de las organizaciones peruanas*. Haciendo uso del Cuestionario de Inteligencia Emocional BarOn y Escala de Liderazgo Organizacional (ELO) en una muestra de 187 trabajadores provenientes de tres empresas top de Lima. En la investigación consideran los aportes del enfoque de la Teoría Situacional de la Administración. Los investigadores han llegado a establecer la existencia de dos tipos de organizaciones: las mecanicistas y las orgánicas. En las primeras, prevalecen los criterios burocráticos, con decisiones centralizadas, jerarquías y autoridades rígidas, sistemas de control

rígidos, excesiva verticalidad y que no toma en cuenta lo que ocurre en el entorno. En las organizaciones denominadas orgánicas, la estructura es flexible, las decisiones son descentralizadas, las jerarquías son flexibles, existe mayor confianza, buenas relaciones humanas y en contacto permanente con el entorno. En ambos tipos de organizaciones, existen también líderes que responden exactamente a estas características.

La tarea de todo líder debe despertar aquellos sentimientos positivos en sus subordinados, de tal forma que éste promueva el clima emocional positivo indispensable para movilizar lo mejor de las personas. La tarea fundamental del liderazgo tiene una carga eminentemente emocional. Llegando a la siguiente conclusión: Existe Relación entre Inteligencia Emocional y Liderazgo Organizacional desde la perspectiva de trabajadores provenientes de solo tres empresas top de Lima.

Chumbe M. (2014), en su trabajo titulado. *Relación entre la Inteligencia Emocional y desempeño profesional docente en el C.E. 7098 y 6023 del distrito de Lurín*, con una muestra conformada por 69 trabajadores (43 varones, 26 mujeres). Se utilizó el Cuestionario de Inteligencia emocional de Bar On y una Escala estandarizada tipo Likert validada por jueces para medir el desempeño profesional docente en Lima Metropolitana. En sus conclusiones, se encontró que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño profesional de los docentes.

Existen correlaciones estadísticamente significativas y positivas entre las subescalas de la inteligencia emocional y las subescalas de desempeño profesional docente. No existen diferencia estadísticas significativas entre los profesores y las profesoras en la escala de desempeño profesional docente.

Angulo (2011). En su *tesis Inteligencia emocional y satisfacción laboral en un grupo de trabajadores profesionales de la ciudad de Lima*. Se trata de identificar la relación entre la inteligencia emocional y el nivel de satisfacción laboral en un grupo de trabajadores profesionales de la ciudad de Lima. Se evaluaron 81 trabajadores profesionales entre 25 y 55 años de nivel socioeconómico medio. Se utilizó el inventario de inteligencia emocional de Bar On y una adaptación de la escala de satisfacción con la vida de Diener. No se encontró relación significativa entre inteligencia emocional y nivel de satisfacción emocional. El componente predominante de la inteligencia



emocional es el intrapersonal en el grupo de estudio seguido del componente de adaptación. Se encontró que la mayoría de trabajadores profesionales están satisfechos con su vida laboral.

Orue y Arias (2010), en su estudio *inteligencia emocional y desarrollo de competencias estratégicas en el desempeño y productividad de la empresa Hidrostal S. A.*, tratan de demostrar que la teoría es válida, ya que una de las propuestas determina que la inteligencia emocional le brinda a las personas habilidades que, de ser desarrolladas, le darían competencias estratégicas que generarían eficacia ellas y aumentarían su nivel de desempeño y productividad. Como resultado, según el estudio realizado a los colaboradores de la empresa Hidrostal S. A., se puede determinar que las variables que más necesitan reforzarse son las de “control de relaciones interpersonales” seguido por la “automotivación”, ya que se ha detectado que la mayoría de personas en las diferentes áreas carecen de esos factores y en consecuencia la productividad de cada persona influye en la productividad del área y la productividad de la empresa.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Inteligencia emocional**

Teniendo en consideración diferentes autores tales como: Salovey y Mayer (1990). Goleman (1995,1996, 2000), Teoría de Weisinger (2001), Gil Adi (2000), Benavides (2002), Chiavenato (2002), Cooper y Sawaf (2004) y Robbins (2004), se realiza un análisis detallado, crítico y sistemático de las variables, indicadores y sub indicadores, con la finalidad de obtener una visión general de la problemática sirviendo de soporte para confrontar y analizar los resultados, establecer las conclusiones, así como las respectivas recomendaciones.

Son muchos los investigadores que han prestado importancia al estudio de la Inteligencia Emocional, en tal sentido, existen numerosas definiciones, para Mayer y Salovey (1993), es “un tipo de inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y la de los demás, discriminar entre ellas y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno”

Por su parte Goleman (1995), define Inteligencia Emocional como la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para dirigirlos al trabajar con otros, plantea que es “un sentimiento que afecta a los propios pensamientos, estados psicológicos, estados biológicos y voluntad de acción”.

Más tarde definiría a la inteligencia emocional como “las habilidades tales como ser capaz de motivarse y persistir ante las decepciones; controlar el impulso y demorar la gratificación, regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar; mostrar empatía y abrigar esperanzas” (Goleman, 2000).

Al respecto Carrión (2001), sostuvo que la Inteligencia Emocional considera el dominio emocional, la motivación, la perseverancia, disciplina y comprensión hacia los otros. De la misma forma, plantea que la persona emocionalmente inteligente es consciente de sí misma, vive el aquí y el ahora, no permitiendo que alguna moción destruya o altere su equilibrio.

De igual manera, Weisinger (2001, citado por Nava, 2006), la definió como la capacidad para captar las emociones de un grupo y conducirlas hacia un resultado positivo. Es importante aclarar que este talento se puede aprender y cultivar en las organizaciones, y es tarea de cualquier persona, determinar si posee dichas aptitudes. La Inteligencia Emocional puede incrementarse con el paso del tiempo, la experiencia y la madurez que la persona vaya adquiriendo a lo largo de la vida, le servirá para examinar y orientar sus emociones al producirse situaciones parecidas.

Cooper y Sawaf (2004), definió la inteligencia emocional como la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones, como fuente de energía humana, información, conexión, e influencia.

### **Teorías de la Inteligencia emocional**

El estudio de los sentimientos y las emociones ha tomado mediante el modelo de la Inteligencia Emocional gran importancia en el área organizacional. Inicialmente la respuesta fue, la existencia de algunos individuos con un coeficiente de inteligencia superior al de los demás. Hoy se sabe el nuevo concepto que da respuesta a este y otras interrogantes es la Inteligencia

Emocional, una destreza la cual permite conocer y manejar los propios sentimientos, interpretar o enfrentar los sentimientos de los demás, sentir satisfacción y ser eficaces en la vida, a la vez de crear hábitos mentales desfavorecedores de la propia productividad y Desempeño Laboral.

Desde entonces los sentimientos y emociones fueron ganando importancia por su implicación en todos los ámbitos de la vida, originándose así diferentes modelos o teorías de Inteligencia Emocional.

### **Teoría de Goleman (1999).**

La inteligencia emocional está fundamentada en 5 aptitudes básicas, divididas en personales y sociales, entendiendo por aptitud una característica de la personalidad o conjunto de hábitos que llevan a un desempeño superior o más efectivo. Estas cinco aptitudes son: Autoconocimiento, Autorregulación, Motivación, Empatía, Habilidades Sociales. Divididas las tres primeras en aptitudes personales y las dos últimas en aptitudes sociales.

Entendiéndose por aptitudes personales aquellas que determinan el dominio de uno mismo y por aptitudes sociales las que determinan el manejo de las relaciones con otras personas y con la sociedad en general.

Con el propósito de definir el concepto de Inteligencia Emocional, se describen las Aptitudes Personales:

#### **Auto-conocimiento**

Saber que se siente en cada momento y utilizar estas preferencias para orientar la toma de decisiones. Dentro del auto-conocimiento se encuentran tres (3) sub aptitudes: conciencia emocional, auto-evaluación precisa y confianza en uno mismo.

#### **Autorregulación**

Manejar las emociones de modo que faciliten las tareas entre manos, en vez de estorbarla. Dentro de la autorregulación existen 5 sub aptitudes: autocontrol, confiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad e innovación.

#### **Motivación**

Utilizar las preferencias más profundas para orientarse y avanzar hacia los objetivos. Dentro de la motivación existen cuatro (4) sub aptitudes: afán de triunfo, compromiso, iniciativa y optimismo.

De igual forma, las Aptitudes Sociales las cuales determinan el modo de relacionarse con los demás y se dividen en aptitudes generales y sub aptitudes.

### **Empatía**

Percibir lo que sienten los demás, ser capaces de ver las cosas desde su perspectiva. Goleman (1996), plantea cinco (5) sub aptitudes: comprender a los demás, ayudar a los demás a desarrollarse, orientación hacia el servicio, aprovechar la diversidad y conciencia política.

### **Habilidades Sociales**

Manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales. Dentro de las habilidades sociales existen ocho (8) sub aptitudes: influencia, comunicación, manejo de conflictos, liderazgo, catalizador de cambio, establecer vínculos, colaboración y cooperación, y habilidades de equipo.

### **Teoría de Gil Adi (2000).**

Crea su teoría a partir de las ideas de Gardner basándose en las inteligencias múltiples y los trabajos de Senge y otros. Define su primer enfoque en el mismo individuo y la adquisición de independencia (interpersonal-intrapersonal) y su segundo enfoque del individuo en la interacción social y en el manejo de conflictos a fin de que toda la persona pueda llenar su necesidad de validación e interdependencia. Explica la maestría personal, modelos mentales, aprendizaje en equipo, visión compartida y pensamiento sistémico. Esta posición también destaca la teoría de Goleman y Cooper respecto que el coeficiente intelectual no es determinante en el éxito del individuo, sino que se plantea a la autoconciencia como el pilar fundamental de la autoestima.

### **Los cuatro pilares de la inteligencia emocional**

Cooper y Sawaf (2004), expusieron el modelo de los Cuatro Pilares de la Inteligencia Emocional, en donde extraen la inteligencia del campo del análisis psicológico y las teorías filosóficas colocándolo en el terreno del conocimiento directo su estudio y la aplicación, son muy importante para el desarrollo integral del individuo en todo su proyecto de vida.

### **Pilares de la inteligencia emocional**

Según estos autores, Cooper y Sawaf (2004), los cuatro pilares comprenden:

**Primer pilar.**

Conocimiento Emocional.- Crea un espacio de eficiencia personal y confianza, mediante honestidad emocional, energía, retroinformación, intuición, responsabilidad y conexión.

Elementos presente: honestidad emocional, energía emocional, retroalimentación emocional e intuición práctica.

**Segundo pilar.**

Aptitud Emocional.- Este pilar forma la autenticidad del individuo, su credibilidad y flexibilidad, ampliando su círculo de confianza y capacidad de escuchar, manejar conflictos y sacar el mejor descontento constructivo.

Elementos presentes: presencia autentica, radio de confianza, descontento constructivo, elasticidad y renovación.

**Tercer pilar.**

Profundidad Emocional.- en este pilar se exploran maneras de conformar la vida y trabajo con un potencial único respaldándose con integridad y aumentando su influencia sin autoridad.

Elementos presentes: potencial único y propósito, compromiso, responsabilidad y conciencia, integridad e influencia.

**Cuarto pilar.**

Alquimia Emocional.- implica aprender a reconocer y dirigir las frecuencias emocionales o resonancias para producir una transformación.

Elementos: flujo intuitivo, desplazamiento reflexivo en el tiempo, percepción de la oportunidad, creando futuro.

**Modelos Teóricos De inteligencia Emocional**

Durante las últimas décadas, los teóricos han elaborado un gran número de modelos distintos de *Inteligencia Emocional*. En términos generales, los modelos desarrollados se han basado en tres perspectivas: Las habilidades o competencias, los comportamientos y la inteligencia.

A su vez, al analizar la perspectiva que ubica la estructura de la Inteligencia Emocional como una teoría de inteligencia, Mayer et al. (2000) realizan una distinción entre los modelos mixtos y de habilidades. Los modelos mixtos se caracterizan por una serie de contenidos que trascienden el análisis teórico

hacia su conocimiento directo y aplicativo Goleman (1995); Cooper y Sawaf, (1998); mientras que los modelos de habilidad se centran en el análisis del proceso de "pensamiento acerca de los sentimientos", a diferencia de otras posturas que se concentran únicamente en la percepción y regulación de estos Salovey y Mayer, (1990).

Describimos los tres principales modelos de la inteligencia Emocional.

### **Modelo basado en la habilidad**

Efectivamente, las emociones expresan las relaciones que tenemos con una persona, un amigo, un familiar, o entre nosotros. Y el modelo más destacado aquí es:

### **Modelo de cuatro-fases de Inteligencia emocional o Modelo de Habilidad.**

En sus investigaciones, Salovey y Mayer (1990); en Gabel (2005) definieron la Inteligencia Emocional como: "La capacidad para identificar y traducir correctamente los signos y eventos emocionales personales y de los otros, elaborándolos y produciendo procesos de dirección emocional, pensamiento y comportamiento de manera efectiva y adecuada a las metas personales y el ambiente". Es decir, la capacidad del individuo para acceder a sus emociones y crear una sintonización e integración entre sus experiencias.

El modelo de cuatro-fases de Inteligencia emocional o modelo de habilidad, concibe a la inteligencia emocional, como una inteligencia relacionada con el procesamiento de información emocional, a través de la manipulación cognitiva y conducida sobre la base de una tradición psicomotriz. Salovey y Mayer (1990). Esta perspectiva busca identificar, asimilar, entender y, por último, manejar las emocionales.

Este modelo está compuesto de cuatro etapas de capacidades emocionales, cada una de las cuales se construye sobre la base de las habilidades logradas en la fase anterior Gabel (2005). La capacidad más básica es la percepción y la identificación emocional. Posteriormente, las emociones son asimiladas en el pensamiento e incluso pueden ser comparadas con otras sensaciones o representaciones. En la tercera etapa, las reglas y la experiencia gobiernan el razonamiento acerca de las emociones. Finalmente, las emociones son manejadas y reguladas en la cuarta etapa, en términos de apertura y

regulación de los sentimientos y emociones con el fin de producir un crecimiento personal y en los demás.

**Expresión y Percepción de la Emoción:** es una habilidad básica de procesamiento de información interna y externa en relación con la emoción. Por ejemplo los individuos que padecen de alexitimia son incapaces de expresar sus emociones verbalmente ya que no logran identificar sus sentimientos. Se ha comprobado que los individuos que logran comunicar sus emociones generalmente se muestran más empáticos y menos deprimidos que aquellos que los hacen de forma inadecuada (Mayer, Dipaolo y Salovey 1980; véase Cabanillas, 2002) Con esta habilidad de tener en cuenta las emociones de los demás se puede responder más efectivamente al ambiente y construir una red social favorable que los ayuden en determinadas situaciones (Salovey, Bedell, Detweiler y Mayer 1999; véase Cabanillas, 2002).

**Facilitación emocional del pensamiento:** los efectos que tienen los estados emocionales pueden encaminarse en relación a diversos fines, si la persona vivencia emociones positivas probablemente obtenga resultados positivos. En cambio sí son negativos puede provocar resultados negativos. Así mismo se han encontrado que las emociones originan estructuras mentales diferentes de acuerdo al tipo de problema que se ha generado, es decir, las emociones crean diferentes estilos de información. Este proceso genera estructuras mentales útiles para tareas creativas en las que se requiere pensar intuitivamente con flexibilidad si los efectos fueron positivos. De lo contrario si fueron efectos negativos se lentifica la capacidad de resolución del problema, utilizando estrategias ligadas al detalle o utilizando estilos focalizados y deliberados.

**Rendimiento y análisis de la información emocional:** la importancia que tiene esta habilidad es de ponerle nombre a las emociones y reconocer una relación con el léxico emocional (significados emocionales). El individuo emocionalmente inteligente puede reconocer de manera óptima las condiciones en las que hay que describir una situación específica en relación a los estados emocionales de sí mismo como de los demás.

En conclusión lo anteriormente mencionado nos da a conocer la complejidad de dominio de la inteligencia emocional, ya que las emociones podrían relacionarse de diferentes formas, provocando diversos resultados. El

entendimiento y análisis de las emociones incluyen también la habilidad de reconocer la transición entre las emociones.

**Regulación de la emoción:** no sólo es importante conocer las emociones que día a día tenemos sino también desarrollar la forma de regular, manejar debidamente la emoción de acuerdo a la situación en la que se encuentra, lo cual provoque emociones más adaptativas. Luego deben implementarse habilidades que eviten resultados desagradables y por el contrario, generen resultados positivos.

A través de la experiencia autoreflexiva emocional, las personas aprenden las causas y consecuencias de sus experiencias emocionales. El conocer la emoción nos permite crear teorías del cómo y el porqué de las emociones. Es por eso el conocerse a sí mismo genera una regulación emocional eficaz y un bienestar mayor.

#### **Modelos Mixtos:**

Los modelos mixtos integran diversas características de personalidad, que se componen para dirigir una determinada actitud frente a diferentes acontecimientos a los que está inmerso el ser humano. Los modelos que destacan en este aspecto son:

**Modelo de Inteligencia emocional y social de Bar-On** (1997; cit. por Ugarriza (2001) definió la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarse y enfrentar a las demandas y presiones del medio. Dicha habilidad se basa en la capacidad del individuo de ser consciente, comprender, controlar y expresar sus emociones de manera efectiva.

El modelo de Bar-On inteligencias no cognitivas- se fundamenta en las competencias, las cuales intentan explicar cómo un individuo se relaciona con las personas que le rodean y con su medio ambiente. Por tanto, la inteligencia emocional y la inteligencia social son consideradas un conjunto de factores de interrelaciones emocionales, personales y sociales que influyen en la habilidad general para adaptarse de manera activa a las presiones y demandas del ambiente Bar-On, (2000; en Gabel 2005). En este sentido, el modelo "representa un conjunto de conocimientos utilizados para enfrentar la vida



efectivamente". Este modelo de Bar-On está compuesto por cinco componentes:

A continuación se presentan los quince componentes conceptuales de la inteligencia emocional que son medidos por las sub-escalas del ICE de BarOn, precisando antes, que dichas habilidades no cognitivas y las destrezas se desarrollan a través del tiempo, cambian durante la vida y pueden ser mejoradas mediante entrenamiento, programas remediabiles y técnicas terapéuticas.

## **Dimensiones de la variable inteligencia emocional**

### **Componente 1: Componentes intrapersonales (CIA)**

Goleman (2000) señaló que en esta área señala a las personas que están en contacto con sus sentimientos, que se sienten bien acerca de si mismos y se sienten positivos en lo que están desempeñando. Personas capaces de expresar abiertamente sus sentimientos, ser independientes, fuertes que confían en la realización de sus ideas y creencias. Área que reúne los siguientes sub-componentes.

Comprensión Emocional de Sí Mismo (CM): Es la capacidad que muestra el individuo de reconocer sus propios sentimientos. No sólo es la capacidad de ser conscientes de los propios sentimientos y emociones, sino también de diferenciar entre ellos; conocer lo que se está sintiendo y por qué; saber que ocasionó dichos sentimientos.

Serias deficiencias en esta área fueron encontradas en condiciones alexitímicas, es decir, imposibilidad de expresar los sentimientos en una forma verbal.

Asertividad (AS): Es la habilidad para expresar sentimientos, creencias y pensamientos sin dañar los sentimientos de los demás; y defender sus propios derechos de una manera no destructiva. Está compuesta por tres componentes básicos: (1) la capacidad de manifestar los sentimientos, (2) la capacidad de expresar las creencias y pensamientos abiertamente y (3) la capacidad de defender los derechos personales. Los individuos seguros no son personas sobre controladas o tímidas, más bien son capaces de manifestar abiertamente sus sentimientos, sin llegar a ser agresivos o abusivos.

Autoconcepto (AC): es la capacidad que muestra el individuo de respetarse y aceptarse a sí mismo como una persona básicamente buena. El respetarse a sí mismo está esencialmente relacionado con lo que uno es. La autoaceptación es la capacidad de aceptar los aspectos percibidos como positivos y negativos de un individuo, así como también las propias limitaciones y potencialidades.

Este componente conceptual de la inteligencia emocional está relacionado con los sentimientos de seguridad, fuerza interior, autoseguridad, autoconfianza y los de autoadecuación. Sentirse seguro de uno mismo depende del autorrespeto y la autoestima, que se basan en un sentido muy bien desarrollado de identidad. Una persona con una buena autoestima siente que está realizada y satisfecha consigo misma. En el extremo opuesto, se encuentran

Autorrealización (AR): es la capacidad que tiene el individuo para desarrollar sus propias capacidades potenciales. Este componente de la inteligencia emocional se manifiesta al involucrarse en proyectos que conduzcan a una vida más plena, provechosa y significativa. El esforzarse por desarrollar el potencial de uno mismo implica desempeñar actividades agradables y significativas y puede significar el esfuerzo de toda una vida y compromiso entusiasta con metas a largo plazo. La autorrealización es un proceso dinámico progresivo de esfuerzo por lograr el máximo desarrollo de las propias aptitudes, habilidades y talentos del individuo. Este factor está relacionado con el intentar permanentemente dar lo mejor de uno mismo y la superación en general. La emoción que siente una persona por sus propios intereses le da la energía necesaria y le motiva a continuar. La autorrealización está relacionada con los sentimientos de autosatisfacción.

Independencia (IN): es la capacidad que tiene el individuo para guiarse y controlarse a sí mismo en su forma de pensar y actuar y mostrarse libre de cualquier dependencia emocional. Las personas independientes confían en sí mismas al momento de considerar y tomar decisiones importantes. Sin embargo, al final, podrían buscar y tener en cuenta las opiniones de los demás antes de tomar la decisión correcta por sí mismos; el consultar con otras personas no es necesariamente una señal de dependencia. En esencia, la independencia es la

capacidad de desempeñarse autónomamente en contraposición a la necesidad de protección y apoyo. Las personas independientes evitan apoyarse en otras para satisfacer sus necesidades emocionales. La capacidad de ser independiente radica en el propio nivel de autoconfianza, fuerza interior y deseo de lograr las expectativas y cumplir las obligaciones.

## **Componente 2: Componentes interpersonales (CIE):**

Área que muestra las habilidades y el desempeño interpersonal; es decir personas responsables y confiables que cuentan con buenas habilidades sociales. Reuniendo los siguientes sub-componentes:

Empatía (EM): es la capacidad que muestra el individuo de ser consciente, entender y apreciar los sentimientos de los demás. Es ser sensible a lo que otras personas sienten, cómo lo sienten y por qué lo sienten. Ser empático significa ser capaz de "entender emocionalmente" a otras personas. Las personas empáticas cuidan de las demás y muestran interés y preocupación por ellas.

Relaciones Interpersonales (RI): implica la capacidad de establecer y mantener relaciones mutuamente satisfactorias que están caracterizadas por la intimidad, el dar y recibir afecto. La mutua satisfacción incluye los intercambios sociales significativos que son potencialmente provechosos y agradables.

La habilidad de mantener relaciones interpersonales positivas se caracteriza por la capacidad de dar y recibir aprecio y afecto, e implica un grado de intimidad con otro ser humano. Este componente no está solo relacionado con el deseo de cultivar buenas relaciones amicales con otros, sino también con la capacidad de sentir tranquilidad y comodidad con dichas relaciones y manifestar expectativas positivas relacionadas con el intercambio social.

Por lo general, esta habilidad emocional requiere mostrar sensibilidad hacia otros, un deseo de establecer relaciones y sentirse satisfecho con ellas.

Responsabilidad Social (RS) significa tener la habilidad para demostrarse a sí mismo como una persona que coopera, colabora y que es un

miembro constructivo del grupo social. Implica actuar en forma responsable aun si esto significa no tener algún beneficio personal.

Las personas socialmente responsables muestran una conciencia social y una genuina preocupación por los demás, la cual es manifestada al asumir responsabilidades orientadas a la comunidad. Este componente se relaciona con la capacidad de realizar proyectos para y con los demás, aceptar a otros, actuar de acuerdo con la propia conciencia y acatar las normas sociales. Estas personas poseen sensibilidad interpersonal y son capaces de aceptar a otros y utilizar sus talentos para el bienestar de la colectividad y no sólo de sí mismos. Las personas que muestran deficiencias en esta área podrían manifestar actitudes antisociales, actuar en forma abusiva con los demás y aprovecharse de ellos.

### **Componente 3: Componentes de adaptabilidad (CAD):**

Área que ayuda a revelar cuán exitosa es una persona para adecuarse a las exigencias del entorno, lidiando de manera efectiva las situaciones problemáticas. Dentro de esta área se reúnen los siguientes sub-componentes:

Solución de Problemas (SP): es la habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas. La aptitud para solucionar los problemas es multifásica en naturaleza e incluye la capacidad para realizar el proceso de (1) determinar el problema y sentir la confianza y motivación para manejarlo de manera efectiva. (2) definir y formular el problema tan claramente como sea posible, (3) generar tantas soluciones como sean posibles y (4) tomar una decisión para aplicar una de las soluciones.

Además está relacionada con la capacidad de ser consciente, disciplinado, metódico y sistemático para preservar y plantear los problemas; así como implica el deseo de entregar lo mejor de uno mismo y enfrentar los problemas más que evitarlos.

Prueba de la Realidad (PR): comprende la habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos (lo subjetivo) y lo que en la realidad existe (lo objetivo). Involucra el "captar" la situación inmediata, intentando mantener la situación en la perspectiva correcta y experimentando

las cosas como en realidad son, sin fantasear o soñar con respecto a ellas.

El énfasis se encuentra en el pragmatismo, objetividad, adecuación de la propia percepción y validación de las propias ideas y pensamientos. Un aspecto importante de ese factor es el nivel de claridad perceptual que resulta evidente al tratar de evaluar y manejar las situaciones, esto implica la capacidad de concentración y enfoque cuando se estudian las distintas formas para manejar las situaciones que se originan.

Flexibilidad (FL): es la capacidad que tiene una persona para realizar un ajuste adecuado de sus emociones, pensamientos y conductas ante diversas situaciones y condiciones cambiantes; esto implica adaptarse a las circunstancias impredecibles, que no le son familiares. Teniendo una mente abierta, así como ser tolerantes a distintas ideas.

#### **Componente 4: Componentes del manejo de estrés (CME):**

Área que indica cuanto puede ser capaz una persona de resistir a la tensión sin perder el control. Llegando a ser por lo general calmados, rara vez impulsivos, así como trabajar bajo presión realizando bien sus labores en esta situación. Reúne los siguientes sub-componentes:

Tolerancia a la Tensión (TT): es la habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes, y fuertes emociones sin "desmoronarse", enfrentando activa y positivamente a la tensión. Es la capacidad que permite sobrellevar las situaciones difíciles en sentirse demasiado abrumado.

Esta habilidad se basa en (1) la capacidad de elegir cursos de acción para enfrentar la tensión, (2) una disposición optimista hacia las experiencias nuevas y el cambio en general, así como hacia la propia capacidad de sobrellevar exitosamente un problema específico, y (3) el sentimiento de que uno mismo puede controlar e influir en la situación que origina la tensión. Esto incluye tener una variedad de respuestas adecuadas a las distintas situaciones tensionales, encontrándose asociada con la capacidad para mantenerse relajado y sereno para enfrentar de manera calmada las dificultades sin ser manejado por las emociones fuertes.

Control de los Impulsos (CI): consiste en la habilidad para resistir o postergar un impulso o arranque para actuar y controlar nuestras emociones,

es decir aceptar nuestros impulsos agresivos, estando sereno y controlando la agresión, la hostilidad y la conducta irresponsable.

Los problemas en el control de los impulsos se manifiestan mediante la poca tolerancia a la frustración, la impulsividad, la dificultad para controlar la ira, el comportamiento abusivo, la pérdida del autocontrol y la conducta explosiva e impredecible.

### **Componente 5: Componentes de estado de ánimo general (CAG):**

Esta área mide la capacidad del individuo para disfrutar de la vida así como la visión que tiene de la misma y el sentimiento de contento en general. Esta área reúne los siguientes sub-componentes:

Felicidad (FE): es la capacidad para sentirse satisfecho con nuestra vida, para disfrutar de sí mismo y de otros, para divertirse y expresar sentimientos positivos. Sintiéndose capaces de disfrutar de las oportunidades de diversión que se presentan.

Este sub-componente de la inteligencia emocional implica la capacidad de disfrutar de diversos aspectos de la propia vida y de la vida en general. A menudo, las personas felices se sienten bien y cómodas tanto trabajando como descansando; son capaces de "abandonar toda inhibición" y disfrutar de las oportunidades de diversión que se presentan.

Optimismo (OP): es la capacidad de encontrar el lado más provechoso de la vida y mantener una actitud positiva, aún en la adversidad. Implica la esperanza en el planteamiento de vida que tiene una persona. Es la visión positiva de las circunstancias diarias. El optimismo es lo opuesto al pesimismo, el cual es un síntoma común de la depresión.

### **Inteligencia emocional y desempeño laboral**

Sternberg (1997) afirma que el coeficiente intelectual aunado a la inteligencia emocional es parte integrante de los trabajadores más exitosos y con alta excelencia en sus actividades.

El éxito en las empresas de acuerdo a Valls Roig (1997) radica en la exitosa aplicación que se hace de la inteligencia emocional en la dirección de los individuos; debe existir un verdadero interés en las causas de inestabilidad

laboral para hacerles frente; el departamento de recursos humanos debe apoyar a quienes no rinden lo suficiente e impulsar el potencial de cada trabajador, así como ayudarlo en su satisfacción personal y laboral.

Tal como lo menciona Weisinger (1998), la incidencia de aspectos relacionados con la inteligencia emocional dentro del área de trabajo es muy frecuente y resultan de apoyo para considerar la frecuencia con la que ocurren y así tomar decisiones respecto a los mejores caminos para resolverlos.

Torrebadella (2003) propone tres aspectos motivantes para alimentar la inteligencia emocional de las personas en el ambiente personal, social y laboral: primeramente se debe detectar la satisfacción, lo cual consiste en pensar en actividades por las cuales la persona haya sido congratulada en su vida personal y profesional y posteriormente considerar aquellas actividades que realmente disfruta; en segundo lugar se deberán pensar en actividades o situaciones en las cuales se pueden poner en práctica las actividades elegidas en el punto anterior; y finalmente hacer un plan de acción en el cual se estipulen horarios en los cuales podrán realizarse dichas actividades .

### **1.3.2. Desempeño Laboral**

Chiavenato (2002), señaló que el Desempeño Laboral describe el grado de los trabajadores como, empleados, funcionarios, jefes, gerentes o coordinadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados.

D'Vicente (1977, citado por Bohórquez 2004), definió el desempeño como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

El Desempeño Laboral, es una definición expuesto por Stoner (1994), quien afirma “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas. Chiavenato (2002), exponen

que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”.

En tal sentido, podemos decir, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El Desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar, y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

### **Elementos del desempeño laboral**

De los estudios realizados, en relación al Desempeño Laboral, se señala que existen múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

Al respecto Chiavenato (2002), expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación persona, interés, creatividad, capacidad de realización y factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Benavides (2002), definió desempeño lo relacionó con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorara su desempeño. Para esta autora, las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria”.

Robbins (2004), afirmó que otra manera de considerar y evaluar lo hecho por los gerentes es atender a las habilidades y competencias requeridas para alcanzar las metas trazadas. Este mismo autor cita a Katz, quien identifica tres (3) habilidades administrativas esenciales: técnicas, humanas y conceptuales.



## **Evaluación del desempeño**

De acuerdo a Maristany (2000), la evaluación del desempeño se originó a principios del siglo XX en Estados Unidos y se aplicó por primera vez a los vendedores contratados por el gobierno; de igual forma fue aplicado al ejército de ese país en 1916. Menciona también que en 1923 se estableció en el Acta de Clasificación como debía realizarse la evaluación en todo el gobierno de ese país.

Con el paso de los años la evaluación del desempeño se ha convertido en el método de apoyo para los empleados que no alcanzan los estándares de cada empresa, para medir el buen funcionamiento en cada puesto y área productiva, así como para la evaluación del sistema de capacitación que utiliza la organización; no olvidando que los trabajadores requieren de la realimentación a los resultados que obtienen, ya que tienen derecho de conocer el nivel de eficiencia que tienen para sentirse seguros y tomados en cuenta por la empresa a la que sirven (Méndez Martínez, 2000)

Owen (citado en Méndez Martínez, 2000) fue uno de los pioneros en utilizar el término de evaluación del desempeño a inicios del Siglo XIX en Escocia, al asignar un supervisor a cada trabajador para realizar anotaciones de su desempeño y al asignar colores de acuerdo al nivel de rendimiento que reportaban y en relación con el puesto ocupado; además fueron utilizados métodos estadísticos para su consideración.

Frederick Taylor, a fines de ese mismo siglo, propuso dar valor a las evaluaciones dependiendo el puesto y de esta manera establecer estándares de rendimiento para los ocupantes de dichos puestos en un futuro. Las guerras y la organización del ejército militar fue inductor de la evaluación del desempeño debido a la necesidad de organizar grupos y administrar el armamento, destacando a los más eficientes y otorgando jerarquizaciones de acuerdo al nivel alcanzado en las evaluaciones, previa instrucción y capacitación (Pontifes, 2002)

Monday, Wayne y Robert (2005) señalaron que la gestión del desempeño se refiere a cada uno de los procesos de la organización que determinan el nivel de calidad con el que los empleados y los equipos desempeñan sus funciones. También considera que una organización debe contar con los medios apropiados para evaluar el nivel de desempeño

individual y de equipo a fin de elaborar planes que permitan un desarrollo organizacional.

Quienes cuentan con habilidades emocionales desarrolladas de manera correcta, tienen mayor posibilidad de sentirse satisfechas y tener una vida eficaz y dominar los hábitos mentales. Dichas habilidades favorecen a una mayor productividad ya que permiten una mayor concentración en el trabajo y considerar las situaciones con claridad y cordura (Chávez Martínez, 2005)

El Desempeño laboral, es uno de los constructos que mayor atención ha recibido por parte de los estudiosos del comportamiento organizacional. Posiblemente, su popularidad se deba a que la competitividad y la productividad de las organizaciones se encuentran íntimamente ligadas al desempeño individual de sus miembros (Koopmans et al., 2014). De allí que identificar sus determinantes y consecuentes ha sido uno de los objetivos prioritarios para los investigadores.

Con respecto a las variables predictoras, la meta-análisis realizada por O'Boyle, Humphrey, Pollack, Hawver y Story (2010) mostró que la inteligencia emocional desempeña un rol importante como antecedente del Rendimiento laboral, junto con los cinco grandes factores de personalidad. En tanto que Dalal, Baysinger, Brummel, y LeBreton (2012), resaltaron el impacto de la autoeficacia, la necesidad de logro y algunas variables relacionadas con el entorno laboral, tales como el apoyo organizacional, el sistema de recompensas y las percepciones de justicia. Siguiendo la propuesta de Aarabi, Subramaniam, Almintisir y Akeel (2013) de probar el potencial predictivo de otros factores que podrían influir sobre el rendimiento laboral, la literatura más reciente presenta un gran número de estudios que proponen nuevos antecedentes. De esta manera, por ejemplo, se ha encontrado que el empoderamiento psicológico (Chiang & Hsieh, 2012), y el compromiso laboral (Gruman & Saks, 2011; Rich, LePine, & Crawford, 2010), explican porciones significativas del rendimiento y desempeño laboral.

En lo que hace a las consecuencias, tanto Díaz Cabrera et al. (2014) como Aguinis, Joo y Gottfredson (2011) resaltan tres tipos de beneficiarios de una gestión de rendimiento bien diseñada y ejecutada. En primer lugar se encuentran los empleados, quienes pueden experimentar una autoestima elevada, comprender mejor los comportamientos y resultados que requiere su

posición, e identificar de mejor manera los caminos para maximizar sus fortalezas y minimizar sus debilidades. En segundo lugar, los directivos, quienes desarrollan una fuerza laboral más motivada para desempeñarse, ganan un mayor predicamento entre sus subordinados, hacen que sus empleados sean más competentes, disfrutan de la diferenciación entre un buen y un mal rendimiento, y de una comunicación más clara con los empleados acerca de su rendimiento. Finalmente, las organizaciones en su conjunto, las que realizan acciones administrativas más apropiadas, formulan más claramente las metas organizacionales, reducen las conductas inapropiadas de los empleados, se ven favorecidas con una mejor protección ante las demandas laborales, facilitan el cambio organizacional, y cuentan con empleados más comprometidos.

En cuanto a la conceptualización del desempeño laboral, si bien se reconocen los aportes pioneros de Murphy (1990) referentes a la precisión de los alcances del término, en la actualidad se asiste a un renovado interés por establecer la naturaleza del concepto y diferenciarlo de otros constructos similares, tales como la productividad y la eficacia (Koopmans et al., 2013).

En lo que hace a la naturaleza del Desempeño laboral, la tendencia vigente lo concibe como un constructo multidimensional, y lo define como aquellos comportamientos que son relevantes para las metas organizacionales y se encuentran bajo el control del individuo (Koopmans et al., 2014). Estas precisiones conceptuales han permitido diferenciar al Desempeño Laboral de otros conceptos asociados. Al respecto, hoy existe consenso en considerar al Desempeño laboral como los comportamientos orientados a la tarea (y los que sobrepasan las exigencias del rol, o comportamientos extra-rol mientras que la productividad y la eficacia son entendidas como consecuencias de tales conductas.

Con respecto a la medición del constructo, la falta de un marco teórico unívoco ha favorecido la proliferación de numerosas medidas para evaluar el desempeño laboral. Se trata de instrumentos que abarcan un amplio rango comprendido entre medidas objetivas de la productividad hasta instrumentos subjetivos tendientes a evaluar la calidad y cantidad del trabajo. La revisión de la literatura especializada (Koopmans et al., 2014; LePine, Erez, & Johnson, 2002) indica cerca de 80 cuestionarios para medir el rendimiento laboral

general y más de 40 escalas para evaluar el Desempeño en contextos específicos. Sin embargo, casi la totalidad de los instrumentos desarrollados hasta el momento no miden todas las dimensiones del constructo de forma conjunta o las operacionalizan de manera diferente. A su vez, el uso de distintas escalas para medir las dimensiones del Desempeño Laboral conlleva el inconveniente de ítems redundantes, lo que aumenta las correlaciones entre los ítems e impacta negativamente sobre la validez de contenido (Koopmans, Bernaards, Hildebrandt, de Vet, & van der Beeket, 2014).

### **Dimensiones:**

Minaya y Egoávil (2014), señalan que en nuestro medio no encontramos Escalas que midan adecuadamente el desempeño aboral; y, frente a este panorama, desarrollaron un instrumento genérico para evaluar el constructo desde dos perspectivas: Desde la administrativa general y la autoevaluación personal, con un mismo instrumento comparativo.

Para los autores, el Desempeño Laboral es un constructo orientado a determinar el cumplimiento de las tareas profesionalidad, la exactitud, limpieza, los comportamientos laborales del trabajador en su entorno, su adaptación a los cambios relacionados al rol laboral y las tecnologías, así como del aprovechamiento de la jornada y cumplimiento de la normatividad interna, en la organización laboral. (Minaya y Egoávil, 2014)

De acuerdo a la operacionalización conceptual realizada, estaría integrado por las siguientes 6 Dimensiones, que han sido mencionados por otros autores; y son:

### **Orientación de Resultados.**

Mide el cumplimiento de las tareas que se le han sido asignadas al evaluado en tiempo, de forma cualitativa y cuantitativamente, a partir de los conocimientos, acciones y funciones a ejecutar en el puesto de trabajo. Comprende las conductas inherentes a las tareas técnicas del puesto y determina el grado de dedicación en el trabajo, evalúa el cumplimiento de las tareas inherentes a su cargo, verificando la eficacia de las mismas.

### **Calidad del trabajo.**

Mide la profesionalidad, exactitud, limpieza, frecuencia de error, y el esmero que caracteriza el servicio prestado por el evaluado en el cumplimiento de

normas técnicas, procedimientos e instrucciones relacionadas con la actividad laboral que desempeña

### **Relaciones Interpersonales**

Comprende los comportamientos laborales del trabajador y su entorno de atención (usuarios internos y externos) con indicadores que miden conductas negativas que pueden dañar a la organización.

### **Iniciativa**

Mide el grado de independencia con que el trabajador aporta ideas, criterios nuevos en su puesto de trabajo, forma de enfrentar situaciones no rutinarias e incorporación de mejoras al trabajo.

### **Trabajo en Equipo**

Se orienta al grado hasta el cual un individuo es capaz de adaptarse a los cambios relacionados al rol laboral o a su ambiente, complementando su actividad con la del equipo de trabajo.

### **Organización.**

Mide el comportamiento del evaluado en cuanto al aprovechamiento de la jornada laboral, violación de la disciplina tecnológica, cumplimiento del Reglamento disciplinario interno.

Para la elaboración de la escala, se reunieron 58 indicadores a partir de una exhaustiva revisión de la literatura específica y de entrevistas con expertos. Luego de algunas depuraciones posteriores, obtuvieron una versión prototípica de la escala integrada por 27 ítems que valoraban las seis dimensiones del desempeño laboral. La ejecución posterior de una prueba piloto sobre una muestra de 81 trabajadores determinó la versión final del instrumento quedó integrada por 20 ítems con formato tipo Likert de 5 puntos que evalúan seis dimensiones del DL, generalizables a todos los sectores laborales de servicios, instrumento que utilizamos en el presente estudio.

### **Relación entre inteligencia emocional y Desempeño en el trabajo.**

Las Instituciones actuales ha cambiado todo éste esquema, ya que se ha demostrado que los trabajadores se desempeñan mejor cuando se sienten motivados, alegres y estables emocionalmente. Entonces nos viene a la mente una interrogante: ¿En qué medida la inteligencia emocional influye en desempeño de los trabajadores?

Las instituciones públicas también desean elevar su desempeño, orientándose hacia la calidad, deben buscar estrategias internas que les ayuden a alcanzar sus objetivos. Para satisfacer las complejas necesidades de los clientes, se requiere de un trabajo no individualizado; por el contrario, la utilización exitosa de grupos cuyos miembros tengan diferentes habilidades, antecedentes, y experiencias, incrementa la posibilidad de ofrecer soluciones creativas.

Debido a las múltiples dificultades en el mundo laboral, hoy es más que necesario el interés de la ciencia en las habilidades emocionales. Es por ello que, el concepto de inteligencia emocional surge como un intento de considerar el importante papel que desempeñan las emociones en nuestro intelecto, nuestra adaptación social, personal y colectiva (Bartra, 2006).

Palmer, Gardner y Stough (2003) estudian la relación que existe entre la inteligencia emocional, el estrés laboral y la salud física y psicológica, tomando como muestra a 80 empleados. Los resultados encontrados indican que la habilidad para reconocer y expresar emociones, como para dirigir y controlarlas, están relacionadas con la salud y el bienestar. Se reconoció que la dirección y el control de las emociones, fueron requisitos importantes del estrés ocupacional y que el reconocimiento y expresión emocional fueron requisitos importantes de la salud individual.

Extremera y Fernández (2004) muestran asociaciones significativas entre diferentes aspectos de la inteligencia emocional y las dimensiones de relaciones interpersonales y empatía. Examinan las conexiones entre inteligencia emocional, evaluada con medidas de autoinforme y de habilidad, la calidad de las relaciones interpersonales y la empatía en estudiantes universitarios. Además, evalúan la contribución de la inteligencia emocional como impulsora de estas dimensiones. La población utilizada fue de 184 estudiantes universitarios españoles, los cuales completaron una serie de cuestionarios que incluían la versión española del *Trait Meta-Mood Scale-24* (una escala auto-informada de inteligencia emocional).

Rajeli (2005) indica las perspectivas y aplicaciones de la inteligencia emocional aclarando que, por mucho tiempo, el término de inteligencia fue utilizado para denotar únicamente las habilidades cognitivas para aprender y razonar y, aunque existen diferentes tipos de inteligencia, este concepto implica

la reunión de información, del aprendizaje y el razonamiento asociados con las operaciones cognitivas.

En un meta-análisis”, que ha sido publicado en Internet por la revista *Journal of Organizational Behavior* “Relación entre inteligencia emocional y Desempeño en el trabajo: Un meta-análisis”, se sistematizan artículos referidos a 10 en años de estudios existentes en el área de la inteligencia emocional, que mide la capacidad de alguien para entender las emociones propias y las de los demás. Señala que debe de considerarse que las personas se apegan emocionalmente a casi todos los elementos de la vida laboral y esto dificulta los cambios para un desempeño laboral óptimo en todos los centros de trabajo, en todas las especialidades, la aptitud emocional es a veces más importante que las facultades netamente cognitivas, por ende es necesario que la gerencia considere la Inteligencia Emocional.

La gerencia en el sector público cada vez se hace participativa y trabaja en función de la búsqueda de un desempeño laboral novedoso que logre el desarrollo de todas las potencialidades de los trabajadores para poder actuar y cumplir su papel acorde con las necesidades del entorno. En ese contexto las organizaciones del Estado afrontan permanentemente la necesidad de mejorar su desempeño laboral para fortalecer la competitividad y sostenerse de manera óptima en el mercado. En la sociedad actual, caracterizada por los continuos cambios de paradigmas y el desarrollo acelerado de la tecnología, las empresas y sus individuos se ven impulsados a desarrollar procesos gerenciales que generan mecanismos de adaptación o innovación tecnológica para propiciar un mejoramiento continuo de la calidad y desempeño de sus colaboradores, así como también una disposición más abierta a la interrelación entre ellos.

El Ministerio de Educación, como organización del estado, no escapa de los planteamientos anteriores y ateniendo a estas consideraciones la presente investigación tiene como propósito fundamental, determinar la relación entre Inteligencia emocional en el desempeño laboral de los funcionarios de este sector, con la finalidad de diseñar lineamientos para el desarrollo, por lo que se plantea el siguiente problema de investigación

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema general**

¿La inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central?.

### **1.4.2. Problemas Específicos**

#### **Problema específico 1**

¿En qué medida, la dimensión Intrapersonal de la Inteligencia Emocional influye en el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central?.

#### **Problema específico 2**

¿En qué medida la dimensión Interpersonal de la Inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central?

#### **Problema específico 3**

¿En qué medida la dimensión adaptabilidad de la Inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central?

#### **Problema específico 4**

¿En qué medida la dimensión manejo del estrés de la Inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central?

#### **Problema específico 5**

¿En qué medida la dimensión estado de ánimo general de la Inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central?



## **1.5. Justificación**

Se aborda los siguientes componentes como justificación de la investigación, en la medida en que se busca conocer cómo se promueve la Inteligencia emocional y su influencia con el desempeño laboral en los funcionarios del Ministerio de Educación sede central

### **1.5.1 Justificación teórica**

En lo teórico, esta investigación se justifica, pues nos permitirá sistematizar información relevante sobre los aspectos vinculados a la inteligencia emocional y el desempeño laboral, en grupos específicos de trabajadores como son los jefes y técnicos del Área de Recursos Humanos del Ministerio de Educación.

### **1.5.2 Justificación practica**

En el quehacer del día a día es imposible que el hombre se desligue de sus emociones, por lo cual se hace conveniente crear conciencia acerca el rol que cumplen en nuestro diario vivir. Este crear conciencia no debe limitarse sólo a aceptarlas, sino que se puede sacar partido de él y diseñar métodos para sacar aprovechar nuestras emociones en nuestras relaciones. Esto cobra especial importancia para los investigadores puesto que la emoción se puede considerar, desde cierto punto de vista, incluso como parte del alma, de la psique del ser humano, y la comprensión de ésta conllevaría una comprensión de una parte de la esencia de nosotros, lo que llevaría a la Psicología a sus reales orígenes, tal vez a alejarse de la ciencia, pero la acercaría al hombre; conocer este factor dentro del ámbito laboral nos permitirá desarrollar estrategias y operacionales que permitan su desarrollo y consolidación en el ámbito laboral, vinculado al servicio administrativo en el sector educativo.

### **1.5.3 Justificación metodológica**

En lo metodológico la revisión de las investigaciones ya realizadas, nos permiten demostrar y validar instrumentos al actualizarlo con datos frescos los cuales podrán ser empleados en otras investigaciones similares. En nuestro

trabajo encontramos que los instrumentos utilizados han sido entendidos ampliamente por los participantes, obteniéndose niveles altos de confiabilidad. Así mismo estos instrumentos vienen siendo utilizados en otro tipo de investigaciones, con índices confiables, o que ratifica su idoneidad para estudios similares al nuestro, o en estudios en los cuales se trabajen nuestras variables de estudio.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

Existe influencia de la Inteligencia emocional en el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.

### **1.6.2 Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

Existe influencia de la dimensión Intrapersonal de Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.

#### **Hipótesis específica 2**

Existe influencia de la dimensión Interpersonal de Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.

#### **Hipótesis específica 3**

Existe influencia de la dimensión adaptabilidad de Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.

#### **Hipótesis específica 4**

Existe influencia de la dimensión manejo del estrés de Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.

### **Hipótesis específica 5**

Existe influencia de la dimensión estado de ánimo general de Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.

### **1.7 Objetivos**

#### **1.7.1 Objetivo general**

Determinar si la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.

#### **1.7.2 Objetivos específicos**

##### **Objetivo específico 1**

Determinar si existe influencia entre la dimensión Intrapersonal de Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación sede central.

##### **Objetivo específico 2**

Determinar si existe influencia entre la dimensión Interpersonal de Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación sede central.

##### **Objetivo específico 3**

Determinar si existe influencia entre la dimensión adaptabilidad de Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación sede central

##### **Objetivo específico 4**

Determinar si existe influencia entre la dimensión manejo del estrés de Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación sede central

**Objetivo específico 5**

Determinar si existe influencia entre la dimensión Estado de ánimo general de Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación sede central.

## **II. Método**

## 2.1. Diseño de Investigación

El diseño es no experimental. El estudio es del tipo no experimental, porque es un estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (Hernández et al., 2010).

Esta investigación es de tipo descriptivo correlacional causal, porque: Describe causales entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

No se limita a la simple recolección de datos pues su objetivo es la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

Es Correlacional, pues trata de conocer qué grado de relación existe entre estas dos variables.

El diseño de la investigación es descriptivo correlacional causal, Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), es correlacional causal “porque su finalidad es conocer la incidencia o efecto de la variable independiente sobre la dependiente en un contexto específico” (p.148)

El esquema de la investigación correlacional causal

$O_x$                        $R^2$                        $O_y$

$O_x$  = Variable Inteligencia emocional

$O_y$  = Variable Desempeño

$R^2$  = Regresión Logística Causal

## 2.2. Variables, operacionalización

### 2.2.1 Inteligencia emocional

#### Definición conceptual

El término inteligencia emocional, es definido por Goleman (1999) como “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones en nosotros mismos y en nuestras relaciones” (p.385).

En síntesis, el autor conceptúa la inteligencia emocional como la capacidad que tiene un individuo de reconocer sus propios sentimientos a

través de habilidades personales: autoconocimiento asertividad, autoconcepto, autorregulación e independencia, además manejar efectivamente las propias emociones, y las de los demás por medio de habilidades sociales como empatía y aptitud social; que constituyen los elementos necesarios para alcanzar la excelencia laboral.

### Definición operacional:

Operacionalmente se determina con los puntajes obtenidos en la aplicación de la Escala Inteligencia Emocional de Bar-On, en las dimensiones: intrapersonal interpersonal, Adaptabilidad, Manejo de Estrés; y Estado de Animo General:  
Indicador de Medida: Bajo, Medio y Alta

Tabla 1

### Operacionalización de la variable Inteligencia Emocional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice	Instrumento
Componente Intrapersonal (CIA)	Comprensión emocional de sí mismo (CM)	7, 9, 23, 35, 52, 63, 88 y 118	130 y más: Capacidad emocional muy desarrollada.	Escala Inteligencia Emocional de Bar-On
	Asertividad (AS)	22, 37, 67, 82, 96, 111 y 126.	Capacidad Inusual	
	Autoconcepto (AC)	11, 24, 40, 56, 70, 85, 100, 114 y 129.		
	Autorrealización (AR)	6, 21, 36, 51, 66, 81, 95, 110 y 125.	116 a 129: Capacidad emocional muy desarrollada.	
	Independencia (IN)	3, 19, 32, 48, 92, 107 y 121.	Alta Buena	
Componente Interpersonal (CIE)	Empatía (EM)	18, 44, 55, 61, 72, 98, 119 y 124.		
	Relaciones Interpersonales (RI)	10, 23, 31, 39, 55, 62, 69, 84, 99, 113 y 128	85 a 115: Capacidad emocional adecuada. Promedio	
Componente de Adaptabilidad (CAD):	Responsabilidad Social (RS)	16, 30, 46, 61, 72, 76, 90, 98, 104 y 119.		
	Solución de Problemas (SP)	1, 15, 29, 45, 60, 75, 89 y 118.		
	Prueba de la realidad (PR)	8, 35, 38, 53, 68, 83, 88, 97, 112 y 127.	70 a 84: Necesita mejorar, Baja Capacidad por debajo del Promedio	
Componente del Manejo del Estrés (CME):	Flexibilidad (FL)	14, 28, 43, 59, 74, 87, 103 y 131.		
	Tolerancia al Estrés (TE)	4, 20, 33, 49, 64, 78, 93, 108 y 122.		
Componente del Estado de Ánimo en General (CAG):	Control de Impulsos (CI)	13, 27, 42, 58, 73, 86, 102, 110, 117 y 130.	69 y menos: Necesita mejorar, Muy Baja Capacidad emocional	
	Felicidad (FE)	2, 17, 31, 47, 62, 77, 91, 105 y 120.	extremadamente por debajo del Promedio	
	Optimismo (OP)	11, 20, 26, 54, 80, 106, 108 y 132		

Fuente: Manual del Instrumento

### 2.2.2. Desempeño laboral.

### Definición conceptual.

El Desempeño Laboral es un constructo orientado a determinar el cumplimiento de las tareas profesionalidad, la exactitud, limpieza, los comportamientos laborales del trabajador en su entorno, su adaptación a los cambios relacionados al rol laboral y las tecnologías, así como del aprovechamiento de la jornada y cumplimiento de la normatividad interna, en la organización laboral. (Minaya y Egoávil, 2014)

Tabla 2

Operacionalización de la variable Desempeño Laboral.

Dimensión	Indicador	Ítems	Índice	Instrumento
ORIENTACIÓN DE RESULTADOS	Termina su trabajo oportunamente	1		
	Cumple con las tareas encomendadas	2		
	Realiza un volumen adecuado de trabajo	3		
CALIDAD	No comete errores en el trabajo	4		
	Hace uso racional de los recursos	5		
	Requiere de supervisión frecuente	6	0 a 29 = Deficiente	
RELACIONES INTERPERSONALES	Se muestra profesional en el trabajo	7		
	Es respetuoso y amable en el trato	8	30 a 59 = Regular	Escala de Evaluación y Auto Evaluación del Desempeño Laboral Individual. (EEADeLI).
	Es Cortés con clientes y sus compañeros	9		
	Brinda adecuada orientación a clientes	10	60 a 79 = Aceptable	
	Evita los conflictos dentro del equipo	11		
Muestra ideas para mejorar procesos	12	80 a 89 = Muy Bueno		
INICIATIVA	Se muestra asequible al cambio	13		
	Se anticipa a las dificultades	14	90 a 100 = Excelente	
	Tiene capacidad para resolver problemas	15		
TRABAJO EN EQUIPO	Muestra aptitud para integrarse al equipo	16		
	Se identifica con objetivos del equipo	17		
ORGANIZACIÓN	Planifica sus actividades	18		
	Hace uso de indicadores	19		
	Se preocupa por alcanzar las metas	20		

Fuente: Manual del Instrumento



## 2.3. Población

### 2.3.1. Población

La población del presente estudio lo constituyen 24 funcionarios del que interactúan en la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Educación sede central.

Para Hernández, et al (2010, p.174) “Población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo”

Tabla 3

*Organización de la muestra de estudio*

Nº	local	funcionarios	Nº de funcionarios	Total
1ro.	Sede central	25-35 años	06	24
		35-45 años	11	
		45 a más años	07	

*Fuente: Datos de investigación*

## 2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

### 2.4.1. Técnica

La técnica seleccionada para la recolección de datos, correspondió a la encuesta a los funcionarios utilizando el cuestionario para para cada variable, cuyas características y alcances se describen precisando las dimensiones de cada uno.

### 2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Para medir la inteligencia emocional empleamos los Factores del Cuestionario ICE de Bar On en las cinco dimensiones; y para medir Desempeño laboral (factores de desempeño) se utilizó el Formato de cuestionario de la Escala de Evaluación y Auto Evaluación del Desempeño Laboral Individual. (EEADeLI) y sus 6 dimensiones.

### **Ficha Técnica del Cuestionario ICE de Bar On:**

Nombre Original:	EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory
Autor:	Reuven Bar-On
Procedencia:	Toronto – Canadá
Adaptación Peruana:	Nelly Ugarriza Chávez
Administración:	Individual o colectiva. Tipo Cuadernillo.
Duración:	Sin límite de tiempo. Aproximadamente de 30 min.
Aplicación:	
Puntuación:	Calificación manual
Significación:	Estructura Factorial: ICE - T- 5 Factores componentes 15 subcomponentes. Al ser factorial, cada Factor se puede examinar de modo diferenciado o integral. En el presente estudio solamente emplearemos los datos de todos los Factores o Dimensiones: Intrapersonal, Interpersonal, Adaptabilidad, Manejo del Estrés y Estado de ánimo General.
Tipificación:	Baremos Peruanos.
Usos:	Educacional, clínico, jurídico, médico, laboral, y en la investigación. Son potenciales usuarios aquellos profesionales que se desempeñan como consultores de desarrollo organizacional, psicólogos, psiquiatras, médicos, trabajadores sociales, consejeros y orientadores vocacionales.
Materiales:	Cuestionario que contiene los ítems del I-CE, Hoja de respuesta, Plantilla de Corrección, Hoja de Resultados y de Perfiles (A, B).

### **Descripción de la prueba:**

Este inventario genera un cociente emocional y 5 cocientes emocionales compuestos basados en las puntuaciones de 15 subcomponentes.

Los 5 principales componentes conceptuales de la Inteligencia emocional y social que involucran los quince factores medidos por el (I-CE) son:

Componente Intrapersonal (CIA): Área que reúne los siguientes componentes: Comprensión emocional de sí mismo (CM), Asertividad (AS), Autoconcepto (AC). Autorrealización (AR), Independencia (IN).

Componente Interpersonal (CIE): Área que reúne los siguientes componentes: Empatía (EM), Relaciones Interpersonales (RI), Responsabilidad Social (RS).

Componente de Adaptabilidad (CAD): Área que reúne los siguientes componentes: Solución de Problemas (SP), Prueba de la realidad (PR) y Flexibilidad (FL).

Componente del Manejo del Estrés (CME): Área que reúne los siguientes componentes: Tolerancia al Estrés (TE) y Control de Impulsos (CI).

Componente del Estado de Ánimo en General (CAG): Área que reúne los siguientes componentes: Felicidad (FE) y Optimismo (OP).

## **Validez y confiabilidad**

### **Validez:**

Los diversos estudios de validez del I-CE básicamente están destinados a demostrar cuán exitoso y eficiente es este instrumento, en la evaluación de los que se propone, existiendo nueve tipos de estudio de validación: Validez de contenido, aparente, factorial, de constructo, convergente, de grupo – criterio, discriminante y validez predictiva ha sido conducida en seis países en los últimos 17 años.

### **Confiabilidad:**

Los estudios de confiabilidad ejecutados sobre el I-CE en el extranjero se han centrado en la consistencia interna y la confiabilidad re-test. Los coeficientes alfa promedio de Cronbach son altos para casi todos los subcomponentes, el más bajo 0.69 fue Responsabilidad Social y el más alto 0.86 para Compresión de sí mismo.

Para la muestra peruana los coeficientes alfa de Cronbach se observan que la consistencia interna para el inventario total es muy alto 0.93, para los componentes del I-CE, oscila entre 0.77 y 0.91. Los más bajos coeficientes son para los subcomponentes de Flexibilidad 0.48, Independencia y Solución de Problemas 0.60. Los trece factores restantes arrojan valores por encima de 0.70.

### **Interpretación de los resultados:**

Interpretación del CE para el total, los componentes, y subcomponentes.

Tabla 4

*Normas de interpretación*

Puntajes estándares	Pautas de Interpretación
130 y más	Capacidad emocional muy desarrollada: Marcadamente alta. Capacidad emocional Inusual.
115 a 129	Capacidad emocional muy desarrollada: Alta, Buena capacidad emocional.
86 a 114	Capacidad emocional adecuada: Promedio.
70 a 85	Necesita mejorar: Baja. Capacidad emocional por debajo del promedio
69 y menos	Necesita mejorar: Muy baja. Capacidad emocional extremadamente por debajo del promedio.

### Ficha Técnica de la Escala de Evaluación y Auto Evaluación del Desempeño Laboral Individual. (EEADeLI)

#### Datos generales:

**Nombre del instrumento:** EEADeLI. Escala de evaluación y auto evaluación del desempeño laboral del personal administrativo de unidad de servicios públicos.

**Autores:** Minaya y Egoávil. 2014.

**Administración:** Evaluación del Área RRHH y Autoevaluación Personal

**Duración:** 10 a 15 minutos

**Aplicación:** Trabajadores con dependencia laboral.

#### Descripción

La Escala de evaluación y auto evaluación del desempeño Laboral Individual, está conformada por 20 ítems con formato de respuesta tipo Likert de 5 puntos, variando entre 1 = *Muy Bajo (Inferior o Nunca)* y 5 = *Muy Alto (Superior o Siempre)*.

#### Aspectos generales

El Desempeño laboral, es uno de los constructos que mayor atención ha recibido por parte de los estudiosos del comportamiento organizacional. Posiblemente, su popularidad se deba a que la competitividad y la productividad de las organizaciones se encuentran íntimamente ligadas al

desempeño individual de sus miembros (Koopmans et al., 2014). De allí que identificar sus determinantes y consecuentes ha sido uno de los objetivos prioritarios para los investigadores. De acuerdo a la operacionalización realizada está integrado por las siguientes dimensiones: Orientación de Resultados, Calidad del trabajo, Relaciones Interpersonales, Iniciativa, Trabajo en Equipo y Organización.

Para la elaboración de la escala, se reunieron 58 indicadores a partir de una exhaustiva revisión de la literatura específica y de entrevistas con expertos. Luego de algunas depuraciones posteriores, obtuvieron una versión prototípica de la escala integrada por 27 ítems que valoraban las seis dimensiones del desempeño laboral. La ejecución posterior de una prueba piloto sobre una muestra de 81 trabajadores determinó la versión final del instrumento quedó integrada por 20 ítems con formato tipo Likert de 5 puntos que evalúan seis dimensiones del desempeño laboral generalizables a todos los sectores laborales de servicios.

### **Validez y confiabilidad**

#### **Validez:**

Tiene validez de constructo validado por 5 jueces, psicólogos del área organizacional y validez factorial.

#### **Confiabilidad:**

Los estudios de confiabilidad ejecutados están centrados en la consistencia interna y la confiabilidad re-test. Los coeficientes alfa promedio de Cronbach son altos para todos los subcomponentes.

### **Calificación de la evaluación**

- a) La calificación estará en correspondencia con el grado (puntos) que se le otorgará a cada indicador, los cuales serán totalizados; la puntuación resultante se ubicará en la escala diseñada al efecto donde se obtendrá la evaluación final del trabajador, la máxima puntuación, que se podrá obtener es 100 y el mínimo 0.
- b) La evaluación del desempeño además de señalar los puntos débiles y fuertes de cada trabajador con el objetivo de ayudarlo en el desarrollo de sus habilidades, sirve de base para la proyección de los jefes para vincular los

objetivos de la Empresa u organización con los de cada área y a su vez con las tareas que realiza el trabajador.

En dependencia de esta evaluación se clasifica la evaluación del desempeño del trabajador reflejado en el *Cuadro 1* que se muestra a continuación:

Tabla 5

*Calificación de la evaluación del desempeño*

Cantidad de puntos	Evaluación del desempeño
Desde 0 hasta 29	Deficiente
Desde 30 hasta 59	Regular
Desde 60 hasta 79	Aceptable
Desde 80 hasta 89	Muy bueno
Desde 90 hasta 100	Excelente

### Interpretación de resultados

La evaluación final se corresponderá con los desempeños siguientes:

**Desempeño laboral deficiente:** El evaluado incumple las recomendaciones derivadas de la evaluación anterior, tareas, presenta problemas de disciplina laboral y su actividad es insuficiente, todo ello puede conducir a la pérdida de la idoneidad demostrada.

**Desempeño laboral regular:** El comportamiento del evaluado está por debajo del requerimiento del puesto de trabajo que desempeña, aunque a veces no cumple con la actividad prevista.

**Desempeño laboral aceptable:** El evaluado cumple frecuentemente con la actividad prevista, pero necesita de un proceso de perfeccionamiento para superar algunos aspectos débiles.

**Desempeño laboral muy bueno:** El comportamiento del evaluado es efectivo y eficiente en el trabajo realizado, cumple con la actividad prevista, aunque existen pocas cosas por superar o perfeccionar.

**Desempeño laboral excelente:** Cuando el evaluado sobre cumple su actividad, los resultados sobresalen en el colectivo tanto de manera cuantitativa como cualitativamente, gozando de un adecuado prestigio.

Cuando el evaluado obtenga una calificación inferior al desempeño laboral excelente, el jefe deberá señalar en que aspectos requiere capacitación y con ello incluir el plan de medidas a controlar.

Una vez determinada la calificación y el desempeño correspondiente del evaluado se le realizará una propuesta en correspondencia con los resultados obtenidos según puntuación.

## **2.5. Método de análisis de datos.**

Para procesar e interpretar los resultados haremos uso de las medidas de tendencia central, media y desviación Standard; así como del análisis de frecuencia y para la contrastación de hipótesis emplearemos el análisis regresión logístico ordinal.

### **Forma de tratamiento de los datos**

Los datos recogidos serán presentados en tablas y gráficos respectivamente para generar la descripción pertinente de los mismos

### **Forma de análisis de la información**

La información obtenida en el acápite anterior será base para contrastar las Hipótesis planteadas. El resultado de la constatación permitirá la elaboración de la discusión de los resultados. La misma que servirá para extraer las conclusiones del trabajo de investigación y plantear alternativas de solución al problema.

Esto se analizará teniendo en cuenta la Estadística Descriptiva e Inferencial. Descriptiva para obtener los promedios, frecuencias entre otros e Inferencial para determinar la relación entre las variables utilizadas. Para el procesamiento estadístico se utilizará el Procesador estadístico SPSS v-22 (Statistical Package for the Social Sciences).

## **2.6. Criterios éticos de la investigación**

Para efectos del estudio se solicitó consentimiento a los sujetos de la población, a fin de utilizar los datos e información proporcionada para nuestra investigación

Para efectos del estudio se emplearan la estadística descriptiva, mientras que para la toma de datos, se considera que los instrumentos poseen características de Validez y Confiabilidad.



### **III. Resultados**

### 3.1 Resultados descriptivos

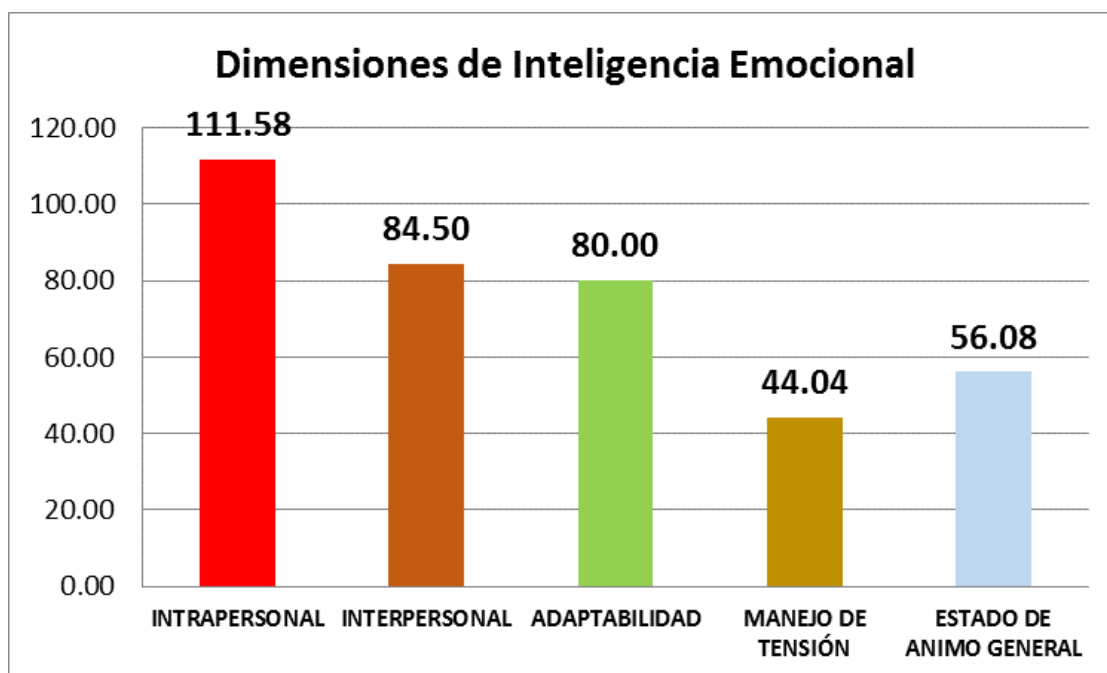
#### 3.1.1 Inteligencia emocional

Tabla N° 6.

*Resultados Descriptivos de la Inteligencia Emocional de un grupo de funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central*

Dimensiones	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
INTRAPERSONAL	24	58	85	143	111.58	14.773
INTERPERSONAL	24	59	63	122	84.50	13.306
ADAPTABILIDAD	24	41	59	100	80.00	11.256
MANEJO DE TENSIÓN	24	42	28	70	44.04	9.720
ESTADO DE ANIMO GENERAL	24	22	42	64	56.08	5.149
INTELIGENCIA EMOCIONAL	24	198	263	461	349.08	44.443
N válido (según lista)	24					

**Fuente:** Datos de Investigación.



**Figura 1.** Puntajes Promedio de las dimensiones de inteligencia emocional de los funcionarios del Ministerio de Educación

#### Interpretación.

En la Tabla 6 y figura 1 se indican los puntajes promedio de Inteligencia Emocional de un grupo de funcionarios habiendo obtenido un Puntaje promedio de 349.08. Así como en las Dimensiones quienes presentan una mayor

presencia en CE Intrapersonal ( $\bar{X} = 111.58$ ). En cuanto a la CE Interpersonal el puntaje promedio ( $\bar{X} = 84.50$ ) es superior al de la Dimensión de Manejo de Tensión, relacionado con el manejo de emociones ( $\bar{X} = 44.04$ ) que es el puntaje promedio más bajo en las dimensiones de Inteligencia Emocional.

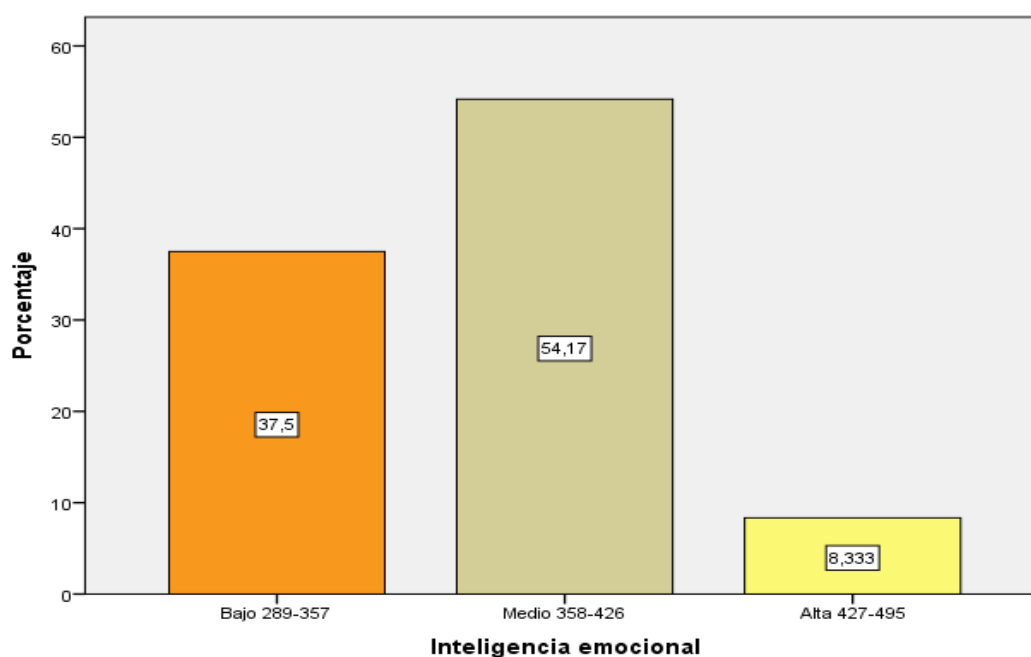
Los Puntajes promedio de las Dimensiones Adaptabilidad ( $\bar{X} = 80.00$ ), tienen una amplia dispersión (DT = 11.256), lo cual indica diferencia de opiniones y respuestas en la muestra. Y con respecto al Estado de Animo General con puntaje promedio ( $\bar{X} = 56.08$ ) y su dispersión de 5.149 indicaría que los jefes y funcionarios no tienen diferencias en cuanto a sus respuestas de ánimo, durante la evaluación.

Tabla 7

*Niveles de frecuencia de inteligencia emocional de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central*

Nivel	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	289-357	9	37,5
Medio	358-426	13	54,2
Alta	427-495	2	8,3
Total		24	100,0

**Fuente:** Datos de Investigación.



**Figura 2.** Niveles de inteligencia emocional de los funcionarios del Ministerio de Educación

### Interpretación.

Los resultados presentados en la tabla 7 y la figura 2 indican que el 37,5% de los encuestados muestran que la inteligencia emocional en los funcionarios del ministerio de educación sede central se ubica en el nivel de baja; para el 54,17% le corresponde el nivel moderado y solo para el 8,33% estarían indicando que se ubican en un nivel de alta, los resultados estarían demostrando que los niveles de inteligencia emocional no son tan buenas como se espera.

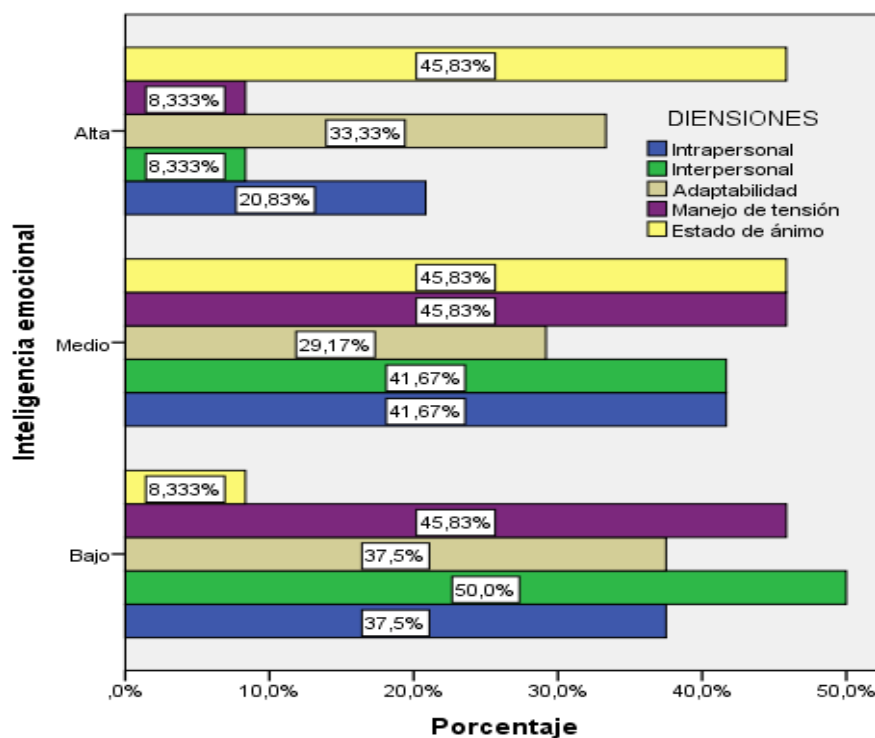
### 3.1.2 Dimensiones de inteligencia emocional.

Tabla 8

*Distribución de frecuencias de la inteligencia emocional por dimensiones en los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central*

Dimensiones	Nivel	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Intrapersonal	Bajo	85-104	9	37,5
	Medio	105-124	10	41,7
	Alta	125-144	5	20,8
Interpersonal	Bajo	63-82	12	50,0
	Medio	83-102	10	41,7
	Alta	103-122	2	8,3
Adaptabilidad	Bajo	59-72	9	37,5
	Medio	73-86	7	29,2
	Alta	87-100	8	33,3
Manejo de tensión	Bajo	28-41	11	45,8
	Medio	42-55	11	45,8
	Alta	56-70	2	8,3
Estado de ánimo	Bajo	42-44	2	8,3
	Medio	50-57	11	45,8
	Alta	58-65	11	45,8

**Fuente:** Datos de Investigación.



**Figura 3.** Niveles de inteligencia emocional por dimensiones de los funcionarios del ministerio de educación sede central son medios y bajos

### Interpretación.

En esta tabla 8 y figura 3 se señalan las frecuencia de Niveles de inteligencia emocional por dimensiones de los funcionarios del ministerio de educación sede central son medios y bajos. Así encontramos que en la dimensión Intrapersonal las frecuencias del nivel Medio es el más elevado, en la dimensión Interpersonal las frecuencias del nivel Bajo es el más elevado, en la dimensión Adaptabilidad las frecuencias del nivel Alto es el más elevado, en la dimensión Manejo del Estrés las frecuencias de los niveles Medio y Bajo son de igual proporción; y en la dimensión Estado de ánimo General las frecuencias de los niveles Medio y Alto son de igual proporción.

### 3.1.3 Desempeño laboral

Tabla 9

*Distribución de frecuencias del desempeño laboral en los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central*

Nivel	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válidos	Deficiente (152-159)	6	25,0
	Poco eficiente 160-167	8	33,3
	Eficiente 168-176	10	41,7
	Total	24	100,0

**Fuente:**

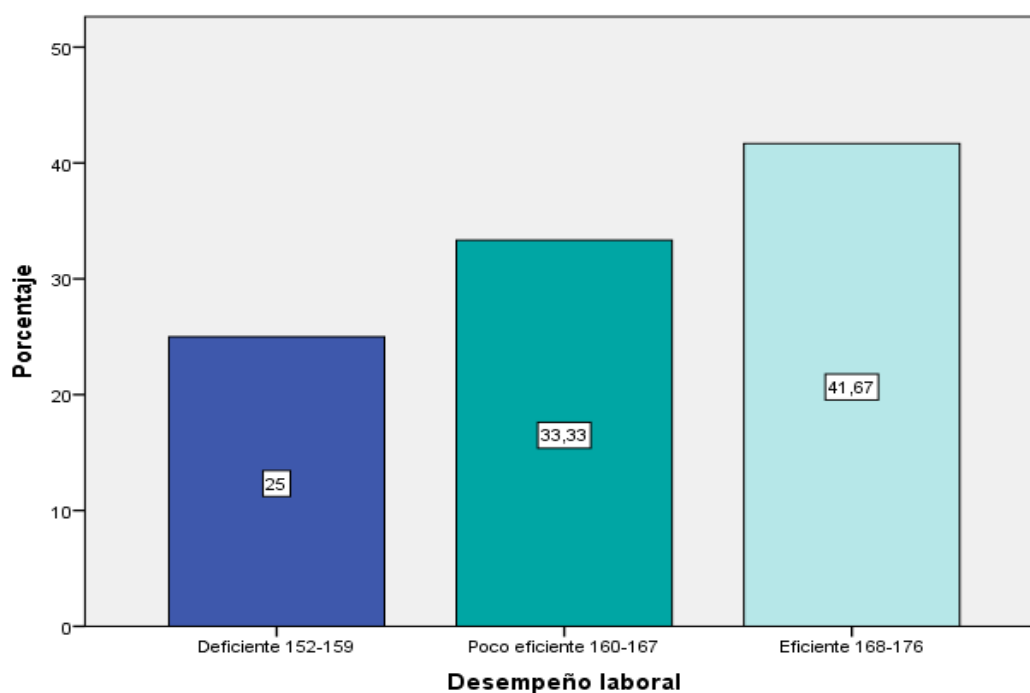


Figura 4. Distribución de frecuencias del desempeño laboral en los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central

#### Interpretación.

En esta tabla 9 y figura 4 se señalan las frecuencia de Niveles de Desempeño Laboral de los funcionarios del ministerio de educación sede central son mayormente eficientes (41.67%) y Poco eficiente (33.33%).

### 3.1.4 Dimensiones del desempeño laboral

Tabla 10

*Distribución del desempeño laboral por dimensiones en los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central*

Dimensiones	Nivel	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
		Deficiente 11-12	7	29,2
Orientación de resultados		Poco eficiente 13-14	13	54,2
		Eficiente 15-16	4	16,7
		Deficiente 16-18	11	45,8
Calidad de trabajo		Poco eficiente 19-21	5	20,8
		Eficiente 22-24	8	33,3
		Deficiente 11-12	6	25,0
Relaciones interpersonales		Poco eficiente 13-14	14	58,3
		Eficiente 15-16	4	16,7
		Deficiente 13-14	4	16,7
Iniciativa		Poco eficiente 15-16	17	70,8
		Eficiente 17-18	3	12,5
		Deficiente 17-19	5	20,8
Trabajo en equipo		Poco eficiente 20-22	14	58,3
		Eficiente 23-25	5	20,8
		Deficiente 76-79	6	25,0
Organización		Poco eficiente 80-83	7	29,2
		Eficiente 84-88	11	45,8

**Fuente:** Datos de Investigación

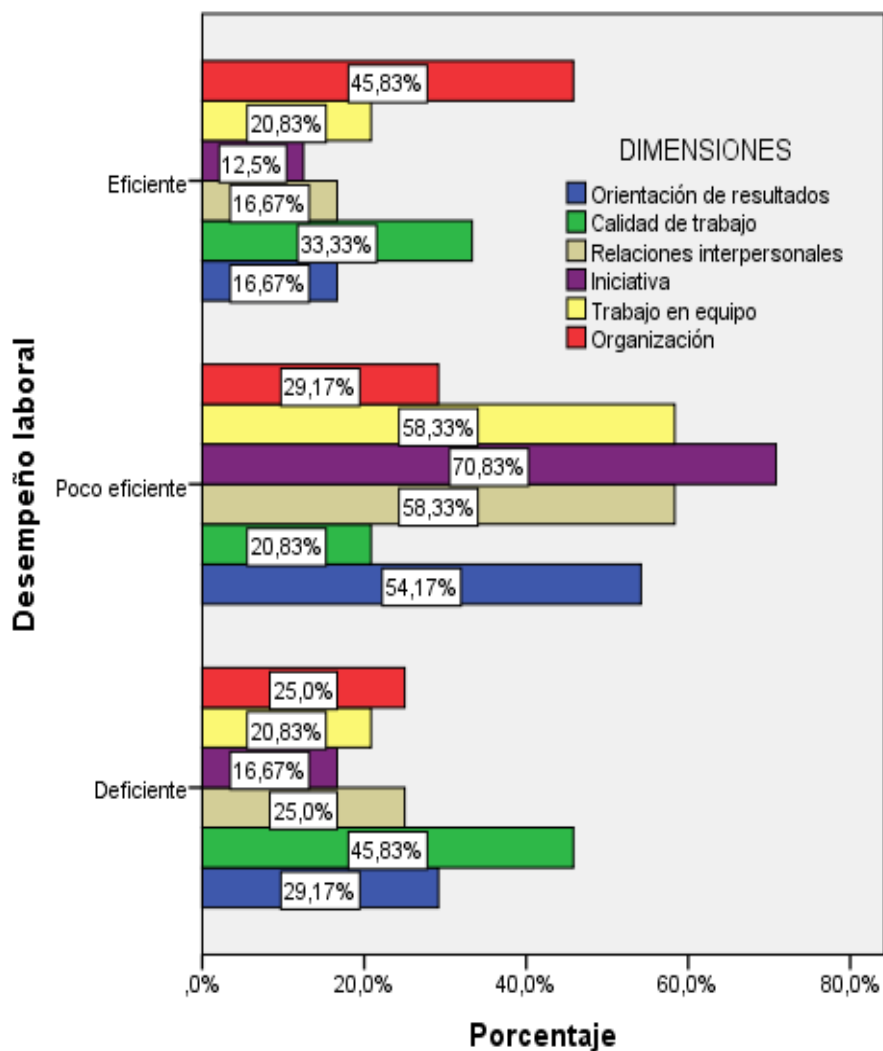


Figura 5. Frecuencia de Niveles de las dimensiones de Desempeño Laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.

### Interpretación.

En esta tabla 10 y figura 5 se señalan las frecuencia de Niveles de las dimensiones de Desempeño Laboral de los funcionarios del ministerio de educación sede central son: en la dimensión Orientación de Resultados el 54.2% es Poco eficiente, en la dimensión Calidad del trabajo el 45.8% es Deficiente, en la dimensión Relaciones Interpersonales el 58.3% es Poco Eficiente, en la dimensión Iniciativa la mayoría (70.8%) es Poco Eficiente, en la dimensión Trabajo en Equipo la mayoría (58.3%) es Poco Eficiente y en la dimensión Organización el 45.% es eficiente.



## 3.2 Resultados inferenciales

### 3.2.1 Inteligencia emocional y desempeño laboral

#### Hipótesis general

H<sub>0</sub>. No existe influencia de la Inteligencia emocional en el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.

H<sub>1</sub>. Existe influencia de la Inteligencia emocional en el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.

Tabla 11

*Prueba de la bondad de ajuste del modelo de análisis y puntaje de la función de vínculo en el desempeño laboral por efecto de la inteligencia emocional en los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.*

	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R-cuadrado	
Pearson	1,085	2	,581	Cox y Snell	,073
Desviación	1,319	2	,517	Nagelkerke	,082
				McFadden	,035

Función de vínculo: Logit.

**Fuente:** Datos de Investigación

Los resultados de la tabla 11 según la prueba de Chi cuadrado de 1,085, donde el valor de  $p: 0,581 > \alpha: 0,05$  significa que las variables no son independientes y el modelo de análisis de regresión es aplicable. Por otra parte la prueba de Nagelkerke demuestra que el 8,20% de la variación del desempeño laboral esta explicada por la variable considerada en el modelo.

Tabla 12

*Prueba de estimación, puntaje Wald y nivel de significación del desempeño laboral por efecto de la inteligencia emocional en los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central*

Parámetros	Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[DLAB1 = 1]	,283	1,383	,042	1	,838	-2,428	2,995
	[DLAB1 = 2]	1,810	1,434	1,594	1	,207	-1,000	4,620
	[IEMO1=1]	1,902	1,544	1,518	1	,218	-1,124	4,929
Ubicación	[IEMO1=2]	1,396	1,486	,882	1	,348	-1,517	4,309
	[IEMO1=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de vínculo: Logit.

a. Este parámetro se establece en cero porque es redundante.

**Fuente:** Datos de Investigación

Según los resultados de la tabla 12 con la puntuación de Wald para el modelo probado indica que el aporte de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los funcionarios del ministerio de educación sede central, no es significativo (Wald 0,882 con gl: 1 y p: 0,348 >  $\alpha$ : 0,05) por lo que se acepta la hipótesis nula y se infiere: Que la inteligencia emocional no incide significativamente en el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central

### 3.2.2 Intrapersonal en el desempeño laboral

#### Hipótesis específica 1.

H<sub>0</sub>. No existe influencia de la dimensión Intrapersonal de Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.

H<sub>1</sub>. Existe influencia de la dimensión Intrapersonal de Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.

Tabla 13

*Prueba de la bondad de ajuste del modelo de análisis y puntaje de la función de vínculo en el desempeño laboral por efecto de la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional en los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.*

	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R-cuadrado	
Pearson	,155	2	,926	Cox y Snell	,128
Desviación	,157	2	,925	Nagelkerke	,145
				McFadden	,063

Función de vínculo: Logit.

**Fuente:** Datos de Investigación

Los resultados de la tabla 13 según la prueba de Chi cuadrado de 0,155 donde el valor de  $p: 0,926 > \alpha: 0,05$  significa que las variables no son independientes y el modelo de análisis de regresión es aplicable. Por otra parte la prueba de Nagelkerke demuestra que el 14,5% de la variación del desempeño laboral esta explicada por la variable considerada en el modelo.

Tabla 14

*Prueba de estimación, puntaje Wald y nivel de significación del desempeño laboral por efecto de la inteligencia emocional en los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central*

Parámetros	Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[DLAB1 = 1]	-,341	,849	,161	1	,688	-2,006	1,324
	[DLAB1 = 2]	1,261	,895	1,987	1	,159	-,492	3,015
	[ITRA1=1]	,460	1,036	,197	1	,657	-1,570	2,490
Ubicación	[ITRA1=2]	1,695	1,073	2,497	1	,114	-,407	3,798
	[ITRA1=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de vínculo: Logit.

a. Este parámetro se establece en cero porque es redundante.

Según los resultados de la tabla 14 con la puntuación de Wald para el modelo probado indica que el aporte de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los funcionarios del ministerio de educación sede central, no es significativo (Wald 0,197 con gl: 1 y p: 0,657 >  $\alpha$ : 0,05) por lo que se acepta la hipótesis nula y se infiere: Que la inteligencia emocional no incide significativamente en el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.

### 3.2.3 Interpersonal en el desempeño laboral

#### Hipótesis específica 2.

H<sub>0</sub>. No existe influencia de la dimensión Interpersonal de Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.

H<sub>1</sub>. Existe influencia de la dimensión Interpersonal de Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.

Tabla 15

*Prueba de la bondad de ajuste del modelo de análisis y puntaje de la función de vínculo en el desempeño laboral por efecto de la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional en los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central*

	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R-cuadrado	
Pearson	,029	2	,986	Cox y Snell	,232
Desviación	,029	2	,986	Nagelkerke	,262
				McFadden	,122

Función de vínculo: Logit.

Los resultados de la tabla 15 según la prueba de Chi cuadrado de 0,029 donde el valor de  $p: 0,986 > \alpha: 0,05$  significa que las variables no son independientes y el modelo de análisis de regresión es aplicable. Por otra parte la prueba de Nagelkerke demuestra que el 26.2% de la variación del desempeño laboral esta explicada por la variable considerada en el modelo.

Tabla 16

*Prueba de estimación, puntaje Wald y nivel de significación del desempeño laboral por efecto de la inteligencia emocional en los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central*

		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[DLAB1 = 1]	18,782	,687	747,341	1	,000	17,435	20,128
	[DLAB1 = 2]	20,480	,616	1105,259	1	,000	19,272	21,687
	[ITER1=1]	20,458	,806	645,001	1	,000	18,879	22,037
Ubicación	[ITER1=2]	20,106	,000	.	1	.	20,106	20,106
	[ITER1=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de vínculo: Logit.

a. Este parámetro se establece en cero porque es redundante.

Según los resultados de la tabla 16 con la puntuación de Wald para el modelo probado indica que el aporte de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los funcionarios del ministerio de educación sede central, no es significativo (Wald 0,645 con gl: 1 y  $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ ) por lo que se acepta la

hipótesis alternativa y se infiere: Que la inteligencia emocional incide significativamente en el desempeño laboral de los funcionarios del *Ministerio de Educación Sede Central*

### 3.2.4 Adaptabilidad en el desempeño laboral

#### Hipótesis específica 3.

H<sub>0</sub>. No existe influencia de la dimensión adaptabilidad de Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.

H<sub>1</sub>. Existe influencia de la dimensión adaptabilidad de Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.

Tabla 17

*Prueba de la bondad de ajuste del modelo de análisis y puntaje de la función de vínculo en el desempeño laboral por efecto de la dimensión Adaptabilidad de la inteligencia emocional en los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.*

	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R-cuadrado	
Pearson	1,332	2	,514	Cox y Snell	,174
Desviación	1,291	2	,524	Nagelkerke	,197
				McFadden	,089

Función de vínculo: Logit.

Los resultados de la tabla 17 según la prueba de Chi cuadrado de 1,332 donde el valor de  $p: 0,514 > \alpha: 0,05$  significa que las variables no son independientes y el modelo de análisis de regresión es aplicable. Por otra parte la prueba de Nagelkerke demuestra que el 19.7% de la variación del desempeño laboral esta explicada por la variable considerada en el modelo.

Tabla 18  
*Prueba de estimación, puntaje Wald y nivel de significación del desempeño laboral por efecto de la Dimensión Adaptabilidad de inteligencia emocional en los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central*

		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[DLAB1 = 1]	-,288	,681	,178	1	,673	-1,623	1,048
	[DLAB1 = 2]	1,386	,755	3,373	1	,066	-,093	2,866
	[ADAP1=1]	1,099	,927	1,403	1	,236	-,719	2,916
Ubicación	[ADAP1=2]	2,197	1,090	4,067	1	,044	,062	4,333
	[ADAP1=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de vínculo: Logit.

a. Este parámetro se establece en cero porque es redundante.

Según los resultados de la tabla 18 con la puntuación de Wald para el modelo probado indica que el aporte de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los funcionarios del ministerio de educación sede central, no es significativo (Wald 1,403 con gl: 1 y p: 0,236 >  $\alpha$ : 0,05) por lo que se acepta la hipótesis nula y se infiere: Que la Dimensión Adaptabilidad de inteligencia emocional no incide significativamente en el desempeño laboral de los funcionarios del *Ministerio de Educación Sede Central*.

### 3.2.5 Manejo de tensión en el desempeño laboral

#### Hipótesis específica 4.

H<sub>0</sub>. No existe influencia de la dimensión adaptabilidad de Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.

H1. Existe influencia de la dimensión adaptabilidad de Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.

Tabla 19

*Prueba de la bondad de ajuste del modelo de análisis y puntaje de la función de vínculo en el desempeño laboral por efecto de la dimensión Manejo de Tensión de la inteligencia emocional en los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central*

	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R-cuadrado	
Pearson	,685	2	,710	Cox y Snell	,086
Desviación	,911	2	,634	Nagelkerke	,098
				McFadden	,042

Función de vínculo: Logit.

Los resultados de la tabla 19 según la prueba de Chi cuadrado de 0,685 donde el valor de  $p: 0,710 > \alpha: 0,05$  significa que las variables no son independientes y el modelo de análisis de regresión es aplicable. Por otra parte la prueba de Nagelkerke demuestra que el 9.8% de la variación del desempeño laboral esta explicada por la variable considerada en el modelo.

Tabla 20

*Prueba de estimación, puntaje Wald y nivel de significación del desempeño laboral por efecto de la Dimensión Manejo de Tensión de la inteligencia emocional en los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central*

		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[DLAB1 = 1]	,279	1,383	,041	1	,840	-2,431	2,990
	[DLAB1 = 2]	1,825	1,435	1,618	1	,203	-,987	4,638
	[MTEN1=1]	1,954	1,522	1,647	1	,199	-1,030	4,938
Ubicación	[MTEN1=2]	1,263	1,499	,710	1	,399	-1,674	4,201
	[MTEN1=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de vínculo: Logit.

a. Este parámetro se establece en cero porque es redundante.



Según los resultados de la tabla 20 con la puntuación de Wald para el modelo probado indica que el aporte de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los funcionarios del ministerio de educación sede central, no es significativo (Wald 1,647 con gl: 1 y p: 0,199 >  $\alpha$ : 0,05) por lo que se acepta la hipótesis nula y se infiere: Que la Dimensión Manejo de la Tensión de inteligencia emocional no incide significativamente en el desempeño laboral de los funcionarios del ministerio de educación sede central

### 3.2.6 Estado de ánimo en el desempeño laboral

#### Hipótesis específica 5.

H<sub>0</sub>. No Existe influencia de la dimensión estado de ánimo general de Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.

H<sub>1</sub>. Existe influencia de la dimensión estado de ánimo general de Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.

Tabla 21

*Prueba de la bondad de ajuste del modelo de análisis y puntaje de la función de vínculo en el desempeño laboral por efecto de la dimensión Estado de Animo de la inteligencia emocional en los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central*

	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R-cuadrado	
Pearson	1,191	2	,551	Cox y Snell	,014
Desviación	1,833	2	,400	Nagelkerke	,016
				McFadden	,007

Función de vínculo: Logit.

Los resultados de la tabla 21 según la prueba de Chi cuadrado de 1,191 donde el valor de p: 0,551 >  $\alpha$ : 0,05 significa que las variables no son independientes y el modelo de análisis de regresión es aplicable. Por otra parte la prueba de

Nagelkerke demuestra que el 1,6% de la variación del desempeño laboral esta explicada por la variable considerada en el modelo.

Tabla 22

*Prueba de estimación, puntaje Wald y nivel de significación del desempeño laboral por efecto de la Dimensión Estado de Animo de inteligencia emocional en los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.*

Parámetros	Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[DLAB1 = 1]	-,930	,613	2,304	1	,129	-2,131	,271
	[DLAB1 = 2]	,521	,589	,783	1	,376	-,633	1,676
	[EANI1=1]	-,204	1,413	,021	1	,885	-2,974	2,566
Ubicación	[EANI1=2]	,409	,795	,264	1	,607	-1,149	1,966
	[EANI1=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de vínculo: Logit.

a. Este parámetro se establece en cero porque es redundante.

Según los resultados de la tabla 22 con la puntuación de Wald para el modelo probado indica que el aporte de la de la Dimensión Estado de Animo de inteligencia emocional en el desempeño laboral de los funcionarios del ministerio de educación sede central, no es significativo (Wald 0,021 con gl: 1 y p: 0,885 >  $\alpha$ : 0,05) por lo que se acepta la hipótesis nula y se infiere: Que la Dimensión Estado de Animo de inteligencia emocional no incide significativamente en el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central

## **IV. Análisis y discusión de resultados**

En este análisis señalamos en las Tablas 7 y 8, la distribución de Frecuencia de los Niveles de las Dimensiones de Inteligencia Emocional de los funcionarios del Ministerio de Educación sede Central encontrando que varían entre Adecuada, Baja y muy Baja. En la Tabla N° 09 y 10 se presenta la distribución de Frecuencia de los Niveles del Desempeño Laboral de un grupo de funcionarios del Ministerio de Educación sede Central, encontrando que se ubican en el Nivel de Muy Bueno y Aceptable.

La confirmación de las hipótesis, lo vemos en las tablas 12 y 13 mediante el análisis de Regresión simple encontramos que a nivel General la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los jefes y funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central no guardan dependencia entre sí, no son significativos, por lo tanto no alcanzan a predecir el efecto futuro de este componente de la Inteligencia Emocional sobre el Desempeño Laboral. Situación similar ocurre con las dimensiones de Inteligencia Emocional y el desempeño laboral, que tampoco son significativos, por lo tanto no alcanzan a predecir el efecto futuro de estos componentes de la Inteligencia Emocional sobre el Desempeño laboral.

Respecto a la discusión de casos: los autores Guerra & Pérez, (2012), en su investigación titulada: *El Impacto de la Inteligencia emocional y los estilos de liderazgo sobre el clima organizacional*, nos dicen que es importante seguir estudiando la inteligencia emocional, el clima laboral y el desempeño laboral en cada organización y en cada trabajador, dado que cada cual es una realidad, sin embargo, a pesar de tener resultados no similares, coincide con nuestro estudio en seguir con las investigaciones en estas variables para definir comportamientos eficaces en las organizaciones y personas

En cuanto a Méndez (2012), nos dice en su estudio: *Inteligencia Emocional y modelos de liderazgo para gerentes de recursos humanos*, concluye que estos funcionarios no se consideran líderes, porque le temen a sus emociones, en esta conclusión cabe resaltar el resultado de nuestra dimensión intrapersonal, es válido en las personas que reconocen sus propios sentimientos para mejorar, si no existe conciencia de reconocernos, podemos decir para nuestro estudio, coincide en la significación negativa, porque define una inteligencia emocional en el nivel bajo, por lo tanto decimos que en el

estudio de Méndez, tampoco se da un nivel de significación positiva de inteligencia emocional, liderazgo y desempeño en los gerentes. En otro resultado el autor concluye, el gerente líder, no emprende acciones que propongan trabajo mancomunado, al no tener una conciencia a los sentimientos ajenos, no puede sentirse comprometido trabajar en equipo, entonces estamos validando el resultado de nuestra dimensión interpersonal, en que tampoco, el autor define significativamente en positivo su dimensión de estudio.

Rodríguez (2012), en Venezuela, para optar el grado de doctor en Educación, concluyó en que el personal posee ciertas necesidades de mejoramiento de las dimensiones de la inteligencia emocional, lo cual le dificulta la capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos para mejorar las emociones internas y las relaciones con los demás, aquí encontramos ciertas coincidencias en nuestro análisis, decimos todos tenemos la capacidad de desarrollar nuestra inteligencia emocional intrapersonal, cuando nos damos cuenta que es necesario para nuestro desarrollo y desempeño con nosotros mismos y los demás, sin embargo lo vamos adquiriendo, si no capacitamos y auto motivamos para trabajar nuestra voluntad al cambio, por lo tanto validamos, que nuestra dimensión intrapersonal e interpersonal, no será significativamente positiva, sino no somos conscientes y no trabajamos para mejorar nuestra inteligencia emocional, en tanto las instituciones, si requieren establecer políticas y normas a través de programas de adiestramiento basado en la inteligencia emocional para sus trabajadores.

En nuestro estudio, encontramos algunas coincidencias con el trabajo de Pacheco (2017) quien señala que dar énfasis al conocimiento del clima organizacional influye en el desempeño laboral porque un adecuado clima organizacional tiene un impacto positivo para las empresas ya que alienta a los trabajadores a ser competentes entre sí para lograr mejor productividad, recalcando que un ambiente de trabajo favorable propicia altos niveles de satisfacción laboral, siendo éste el indicador fundamental para el buen desempeño de los trabajadores.

Asimismo encontramos elativa coincidencia con el trabajo de Barahona & Garcia (2015), quienes han llegado a establecer la existencia de dos tipos de organizaciones: las mecanicistas y las orgánicas. En las primeras, prevalecen

los criterios burocráticos, con decisiones centralizadas, jerarquías y autoridades rígidas, sistemas de control rígidos, excesiva verticalidad y que no toma en cuenta lo que ocurre en el entorno. En las organizaciones denominadas orgánicas, la estructura es flexible, las decisiones son descentralizadas, las jerarquías son flexibles, existe mayor confianza, se dan buenas relaciones humanas y en contacto permanente con el entorno. En ambos tipos de organizaciones, existen también líderes que responden exactamente a estas características, en nuestro estudio podemos inferir que nos encontramos frente a una estructura de tipo mecanicistas.

Por otro lado encontramos discrepancia con el trabajo de Chumbe M. (2014) quien encontró que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño profesional de los docentes, en nuestro caso los funcionarios, no encuentran correlaciones estadísticamente significativas y positivas entre las subescalas de la inteligencia emocional y las subescalas de desempeño profesional docente.

Otra coincidencia es con el trabajo de Angulo (2011), quien no encontró relación significativa entre inteligencia emocional y nivel de satisfacción emocional. Aunque si pudo determinar que el componente predominante de la inteligencia emocional es el intrapersonal en el grupo de estudio seguido del componente de adaptación. Similar a los resultados de nuestro estudio.

Finalmente podemos señalar que encontramos cierta similitud con el trabajo de Orue & Arias (2010) quienes señalan que la inteligencia emocional le brinda a las personas habilidades que, de ser desarrolladas, le darían competencias estratégicas que generarían eficacia entre ellas y aumentarían su nivel de desempeño y productividad. Asimismo que se puede determinar que las variables que más necesitan reforzarse son las de “control de relaciones interpersonales” seguido por la “automotivación”, ya que se ha detectado que la mayoría de personas en las diferentes áreas carecen de esos factores y en consecuencia la productividad de cada persona influye en la productividad del área y la productividad de la empresa; variables que se infieren en nuestra muestra y se precisan en la presentación del problema.

Este tipo de resultados nos indicaría que ambas variables no son interdependientes y que la Inteligencia Emocional no influye de modo significativo en el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación sede central, aspecto que no coincide con los antecedentes encontrados, debido en el sistema laboral en que son contratados no les garantiza permanencia en los puestos de trabajo, sus funciones las desarrollan bajo presión, por las exigencias del resultado, como productividad, obligaciones propias del contrato, esta modalidad de contrato definido, ha generado alta rotación de personal, y el personal cumple sus obligaciones bajo un contrato de trabajo, dispuestos a agradar a los jefes, trabajan controlados por el temor a que si no caminas en la línea política impuesta o no le agradas al jefe no garantiza tu permanencia en el puesto de trabajo. Existe una constante de alta rotación de personal, toda vez que se renueva o se cambia una gestión de la alta dirección.

Finalmente, cuando decimos que las personas se apegan emocionalmente a casi todos los elementos de la vida laboral y esto dificulta los cambios para un desempeño laboral óptimo en todos los trabajos, en todas las especialidades; en lo opuesto las organizaciones en su conjunto, las que realizan acciones administrativas más apropiadas, formulan más claramente las metas organizacionales, reducen las conductas inapropiadas de los jefes y empleados, se ven favorecidas con una mejor protección ante las demandas laborales, facilitan el cambio organizacional, y cuentan con empleados más comprometidos y eficientes.

## **V. Conclusiones y sugerencias**



**Primero:** A nivel general la Inteligencia emocional no presenta un efecto predictivo sobre el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central. Esto podría indicarnos que ambos no son variables interdependientes y que la Inteligencia Emocional no influye de modo significativo en el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación sede central.

**Segundo:** Considerando los resultados del análisis de regresión simple encontramos que la Dimensión Intrapersonal de la Inteligencia emocional no presenta un efecto predictivo sobre el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación sede central. Esto podría indicarnos que ambos no son variables interdependientes y que la la Dimensión Intrapersonal de Inteligencia Emocional no influye de modo significativo en el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.

**Tercero:** Considerando los resultados del análisis de regresión simple encontramos que la Dimensión Interpersonal de la Inteligencia emocional no presenta un efecto predictivo sobre el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación sede central. Esto podría indicarnos que ambos no son variables interdependientes y que la la Dimensión Interpersonal de Inteligencia Emocional no influye de modo significativo en el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.

**Cuarto:** Considerando los resultados del análisis de regresión simple encontramos que la Dimensión Adaptabilidad de la Inteligencia emocional no presenta un efecto predictivo sobre el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación sede central. Esto podría indicarnos que ambos no son variables interdependientes y que la la Dimensión Adaptabilidad de Inteligencia Emocional no influye de modo significativo en el desempeño laboral de los y funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.

**Quinto:** Considerando los resultados del análisis de regresión simple encontramos que la Dimensión Manejo de la Tensión de la Inteligencia emocional no presenta un efecto predictivo sobre el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación sede central. Esto podría indicarnos que ambos no son variables interdependientes y que la la Dimensión Manejo de la Tensión de Inteligencia Emocional no influye de modo significativo en el desempeño laboral de los jefes y funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.

**Sexto:** Considerando los resultados del análisis de regresión simple encontramos que la Dimensión Estado de Animo General de la Inteligencia emocional no presenta un efecto predictivo sobre el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación sede central. Esto podría indicarnos que ambos no son variables interdependientes y que la la Dimensión Estado de Animo General de Inteligencia Emocional no influye de modo significativo en el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.

## **VI. Recomendaciones**

**Primero:** Se recomienda que los responsables de la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Educación sede central elaboren Programas de Desarrollo personal relacionados con el crecimiento de la Inteligencia Emocional del personal jefes y funcionarios.

**Segundo:** Se recomienda que los responsables de la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Educación Sede Central propongan y ejecuten diversos estudios en los que se aborden otros aspectos de la personalidad del personal funcionarios, relacionados con la actividad que realizan en la sede central.

**Tercero:** Se recomienda que desde la Dirección de Recursos Humanos se desarrollen campañas de sensibilización para mejorar el desempeño laboral de los funcionarios en la sede central.

**Cuarto:** se recomienda que se desarrollen programas de adiestramiento basado en la inteligencia emocional, para mejorar el índice de inteligencia emocional en los funcionarios en la sede central específicamente en las dimensiones de la Conciencia Emocional.

**Quinto:** Se recomienda que se continúen nuevas indagaciones referidos a otros aspectos vinculados con el Desempeño Laboral en la sede central de la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Educación, abordando temas de clima y satisfacción laboral.

## **VII. Referencias**

- Abanto, Z. (2000) *ICE Inventario de Cociente Emocional de Bar On. Test para la medida de inteligencia emocional. Manual Técnico*. Lima. ACP.
- Abril, H. (2008). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Recuperado desde [http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/BV/AC102/Unidad%203/lec\\_37\\_lecturaseinstrumentos.pdf](http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/BV/AC102/Unidad%203/lec_37_lecturaseinstrumentos.pdf)
- Angulo J. (2011). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en un grupo de trabajadores profesionales de la ciudad de Lima*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima.
- Arias, F. (2004) *El Proyecto de Investigación*. Caracas: Editorial Episteme
- Badregal O. & Pinasco C. (1997) *Conferencia de Inteligencia Emocional -Chile*.
- Barahona & Garcia (2015) *Inteligencia Emocional, Influencia del Liderazgo en la competitividad de las organizaciones Peruanas*. UCV. Lima.
- Barra, E. (1998). *Psicología Social*. Concepción, Chile.
- Bar-on, R. (1997). *The Bar-On Model of Emotional- Social (ESI)*. Toronto, Canadá: Psicothema.
- Bavaresco, A. (2001) *Proceso Metodológico de Investigación. Como hacer un diseño de investigación*. Venezuela. Editorial de la Universidad del Zulia
- Benavides, O (2002) *Competencias y competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas*. Bogotá: Editorial McGraw-Hill
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Pearson Prentice Hall.
- Carrion, S. (2001) *Inteligencia Emocional con PNL. Guía práctica para conseguir: Salud, inteligencia y Bienestar emocional*. Madrid, España. Editorial EDAF
- Chiavenato, I. (1999) *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: Editorial McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2002) *Gestión del Talento Humano*. México. Editorial: McGraw – Hill
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Chumbe M. (2014). *Relación entre la Inteligencia Emocional y desempeño profesional docente en el C.E. 7098 y 6023 del distrito de Lurín*. UNFV. Lima

- Cooper R.& Cooper A. (1997). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*, Edición original en inglés: Executive EQ 1997, Bogotá Colombia. Norma
- Cooper, R. y Sawaf, A (2004) *La Inteligencia Emocional aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones*. Bogotá: Editorial Norma
- Covey, S. (2005) *El 8º hábito. De la efectividad a la grandeza*. Buenos Aires, Paidós.
- Davenport, T. (2006) *Capital Humano. Creando ventajas competitivas a través de las personas*. España; Ediciones Deusto
- Davis, S & Newstrom (2000) *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México McGraw - Hill.
- Dessler, G. (1991). *Administración de Personal*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Diaz, E. (1998). *Resumen inteligencia emocional*. Documento URL:
- Drucker,P (2002) *Los Desafíos de la Gerencia del Siglo XXI*. Bogotá: Norma.
- Drucker, P. (1976) *La Gerencia de Empresas*, Traducción de Luis Prats. Buenos Aires, Argentina: Editorial Sudamericana.
- Fernandez N. (2013) *Inteligencia emocional y satisfacción laboral de una empresa dedicada a la exportación de prendas de vestir en Lima Metropolitana*. Lima. UNMSM.
- Franklin,E. & Krieger, M. (2011). *Comportamiento Organizacional. Enfoque Para América Latina*. México: Pearson.
- Furnham A. (2006). *Psicología Organizacional el comportamiento del individuo en las organizaciones*. México: Alfaomega Grupo.
- Gerbasil, J. & Blanco de Gerbasil, A. (2002), *Diseño de un programa sobre Inteligencia Emocional orientado al fortalecimiento de la calidad de servicio a partir de la relación cliente-empleado en una institución financiera*. Universidad Alejandro de Humboldt. Redalcyt. PDF
- Gibson, J. (1998). *Las organizaciones*. México. Mc Graw Hill.
- Giladi, D. (2000) *Inteligencia Emocional en la Práctica*. España.: Mc Graw- Hill
- Goleman, D. (1995) *Inteligencia Emocional*. Estados Unidos. Bantam Books
- Goleman, D. (1998). *Inteligencia Emocional en la Empresa*. España Editorial Planeta.

- Goleman, D. (1999) *¿Qué hace un Líder?* Estados Unidos. Harvard Business Review
- Goleman, D. (2000) *La práctica de la Inteligencia Emocional*. Argentina. Kairos
- Goleman, D. (2003) *Emociones destructivas. Como comprenderlas y dominarlas*. Colombia: Vergara.
- Goleman, D. (2006). *Inteligencia Social. La nueva ciencia de las relaciones humanas*. Argentina. Kairos.
- Goleman, D & Boyatziz, R. & McKee, A. (2004). *El Líder Resonante crea más. El Poder de la inteligencia Emocional*. Caracas. Melvin C.A.
- Goleman D; Cherniss, C. (2005). *Inteligencia Emocional. Como seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Argentina. Kairos.
- Goleman, D (2009) *La inteligencia emocional, porque es más importante que el cociente intelectual*, Edición original: Batam books, México D.F. Vergara grupo zeta
- Guerra & Pérez (2012), *El Impacto de la Inteligencia emocional y los estilos de liderazgo sobre el clima organizacional*. Universidad Católica Andrés Bello, Escuela de Psicología, mención Psicología Industrial.
- Hernández, R. & Fernández, C. & Baptista (2003) *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw- Hill Inter América
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill
- Márquez & Palacio (2010), *Presencia de la inteligencia emocional en el funcionamiento de los grupos de trabajo*. Universidad Católica Andrés Bello, Escuela de Ciencias Sociales, Especialidad de Relaciones Industriales. Colombia
- Méndez H. (2012), *Inteligencia Emocional y Modelo de liderazgo para gerentes de recursos humanos* Universidad Metropolitana. Estado Aragua. Redalcyt, PDF.
- Minaya & Egoavil. (2014). *Escala de Evaluación y Auto Evaluación del Desempeño Laboral Individual*. (EEADeLI). Lima. ACP-PsychoMetric.
- Olortegui, F. (1995) *Diccionario de Psicología* s.e. Lima-Perú



- Pacheco S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de las Pymes hoteleras de la ciudad de Riobamba*. UCV. Lima.
- Pelekais, C& Finol, M. Neuman, N. & Parada, J. (2005) *El ABC de la Investigación. Una aproximación teórico-práctica*. Maracaibo. Astro Data.
- Orue y Arias (2010) en su estudio *inteligencia emocional y desarrollo de competencias estratégicas en el desempeño y productividad de la empresa Hidrostal S. A., Venezuela*
- Porrini, C. (2003) *Estudio del perfil de liderazgo de los estudiantes que egresan de la carrera Licenciatura en Dirección de Empresas de la Universidad Católica del Uruguay*. Memoria de Grado para la Obtención Licenciado en Dirección de Empresas, Montevideo, Uruguay. Universidad Católica, Facultad de Ciencias Empresariales.
- Rodríguez, A(2012), optar doctor en Educación realizó el trabajo de investigación *Programa de adiestramiento en inteligencia emocional para docentes del centro de Estudios Avanzados-Caracas Venezuela*
- Robbins, S. (1999) *Comportamiento Organizacional*. México. Prentice Hall
- Robbins, S. (2000) *Administración*. Décima Edición. México. Prentice Hall
- Robbins, S. (2004) *Comportamiento Organizacional*. México. Prentice Hall
- Salovey, J. y Mayer, D. (1990) *Inteligencia Emocional*. México. Editorial McGraw – Hill
- Senge, P. (1992) *La quinta disciplina. ¿Cómo impulsar el aprendizaje en la organización inteligente?*. Barcelona. Granica
- Simmons S, y Simmons J. (1997) *EQ, cómo medir la inteligencia emocional*., España. Editorial EDAF.
- Weisinger, H. (2000) *La inteligencia emocional en el trabajo*. Madrid, España.

## **Anexos**

### Matriz de consistencia

## Título: La inteligencia emocional en el desempeño de los funcionarios del ministerio de educación sede central

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	<b>Variable 1: Inteligencia Emocional</b>				
¿La inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central?.	Determinar si la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.	Existe influencia de la Inteligencia emocional en el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Escala de medición	Niveles y rangos
			Componente Intrapersonal (CIA)	Comprensión emocional de sí mismo (CM)	7, 9, 23, 35, 52, 63, 88 y 118	Bicondicional  V = Verdadero  F = Falso	130 y Más Muy Alta.  115 a 129 Alta  86 a 114 Adecuada-Promedio  70 a 85 Baja  69 y menos Muy Baja
Asertividad (AS)	22, 37, 67, 82, 96, 111 y 126.						
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicos</b>	Componente Interpersonal (CIE)	Autoconcepto (AC)	11, 24, 40, 56, 70, 85, 100, 114 y 129.		
				Autorrealización (AR)	6, 21, 36, 51, 66, 81, 95, 110 y 125.		
¿En qué medida, la dimensión Intrapersonal de la Inteligencia Emocional influye en el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central?.	Determinar si existe influencia entre la dimensión Intrapersonal de Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación sede central.	Existe influencia de la dimensión Intrapersonal de Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.	Componente de Adaptabilidad (CAD):	Independencia (IN)	3,19, 32, 48, 92, 107 y 121.		
				Empatía (EM)	18, 44, 55, 61, 72, 98, 119 y 124.		
				Relaciones Interpersonales (RI)	10, 23, 31, 39, 55, 62, 69, 84, 99, 113 y 128.		
				Responsabilidad Social (RS)	16, 30, 46, 61, 72, 76, 90, 98, 104 y 119.		
				Solución de Problemas (SP)	1, 15, 29, 45, 60, 75, 89 y 118.		
				Prueba de la realidad (PR)	8, 35, 38, 53, 68, 83, 88, 97, 112 y 127.		

¿En qué medida la dimensión Interpersonal de la Inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central?	Determinar si existe influencia entre la dimensión Interpersonal de Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación sede central.	Existe influencia de la dimensión Interpersonal de Inteligencia emocional en el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.		Flexibilidad (FL)	14, 28, 43, 59, 74, 87, 103 y 131.		
			Componente del Manejo del Estrés (CME):	Tolerancia al Estrés (TE)	4, 20, 33, 49, 64, 78, 93, 108 y 122.		
				Control de Impulsos (CI)	13, 27, 42, 58, 73, 86, 102, 110, 117 y 130.		
Componente del Estado de Ánimo en General (CAG):	Felicidad (FE)	2, 17, 31, 47, 62, 77, 91, 105 y 120.					
	Optimismo (OP)	11, 20, 26, 54, 80, 106, 108 y 132					
<b>Variable 2. Desempeño Laboral</b>							
¿En qué medida la dimensión adaptabilidad de la Inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central?	Determinar si existe influencia entre la dimensión adaptabilidad de Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación sede central	Existe influencia de la dimensión Adaptabilidad de Inteligencia emocional en el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.	<b>DIMENSIÓN DEL DESEMPEÑO</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>N° DE ÍTEM</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			ORIENTACIÓN DE RESULTADOS	Termina su trabajo oportunamente	1	Likert de 5 puntos	
				Cumple con las tareas encomendadas	2		
Realiza un volumen adecuado de trabajo	3						
¿En qué medida la dimensión manejo del estrés de la Inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central?	Determinar si existe influencia entre la dimensión manejo del estrés de Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación sede	Existe influencia de la dimensión Manejo del Estrés de Inteligencia emocional en el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.	CALIDAD DEL TRABAJO	No comete errores en el trabajo	4	D1 = Muy Bajo (Inferior o Nunca)	1 a 29 Deficiente
				Hace uso racional de los recursos	5		
			Requiere de supervisión frecuente	6			
			Se muestra profesional en el trabajo	7			
			Es respetuoso y amable en el trato	8			
						D2 = Bajo (Inferior o Nunca)	31 a 59 Regular

	central			Es Cortés con clientes y sus compañeros	9		
¿En qué medida la dimensión estado de ánimo general de la Inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central?	Determinar si existe influencia entre la dimensión Estado de ánimo general de Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación sede central	Existe influencia de la dimensión Estado de Animo General de Inteligencia emocional en el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.	RELACIONES INTERPERSONALES	Brinda adecuada orientación a clientes	10	D3 = Algunas Veces	61 a 79 Aceptable
				Evita los conflictos dentro del equipo	11		
				Muestra ideas para mejorar procesos	12		
			INICIATIVA	Se muestra asequible al cambio	13	D4 = Alto (Superior o Siempre).	81 a 89 Muy Bueno
				Se anticipa a las dificultades	14		
				Tiene capacidad para resolver problemas	15		
			TRABAJO EN EQUIPO	Muestra aptitud para integrarse al equipo	16	D5 = Muy Alto (Superior o Siempre).	91 a 100 Excelente
				ORGANIZACIÓN	Planifica sus actividades		
			Hace uso de indicadores		19		
			Se preocupa por alcanzar las metas		20		

## CUESTIONARIO

Nombre y Apellidos: \_\_\_\_\_

Edad:            Sexo: (M) (F) Instrucción: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES**

Ud. Encontrará 133 afirmaciones sobre maneras de sentir, pensar o actuar. Léala atentamente y decida en qué medida cada una de ellas describe o no su verdadero modo de ser. Existen cinco (5) posibilidades de respuesta

COLOCA 1 si tu respuesta es: **RARA VEZ O NUNCA**COLOCA 2 si tu respuesta es: **POCAS VECES**COLOCA 3 si tu respuesta es: **ALGUNAS VECES**COLOCA 4 si tu respuesta es: **MUCHAS VECES**COLOCA 5 si tu respuesta es: **MUY FRECUENTEMENTE O SIEMPRE**

Nº	Afirmaciones/Situaciones	Rpta
1	Para superar las dificultades que se me presentan, actúo paso a paso	
2	Me resulta difícil disfrutar de la vida	
3	Prefiero un tipo de trabajo en el cual me indiquen casi todo lo que debo de hacer	
4	Sé como manejar los problemas más desagradables	
5	Me agradan las personas que conozco	
6	Trato de valorar y darle sentido a mi vida	
7	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos	
8	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto (a)	
9	Entro fácilmente en contacto con mis emociones	
10	Soy incapaz de demostrar afecto	
11	Me siento seguro (a) de mi mismo (a) en la mayoría de las situaciones	
12	Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza	
13	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo	
14	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas	
15	Frente a una situación problemática obtengo la mayor cantidad de información posible para comprender mejor lo que está pasando	
16	Me gusta ayudar a la gente	
17	Me es difícil sonreír	
18	Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás	
19	Cuando trabajo con otras personas, tiendo a confiar más en las ideas de los demás que en las mías propias.	
20	Creo que tengo la capacidad para poder controlar las situaciones difíciles	
21	No puedo identificar mis cualidades, no sé realmente para qué cosas soy bueno (a).	
22	No soy capaz de expresar mis sentimientos	
23	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos	
24	No tengo confianza en mí mismo (a)	

25	Creo que he perdido la cabeza	
26	Casi todo lo que hago, lo hago con optimismo	
27	Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.	
28	En general, me resulta difícil adaptarme a los cambios	
29	Antes de intentar solucionar un problema me gusta obtener un panorama general del mismo	
30	No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen	
31	Soy una persona bastante alegre y optimista.	
32	Prefiero que los otros tomen las decisiones por mi	
33	Puedo manejar situaciones de estrés sin ponerme demasiado nervioso (a)	
34	Tengo pensamientos positivos para con los demás	
35	Me es difícil entender como me siento	
36	He logrado muy poco en los últimos años	
37	Cuando estoy enojado (a) con alguien se lo puedo decir	
38	He tenido experiencias extrañas que son inexplicables	
39	Me resulta fácil hacer amigos (as)	
40	Me tengo mucho respeto	
41	Hago cosas muy raras	
42	Soy impulsivo (a) y esto me trae problemas	
43	Me resulta difícil cambiar de opinión	
44	Tengo la capacidad para comprender los sentimientos ajenos	
45	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar	
46	A la gente le resulta difícil confiar en mí	
47	Estoy contento (a) con mi vida	
48	Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo (a)	
49	No resisto al estrés	
50	En mi vida no hago nada malo	
51	No disfruto lo que hago	
52	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos	
53	La gente no comprende mi manera de pensar	
54	En general espero que suceda lo mejor	
55	Mis amistades me confían sus intimidades	
56	No me siento bien conmigo mismo	
57	Percibo cosas extrañas que los demás o ven	
58	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto	
59	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.	
60	Frente a una situación problemática, analizo todas las opciones y luego opto por la que considero mejor	
61	Si veo a un niño llorando me detengo a ayudarlo, aunque en ese momento tenga otro compromiso	
62	Soy una persona divertida	
63	Soy consciente de cómo me siento	

64	Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad	
65	Nada me perturba	
66	No me entusiasman mucho mis intereses	
67	Cuando no estoy de acuerdo con alguien siento que se lo puedo decir	
68	Tengo una tendencia a perder contacto con la realidad y a fantasear.	
69	Me es difícil relacionarme con los demás	
70	Me resulta difícil aceptarme tal como soy	
71	Me siento como si estuviera separado (a) de mi cuerpo	
72	Me importa lo que puede sucederle a los demás	
73	Soy impaciente	
74	Puedo cambiar mis viejas costumbres	
75	Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema	
76	Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones	
77	Me deprimó	
78	Se cómo mantener la calma en situaciones difíciles	
79	Nunca he mentido	
80	En general, me siento motivado (a) para seguir adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles	
81	Trato de seguir adelante con las cosas que me gustan	
82	Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo	
83	Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías	
84	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos	
85	Me siento feliz conmigo mismo (a)	
86	Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar	
87	En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana	
88	Soy consciente de lo que me está pasando, aún cuando estoy alterado (a)	
89	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes	
90	Soy respetuoso (a) con los demás	
91	No estoy muy contento (a) con mi vida	
92	Prefiero seguir a otros, a ser líder	
93	Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida	
94	Nunca he violado la ley	
95	Disfruto de las cosas que me interesan	
96	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso	
97	Tengo tendencia a exagerar	
98	Soy sensible a los sentimientos de las otras personas	
99	Mantengo buenas relaciones con la gente	
100	Estoy contento (a) con mi cuerpo	
101	Soy una persona muy extraña	
102	Soy impulsivo (a)	
103	Me resulta difícil cambiar mis costumbres	
104	Considero que es importante ser un (a) ciudadano (a) que respeta la ley.	



105	Disfruto las vacaciones y los fines de semana.	
106	En general , tengo una actitud positiva para todo, aún cuando surjan inconvenientes	
107	Tengo tendencia a apegarme demasiado a la gente	
108	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.	
109	No me siento avergonzado (a) por nada de lo que he hecho hasta ahora	
110	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan	
111	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza	
112	Soy capaz de dejar de fantasear para inmediatamente ponerme a tono con la realidad	
113	Los demás opinan que soy una persona sociable	
114	Estoy contento (a) con la forma en que me veo	
115	Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender	
116	Me es difícil describir lo que siento	
117	Tengo mal carácter	
118	Por lo general, me trabo cuando analizo diferentes opciones para resolver un problema	
119	Me es difícil ver sufrir a la gente	
120	Me gusta divertirme	
121	Me parece que necesito de los demás, más de lo que ellos me necesitan	
122	Me pongo ansioso	
123	Nunca tengo un mal día	
124	Intento no herir los sentimientos de los demás	
125	No tengo idea de lo que quiero hacer en mi vida	
126	Me es difícil hacer valer mis derechos	
127	Me es difícil ser realista	
128	No mantengo relación con mis amistades	
129	Mis cualidades superan a mis defectos y éstos me permiten estar contento (a) conmigo mismo (a)	
130	Tengo una tendencia a explotar de rabia fácilmente	
131	Si me viera obligado (a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.	
132	En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.	
133	He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.	

## EEADeLI

### FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD/DEPARTAMENTO DE SERVICIOS.

UNIDAD/DPTO-----AREA/SERV-----  
 EVALUADO-----  
 PUESTO----- FECHA DE INGRESO-----  
 EVALUADOR-----  
 FECHA DE LA EVALUACIÓN -----

En qué grado cree usted que el trabajador tiene desarrollada las competencias que se presentan a continuación.- Marque con una X el número que refleja su opinión

#### INSTRUCCIONES

1. Antes de iniciar la evaluación del personal a su cargo, lea bien las instrucciones, si tiene duda consulte con el personal responsable de la Unidad de Personal
2. Lea bien el contenido de la competencia y comportamiento a evaluar
3. En forma objetiva y de conciencia asigne el puntaje correspondiente
4. Recuerde que en la escala para ser utilizada por el evaluador, cada puntaje corresponde a un nivel que va de Muy bajo a Muy alto.
5. En el espacio relacionado a comentarios, es necesario que anote lo adicional que usted quiere remarcar.
6. Las fichas de evaluación deben hacerse en duplicado, y deben estar firmadas por el evaluador y el ratificador (Jefe del evaluador), si es necesario agregar algún comentario general a la evaluación
7. No se olvide firmar todas las hojas de evaluación
8. La entrega de las fichas de evaluación, es con documento dirigido a la Dirección correspondiente, bajo responsabilidad Funcional como máximo a los dos días de recepcionada la ficha.

#### CLAVE

- Muy bajo : 1 ---Inferior.-Rendimiento laboral no aceptable.  
 Bajo : 2 ---Inferior al promedio – Rendimiento laboral regular.  
 Moderado : 3 ---Promedio – Rendimiento laboral bueno.  
 Alto : 4 ---Superior al promedio – Rendimiento laboral muy bueno.  
 Muy Alto : 5 ---Muy Superior – Rendimiento laboral excelente.

N°	ÁREA DEL DESEMPEÑO	MUY BAJO	BAJO	MODE RADO	ALTO	MUY ALTO
<b>ORIENTACIÓN DE RESULTADOS</b>						
1	Termina su trabajo oportunamente					
2	Cumple con las tareas que se le encomienda					
3	Realiza un volumen adecuado de trabajo					
<b>CALIDAD</b>						
4	No comete errores en el trabajo					
5	Hace uso racional de los recursos					
6	Requiere de supervisión frecuente					
7	Se muestra profesional en el trabajo					
8	Se muestra respetuoso y amable en el trato					
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>						
9	Se muestra Cortés con los clientes y con sus compañeros					
10	Brinda una adecuada orientación a los clientes					
11	Evita los conflictos dentro del equipo					
<b>INICIATIVA</b>						
12	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos					
13	Se muestra asequible al cambio					
14	Se anticipa a las dificultades					
15	Tiene gran capacidad para resolver problemas					
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>						
16	Muestra aptitud para integrarse al equipo					
17	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo					
<b>ORGANIZACIÓN</b>						
18	Planifica sus actividades					
19	Hace uso de indicadores					
20	Se preocupa por alcanzar las metas					
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

\_\_\_\_\_  
Firma del Responsable de Evaluación



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La inteligencia emocional en el desempeño de los  
funcionarios del ministerio de educación sede central**

**AUTORA:**

Mg. Teresa de Jesús Yacila Navarro

**ASESOR:**

Dr. Abner Chávez Leandro

**SECCIÓN:**

Psicología

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Innovaciones pedagógicas

**Lima-Perú**

**2018**

## **La inteligencia emocional en el desempeño de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central**

### **Emotional intelligence in the performance of Officials of the Education Ministry headquarters**

Teresa de Jesús Yacila Navarro<sup>1</sup>

#### **RESUMEN**

La Investigación tiene como propósito determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central, ciudad de Lima, esta investigación se encuentra sustentado teóricamente por Goleman, Weisinger, Chiavenato, Robbins y Benavides. Se desarrolla dentro del paradigma positivista, tipo descriptivo, cuantitativo correlacional y con diseño no experimental. La población es de 24 funcionarios con responsabilidad de especialistas. Se utilizaron dos Cuestionarios tipo escala Likert para la recolección de datos: El de Cociente Emocional Ba-ron y el Cuestionario de evaluación del Desempeño laboral validado y aplicado para el sector público. Los análisis estadísticos de información obtenida se procesaron con el índice r de Pearson, mediante el software SPSS versión 22. Los resultados muestran que la Inteligencia emocional no presenta un efecto predictivo sobre el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central, se encontró un nivel de significación  $p > 0.05$ ; y se demostró la existencia de una correlación mínima entre las variables estudiadas y las dimensiones de Inteligencia Emocional.

**Palabras Claves:** inteligencia emocional, desempeño laboral, funcionarios.

#### **Abstract**

The purpose of the research is to determine the relationship between Emotional Intelligence in the labor Performance of the employees of the Ministry of Education Headquarters, city of Lima, the investigation is supported theoretically by Goleman, Weisinger, Chiavenato, Robbins and Benavides. It is develops out within the positivist paradigm, descriptive type, correlational quantitative and with non-experimental design. The population is of 24 employees Heads and Officers with managerial responsibility. Two Likert scale Questionnaires were used for data collection: The Ba-ron Emotional Quotient and the labor Performance Evaluation Questionnaire validated and applied to the public sector. The statistical analyzes of information obtained were processed with the Pearson r index, using the SPSS software version 22. The results show that emotional intelligence does not present preductive effect over labor performance To employees from the Ministry of Education - Main Office. Through the current studies, it is shown that the significative level is  $p > 0.05$  and also it is proved the existence of a minimum correlation between the studied variables and the emotional intelligence dimensions.

**Key Words:** emotional intelligence, job performance, employees

---

<sup>1</sup> Magister y funcionario público de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de Educación.

## 1. PRESENTACIÓN

En estos tiempos, las instituciones, estatales o privadas se encuentran preocupadas porque en su interior se manifiesten relaciones laborales positivas y que coadyuven con el desarrollo organizacional. En estas circunstancias es necesario contar con trabajadores que posean una adecuada Inteligencia Emocional. Por otro lado, las organizaciones del Estado inmersas en el contexto, confrontan permanentemente la necesidad de mejorar su desempeño laboral para fortalecer la competitividad y sostenerse de manera óptima en el desarrollo del país. Sobre todo en estos momentos de cambio continuo de los paradigmas y el desarrollo acelerado de la tecnología, las empresas y sus individuos se ven impulsados a desarrollar procesos gerenciales que generan mecanismos de adaptación o innovación tecnológica para propiciar un mejoramiento continuo de la calidad y desempeño de sus colaboradores, así como también disposición abierta a la interrelación entre ellos y los usuarios; en este proceso acelerado de cambios que se desenvuelven las empresas de nuestro país, en tanto sus organizaciones públicas y privadas no son indiferentes a estos retos, es en este sentido las instituciones del estado vienen respondiendo a estas exigencias competitivas del entorno acompañadas de nuevos desafíos.

Por otro lado, la economía actual demanda organizaciones que sean adaptables a los cambios constantes. Las organizaciones que son emocionalmente inteligentes integradas por trabajadores tales, podrán enfrentar dichos cambios y contar con un desempeño mucho mejor, estas son las que aprenden a trabajar en equipo, a colaborar, adaptarse, buscar el logro y cuyo énfasis está en el servicio a los demás, los miembros deben ser capaces de trabajar con otras personas, influir en ellas de manera positiva y eficientizar los procesos de los cuales forman parte (Goleman y Cherniss, 2005). Como señala Chiavenato (2000), el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.

En el caso específico de las instituciones del Estado, El Ministerio de Educación, como órgano rector del sector, tiene como misión estratégica promover el desarrollo humano, a través de un nuevo sistema educativo moderno integral y permanente.

Sobre estas situaciones, encontramos trabajos como el de Guerra & Pérez, (2012), que en su investigación: *El Impacto de la Inteligencia emocional y los estilos de liderazgo sobre el clima organizacional* realizada por Universidad Católica Andrés Bello, escuela de Psicología, mención Psicología Industrial, que existe preocupación a través del tiempo por estudiar la Inteligencia emocional, el clima de las organizaciones, y en segunda instancia el impacto del liderazgo y del uso de la inteligencia emocional en el mismo, considerando que cada estilo para liderar la acción laboral, varía no solo entre las empresas sino entre individuos.

Méndez (2012), estudiante de maestría de la Universidad Metropolitana *en su estudio: Inteligencia Emocional y modelos de liderazgo para gerentes de recursos humanos*, el cual

busco diseñar un modelo de liderazgo para la gerencia de recursos humanos, señala que los gerentes de recursos humanos no se consideran líderes, porque le temen a sus emociones y no emprenden acciones que propicien un trabajo mancomunado.

En nuestro medio Pacheco (2017), en *clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de las PYMES hoteleras de la ciudad de Riobamba*, pretende dar énfasis al conocimiento del clima organizacional que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de las PYMES hoteleras de la ciudad de Riobamba, estableciendo que un adecuado clima organizacional tiene un impacto positivo para las empresas ya que alienta a los trabajadores a ser competentes entre sí para lograr mejor productividad, recalcando que un ambiente de trabajo favorable propicia altos niveles de satisfacción laboral, siendo éste el indicador fundamental para el buen desempeño de los trabajadores.

Teniendo en consideración diferentes autores tales como: Salovey y Mayer (1990), Goleman (1995,1996, 2000), Teoría de Weisinger (2001), Gil Adi (2000), Benavides (2002), Chiavenato (2002), Cooper y Sawaf (2004) y Robbins (2004), se realiza un análisis detallado, crítico y sistemático de las variables, indicadores y sub indicadores, con la finalidad de obtener una visión general de la problemática sirviendo de soporte para confrontar y analizar los resultados, establecer las conclusiones, así como las respectivas recomendaciones.

Más tarde definiría a la inteligencia emocional como “las habilidades tales como ser capaz de motivarse y persistir ante las decepciones; controlar el impulso y demorar la gratificación, regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar; mostrar empatía y abrigar esperanzas” (Goleman, 2000).

Sternberg (1997) afirma que el coeficiente intelectual aunado a la inteligencia emocional es parte integrante de los trabajadores más exitosos y con alta excelencia en sus actividades.

Chiavenato (2002), señala que el Desempeño Laboral describe el grado de los trabajadores como, empleados, funcionarios, jefes, gerentes o coordinadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados.

D’Vicente (1977, citado por Bohórquez 2004), define el Desempeño como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

En tal sentido, podemos decir, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El Desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar, y generar trabajo en menos

tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

## **2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **Problema general**

¿La inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central?

## **3. OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Determinar si la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.

### **Objetivos específicos**

Determinar si existe influencia entre la dimensión Intrapersonal de Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación sede central.

Determinar si existe influencia entre la dimensión Interpersonal de Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación sede central.

Determinar si existe influencia entre la dimensión adaptabilidad de Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación sede central

Determinar si existe influencia entre la dimensión manejo del estrés de Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación sede central

Determinar si existe influencia entre la dimensión Estado de ánimo general de Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación sede central.

## **4. HIPÓTESIS**

### **Hipótesis general**

Existe influencia de la Inteligencia emocional en el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.

### **Hipótesis específicas**

Existe influencia de la dimensión Intrapersonal de Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.

Existe influencia de la dimensión Interpersonal de Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.



Existe influencia de la dimensión adaptabilidad de Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.

Existe influencia de la dimensión manejo del estrés de Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.

Existe influencia de la dimensión estado de ánimo general de Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.

## 5. MÉTODO

### Diseño de Investigación

El diseño y el estudio es no experimental, porque es un estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (Hernández et al., 2010). Es de tipo descriptivo correlacional causal, porque: Describe causales entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

### Población y Muestra

En el presente estudio lo constituyen 24 funcionarios del que interactúan en la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Educación sede central.

Para Hernández, et al (2010, p.174) “Población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo”

Tabla 1  
*Organización de la muestra de estudio*

<b>Nº</b>	<b>local</b>	<b>Edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Total</b>
1ro.	Sede central	25-35 años	06	24
		35-45 años	11	
		45 a más años	07	

*Fuente: Datos de investigación*

### Técnica

La técnica seleccionada para la recolección de datos, correspondió a la encuesta a los funcionarios utilizando el cuestionario para para cada variable, cuyas características y alcances se describen precisando las dimensiones de cada uno.

### Instrumentos de recolección de datos

Para medir la inteligencia emocional empleamos los Factores del Cuestionario ICE de Bar On en las cinco dimensiones; y para medir Desempeño laboral (factores de desempeño) se utilizó el Formato de cuestionario de la Escala de Evaluación y Auto Evaluación del Desempeño Laboral Individual. (EEADeLI).

### Forma de análisis de la información

La información obtenida en el acápite anterior será base para contrastar las Hipótesis planteadas. El resultado de la constatación permitirá la elaboración de la discusión de los resultados. La misma que servirá para extraer las conclusiones del trabajo de investigación y plantear alternativas de solución al problema.

Esto se analizará teniendo en cuenta la Estadística Descriptiva e Inferencial.

Descriptiva para obtener los promedios, frecuencias entre otros e Inferencial para determinar la relación entre las variables utilizadas. Para el procesamiento estadístico se utilizará el Procesador estadístico SPSS v-22 (Statistical Package for the Social Sciences).

## 6. RESULTADOS

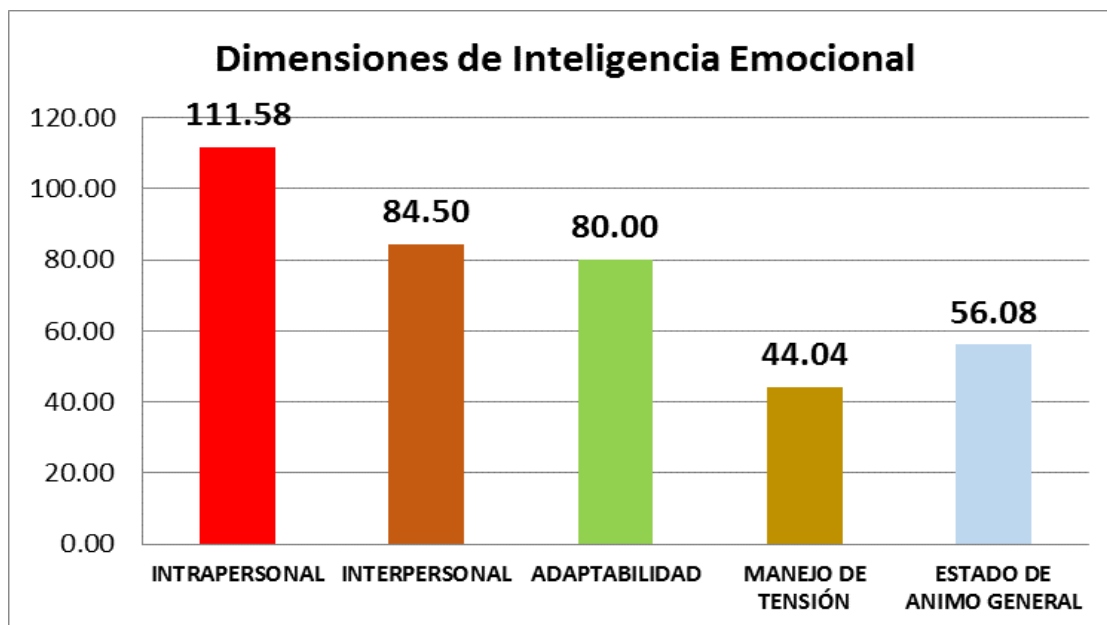
### Resultados descriptivos

Tabla N° 2.

*Resultados Descriptivos de la Inteligencia Emocional de un grupo de funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central*

Dimensiones	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
INTRAPERSONAL	24	58	85	143	111.58	14.773
INTERPERSONAL	24	59	63	122	84.50	13.306
ADAPTABILIDAD	24	41	59	100	80.00	11.256
MANEJO DE TENSIÓN	24	42	28	70	44.04	9.720
ESTADO DE ANIMO GENERAL	24	22	42	64	56.08	5.149
INTELIGENCIA EMOCIONAL	24	198	263	461	349.08	44.443
N válido (según lista)	24					

**Fuente:** Datos de Investigación.



**Figura 1.** Puntajes Promedio de las dimensiones de inteligencia emocional de los funcionarios del Ministerio de Educación

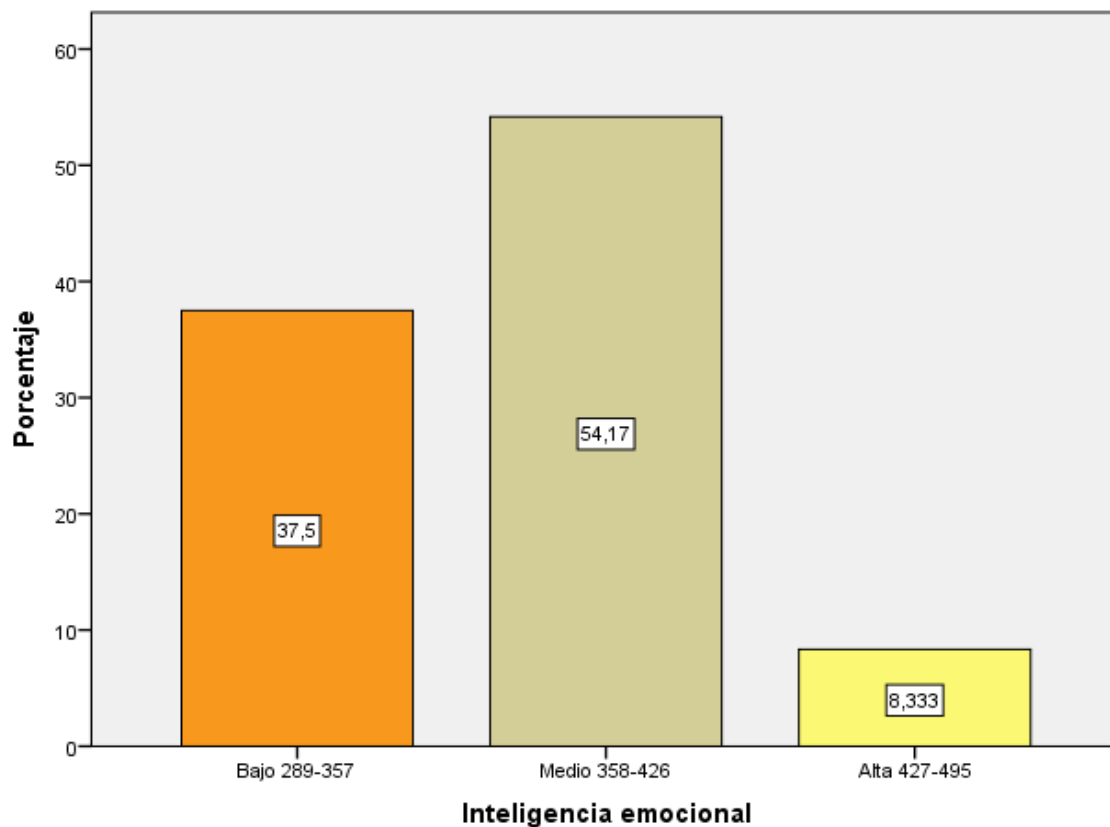
En la Tabla 2 y figura 1 se indican los puntajes promedio de Inteligencia Emocional de un grupo de funcionarios habiendo obtenido un Puntaje promedio de 349.08.

**Tabla 3**

*Niveles de frecuencia de inteligencia emocional de los funcionarios del Ministerio de Educación sede central*

Nivel	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	
Bajo	289-357	9	37,5	
Medio	358-426	13	54,2	
Válidos	Alta	427-495	2	8,3
	Total	24	100,0	

**Fuente:** Datos de Investigación.



*Figura 2. Niveles de inteligencia emocional de los funcionarios del Ministerio de Educación*

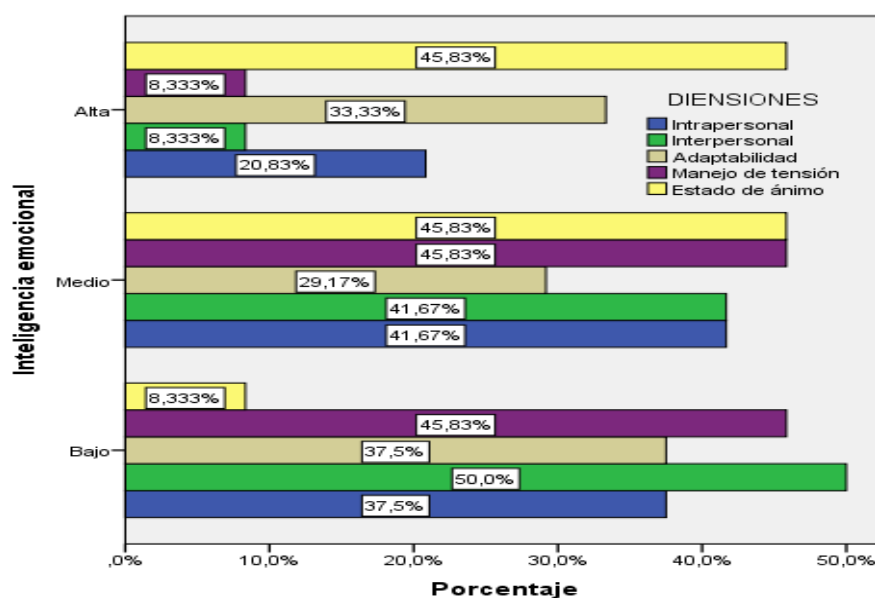
Los resultados presentados en la tabla 3 y la figura 2 indican que el 37,5% de los encuestados muestran que la inteligencia emocional en los funcionarios del ministerio de educación sede central se ubica en el nivel de baja; para el 54,17% le corresponde el nivel moderado y solo para el 8,33% estarían indicando que se ubican en un nivel de alta.

Tabla 4

*Distribución de frecuencias de la inteligencia emocional por dimensiones en los funcionarios del ministerio de educación sede central.*

Dimensiones	Nivel	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Intrapersonal	Bajo	85-104	9	37,5
	Medio	105-124	10	41,7
	Alta	125-144	5	20,8
Interpersonal	Bajo	63-82	12	50,0
	Medio	83-102	10	41,7
	Alta	103-122	2	8,3
Adaptabilidad	Bajo	59-72	9	37,5
	Medio	73-86	7	29,2
	Alta	87-100	8	33,3
Manejo de tensión	Bajo	28-41	11	45,8
	Medio	42-55	11	45,8
	Alta	56-70	2	8,3
Estado de ánimo	Bajo	42-44	2	8,3
	Medio	50-57	11	45,8
	Alta	58-65	11	45,8

*Fuente: Datos de Investigación.*



**Figura 3.** Niveles de inteligencia emocional por dimensiones de los funcionarios del ministerio de educación sede central son medios y bajos

En esta tabla 4 y figura 3 se señalan las frecuencia de Niveles de inteligencia emocional por dimensiones de los funcionarios del ministerio de educación sede central son medios y bajos.

Tabla 5

*Distribución de frecuencias del desempeño laboral en los funcionarios del ,Ministerio de educación Sede Central*

Nivel	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válidos	Deficiente (152-159)	6	25,0
	Poco eficiente 160-167	8	33,3
	Eficiente 168-176	10	41,7
	Total	24	100,0

*Fuente: Datos de Investigación.*

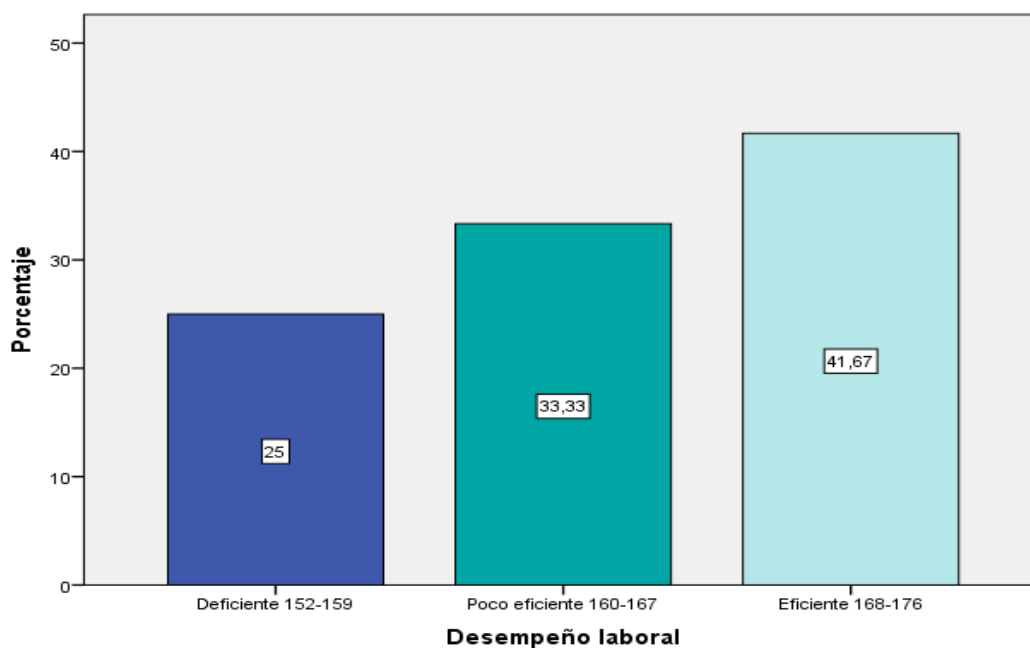


Figura 4. *Distribución de frecuencias del desempeño laboral en los funcionarios del ministerio de educación sede central*

En la tabla 5 y figura 4 se señalan las frecuencia de Niveles de Desempeño Laboral de los funcionarios del ministerio de educación sede central son mayormente eficientes (41.67%) y Poco eficiente (33.33%).

Tabla 6

*Distribución del desempeño laboral por dimensiones en los funcionarios del ministerio de educación sede central*

Dimensiones	Nivel	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Orientación de resultados	Deficiente	11-12	7	29,2
	Poco eficiente	13-14	13	54,2
	Eficiente	15-16	4	16,7
Calidad de trabajo	Deficiente	16-18	11	45,8
	Poco eficiente	19-21	5	20,8
	Eficiente	22-24	8	33,3
Relaciones interpersonales	Deficiente	11-12	6	25,0
	Poco eficiente	13-14	14	58,3
	Eficiente	15-16	4	16,7
Iniciativa	Deficiente	13-14	4	16,7
	Poco eficiente	15-16	17	70,8
	Eficiente	17-18	3	12,5
Trabajo en equipo	Deficiente	17-19	5	20,8
	Poco eficiente	20-22	14	58,3
	Eficiente	23-25	5	20,8
Organización	Deficiente	76-79	6	25,0
	Poco eficiente	80-83	7	29,2
	Eficiente	84-88	11	45,8

*Fuente: Datos de Investigación*

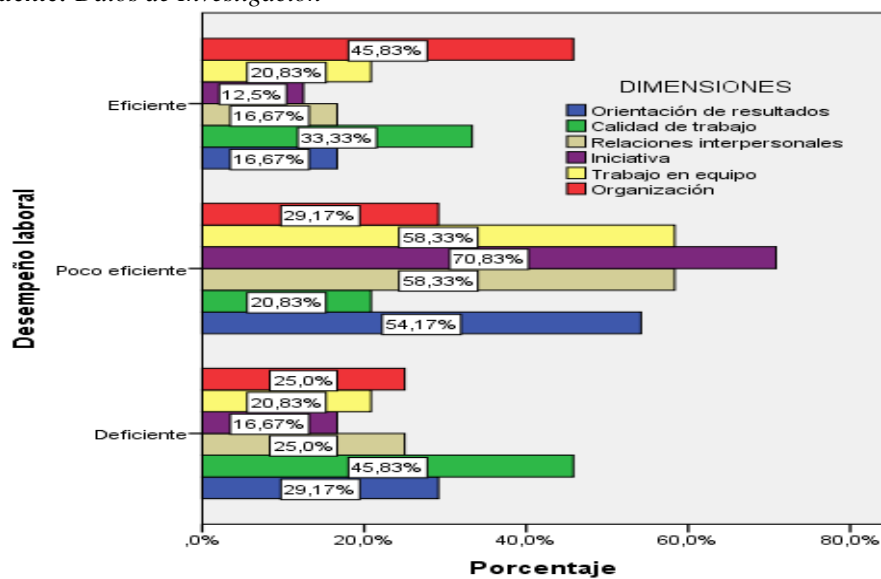


Figura 5. Frecuencia de Niveles de las dimensiones de Desempeño Laboral de los funcionarios del ministerio de educación sede central

### Hipótesis general

H1. Existe influencia de la Inteligencia emocional en el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.

Tabla 7

*Prueba de la bondad de ajuste del modelo de análisis y puntaje de la función de vínculo en el desempeño laboral por efecto de la inteligencia emocional en los funcionarios del ministerio de educación sede central.*

	Bondad de ajuste			Pseudo R-cuadrado	
	Chi-cuadrado	gl	Sig.		
Pearson	1,085	2	,581	Cox y Snell	,073
Desviación	1,319	2	,517	Nagelkerke	,082
				McFadden	,035

*Fuente: Datos de Investigación*

Los resultados de la tabla 7 según la prueba de Chi cuadrado de 1,085, donde el valor de  $p: 0,581 > \alpha: 0,05$  significa que las variables no son independientes y el modelo de análisis de regresión es aplicable. Por otra parte la prueba de Nagelkerke demuestra que el 8,20% de la variación del desempeño laboral esta explicada por la variable considerada en el modelo.

Tabla 8

*Prueba de estimación, puntaje Wald y nivel de significación del desempeño laboral por efecto de la inteligencia emocional en los funcionarios del ministerio de educación sede central*

Parámetros	Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[DLAB1 = 1]	,283	1,383	,042	1	,838	-2,428	2,995
	[DLAB1 = 2]	1,810	1,434	1,594	1	,207	-1,000	4,620
	[IEMO1=1]	1,902	1,544	1,518	1	,218	-1,124	4,929
Ubicación	[IEMO1=2]	1,396	1,486	,882	1	,348	-1,517	4,309
	[IEMO1=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

a. Este parámetro se establece en cero porque es redundante.

*Fuente: Datos de Investigación*

Según los resultados de la tabla 8 con la puntuación de Wald para el modelo probado indica que el aporte de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los funcionarios del ministerio de educación sede central, no es significativo (Wald 0,882 con gl: 1 y  $p: 0,348 > \alpha: 0,05$ ) por lo que se acepta la hipótesis nula y se infiere: Que la



inteligencia emocional no incide significativamente en el desempeño laboral de los funcionarios del ministerio de educación sede central

## 7. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este análisis señalamos la confirmación de las hipótesis, lo vemos en las tablas 8 y 9 mediante el análisis de Regresión simple encontramos que a nivel General la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los jefes y funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central no guardan dependencia entre sí, no son significativos, por lo tanto no alcanzan a predecir el efecto futuro de este componente de la Inteligencia Emocional sobre el Desempeño Laboral. Situación similar ocurre con las dimensiones de Inteligencia Emocional y el desempeño laboral, que tampoco son significativos, por lo tanto no alcanzan a predecir el efecto futuro de estos componentes de la Inteligencia Emocional sobre el Desempeño laboral.

Guerra & Pérez, (2012), en *El Impacto de la Inteligencia emocional y los estilos de liderazgo sobre el clima organizacional*, dicen que es importante seguir estudiando la inteligencia emocional, el clima laboral y el desempeño laboral en cada organización y en cada trabajador, dado que cada cual es una realidad, sin embargo, a pesar de tener resultados no similares, coincide con nuestro estudio en seguir con las investigaciones en estas variables para definir comportamientos eficaces en las organizaciones y personas

Por su lado Méndez (2012), *nos dice en su estudio: Inteligencia Emocional y modelos de liderazgo para gerentes de recursos humanos*, que estos funcionarios no se consideran líderes, porque le temen a sus emociones, en esta conclusión cabe resaltar el resultado de nuestra dimensión intrapersonal, es válido en las personas que reconocen sus propios sentimientos para mejorar, si no existe conciencia de reconocernos, podemos decir para nuestro estudio. En otro resultado el autor concluye, el gerente líder, no emprende acciones que propongan trabajo en equipo, al no tener una conciencia a los sentimientos ajenos, no puede sentirse comprometido trabajar en equipo, entonces estamos validando el resultado de nuestra dimensión interpersonal.

En nuestro estudio, encontramos algunas coincidencias con el trabajo de Pacheco (2017), quien señala que dar énfasis al conocimiento del clima organizacional influye en el desempeño laboral porque un adecuado clima organizacional tiene un impacto positivo para las empresas ya que alienta a los trabajadores a ser competentes entre sí para lograr mejor productividad, recalcando que un ambiente de trabajo favorable propicia altos niveles de satisfacción laboral, siendo éste el indicador fundamental para el buen desempeño de los trabajadores.

Encontramos cierta similitud con el trabajo de Orue & Arias (2010) quienes señalan que la inteligencia emocional le brinda a las personas habilidades que, de ser desarrolladas, le darían

competencias estratégicas que generarían eficacia entre ellas y aumentarían su nivel de desempeño y productividad.

Este tipo de resultados nos indicaría que ambas variables no son interdependientes y que la Inteligencia Emocional no influye de modo significativo en el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación sede central, aspecto que no coincide con los antecedentes encontrados, debido en el sistema laboral en que son contratados no les garantiza permanencia en los puestos de trabajo, sus funciones las desarrollan bajo presión, por las exigencias del resultado, como productividad, obligaciones propias del contrato, esta modalidad de contrato definido, ha generado alta rotación de personal, y el personal cumple sus obligaciones bajo un contrato de trabajo.

Finalmente, las organizaciones en su conjunto, las que realizan acciones administrativas más apropiadas, formulan más claramente las metas organizacionales, reducen las conductas inapropiadas de los jefes y empleados, se ven favorecidas con una mejor protección ante las demandas laborales, facilitan el cambio organizacional, y cuentan con empleados más comprometidos y eficientes.

## **CONCLUSIONES**

A nivel general la Inteligencia emocional no presenta un efecto predictivo sobre el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central. Esto podría indicarnos que ambos no son variables interdependientes y que la Inteligencia Emocional no influye de modo significativo en el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación sede central.

Considerando los resultados del análisis de regresión simple encontramos que las dimensiones intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, estado de ánimo, manejo de tensión y estado de ánimo general de la Inteligencia emocional no presenta un efecto predictivo sobre el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación sede central. Esto podría indicarnos que no son variables interdependientes y que la la dimensión Intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, estado de ánimo, manejo de tensión y estado de ánimo general de la inteligencia emocional no influye de modo significativo en el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Educación Sede Central.

## REFERENCIAS

- Bar-on, R. (1997). *The Bar-On Model of Emotional- Social (ESI)*. Toronto, Canadá: Psicothema.
- Benavides, O (2002) *Competencias y competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas*. Bogotá: Editorial McGraw-Hill
- Chiavenato, I. (1999) *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: Editorial. McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2002) *Gestión del Talento Humano*. México. Editorial: McGraw – Hill
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Chumbe M. (2014). *Relación entre la Inteligencia Emocional y desempeño profesional docente en el C.E. 7098 y 6023 del distrito de Lurín*. UNFV. Lima
- Cooper, R. y Sawaf, A (2004) *La Inteligencia Emocional aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones*. Bogotá: Editorial Norma
- Covey, S. (2005) *El 8º hábito. De la efectividad a la grandeza*. Buenos Aires, Paidós.
- Fernandez N. (2013) *Inteligencia emocional y satisfacción laboral de una empresa dedicada a la exportación de prendas de vestir en Lima Metropolitana*. Lima. UNMSM.
- Franklin,E. & Krieger, M. (2011). *Comportamiento Organizacional. Enfoque Para América Latina*. México: Pearson.
- Goleman, D. (1995) *Inteligencia Emocional*. Estados Unidos. Bantam Books
- Goleman, D. (1998). *Inteligencia Emocional en la Empresa*. España Editorial Planeta.
- Goleman, D. (1999) *¿Qué hace un Líder?* Estados Unidos. Harvard Busines Review
- Goleman, D. (2000) *La práctica de la Inteligencia Emocional*. Argentina. Kairos
- Goleman, D. (2003) *Emociones destructivas. Como comprenderlas y dominarlas*. Colombia: Vergara.
- Goleman, D. (2006). *Inteligencia Social. La nueva ciencia de las relaciones humanas*. Argentina. Kairos.
- Goleman, D & Boyatziz, R. & Mckee, A. (2004). *El Líder Resonante crea más. El Poder de la inteligencia Emocional*. Caracas. Melvin C.A.
- Goleman D; Cherniss, C. (2005). *Inteligencia Emocional. Como seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Argentina. Kairos.
- Goleman, D (2009) *La inteligencia emocional, porque es más importante que el cociente intelectual*, Edición original: Batam books, México D.F. Vergara grupo zeta
- Guerra &Perez (2012), *El Impacto de la Inteligencia emocional y los estilos de liderazgo sobre el clima organizacional*. Universidad Católica Andrés Bello, Escuela de Psicología, mención Psicología Industrial.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill

- Méndez H. (2012), *Inteligencia Emocional y Modelo de liderazgo para gerentes de recursos humanos* Universidad Metropolitana. Estado Aragua. Redalcyt, PDF.
- Minaya & Egoavil. (2014). Escala de Evaluación y Auto Evaluación del Desempeño Laboral Individual. (EEADeLI). Lima. ACP-PsychoMetric.
- Orue y Arias (2010) en su estudio *inteligencia emocional y desarrollo de competencias estratégicas en el desempeño y productividad de la empresa Hidrostral S. A.*, Venezuela
- Rodríguez, A(2012), optar doctor en Educación realizó el trabajo de investigación *Programa de adiestramiento en inteligencia emocional para docentes del centro de Estudios Avanzados-Caracas* Venezuela
- Robbins, S. (2004) *Comportamiento Organizacional*. México. Prentice Hall
- Salovey, J. y Mayer, D. (1990) *Inteligencia Emocional*. México. Editorial Mc Graw – Hill
- Weisinger, H. (2000) *La inteligencia emocional en el trabajo*. Madrid, España.



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Acta de aprobación de Originalidad de Tesis

Yo, **Abner CHAVEZ LEANDRO**, tomando conocimiento de la tesis de la estudiante **Teresa de Jesús YACILA NAVARRO** titulado **“La inteligencia emocional en el desempeño de los funcionarios del Ministerio de Educación sede central, 2018”** Constató que la misma tiene un índice de similitud de 25 % verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 17 de julio de 2018

Abner Chávez Leandro

DNI: 22469265




FeedbackStudio - Mozilla Firefox  
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&o=982343785&u=1049769282&ts=1

feedback studio La inteligencia emocional en el desempeño de los funcionarios del Ministerio de Educación sede central, 2018 /100 < 41 de 41 > ?

**Resumen de coincidencias** X

**25 %**

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	10 %	>
2	fr.slideshare.net Fuente de Internet	6 %	>
3	www.plusformacion.co... Fuente de Internet	3 %	>
4	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	3 %	>
5	www.administracion.us... Fuente de Internet	3 %	>

 **ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La inteligencia emocional en el desempeño de los funcionarios del Ministerio de Educación sede central, 2018

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestra en Psicología educativa**

**AUTOR:**  
Teresa de Jesús Yacila Navarro

Página: 1 de 90 Número de palabras: 20426 Text-only Report High Resolution Activado 15:39 17/07/2018



# ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZADO PARA EL EMPASTADO

DR. CHANTAL JARA AGUIRRE  
DTC ESCUELA DE POSGRADO UC

24/10/2018

Jara Chantal

## FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

..... VISTO BUENO .....
..... DE LA TESIS .....
.....
.....

ESCUELA DE POSGRADO

TENERA DE TESIS YACUA NAVARRO con DNI N° 09160742  
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)

domiciliado (a) en CALLE JORGE MUELLE N° 433 DPTO. ILO-ILO - SAN BORG  
(Calle / Lote / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: 2009-1 del programa: MAESTRÍA  
(Promoción) (Nombre del programa)

En Psicología Educativa identificado con el código de matrícula N° 7000340117  
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

VISTO BUENO DE LA TESIS



Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, 23 de OCTUBRE de 2018

(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a. ....
- b. ....
- c. ....
- d. ....

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: 990516023  
Email: TENERAYACUA@gmail.com



# 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

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Yncila NAVARRO, TERESA DE JECÚS

INFORME TITULADO:

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO  
DE LOS FUNCIONARIOS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN SEDE CENTRAL

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRÍA PSICOLOGÍA EDUCATIVA

SUSTENTADO EN FECHA:

24/08/2018

NOTA O MENCIÓN:

Aprobada por mayoría



*[Handwritten signature]*

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

DR. CHANTAL JARA AGUIRRE  
DTC ESCUELA DE POSGRADO UC





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

YACILA NAVARRO, TERESA DE JESUS  
D.N.I. : 09160748  
Domicilio : CALLE SCHMADER N°139 SAN BORTA  
Teléfono : Fijo : Móvil : 990516023  
E-mail : TERESAYACILA@gmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :  
Escuela :  
Carrera :  
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRIA  
Mención : PSICOLOGIA EDUCATIVA

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

YACILA NAVARRO, TERESA DE JESUS

Título de la tesis:

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS  
FUNCIONARIOS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN SEDE CENTRAL

Año de publicación : 2018

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : 

Fecha : 24/10/2018