



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS - MBA

Competencias emocionales y habilidades directivas en los trabajadores del Instituto
Superior Tecnológico – Sullana – Piura

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Br. Peña Alamo, Luis Miguel (ORCID: 0000-0001-7905-5976)

ASESOR:

Dr. Lugo Denis, Dayron (ORCID: 0000-0002-3183-5655)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

PIURA - PERÚ

2019

Dedicatoria

Esta investigación la dedico a Dios y a mis padres.

Agradecimiento

Al Instituto Superior Tecnológico – Sullana – Piura por brindar el acceso a la información y aplicación de los instrumentos para recolección de datos, en especial a la gerencia por brindar las facilidades y el apoyo constante para lograr el desarrollo de la investigación.

A los docentes y directivos de la institución, por su valiosa colaboración en la ejecución de la investigación.

Finalmente, a la Mg. Nadia Usseglio Castro por su apoyo y motivación para el cumplimiento de esta meta académica.

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

Declaratoria de autenticidad

Yo, Luis Miguel Peña Alamo con DNI N° 44371602, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Programa Académico de Maestría en Administración de Negocios – MBA, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Piura, 18 de Diciembre del 2019.



Peña Alamo, Luis Miguel
DNI: 44371602

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de Figuras.....	vii
Índice de Tablas.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO	11
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	11
2.2 Operacionalización de las variables	11
2.3 Población, muestra y muestreo.....	13
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	13
2.5 Procedimiento.....	15
2.6 Método de análisis de datos.....	16
2.7 Aspectos éticos	16
III. RESULTADOS	17
IV. DISCUSIÓN.....	25
V. CONCLUSIONES.....	29
VI. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS.....	35
Anexo 1. Constancias y fichas de validación de los instrumento.....	35
Anexo 2. Cuestionario N° 01: Análisis de competencias emocionales.	47
Anexo 3. Cuestionario N° 02: Análisis de habilidades directivas.	49
Anexo 4. Tablas de frecuencias y porcentajes.....	51
Anexo 5. Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	54
Anexo 6. Captura de pantalla del porcentaje turnitin.	55
Anexo 7. Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV. ...	56
Anexo 8. Autorización de la versión final del trabajo de investigación.	57

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Porcentajes de los niveles de las variables competencias emocionales y habilidades directivas.	17
<i>Figura 2.</i> Porcentajes de los niveles de las dimensiones para las competencias emocionales.....	17
<i>Figura 3.</i> Porcentajes de los niveles de las dimensiones para las habilidades directivas.....	18
<i>Figura 4.</i> Porcentajes de los niveles de la variable competencias emocionales y la dimensión habilidad de influencia.	19
<i>Figura 5.</i> Porcentaje de los niveles de la variable competencias emocionales y la dimensión habilidad de comunicación asertiva.	19
<i>Figura 6.</i> Porcentaje de los niveles de la variable competencias emocionales y la dimensión habilidad de solución de conflictos.	20
<i>Figura 7.</i> Porcentajes de los niveles de la variable competencias emocionales y la dimensión habilidad de liderazgo.	21

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Cuadro de competencias emocionales y habilidades directiva</i>	4
Tabla 2. <i>Cuadro de operacionalización de variables</i>	12
Tabla 3. <i>Validación de expertos</i>	14
Tabla 4. <i>Índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de Cuestionario N° 01 – Competencias Emocionales</i>	14
Tabla 5. <i>Índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de Cuestionario N° 02 – Habilidades Directivas</i>	14
Tabla 6. <i>Equivalencia entre escalas y niveles</i>	15
Tabla 7. <i>Rho de Spearman para Prueba de Correlación de Competencias Emocionales y Habilidades Directivas</i>	22
Tabla 8. <i>Rho de Spearman para prueba de correlación de Competencias Emocionales y Habilidades de Influencia</i>	22
Tabla 9. <i>Rho de Spearman para prueba de correlación de Competencias Emocionales y Habilidades de Comunicación Asertiva</i>	23
Tabla 10. <i>Rho de Spearman para prueba de correlación de Competencias Emocionales y Habilidades de Solución de Conflictos</i>	24
Tabla 11 <i>Rho de Spearman para prueba de Correlación de Competencias Emocionales y Habilidades de Liderazgo</i>	24

RESUMEN

El principal objetivo de la investigación fue establecer el grado de relación entre las competencias emocionales y las habilidades directivas en los trabajadores de la Institución Educativa Superior Tecnológica – Sullana – Piura. La investigación es de tipo descriptivo, transversal, correlacional y cuantitativo, en la que se eligió como técnica de recolección de datos a la encuesta e instrumento el cuestionario. El método de análisis de datos se basó en la estadística descriptiva empleando el programa Microsoft Office Excel; mientras que el software IBM SPSS Statistics v25.0 fue usado para la verificación de confiabilidad de instrumentos y verificación de hipótesis. Asimismo, se trabajó con una muestra censal de 27 trabajadores, a quienes se les aplicó dos cuestionarios: el primero compuesto por diez preguntas referidas a las competencias emocionales y el segundo compuesto por once preguntas relacionadas a las habilidades directivas

Así pues, en la investigación se concluye que el 89% de trabajadores tienen un nivel aceptable en cuanto a las competencias emocionales; mientras que el 64% de ellos también poseen un nivel aceptable en relación a sus habilidades directivas. Basándose en los resultados anteriores, existe un coeficiente de correlación de Rho de Spearman del 0.668 entre las competencias emocionales y las habilidades directivas, confirmándose la hipótesis general de la investigación.

Palabras claves: Competencias emocionales, habilidades directivas, autoconocimiento emocional, liderazgo.

ABSTRACT

The main goal of the research was to establish the degree of relationship between emotional competencies and managerial skills in workers of the Higher Technological Educational Institution - Sullana - Piura. The research is descriptive, cross-sectional, correlational and quantitative, in which the questionnaire was chosen as a technique for collecting data. The data analysis method was based on descriptive statistics using the Microsoft Office Excel program; while IBM SPSS Statistics v25.0 software was used for instrument reliability verification and hypothesis verification. Likewise, we worked with a census sample of 27 workers, to whom two questionnaires were applied: the first consisting of ten questions referring to emotional competences and the second consisting of eleven questions related to managerial skills.

Thus, the investigation concludes that 89% of workers have an acceptable level in terms of emotional skills; while 64% of them also have an acceptable level in relation to their managerial skills. Based on the previous results, there is a Spearman Rho correlation coefficient of 0.668 between emotional competencies and managerial skills, confirming the general research hypothesis.

Keywords: Emotional competences, managerial skills, emotional self-knowledge, leadership.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el manejo de las emociones a nivel institucional se ha vuelto un requisito básico que debe ser dominado por los colaboradores, cualquiera sea su cargo dentro de la jerarquía empresarial. Dicho control inicia por conocer de qué se trata las competencias emocionales; las cuales según Gilar, Pozo y Castejón (2019), están conformadas por el autoconocimiento, autocontrol, confianza, empatía, motivación y compromiso. Además, éstas han sido vinculadas con frecuencia a mejorar el desempeño profesional, incluyéndolas en la malla curricular universitaria. De acuerdo con Turner (2014), las actitudes como la motivación, la superación, la autodeterminación, capacidad de entrega y entusiasmo, posibilitan el trabajo y la asignación de roles de liderazgo en el equipo.

López & Oriol (2016) sugieren que el clima laboral y las competencias emocionales, proveen un mejor desempeño y absorción de lo que se busca transmitir en un equipo. También, Tur, García & Hidalgo (2017) afirman que el desarrollo de competencias emocionales permiten formar una conducta competitiva, mejores relaciones interpersonales y fomentar habilidades necesarias para un correcto trabajo grupal. Del mismo modo indica Bisquerra y Bisquerra.P, (2016), es fundamental destacar la motivación, cohesión e implicación. Para ello, es necesario entrenar la interacción con el entorno, favoreciendo la capacidad de resolver conflictos, comunicarse y saber liderar.

Por otro lado, la habilidades directivas tienen como principal representante al liderazgo, debido a que necesita al conjunto de competencias emocionales y habilidades directivas, como lo indica Álava et al. (2016) en su estudio de los distintos tipos de liderazgo. Además, obtuvo como resultado final que tanto el liderazgo transaccional y transformacional necesitan como principal requisito al desarrollo de la personalidad, teniendo presente sus fortalezas y debilidades emocionales. En la presente investigación titulada “Competencias emocionales y habilidades directivas en los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico – Sullana – Piura”, se pretende inicialmente describir los inconvenientes entre las relaciones interpersonales de los colaboradores, que se ven reflejadas en fricciones entre ellos y con los alumnos, lo cual dificulta el correcto desempeño de sus labores y por ende el cumplimiento principal de la misión de la institución. Por lo cual atribuimos que se en los últimos años se ha notado la deserción del alumnado en los primeros ciclos, proponiéndose una dificultad de los trabajadores para el logro de la fidelización total de todo el alumnado.

Hay que mencionar, que en la investigación se busca crear una ventaja competitiva a través del análisis situacional en competencias emocionales y habilidades directivas, siendo éstas de gran importancia para la eficiencia en la dirección de grupos en todos los niveles, desde entre los trabajadores y de estos con el alumnado. Recordar que en dicha institución se tiene como misión desarrollar profesionales en un enfoque humanista, por lo que se ha considerado que este análisis es necesario para fortalecer la responsabilidad formativa por medio de la relación significativa entre las competencias emocionales y las habilidades directivas en los trabajadores. A su vez, se debería asumir una sinergia entre la interacción, dirección de grupos, relaciones interpersonales y las actividades del día a día.

Habiendo descrito la realidad problemática se procede a detallar las investigaciones en el ámbito internacional. Sánchez (2015), en su investigación tuvo como fin demostrar la importancia del entrenamiento de las competencias emocionales, buscando la relación entre el entrenamiento y el desarrollo de las mismas, a través de un método de estudio correlacional, descriptivo, propositivo y experimental. Teniendo como instrumento para recolección de datos el test de inteligencia emocional, aplicado a una muestra de 192 estudiantes mayores de 18 años, tanto antes y después del programa de entrenamiento. El resultado principal obtenido fue que las competencias emocionales pueden formarse mediante entrenamiento.

En línea con lo antes descrito Cejudo (2017), en su investigación tuvo como objetivo analizar la importancia de las competencias profesionales y de las competencias profesionales de las distintas instituciones educativas de España, para determinar la importancia de estas en la formación de los profesionales, para lo cual se utiliza un método correlacional cuasi experimental, aplicando a una muestra de 230 docentes dos test de competencias emocionales y de profesionales. Se tuvo como resultado principal que tanto las competencias profesionales y emocionales se encuentran en un nivel de valoración entre alta y muy alta.

Citamos a Zarate (2012), quien realizó una tesis relacionada a la actitud e inteligencia emocional de los trabajadores de las instituciones públicas en el departamento de Totonicapán en Guatemala. Su objetivo general fue mejorar el desempeño de dichos trabajadores a través de una investigación correlacional y propositiva, buscando la relación entre las competencias emocionales y el clima laboral. Se recolectó la información a través de dos cuestionarios aplicados a una muestra censal de 80 personas, analizando las

competencias de autocontrol, autoconocimiento, empatía, confianza, automotivación y motivación. Se obtuvo como resultado la existencia de una relación significativa entre el clima laboral y el desempeño, brindando como recomendación principal, el diseño de un plan de capacitación para el desarrollo de las competencias emocionales.

Prosiguiendo con los antecedentes cabe la importancia de estos en el dominio nacional. Se señala la tesis de Vásquez (2017), cuyo propósito general buscó demostrar la relación entre las habilidades directivas y el desempeño laboral. Se desarrolló una investigación de tipo descriptiva, correlacional y de estructura cuantitativa, aplicándose como técnica la encuesta para recolectar datos de una muestra de cien trabajadores entre técnicos y administrativos. Se encontró una correlación significativa entre ambas variables y se comprobó así la hipótesis general. También, se analizó sus dimensiones y con ésta la verificación de las hipótesis alternativas referidas a las competencias técnicas y su correlación al desempeño laboral. Finalmente, se propuso la estimulación y capacitación de las habilidades directivas en todos los niveles.

Por otro lado, Cornejo (2017) elaboró un trabajo de investigación con el objetivo de determinar la relación entre las competencias emocionales y la solución de conflictos dentro de una institución educativa. Dicha investigación fue de tipo descriptiva y correlacional, siendo una muestra censal de 70 docentes los cuales respondieron un test de habilidades para la solución de conflictos. Se demostró en su investigación que las competencias emocionales de empatía, autocontrol y compromiso condicionan a la capacidad de solucionar conflictos; confirmándose la hipótesis general planteada. Se brindó como recomendación principal el desarrollo de la comunicación asertiva con el fin de que exista una correcta negociación entre ambas partes involucradas en un conflicto.

Barrón (2018) en su tesis doctoral aportó como propósito general en su investigación la determinación de la influencia de las habilidades blandas en la interacción de docentes de una institución educativa. Asimismo, se optó por una investigación cuasi-experimental con un diseño con pre y post prueba. Se aplicó instrumentos para recolección de datos antes y después de la propuesta, trabajándose con una población de 60 docentes. Para culminar, se demostró que en su investigación las habilidades blandas influyen significativamente en la mejora de la interacción en el aula de los docentes; además se identificó que los profesores tienen como necesidad las competencias interpersonales, emocionales, las competencias relacionales y comunicativas.

Como parte vital de la presente investigación es necesario la revisión de las principales teorías correspondientes a las competencias emocionales y habilidades directivas con la finalidad de tener un sustento teórico. Según Bisquerra (2019) las competencias emocionales se entienden como “el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para tomar conciencia, comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales”. Del mismo modo, Goleman y Peñamil (2018) brindan el concepto de inteligencia emocional relacionado a actitudes y competencias humanas como el optimismo, la empatía y el autocontrol, los cuales afectan el comportamiento en diferentes fases y circunstancias de la vida, teniendo la educación de las emociones una gran significación en el desarrollo social, familiar y profesional del ser humano.

Como indica Casado (2009) que somos emocionalmente inteligentes, cuando expresamos nuestras emociones, ideas y pensamiento sin dañar a los demás, reconociendo las habilidades de los demás y las nuestras. Ser emocionalmente inteligente ayudara a responder mejor a las demandas del exterior.

De la misma forma, indica Pérez (2018) que la inteligencia emocional se puede definir como un conjunto de habilidades psicológicas que brinda al ser humano la capacidad de conocer y gestionar las emociones propias y ajenas. Debido a la presente investigación que busca analizar la relación entre las competencias emocionales y las habilidades directivas, se ha tomado a Goleman y Peñamil (2018) quienes describen cuatro factores de la inteligencia emocional significativos en el trabajo: conciencia de uno mismo, autogestión, conciencia social y la gestión de las relaciones. Dando la siguiente operacionalidad a las competencias emocionales:

Tabla 1
Cuadro de competencias emocionales y habilidades directivas

Conciencia de uno mismo:	Autogestión:
Autoconciencia emocional	Autocontrol emocional
Valoración adecuada de uno mismo	Fiabilidad
Confianza en uno mismo	Meticulosidad
	Adaptabilidad
	Motivación de logro
	Iniciativa
Conciencia social:	Gestión de las relaciones

Empatía	Desarrollar a los demás
Orientación hacia el servicio	Influencia
Conciencia organizativa	Comunicación
	Resolución de conflictos
	Liderazgo con visión de futuro
	Catalizar los cambios
	Establecer vínculos
	Trabajo en equipo y colaboración.

Fuente: Competencias emocionales de Goleman y Peñamil (2018).

En este modelo, se formulan los procesos de una teoría del desarrollo y propone una teoría de desempeño aplicable de manera directa al espacio laboral y organizacional, centrado en la predicción de la excelencia laboral. Por consiguiente, Martin y Boeck (2000) indican que es imprescindible que se reconozcan las emociones propias y señales de éstas, con el fin de hacerles frente e interiorizarlas. Por otro lado se necesita dejar de cohibir las emociones y comenzar a estar más atentos a los cambios del ser físico y espiritual. En línea con lo antes indicado, Pascual (2019) lleva a una reflexión concerniente a los esfuerzos que se han aplicado mayormente a las habilidades técnicas o también llamadas habilidades duras y teniendo como resultado que son solo el 35% del éxito laboral, siendo primordial el desarrollo de las competencias emocionales para el crecimiento profesional.

De la misma forma Manson (2019) indica que existen cinco habilidades que nos pueden ayudar a desarrollar mejor nuestras competencias emocionales: la autoconciencia, la canalización de las emociones, la automotivación y el reconocimiento de las emociones de los demás. De la misma forma, Casado (2009) resalta cuatro competencias emocionales como las más significativas para el entrenamiento emocional en el trabajo:

- Autoconocimiento emocional.- La autoconciencia emocional es el primer paso para ingresar en la práctica de la inteligencia emocional, éste considera el averiguar cómo es el comportamiento emocional ante determinadas demandas internas y externas. Todavía cabe señalar que en el ámbito laboral, se ha demostrado que aquellos individuos con una adecuada autoconciencia son más consecuentes con sus habilidades y limitaciones, buscando la retroalimentación y aprendiendo de sus errores. Siguiendo el concepto de autoconocimiento, Jjan (2015) nos expone cinco maneras de ser más consciente de sí mismo: meditar o cuestionarse, preguntar a los amigos de confianza, solicitar apoyo para que indiquen cuando estamos demostrando actitudes que queremos cambiar y buscar la constante retroalimentación

Según lo anteriormente indicado por Casado (2009), se coincide en el sentido que aquellos colaboradores que conocen sus emociones tendrán un mayor control de su proceder, por lo tanto un mayor rendimiento en sus labores. En la competencia de autoconocimiento, se recomienda la autovaloración para determinar las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades. Recomienda que esto se podría alcanzar observando objetivamente las emociones y ser consciente de los pensamientos que éstos la acompañan. El autocontrol emocional es el resultado de poder diferenciar las emociones sanas y las emociones contraproducentes; incluyendo las técnicas para gestionar el enfado, la reducción de la ansiedad. Siendo éste un aspecto importante en el campo laboral, con el fin de minimizar los encuentros frontales que desgastan o dificultan las buenas relaciones que deberían darse entre compañeros.

La empatía, según descrita por Goleman y Mayor (2018), es la competencia o capacidad de ubicarnos en el lugar de los demás, para así poder comprender el porqué de su actuar, sentir y pensar. Empatizar es ponernos en la piel del otro y poder tener un mayor alcance en la comprensión de su comportamiento. Aquellas personas que son capaces de empatizar tendrán relaciones interpersonales más satisfactorias en el trabajo, una comunicación emocional más fluida y será más apreciados por los demás compañeros. Ser empático involucra adaptar la actitud en función de las circunstancias y características de su interlocutor; por ende se adecúa el contenido de su discurso, su actitud, su comunicación no verbal (gestos, sonrisas, expresiones), etc.

La automotivación, según Opi (2015) se encuentra bastante ligada al autoconocimiento, en el aspecto de conocer las fortalezas, debilidades y por ende el potencial; convirtiéndose en una persona capaz de alcanzar sus metas y objetivos. También, añade que las personas se sienten mejor cuando hacen lo que realmente les apasiona, les gusta y va mucho más allá de una recompensa económica. Se sugiere que los principales factores para la automotivación es tener una actitud positiva y el anhelo de alcanzar las metas, por estos sería más probable que lograr lo propuesto, siendo conscientes de que los principales responsables del logro de las es uno mismo. También, se podría mencionar que la automotivación es conocer las condiciones, factores, actividades o labores que nos llevan a un estado de desgano.

Castillo (2017) sugiere que las habilidades directivas son capacidades indispensables para dirigir equipos de trabajo y resolver situaciones conflictivas que puedan presentarse dentro de ellas. Además, éstas son aquellas relacionadas a la capacidad de influir, comunicarse,

liderar, promover cambios, resolver conflictos y desarrollar a los demás dentro de un trabajo en equipo donde cada uno crea vínculos deseables con las otras personas. Estas competencias directivas son importantes para los directivos de la institución y como también para aquellos docentes que día a día dirigen grupos de alumnos.

Rodríguez, Cabello, Gutiérrez y Fernández (2017) señalan que la influencia es aquella competencia que recurre a las emociones de las personas para persuadirlos, guiarlos, entusiasmarlos hacia una determinada tarea u objetivo. En continuidad con lo anterior, Pranjali (2017) señala que la persona influyente sabe exponer los argumentos, enfatizar la información más importante y elegir las palabras más convenientes. De la misma forma, Corrales, Quijano y Gongora (2017) explican que en la comunicación asertiva, el buen comunicador es capaz de transmitir mensajes convincentes, sabe adaptarse a su interlocutor y adaptar su discurso, además de ser un buen “escuchador”. Teniendo claro que el que no escucha a los demás y no entiende lo que necesitan, no podrá dar el mensaje y ser convincente en lo que desea transmitir. Caridad, Cardeño, Cardeño y Castellano (2017) aseveran que la resolución de conflictos es una competencia directiva con características conciliadoras y cooperativas en los procesos de negociación, demostrando imparcialidad a los problemas y conflictos de todas las partes involucradas. Siendo para esto de gran importancia ponerse en la piel de los demás y tratar de comprender a la otra persona es transcendental en todo proceso de conflicto o negociación.

Hernández, Tobón y Vázquez (2015) manifiestan que el liderazgo es el conglomerado y sumatoria de todas las competencias emocionales, pero también tiene un aspecto significativo que consiste en la capacidad de inspirar e influir en los demás para que perciban la realidad de otra manera. Se coincide con Arroyo (2012), en que las habilidades gerenciales son importantes para tener éxito en conjunto con las cualidades de liderazgo, permitiendo el logro de objetivos; por otro lado, también está la cualidad de desempeñarse en el trabajo, relacionarse e interactuar con el medio laboral del día a día. Estas competencias emocionales y habilidades directivas deben estar desarrolladas en todo el personal, debido a que son ellos quienes tienen contacto directo con el alumno, quien es considerado el cliente de la institución.

Cáceres (2016) menciona que el desarrollo de las habilidades directivas inicia en un análisis interno para conocerse como individuos. La única manera de comprender a los demás es empezar por uno mismo. De la misma forma, Ramírez (2018) afirma que las habilidades

directivas destacan sobre las habilidades técnicas durante el proceso de selección del personal, señalando que las habilidades de liderazgo, motivación, influencia, negociación, desarrollo del espíritu, comunicación y toma de decisiones, son aquellas habilidades que buscan las empresas para quienes ocupan los puestos de mayor importancia.

El tener habilidades directivas brinda al profesional en todo nivel una característica competitiva y mejora de su desempeño laboral, la cual es de beneficio para el profesional y para la organización donde se desempeña, por lo cual actualmente los empleadores y reclutadores están brindando mayor importancia a las habilidades blandas que a las habilidades duras.

En la presente investigación, se busca analizar las competencias emocionales mencionadas por Bisquerra (2016), debido a que entendemos que el ser humano no tiene un límite de aprendizaje emocional y técnico, siempre se encuentra en constante crecimiento y mejora continua. Teniendo en cuenta las teorías antes mencionadas, se podría realizar el análisis de las competencias emocionales y habilidades directivas en los trabajadores. Por consiguiente, se plantea el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es relación entre las competencias emocionales y las habilidades directivas de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico -Sullana – Piura, 2019?

El presente estudio es una investigación que tiene por fin analizar la relación entre las competencias emocionales y las habilidades directivas en los trabajadores de la institución, tomando en cuenta que es una institución de enfoque humanista, de personas que forman personas. La presente investigación es conveniente porque va permitir realizar una exploración bibliográfica de diversos investigadores, así como recabar información válida y confiable referente a las competencias emocionales y habilidades directivas.

La presente investigación se justifica desde la perspectiva teórica por aportar conceptos de Mckee, Boyatzis y Goleman (2019), los cuales se refieren a las competencias emocionales como autoconocimiento, autocontrol, empatía y automotivación; resaltando que dichas competencias son importantes para el éxito de las relaciones interpersonales en un ámbito institucional. Por otro lado, Cruzado (2009) resalta el valor de las habilidades directivas como la influencia, la comunicación asertiva, la solución de conflictos y el liderazgo, siendo éstas de gran trascendencia para la administración de grupos.

Por otra parte, la justificación metodológica se basa en un enfoque cuantitativo por emplear técnicas estadísticas descriptivas como gráficos y porcentajes obtenido a partir de la aplicación de los instrumentos a los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico - Sullana – Piura, diseñados para hallar los niveles de las competencias emocionales y habilidades directivas. También se aplicó un modelo de tipo correlacional, buscando demostrar las relaciones propuestas en los objetivos e hipótesis respectivas a través del estadístico de Rho de Spearman, lo que confirmaría la validez o rechazo de la hipótesis general y específica.

Se debe agregar como parte final de la justificación, la importancia que supone la presente investigación, en el sentido que brindará un punto de referencia para las futuras investigaciones, estrategias y planes que puedan requerirse frente al desarrollo de las competencias emocionales y habilidades directivas. Asimismo, beneficiara a los trabajadores y a la gerencia para la toma de sus decisiones, logrando una competencia social en comparación con las otras instituciones del mismo rubro.

Objetivo General

Determinar la relación existente entre las competencias emocionales y las habilidades directivas de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico -Sullana – Piura 2019.

Objetivos Específicos

- Analizar los niveles de competencias emocionales de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico -Sullana – Piura 2019.
- Analizar los niveles de habilidades directivas de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico -Sullana – Piura 2019.
- Determinar la relación existente entre las competencias emocionales y la habilidad de influencia de los trabajadores de un Instituto Superior Tecnológico -Sullana – Piura 2019.
- Determinar la relación existente entre las competencias emocionales y la habilidad de comunicación asertiva de los trabajadores de un Instituto Superior Tecnológico - Sullana – Piura 2019.
- Determinar la relación existente entre las competencias emocionales y la habilidad de solución de conflictos de los trabajadores de un Instituto Superior Tecnológico - Sullana – Piura 2019.

- Determinar la relación existente entre las competencias emocionales y la habilidad de liderazgo de los trabajadores de un Instituto Superior Tecnológico -Sullana – Piura 2019.

Hipótesis

Hi: Existe una relación significativa entre las competencias emocionales y las habilidades directivas en los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico -Sullana – Piura, 2019.

Ho: No Existe una relación significativa entre las competencias emocionales y las habilidades directivas en los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico - Sullana – Piura, 2019.

De la misma forma se plantean las siguientes hipótesis alternativas:

H1: Existe una relación significativa entre las competencias emocionales y la habilidad de influencia en los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico -Sullana – Piura, 2019.

H2: Existe una relación significativa entre las competencias emocionales y la habilidad de comunicación asertiva en los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico -Sullana – Piura, 2019.

H3: Existe una relación significativa entre las competencias emocionales y la habilidad de solución de conflictos en los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico -Sullana – Piura, 2019.

H4: Existe una relación significativa entre las competencias emocionales y la habilidad de liderazgo en los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico -Sullana – Piura, 2019.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

Según el objeto de estudio, la investigación es de estructura cuantitativa, con un enfoque transversal, tipo descriptivo y correlacional. La investigación utilizará el enfoque cuantitativo por tener una estructura ya definida y con un camino predeterminado, conformado por una hipótesis general y varias alternativas, en las cuales se tiene una variable dependiente y otra independiente. También, se utiliza un método estadístico por medio de la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. El método del presente estudio es hipotético deductivo porque a través de la percepción del investigador se plantea un problema. Éste sobrelleva a un juicio de inducción que parte desde el planteamiento de un problema hasta la hipótesis; por lo que se deduce que el razonamiento deductivo intenta admitir la hipótesis empíricamente.

La investigación se llevará a cabo con un estudio de tipo descriptivo el cual según Hernández, Fernandez y Baptista (2014, p. 92) manifiestan que

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.

El presente estudio se ha determinado como descriptivo debido a que busca describir las variables, dimensiones e indicadores y cómo se manifiestan éstos en la muestra de estudio.

2.2 Operacionalización de las variables

Las variables de estudio de la investigación son de carácter dependiente e independiente, siendo ambas analizadas:

Teniendo que ser ambas operacionalizadas y según Hernández, Fernandez y Baptista (2014) la operacionalización de variables debe tener las siguientes características:

- Las variables deben ser definidas conceptual y operacionalmente.
- Deben relacionarse con técnicas disponibles para probarse.

Tabla 2
Cuadro de operacionalización de variables

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica / instrumento	Escala
Competencias emocionales	Según Bisquerra (2019) las competencias emocionales se entienden como “el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para tomar conciencia, comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales”.	Se entiende a las competencias emocionales como las capacidades para regular las emociones que se ven reflejadas en los comportamientos y actitudes.	<ul style="list-style-type: none"> • Autoconocimiento • Autocontrol. • Empatía • Automotivación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de autoconocimiento emocional. • Nivel de autocontrol emocional. • Nivel de empatía. • Nivel de automotivación. 	Encuesta / Cuestionario	Ordinal
Habilidades directivas	Castillo (2017) sugiere que las habilidades directivas son capacidades indispensables para dirigir equipos de trabajo y resolver situaciones conflictivas que puedan presentarse dentro de ellas	Se comprende por habilidades directivas a aquellas capacidades de influir, comunicar, liderar y resolver conflictos.	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad de Influencia. • Habilidad de comunicación asertiva. • Habilidad de solución de conflictos. • Habilidad de liderazgo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de habilidad de influencia. • Nivel de habilidad de comunicación asertiva. • Nivel de habilidad para solución de conflictos. • Nivel de habilidad para liderazgo. 		

2.3 Población, muestra y muestreo.

La muestra censal está conformada por 27 trabajadores. Para la elección de la muestra de la población citamos a Lopez y Fachelli (2017) quien manifiesta que en las poblaciones con un número finito y reducido de individuos, se puede optar por tomar toda la población como muestra censal. Por lo citado anteriormente, la muestra será de tipo censal debido a que trabajaremos con la totalidad de la población. Facilitándose así la recolección de información y tiempo de aplicación de instrumentos.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para la recolección de información se realizó la técnica de la encuesta.

La encuesta será aplicada a toda la población, compuesta por 27 trabajadores. Se llevará a cabo la aplicación de dos cuestionarios, donde el cuestionario N° 01 servirá para el análisis de competencias emocionales (Anexo 2) y el cuestionario N° 2 para el análisis de habilidades directivas (Anexo 3).

a) Cuestionario N°01.- Competencias Emocionales.

Es un instrumento elaborado con el fin de conocer el nivel de las competencias emocionales que poseen los trabajadores, frente a ciertas situaciones que involucra la aplicación de dichas competencias. Se estructura en 10 ítems y con una escala tipo Likert., en función a las dimensiones establecidas anteriormente.

a) Cuestionario N°02.- Habilidades Directivas.

Es un instrumento elaborado con el fin de conocer el nivel de las habilidades directivas a que muestran las actitudes que tienen los trabajadores frente a situaciones de dirección de equipos, comunicación y solución de conflicto. Se compone de 11 ítems y con escala tipo Likert, en función de las dimensiones ya establecidas.

Hernández, Fernandez y Baptista (2014) señalan que “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”. Según lo indicado anteriormente, cada cuestionario será aplicado a la población total, en los cuales se buscará medir todas las dimensiones de ambas variables y sus respectivos indicadores que se ven

expuestos en nuestro cuadro de operacionalización, buscando así la comprobación de la hipótesis planteada y alcance de los objetivos.

Validación de expertos

Esta se ha hecho a través de la revisión de 03 especialistas con los grados de magister en Administración de Negocios, quienes han evaluado a través de una ficha las características de los instrumentos y brindar así su validez

Tabla 3
Validación de expertos

Nº	Datos del experto	Nivel de validez Cuestionario N° 01	Nivel de validez Cuestionario N° 02
01	Mg. Usseglio Castro Nadia	Muy bueno	Muy bueno
02	Mg. Rebatta Cespedes Analy Vanessa	Muy bueno	Bueno
03	Mg. Alamo Barreto Jose Gabriel	Bueno	Bueno

Para determinar la confiabilidad del cuestionario, los resultados recogidos en este se han sometido a un proceso de análisis estadístico con el Alfa de Cronbach, el cual se realizó con el programa SPSS v.25, teniendo los siguientes resultados:

Tabla 4
Índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de Cuestionario N° 01 – Competencias Emocionales

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,710	10

Fuente: Programa SPSS v.25

Tabla 5
Índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de Cuestionario N° 02 – Habilidades Directivas.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,780	11

Fuente: Programa SPSS v.25

Tabla 6
Equivalencia entre escala de Likert y niveles.

Escala de Likert	Niveles
Siempre - casi siempre (5 y 4)	Aceptable
Algunas veces (3)	Medio
Casi nunca - nunca (2 y 1)	Preocupante

Fuente : Propia

En la tabla 6, la escala de medición final se hará mediante una escala de niveles situacionales o valoraciones, para asociar las preguntas de los cuestionarios en indicadores con respecto a las variables y dimensiones de estudio, lográndose así la asociación de las escalas 5 - 4 en una nivel aceptable, 3 en un nivel medio y 2-1 en un nivel preocupante.

La equivalencia anterior se ha realizado con la finalidad de poder convertir los cuestionarios de carácter vivencial en resultados con nivel de valoración, por consiguiente lograr darle respuesta a nuestros objetivos planteados.

2.5 Procedimiento

La aplicación de los instrumentos elaborados se realizó siguiendo el siguiente procedimiento:

- Se solicitó autorización a la dirección del Instituto Superior Tecnológico, Sullana, Piura, 2019 para el desarrollo de la investigación.
- Se realizó en las fechas coordinadas con la gerencia de la institución y estos fueron aplicadas en un plazo no mayor a tres días.
- El tiempo de duración de aplicación de cada cuestionario no fue mayor a 20 minutos.
- El lugar de aplicación para los docentes fue en la sala de maestros y durante sus recesos u horas libres.
- El lugar de aplicación para los directivos fue en sus puestos de trabajo y previa coordinación.
- Fue aplicada por el mismo investigador sin apoyo adicional.
- Los cuestionarios han sido aplicados en las fechas 26, 27 y 28 junio del 2019 en coordinación con la dirección de la institución.

2.6 Método de análisis de datos

El análisis de datos y elaboración de gráficos con toda la información recolectada en el cuestionario se realizará por medio del programa de office Excel y SPS 2017. La información del cuestionario se analizó y fue validada por un estadístico de fiabilidad con la técnica de Alfa de Cronbach con el programa estadístico SPSS, cuyo resultado establece un alto nivel de fiabilidad.

Se ha determinado utilizar el Alfa de Cronbach debido a que según Hernández, Fernandez y Baptista (2014) “éste requiere una sola administración del instrumento de medición. Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente”. Esta técnica de confiabilidad ayudara a tener el más alto grado de confiabilidad de los instrumentos y con mayor facilidad.

2.7 Aspectos éticos

En la presente investigación se tuvo en cuenta a cada momento el respeto de autores y referencias bibliográficas para antecedentes, aspecto teórico para el sustento de nuestra propuesta de investigación, utilizando las normas APA en su sexta edición. Las ideas y comentarios presentados no atentan contra los derechos de autor, no encontrándose plagio alguno. En este estudio se cuenta con el total apoyo y autorización de la institución, respetándose los puntos más sensibles de la misma y buscando brindar una mejora.

III. RESULTADOS

Estadísticos descriptivos

Niveles de competencias emocionales y habilidades directivas

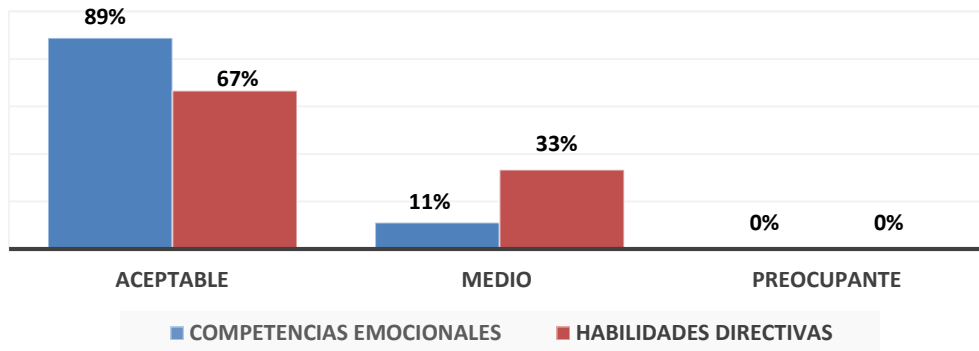


Figura 1. Porcentajes de los niveles de las variables competencias emocionales y habilidades directivas.

Fuente: Resultados de cuestionarios N° 01 y N° 02.

En la figura 1, se observa que de los 27 trabajadores, el 89% en la variable competencias emocionales se encuentra en un nivel aceptable y el otro 11% en un nivel medio. Asimismo, el 67% de la muestra en la variable habilidades directivas se encuentra en un nivel aceptable y el otro 33% en un nivel medio.

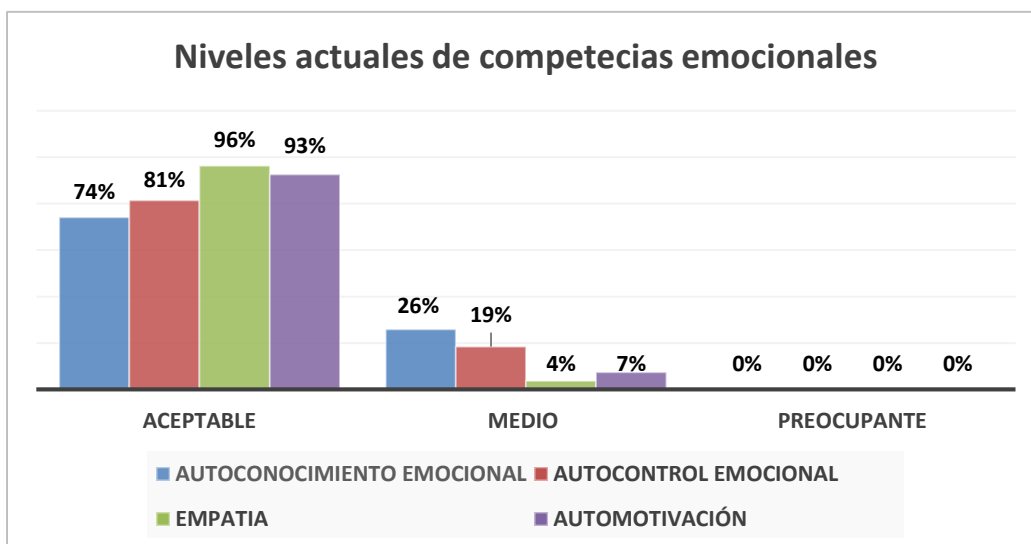


Figura 2. Porcentajes de los niveles de las dimensiones para las competencias emocionales

Fuente: Resultados de cuestionarios N° 01 y N° 02

En la figura 2, se observa que de los 27 trabajadores, el 74% en la dimensión autoconocimiento se encuentra en un nivel aceptable y el otro 26% se encuentra en un nivel medio; el 81% de encuestados en la dimensión de autocontrol se encuentra en un nivel aceptable y el otro 19% en un nivel medio; el 96% de encuestados en la dimensión de empatía está en un nivel aceptable y el otro 4% en un nivel medio; el 85% de encuestados en la dimensión de automotivación se ubica en el nivel aceptable mientras que el otro 15% se encuentra en el nivel medio.

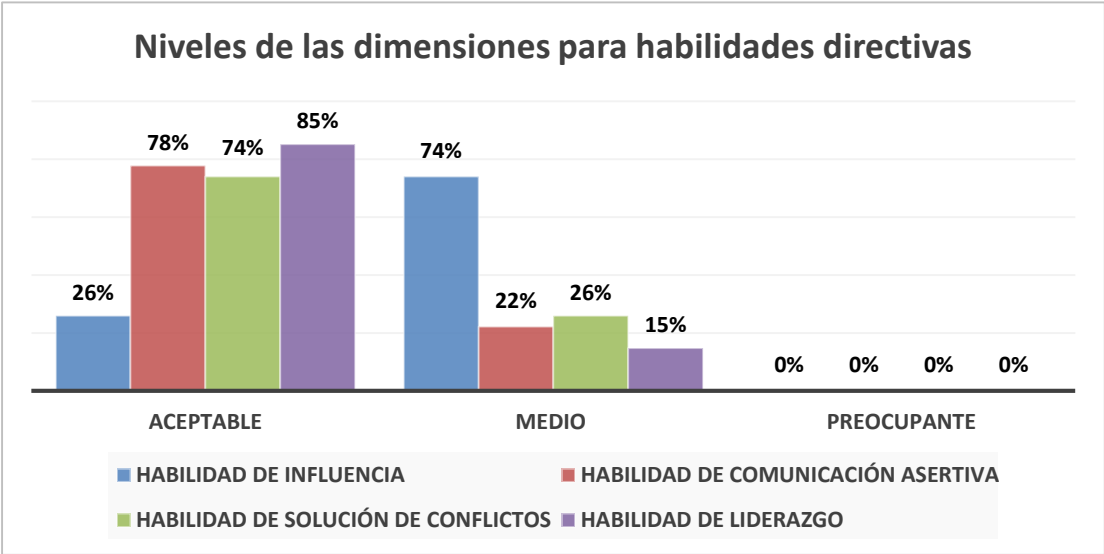


Figura 3. Porcentajes de los niveles de las dimensiones para las habilidades directivas.

Fuente: Resultados de cuestionarios N° 01 y N° 2.

En la figura 3, se observa que de los 27 trabajadores, el 26% en la dimensión de habilidad de influencia se encuentra en un nivel aceptable y el otro 74% se encuentra en un nivel medio; el 78% de encuestados en la dimensión de habilidad de comunicación asertiva se encuentran en un nivel aceptable y el otro 22% en un nivel medio; el 74% de encuestados en la dimensión de habilidad en solución de conflictos esta en un nivel aceptable y el otro 26 % en un nivel medio; el 85% de encuestados en la dimensión de habilidad de liderazgo con un nivel aceptable y el otro 15% en un nivel medio .

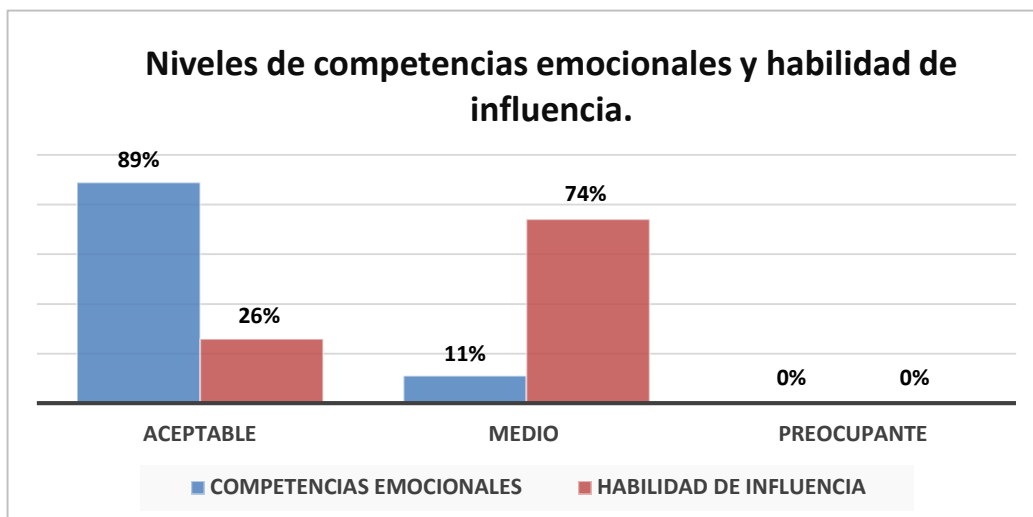


Figura 4. Porcentajes de los niveles de la variable competencias emocionales y la dimensión habilidad de influencia.

Fuente: Resultados de cuestionarios N° 01 y N° 02

En la figura 4, se observa que de los 27 trabajadores, el 89% revelan un nivel aceptable en competencias emocionales y el otro 11% se localiza en un nivel medio. De la misma forma, el 26% de los encuestados manifiestan en la dimensión de habilidad de influencia un nivel aceptable y el otro 74% en un nivel medio.

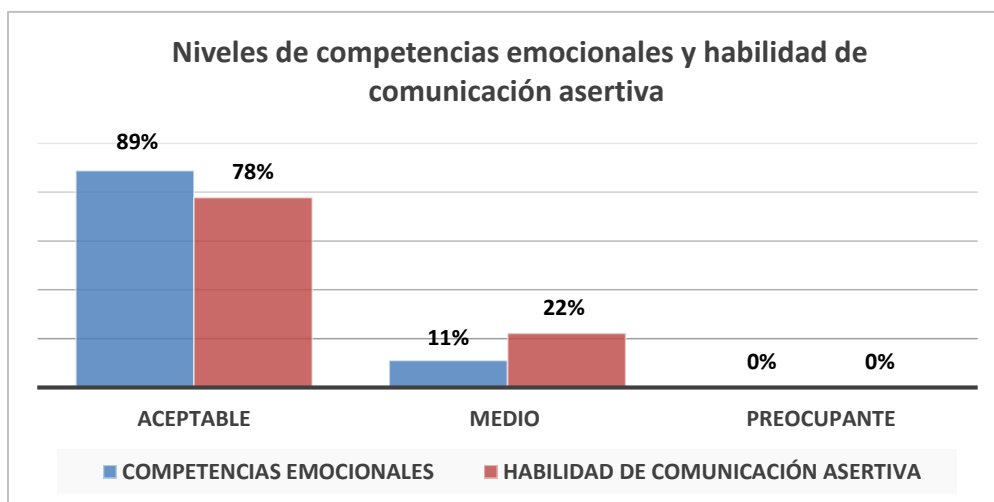


Figura 5. Porcentaje de los niveles de la variable competencias emocionales y la dimensión habilidad de comunicación asertiva.

Fuente: Resultados de cuestionarios N° 01 y N° 02

En la figura 5, se observa que de los 27 trabajadores, el 89% exponen un nivel aceptable en competencias emocionales y el otro 11% se localiza en un nivel medio. Mientras tanto, el 78% de los encuestados en la dimensión habilidad de comunicación asertiva están en un nivel aceptable y el otro 22% en un nivel medio.

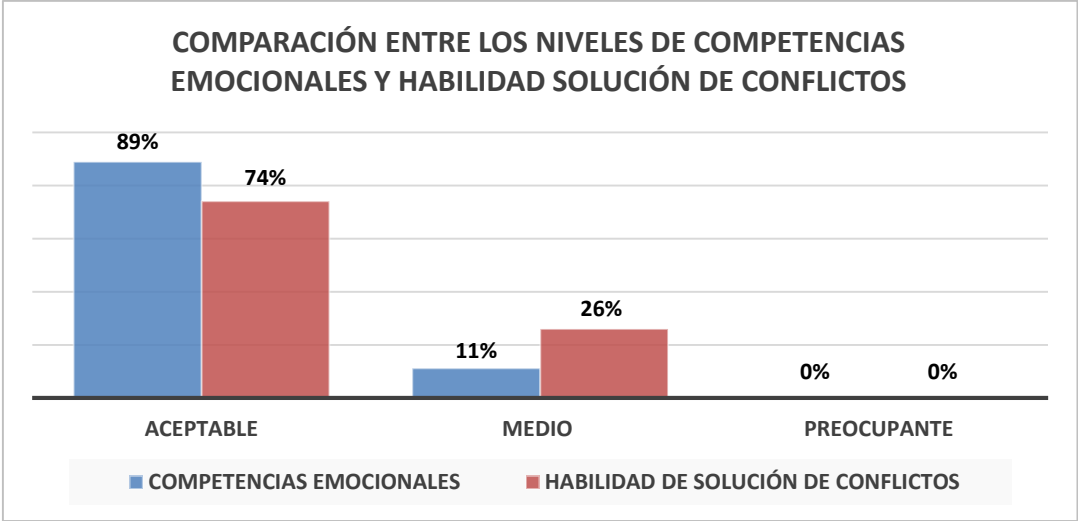


Figura 6. Porcentaje de los niveles de la variable competencias emocionales y la dimensión habilidad de solución de conflictos.

Fuente: Resultados de cuestionarios N° 01 y N° 02

En la figura 6, se observa que de los 27 trabajadores, el 89 % indica un nivel aceptable en competencias emocionales y el otro 11% en un nivel medio. De la misma forma, el 74 % de los encuestados en la dimensión habilidad de solución de conflictos están en un nivel aceptable y el otro 26% en un nivel medio.

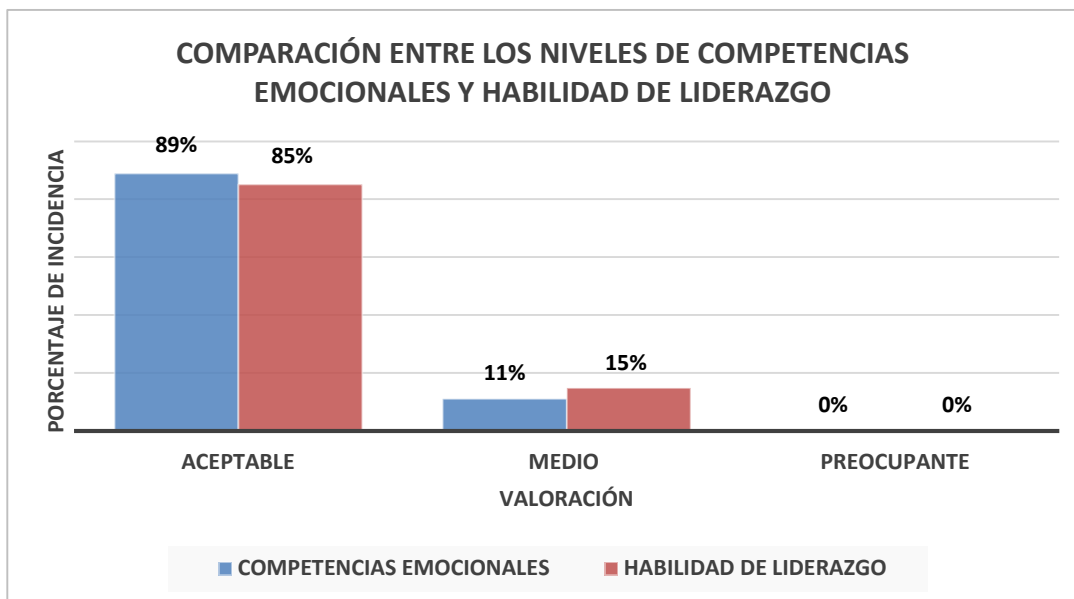


Figura 7. Porcentajes de los niveles de la variable competencias emocionales y la dimensión habilidad de liderazgo.

Fuente: Resultados de cuestionarios N° 01 y N° 02

En la figura 7, se observa que de los 27 trabajadores, el 89% expresan un nivel aceptable en competencias emocionales y el otro 11% en un nivel medio. De manera semejante, el 85% de los encuestados manifiestan en la dimensión habilidad de liderazgo un nivel aceptable y el otro 15% un nivel medio.

Prueba de Hipótesis General

Hi: Existe una relación significativa entre las competencias emocionales y las habilidades directivas en los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico -Sullana – Piura, 2019.

Ho: No Existe una relación significativa entre las competencias emocionales y las habilidades directivas en los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico -Sullana – Piura, 2019.

Tabla 7

Rho de Spearman para Prueba de Correlación de Competencias Emocionales y Habilidades Directivas

			Competencias emocionales	Habilidades directivas
Rho de Spearman	Competencias emocionales	Coeficiente de correlación	1,000	,609
		Sig. (bilateral)	.	,027
		N	27	27
	Habilidades directivas	Coeficiente de correlación	,609	1,000
		Sig. (bilateral)	,027	.
		N	27	27

Fuente: SPSS v25

Según la prueba de contrastación de Rho de Spearman, se arroja como resultado una significancia del 0,027 (el valor p es menor que 0,05), lo cual nos indica que se rechaza la hipótesis nula. Por lo cual, se concluye que con un coeficiente de correlación del 0,609 se muestra una relación significativa entre las competencias emocionales y la habilidades directivas en los trabajadores.

Prueba de Hipótesis Específica N° 01

H1: Existe una relación significativa entre las competencias emocionales y la habilidad de influencia en los trabajadores Instituto Superior Tecnológico -Sullana – Piura, 2019.

Tabla 8

Rho de Spearman para prueba de correlación de Competencias Emocionales y Habilidades de Influencia.

			Competencias emocionales	Habilidad de influencia
Rho de Spearman	Competencias emocionales	Coeficiente de correlación	1,000	,359
		Sig. (bilateral)	.	,068
		N	27	27
	Habilidad de Influencia	Coeficiente de correlación	,359	1,000
		Sig. (bilateral)	,068	.
		N	27	27

Fuente: SPSS v25

Según la prueba de contrastación de Rho de Spearman, manifiesta como resultado una significancia del 0,068 (el valor p es menor que 0,05), lo cual nos revela que se rechaza la hipótesis alternativa H1. Es así que, se afirma que con un coeficiente de correlación del 0,359

no se muestra una relación entre las competencias emocionales y la habilidad de influencia en los trabajadores.

Prueba de Hipótesis Específica N° 02

H2: Existe una relación significativa entre las competencias emocionales y la habilidad de comunicación asertiva en los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico -Sullana – Piura, 2019.

Tabla 9

Rho de Spearman para prueba de correlación de Competencias Emocionales y Habilidades de Comunicación Asertiva.

			Competencias emocionales	Habilidad de comunicación
Rho de Spearman	Competencias emocionales	Coefficiente de correlación	1,000	,605
		Sig. (bilateral)	.	,038
		N	27	27
	Habilidad de comunicación	Coefficiente de correlación	,605	1,000
		Sig. (bilateral)	,038	.
		N	27	27

Fuente: SPSS v25

Aplicando la prueba de contrastación de Rho de Spearman, se brinda como resultado una significancia del 0,038 (el valor p es menor que 0,05), lo cual nos indica que se acepta la hipótesis alternativa H2. En contraste con lo anterior, se confirma que con un coeficiente de correlación del 0,605, se muestra una relación significativa entre las competencias emocionales y la habilidad de comunicación asertiva en los trabajadores.

Prueba de Hipótesis Específica N° 03

- H3: Existe una relación significativa entre las competencias emocionales y la habilidad de solución de conflictos en los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico - Sullana – Piura, 2019.

Tabla 10

Rho de Spearman para prueba de correlación de Competencias Emocionales y Habilidades de Solución de Conflictos.

			Competencias emocionales	Solución de conflictos
Rho de Spearman	Competencias emocionales	Coefficiente de correlación	1,000	,645
		Sig. (bilateral)	.	,035
		N	27	27
	Habilidad de solución de conflictos.	Coefficiente de correlación	,645	1,000
		Sig. (bilateral)	,035	.
		N	27	27

Fuente: SPSS v25

Basados en la prueba de contrastación de Rho de Spearman, muestra como resultado una significancia del 0,035 (el valor p es menor que 0,05), por lo cual se admite la hipótesis alternativa H3. En definitiva, se indica que con un coeficiente de correlación del 0,645 existe una relación significativa entre las competencias emocionales y la habilidad de solución de conflictos en los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico – Sullana – Piura – 2019.

Prueba de Hipótesis Específica N° 04

- H4: Existe una relación significativa entre las competencias emocionales y la habilidad de liderazgo en los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico -Sullana – Piura, 2019.

Tabla 11

Rho de Spearman para prueba de Correlación de Competencias Emocionales y Habilidades de Liderazgo.

			Competencias emocionales	Habilidad de liderazgo
Rho de Spearman	Competencias emocionales	Coefficiente de correlación	1,000	,741*
		Sig. (bilateral)	.	,025
		N	27	27
	Habilidad de Liderazgo	Coefficiente de correlación	,741	1,000
		Sig. (bilateral)	,025	.
		N	27	27

Fuente: SPSS v25

Mediante la prueba de contrastación de Rho de Spearman, se descubre como resultado una significancia del 0,025 (el valor p es menor que 0,05), afirmando así que se acepta la hipótesis alternativa H4. Por consiguiente, se revela que con un coeficiente de correlación del 0,741 hay una relación significativa.

IV. DISCUSIÓN

En el primer objetivo, se pretendió determinar la relación existente entre las competencias emocionales y las habilidades directivas de los trabajadores de un Instituto Superior Tecnológico -Sullana – Piura 2019. Después de la recolección de datos, se ha logrado evidenciar que el 85% de trabajadores demuestran un nivel aceptable de competencias emocionales, lo cual incide directamente proporcional al 67% de la población en habilidades directivas con un nivel aceptable.

Verificándose así que la existencia de competencias emocionales condicionan al desempeño y la presencia de habilidades directivas; tomando también la prueba de hipótesis de Rho Spearman, nos dio como resultado una significancia del 0,027 (el valor p es menor que 0,05). Existiendo así una correlación entre las competencias emocionales y las habilidades directivas. En base a los resultados obtenidos, se puede demostrar que se acepta la hipótesis general y se rechaza la hipótesis nula.

En el trabajo de Zarate (2017), se realizó una investigación más profunda en las competencias emocionales como confiabilidad, autoconocimiento, escrupulosidad, innovación, adaptabilidad, destreza para las relaciones, empatía entre otras. Demostró que todas estas competencias emocionales son indispensables para las jefaturas en todos los niveles, con el fin de brindar una correcta dirección de grupos y logrando la motivación en sus equipos, teniendo como resultado por ende formar un buen clima laboral, mejor desempeño técnico y mayor rendimiento por parte de los trabajadores. Por consiguiente y según indica Cáceres (2016), para desarrollar las habilidades directivas, hace falta realizar una mirada genuina e identificar las fortalezas y debilidades.

En el segundo objetivo, se quiso analizar los niveles de competencias emocionales de los trabajadores. Del proceso de análisis de los datos recogidos, se ha logrado evidenciar en las competencias emocionales un nivel aceptable, siendo el 74% en autoconocimiento emocional relacionado a los trabajadores en la aceptación de sus fortalezas y debilidades emocionales. Por otro lado, se evidenció en los trabajadores que el 74% en autocontrol emocional con un nivel aceptable y se relaciona al dominio que tienen los trabajadores en la demostración de sus emociones frente a situaciones de estrés e incomodidad.

El 96% muestra en empatía un nivel aceptable, lo cual significa la capacidad que tienen los trabajadores de situarse en el lugar de los demás, como también entender y aceptar las

emociones ajenas. El valor más alto es del 93% en la habilidad de automotivación con la capacidad que tiene el trabajador de motivarse frente a situaciones incómodas o poco favorables, lo que demuestran un reto a mejorar. Se cita el trabajo de Zarate (2017), quien demuestra la significancia que tienen las competencias emocionales para el desarrollo del buen clima laboral, por ende en el desempeño.

En el tercer objetivo centrado en analizar los niveles de habilidades directivas de los trabajadores, se halló que en las habilidades directivas, se evidencia un nivel aceptable con el 26% en la habilidad de influir que tienen los trabajadores, es decir, la capacidad de convencer y lograr que los demás acepten sus ideas. Con el 78% en la habilidad de comunicación asertiva, se demuestra la capacidad de comunicar las ideas de forma que no agrada al interlocutor y lograr recibir y distinguir el mensaje que se quiere transmitir.

En el 74% de la habilidad de solución de conflictos que tienen los trabajadores, se ha visto su capacidad de negociación; mientras que en el 85% de la habilidad de liderazgo, se demuestra la capacidad de dirigir equipos, guiarlos y tener la aceptación de su grupo. Por lo antes expuesto citamos a Casado (2019), quien refiere que las competencias emocionales son deseables y esperables para cualquier directivo o profesional con responsabilidad sobre otras personas.

En el cuarto objetivo centrado en determinar la relación existente entre las competencias emocionales y la habilidad de influencia de los trabajadores; se encontró que el 89% de los trabajadores demuestra un nivel aceptable de competencias emocionales frente a un 26% de nivel aceptable en la habilidad de influencia. Verificándose así que la existencia de competencias emocionales no condicionan la presencia de habilidad de influencia. Tomando también la prueba de hipótesis de Rho Spearman, da como resultado una significancia del 0,068 (el valor p es menor que 0,05). Siendo de esta manera no correlacionales las competencias emocionales y la habilidad de influencia.

En base a los resultados obtenidos se puede demostrar que se rechaza la hipótesis específica. Por lo antes expuesto, se discrepa con Vásquez (2017) quien demuestra una correlación de nivel moderado entre la inteligencia emocional y habilidades directivas con respecto a la influencia, indicando que la influencia interpersonal ejercida en una situación es uno de los principales requerimientos para ejercer el liderazgo, en la misma línea indica Sánchez

(2015) en su investigación que la habilidad de influencia se relaciona al impacto que se tiene en las otras personas.

En el quinto objetivo, se trató de determinar la relación existente entre las competencias emocionales y la habilidad de comunicación asertiva de los trabajadores, evidenciándose que el 89% de trabajadores demuestra un nivel aceptable de competencias emocionales, siendo ésta una incidencia directamente proporcional en el 78% de habilidades de comunicación asertiva. Se toma también la prueba de hipótesis de Rho Spearman, obteniéndose una significancia del 0,038 (el valor p es menor que 0,05), significando que existe una correlación entre las competencias emocionales y la habilidad de comunicación asertiva. Se debe agregar que de los resultados obtenidos, se acepta la hipótesis específica. Se coincide con la investigación de Cornejo (2017), donde encuentra una línea de correlación significativa entre las competencias emocionales y la comunicación interpersonal, por lo tanto se obtiene una mayor capacidad para solucionar conflictos.

En el sexto objetivo centrado en determinar la relación existente entre las competencias emocionales y la habilidad para solucionar conflictos en los trabajadores, se ha logrado evidenciar que el 89% de los trabajadores demuestran un nivel aceptable de competencias emocionales, frente a un nivel aceptable del 74% en habilidades de comunicación asertiva. Tomando también la prueba de hipótesis de Rho Spearman, dio como resultado una significancia del 0,035 (el valor p es menor que 0,05), considerando la existencia de una correlación entre las competencias emocionales y la habilidad de solución de conflictos. En base a los resultados obtenidos se puede demostrar que se acepta la hipótesis específica. Se coincide entonces con Cornejo (2017) en su investigación donde demuestra que existe una correlación de Pearson del 0,855 entre las competencias emocionales y la habilidad del manejo de conflictos en docentes de la institución educativa estatal n.º 100 – San Juan de Lurigancho .

En el séptimo objetivo centrado en determinar la relación existente entre las competencias emocionales y la habilidad de liderazgo, se pudo constatar que el 89% de los trabajadores demuestra un nivel aceptable de competencias emocionales, lo cual demuestra que esto tiene una proporción directa con el 85 % de la habilidad de liderazgo. Tomando también la prueba de hipótesis de Rho Spearman, nos dio como resultado una significancia del 0,025 (el valor p es menor que 0,05). Siendo de esta manera correlacionales las competencias emocionales y la habilidad de liderazgo. Por consiguiente, se coincide con Álava et al. (2016) en su

estudio del liderazgo; donde se obtuvo como resultado final que necesita como principal requisito al desarrollo de la personalidad, teniéndose presente el control emocional.

En continuidad con los resultados obtenidos, se concuerda con Zarate (2017) en que existe una correlación significativa entre la inteligencia emocional y las habilidades directivas, en específico el liderazgo para el correcto desempeño de los trabajadores. Como también lo indica Goleman & Mayor (2014), no se puede dirigir la vida de otros sin antes haber tomado conciencia de uno mismo.

V. CONCLUSIONES

1. Las competencias emocionales se sitúan en la población en un 89 % con un nivel aceptable y las habilidades directivas en el 64% con un nivel aceptable. Lo que demuestra la importancia que tiene el control emocional y su influencia en las capacidades de liderazgo y solución de conflictos.
2. Las dimensiones de las competencias emocionales están por encima del 74% de los trabajadores en un nivel aceptable, pudiéndose señalar que la institución es establemente emocional por tener un dominio, conocimiento y aplicación de éstas.
3. Dentro de las habilidades directivas, la influencia, la comunicación asertiva, la solución de conflictos y el liderazgo se sitúan respectivamente en un 26%, 78%, 74% y 85% del total de trabajadores se encuentran en un nivel aceptable; pudiendo concluirse que la habilidad de influencia o de persuasión tiene una relación frágil con las competencias emocionales.
4. Las competencias emocionales se ubican en la población en un 89 % con un nivel aceptable y la habilidad de influencia en un 26% con un nivel aceptable. Es por esto que se podría afirmar que las competencias emocionales no determinan una influencia directa entre los trabajadores.
5. Las competencias emocionales se encuentran en un 89% de la población en un nivel aceptable frente a la habilidad de comunicación asertiva que se ubica en un 78% con un nivel aceptable. En consecuencia, los trabajadores muestran control y conocimiento de las emociones para poder desarrollar una correcta comunicación y control de las emociones al momento de transmitir ideas y sentimientos.
6. Las competencias emocionales se hallan en un 89% de la población con un nivel aceptable frente a la habilidad de solución de conflictos que se muestra en un 74% con un nivel aceptable, indicando que los trabajadores muestran habilidades de negociación para la solución de conflictos, dominando las competencias emocionales y buscando el beneficio para todas las partes.
7. Las competencias emocionales se manifiestan en un 89% de la población en un nivel aceptable frente a la habilidad de liderazgo ubicado en un 85% con un nivel aceptable, mostrando habilidades de dirección de equipos, por ende el manejo de las competencias emocionales ayuda en la práctica del liderazgo.

VI. RECOMENDACIONES

- Al director general de la institución se le recomienda implementar nuevas estrategias de selección de personal que acrediten haberse capacitado en competencias emocionales y habilidades directivas. Además, analizar la opción de incluir test de control emocional y habilidades directivas.
- Al director académico de la institución que cree planes y talleres internos de capacitación en temas relacionados a las competencias emocionales y habilidades directivas.
- Al director general y académico de la institución motivar dentro de las reuniones con todo el personal el intercambio de experiencias relacionadas al manejo de emociones y dirección de grupo, con el fin de que existe un enriquecimiento y retroalimentación para futuras situaciones similares.
- A los director general y al académico el aplicar trimestralmente los cuestionarios de esta investigación, con la finalidad de contrastar resultados actuales y anteriores, considerando previamente a su aplicación, concientizar a los trabajadores de la importancia de la sinceridad de sus respuestas.
- A los coordinares académicos promover ferias y actividades relacionadas al desarrollo de competencias emocionales y habilidades directivas, dirigidas a los estudiantes, trabajadores y público en general.

REFERENCIAS

- Álava, G., Domínguez, L., Guerrero, B., Pinos, L., Sucozhañay, D., & Francés, F. (2016). Efectos del entrenamiento en liderazgo desde la Teoría de Rango Completo. *Revista EAC (Educación, Arte y Comunicación) - UNL(6)*, 43-55. Obtenido de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/69522/1/2016_Alava_et_al_EAC.pdf
- Arroyo, R. (2012). *HABILIDADES GERENCIALES. Desarrollo de destrezas, competencias y actitud*. (Segunda ed.). Bogota, Colombia: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2017/04/Habilidades-gerenciales-2da-Edici%C3%B3n.pdf>
- Barrón, M. (2018). *Habilidades blandas para mejorar la interacción en el aula en docentes de la institución educativa "Ricardo Palma" de Acopampa, Carhuaz- 2017. (Tesis de Doctorado)*. Cuzco: UNIVESIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21803/Barr%c3%b3n_CMC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bisquerra, A., & Bisquerra, P. (2016). *Educación emocional: Propuestas para educadores y familias*. Bilbao: Desclée de Brouwer. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=ZbryDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+de+bisquerra&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiK1f6br73mAhW4F7kGHTIvAWAQ6AEIKDAA#v=onepage&q=libros%20de%20bisquerra&f=false>
- Bisquerra, R. (2016). *10 ideas clave Educación Emocional* (Primera ed.). Barcelona, España: Editorial GRAO. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=Q7iCDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=educaci%C3%B3n+emocional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwibqf3uyZHjAhXSuVkkHS80Au8Q6AEIKDAA#v=onepage&q=educaci%C3%B3n%20emocional&f=false>
- Bisquerra, R. (2019). *Rafaelbisquerra*. Recuperado el 17 de 12 de 2019, de Un modelo de competencias emocionales: <http://www.rafaelbisquerra.com/es/competencias-emocionales/competencia-social/81-competencias-emocionales/102-un-modelo-competencias-emocionales.html>
- Cáceres, A. (11 de Noviembre de 2016). *Diario Gestión*. Obtenido de Estas son las cinco habilidades blandas para obtener un buen empleo: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/son-cinco-habilidades-blandas-obtener-buen-148690>
- Caridad, M., Cardeño, N., Cardeño, E., & Castellano, M. (2017). Contribuciones de la comunicación asertiva en la resolución de conflictos dentro de instituciones de educación superior. *Revistas Espacios*, 38(50), 6. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a17v38n50/a17v38n50p06.pdf>
- Casado, C. (2009). *Entrenamiento emocional en el trabajo* (Primera ed.). Madrid, España: ESIC EDITORIAL. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=O3g8Vkv8uAC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Castillo, R. (2017). *Habilidades directivas y gestión de alianzas estratégicas de la IEPGP N° 6005 "General Emilio Soyer Cabero" - Chorrillos, 2017 (Tesis de maestría)*. Lima: UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN Enrique Gúzman Valle. Obtenido de


- <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1846/TM%20AD-Ad%203646%20C1%20-%20Castillo%20Silva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cejudo, J. (2017). Competencias profesionales y competencias emocionales en orientadores escolares. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 21(3), 349-370. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/567/56752489017.pdf>
- Cornejo, C. (2017). *Competencias emocionales y la habilidad para el manejo de conflictos en docentes de una institución educativa pública del distrito de San Juan de Lurigancho.* (Tesis de Maestría). Lima: Universidad Nacional de Educación. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1417/TM%20CE-Ge%203144%20C1%20-%20Cornejo%20Carbajal.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Corrales, A., Quijano, N., & Gongora, E. (2017). Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. Un programa para desarrollar habilidades para la vida. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 22(1), 58-65. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29251161005.pdf>
- Creswell, J., & Plano, V. (2011). *Desinning and conducting mixed methods research.* (Segunda ed.). California, USA: SAGE Publicación , Inc. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=6tYNo0UpEqkC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Gilar, R., Pozo, T., & Castejón, J. (2019). DESARROLLANDO LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EDUCACIÓN SUPERIOR: EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE UN PROGRAMA EN TRES PAÍSES. *Educación XXI*, 22(1), 161-187. doi: 10.5944/educXX1.19880
- Goleman, D., & Mayor, C. (2014). *Liderazgo : El poder de la inteligencia emocional.* (Primera ed.). Barcelona: Ediciones B. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=E6hnBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+de+goleman&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwik7NjGoL3mAhXQHrkGHX-KDPoQ6AEIMDAB#v=onepage&q=libros%20de%20goleman&f=false>
- Goleman, D., & Mayor, C. (2018). *El cerebro y la inteligencia emocional.* (Primera ed.). Barcelona: B de Bolsillo. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=o_kVCgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Daniel+Goleman%22&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj31MSeor3mAhXBFLkGHYeiBZIQ6AEITTAf#v=onepage&q&f=false
- Goleman, D., & Peñamil, E. (2018). *Inteligencia emocional en la empresa* (Primera ed.). Conecta. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=IVJLDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Daniel+Goleman%22&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj31MSeor3mAhXBFLkGHYeiBZIQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false>
- Hernández, J., Tobón, S., & Vázquez, J. (2015). Estudio del liderazgo socioformativo mediante la cartografía conceptual. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 8(2), 105-128. doi:<https://repositorio.uam.es/handle/10486/670648>
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, C. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- López, L., & Oriol, X. (2016). The relationship between emotional competence, classroom climate and school achievement in high school students / La relación entre competencia emocional, clima de aula y rendimiento académico en estudiantes de secundaria, *Cultura y Educación*, 28(1), 130-156. doi:<https://doi.org/10.1080/11356405.2015.1120448>
- Lopez, P., & Fachelli, S. (2017). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf
- Manson, M. (2019). *5 SKILLS TO HELP YOU DEVELOP EMOTIONAL INTELLIGENCE*. Obtenido de Mark Manson -Life Enthusiast: <https://markmanson.net/emotional-intelligence>
- Martín, D., & Boek, K. (2000). *Qué es inteligencia emocionalCómo lograr que las emocionesDeterminen nuestro triunfo en todosLos ámbitos de la vida*. Editorial EDAF. Obtenido de <https://www.studocu.com/en/document/universidad-blas-pascal/derecho-del-trabajo-y-la-seguridad-social/lecture-notes/martin-doris-y-boeck-karin-eq-que-es-la-inteligencia-emocional/5078248/view>
- Mckee, A., Boyatzis, R., & Goleman, D. (2019). *El lider resonante* (Primera ed.). Barcelona: Barcelona B de Bolsillo. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=dfjeCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=libros+de+goleman&ots=nr5goYF4au&sig=dqBWykWXsTd3KUucHNTwVZaOe9s#v=onepage&q=libros%20de%20goleman&f=false>
- Opi, J. (2015). *Las claves del comportamiento humano: Conocerse y conocer a los demás*. (Cuarta ed.). Barcelona: Amat Editorial. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=OyMuKjwh6foC&pg=PA280&dq=libros+de+goleman&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwik7NjGoL3mAhXQHrkGHX-KDPoQ6AEIYTAI#v=onepage&q=libros%20de%20goleman&f=false>
- Pascual, A. (2019). *La influencia de la inteligencia emocional en el ámbito laboral*. Recuperado el 15 de Junio de 2019, de OBS BUSINESS SCHOOL: <https://www.obs-edu.com/es/blog-investigacion/tendencias-e-innovacion/la-influencia-de-la-inteligencia-emocional-en-el-ambito-laboral>
- Pranjal, N. (2017). *Influence of emotional intelligence and spiritual intelligence on teaching competencies* (Primera ed.). Hillsboroug St.: LBP Lamix Book Publication. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=26c8DwAAQBAJ&pg=PA265&dq=EMOTIONAL+INFLUENCE&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwifgcZTtL3mAhU-HrkGHRfVAYMQ6AEIKDAA#v=onepage&q=EMOTIONAL%20INFLUENCE&f=false>
- Ramírez, J. (2018). Las habilidades directivas una condición para una ejecución eficaz. *Revista Investigación y Negocios*, 11(17), 23-29. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372018000100004&lng=es&nrm=iso
- Rico, C. (2002). La inteligencia emocional en el trabajo. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 10(2), 101-104. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90910213>
- Rodríguez, J., Cabello, R., Gutiérrez, M., & Fernández, P. (2017). La influencia de las emociones del profesorado no La influencia de las emociones del profesorado no alumnado. *Revista*

- Interuniversitaria de Formación del Profesorado*-, 88(31.1), 91-106. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5980964.pdf>
- Sánchez, B. (2015). *Desarrollo de competencias emocionales. Evidencias empíricas de efectividad en diferentes propuestas metodológicas (Tesis Doctoral)*. Alicante : Universidad de Alicante. Obtenido de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/93131/1/tesis_barbara_sanchez_sanchez.pdf
- Sladogn, M. (2000). Una mirada a la construcción de las competencias desde el sistema educativo. *Departamento de Formación Profesional del INET, 149*. Obtenido de https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_articulo/sladog.pdf
- Tjan, A. (11 de Febrero de 2015). *5 Ways to Become More Self-Aware*. Obtenido de Harvard Business Review: <https://hbr.org/2015/02/5-ways-to-become-more-self-aware>
- Tur, V., García, I., & Hidalgo, T. (2017). Creative Industries Global Conference. (U. d. Alicante, Ed.) *Colección Mundo Digital de Revista Mediterránea de Comunicación, 12*, 417. doi:10.14198/MEDCOM/2017/12_cmd
- Turner, N. (2014). Development of Self-Belief for Employability in Higher Education: Ability, Efficacy and Control in Context. *Teaching in Higher Education, 19*(6), 592-602. Obtenido de <https://eric.ed.gov/?id=EJ1029485>
- Vásquez, G. (01 de Diciembre de 2017). *Desarrollo de habilidades directivas y desempeño laboral del "proyecto especial del valle de los ríos Apurímac, Ene y Mantaro en Ayacucho, 2017. (Tesis de Maestría)*. Trujillo: Universidad Privada Cesar Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20342/vasquez_cg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zárate, E. (01 de Enero de 2012). *Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral. (Tesis Licenciatura)*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/22/Zarate-Eber.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Constancias y fichas de validación de los instrumento.



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Jose Gabriel Alamo Barreto con DNI N° 42297918 Magister
 en Gestión Pública N° ANR 05634 de
 profesión Ing. de Sistemas
 desempeñándome actualmente como Docente Universitario en
Universidad Nacional de Tumbes

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

1. Cuestionario N° 01 para análisis situacional de las competencias emocionales de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico San Juan -Sullana – Piura 2019.
2. Cuestionario N° 02 para análisis situacional de las habilidades directivas de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico San Juan -Sullana – Piura 2019.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario de análisis en competencias emocionales :	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			X		
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización			X		
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia		X			
8. Coherencia			X		
9. Metodología		X			

Questionario de análisis en competencias emocionales :	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad			X		
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 13 días del mes de junio del dos mil diecinueve.



Mgtr.
DNI
Especialidad
E-mail

Jose Gabriel Alamo Barreto
: 42 29 7918
: Gestión Pública
: jga88@hotmail.com

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Jose Gabriel Alamo Baneto con DNI N° 42297918 Magister
 en Gestión Pública N° ANR: 005634 de
 profesión Ingeniería de Sistemas
 desempeñándome actualmente como Docente Universitario
 en Universidad Nacional de Tumbes.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

1. Cuestionario N° 01 para análisis situacional de las competencias emocionales de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Sullana – Piura 2019.
2. Cuestionario N° 02 para análisis situacional de las habilidades directivas de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Sullana – Piura 2019.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario de análisis en habilidades directivas :	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			X		
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización			X		
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia		X			
8. Coherencia			X		
9. Metodología		X			

Cuestionario de análisis en habilidades directivas :	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad			X		
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 13 días del mes de junio del dos mil diecinueve.



Mgtr.
DNI
Especialidad
E-mail

Jose Gabriel Alamo Barreto.
: 42297918
: Gestión Pública
: jga88@hotmail.com

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Nadia Ginangely Usseglio Castro con DNI N° 41353291 Magister
 en Administración Estratégica de Empresas N° ANR 103452 de
 profesión Administradora de Empresas
 desempeñándome actualmente como Supervisora de Experiencias F. en
Instituto Superior San Juan

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

1. Cuestionario N° 01 para análisis situacional de las competencias emocionales de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico San Juan -Sullana – Piura 2019.
2. Cuestionario N° 02 para análisis situacional de las habilidades directivas de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico San Juan -Sullana – Piura 2019.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario de análisis en competencias emocionales :	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad		X			
4. Organización		X			
5. Suficiencia			X		
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia			X		
8. Coherencia				X	
9. Metodología			X		

Cuestionario de análisis en competencias emocionales :	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia			X		
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 13 días del mes de junio del dos mil diecinueve.

Nadia

Mgtr. : *Nadia Ginangely Usseglio Castro*
DNI : *41353291*
Especialidad : *Administración Estratégica de Emp.*
E-mail : *nadia.usseglio@pucp.pe*

20-06-19



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Nadia Ginangely Usseglio Castro con DNI N° 41353291 Magister en Administración Estratégica de Empresas N° ANR: 103452 de profesión Administración de Empresas desempeñándome actualmente como Sup de Experiencias Formativas en Instituto Superior San Juan

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

1. Cuestionario N° 01 para análisis situacional de las competencias emocionales de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Sullana – Piura 2019.
2. Cuestionario N° 02 para análisis situacional de las habilidades directivas de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Sullana – Piura 2019.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario de análisis en habilidades directivas :	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad		X			
4. Organización		X			
5. Suficiencia			X		
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia			X		
8. Coherencia				X	
9. Metodología			X		

Cuestionario de análisis en habilidades directivas :	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad		✓			
4. Organización		✓			
5. Suficiencia			✓		
6. Intencionalidad			✓		
7. Consistencia			✓		
8. Coherencia				✓	
9. Metodología			✓		

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 13 días del mes de junio del dos mil diecinueve.

Nadia Castro

Mgtr. : *Nadia Ginangely Usseglio Castro*
DNI : *41353291*
Especialidad : *Administración Estratégica de Empresas*
E-mail : *nadia.usseglio@pucp.pe*

20-06-19

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Analy Vanessa Rebutta Cespedes con DNI N° 43833099 Magister
 en Administración Estratégica de Empresas N° ANR 103036 de
 profesión Contadora Pública
 desempeñándome actualmente como Gerente en
Banco de Crédito - Sullana

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

1. Cuestionario N° 01 para análisis situacional de las competencias emocionales de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico San Juan -Sullana – Piura 2019.
2. Cuestionario N° 02 para análisis situacional de las habilidades directivas de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico San Juan -Sullana – Piura 2019.

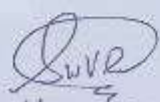
Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario de análisis en competencias emocionales :	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización			X		
5. Suficiencia			X		
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia			X		
8. Coherencia		X			
9. Metodología				X	

Cuestionario de análisis en competencias emocionales :	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad			X		
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia				X	
8. Coherencia			X		
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 13 días del mes de junio del dos mil diecinueve.

Mgtr.
DNI
Especialidad
E-mail


: Andy Vanessa Rebatto Céspedes
: 48833099
: Administración Estratégica Empresas
: analy.rebatto@pucp.pe

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Analy Vanessa Rebotta Cespedes con DNI N° 43823099 Magister
 en Administración Estratégica de Empresas N° ANR. 103036 de
 profesión Contadora Pública
 desempeñándome actualmente como Gerente
 en Banco de Crédito - Sullana

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

1. Cuestionario N° 01 para análisis situacional de las competencias emocionales de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Sullana – Piura 2019.
2. Cuestionario N° 02 para análisis situacional de las habilidades directivas de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Sullana – Piura 2019.


Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario de análisis en habilidades directivas :	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización			X		
5. Suficiencia			X		
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia			X		
8. Coherencia		X			
9. Metodología				X	

Questionario de análisis en habilidades directivas :	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad			X		
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia				X	
8. Coherencia			X		
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 13 días del mes de junio del dos mil diecinueve.

Mgtr.
DNI
Especialidad
E-mail


 Analy Vanessa Rebatla Céspedes
 43833099,
 Administración Estratégica de Emp.
 analy.rebatla@pucep.pe.

Anexo 2. Cuestionario N° 01: Análisis de competencias emocionales.

Objetivo: Recopilar información que permita realizar un diagnóstico situacional de las competencias emocionales en los trabajadores.

La veracidad en sus respuestas ayudara a brindar las soluciones más adecuadas y acertadas para la institución.

La presente es totalmente anónima por lo cual no se está solicitando su nombre, no existen respuestas ni buenas ni malas.

Datos Generales del personal encuestado:

Cargo que ocupa:

Grado Académico:

Años de experiencia laboral:

Años de permanencia en la institución:

Opciones de Respuestas: Escala de Likert

Siempre=5; Casi Siempre =4; Algunas veces = 3; Casi Nunca =2; Nunca =1

A continuación, se plantean las siguientes preguntas:

Diagnostico situacional de competencias emocionales en trabajadores						
Indicador 01 : Presencia de autoconocimiento emocional		5	4	3	2	1
P01	¿Ha realizado usted alguna vez un análisis de sus fortalezas y debilidades en su personalidad?					
P02	¿Ha analizado alguna vez sus reacciones que tiene frente a situación de estrés o incomodidad?					
Indicador 02 : Presencia de autocontrol emocional		5	4	3	2	1
P03	¿Considera usted que ha superado situaciones donde tenía miedo ante nuevos retos u objetivos?					
P04	¿Aplica usted técnicas para el logro del autocontrol de sus emociones frente a cualquier tipo de situación?					
Indicador 03 : Presencia de empatía		5	4	3	2	1
P05	¿Logra usted captar las necesidades de sus compañeros de trabajo y alumnos?					
P06	¿Respeto usted las distintas formas de pensar del resto de sus compañeros?					

P07	¿Brinda usted apoyo a sus compañeros sin esperar algún tipo de retribución?					
P08	¿Considera usted que realmente se interesa por las necesidades de sus compañeros?					
Indicador 04 : Presencia de automotivación		5	4	3	2	1
P09	¿Busca usted auto motivarse frente a situaciones que resultan adversas o que no gozan de sus agrado?					
P10	¿Considera usted que es importante conocer técnicas para lograr un mayor nivel de automotivación en el trabajo?					

Anexo 3. Cuestionario N° 02: Análisis de habilidades directivas.

Objetivo: Recopilar información que permita realizar un diagnóstico situacional de las habilidades directivas en los trabajadores.

La veracidad en sus respuestas ayudara a brindar las soluciones más adecuadas y acertadas para la institución.

La presente es totalmente anónima por lo cual no se está solicitando su nombre, no existen respuestas ni buenas ni malas.

Datos Generales del personal encuestado:

Cargo que ocupa:

Grado Académico:

Años de experiencia laboral:

Años de permanencia en la institución:

Opciones de Respuestas: Escala de Likert

Siempre=5; Casi Siempre =4; Algunas veces = 3; Casi Nunca =2; Nunca =1

A continuación, se plantean las siguientes preguntas:

Diagnostico situacional de habilidades directivas en trabajadores.						
Indicador 01 : Presencia de habilidad de influencia		5	4	3	2	1
P11	¿Considera usted que ha influido positivamente en el desempeño de sus compañeros?					
P12	¿Ha considerado o analizado las razones por las cuales no logro influir en la toma de decisiones de sus compañeros?					
Indicador 06 :Presencia de comunicación asertiva		5	4	3	2	1
P13	¿Considera usted que ha utilizado consciente o inconscientemente un estilo de comunicación asertiva con sus compañeros?					
P14	¿Considera usted que realmente escucha y busca entender el verdadero mensaje de su interlocutor?					
P15	¿Ha sido consciente usted en que su forma de comunicarse repercute en las reacciones de los demás?					
Indicador 07 :Habilidad para solución de conflictos		5	4	3	2	1
P16	¿Ha tomado usted a bien que se le involucre en conflictos en el trabajo con el propósito de solucionarlos?					

P17	¿Considera usted que en los conflictos en que ha sido parte involucrada, su aportación ha sido trascendente para solucionarlo?					
Indicador 08 :Presencia de habilidad para liderazgo		5	4	3	2	1
P18	¿Considera usted que aplica estrategias para fomentar el trabajo eficaz en equipo?					
P19	¿Considera usted que los conflictos tienen mayor probabilidad de solución mediante el trabajo en equipo?					
P20	¿Considera usted que tiene influencia positiva en el rendimiento de sus compañeros?					
P21	¿Considera usted que incentiva la cooperación entre sus compañeros?					

Observaciones:

.....
.....

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo 4. Tablas de frecuencias y porcentajes.

Tabla 12

Cuadro estadístico de competencias emocionales y habilidades directivas

Nivel	Competencias emocionales		Habilidades directivas	
	%	Frecuencia	%	Frecuencia
Aceptable	89%	24	67%	18
Medio	11%	3	33%	9
Preocupante	0%	0	0%	0
Total	100%	27	100%	27

Fuente: Resultados de cuestionarios N° 01 y N° 02

Tabla 13

Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de las dimensiones para las competencias emocionales.

Nivel	Autoconocimiento emocional		Autocontrol emocional		Empatía		Automotivación	
	%	Frecuen.	%	Frecuenc.	%	Frecuenc.	%	Frecuenc.
Aceptable	74%	20	81%	22	96%	26	93%	25
Medio	26%	7	19%	5	4%	1	7%	2
Preocupante	0%-	0	0%	0	0%	0	0%	0
Total	100%	27	100%	27	100%	27	100%	27

Fuente: Resultados de cuestionarios N° 01 y N° 02

Tabla 14

Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de dimensiones para las habilidades directivas.

Nivel	Habilidad de influencias		Habilidad de comunicación asertiva		Habilidad de solución de conflictos		Habilidad de liderazgo	
	%	Frecue.	%	Frecue.	%	Frecue.	%	Frecue.
Aceptable	26%	7	78%	21	74%	20	85%	23
Medio	74%	20	22%	6	26%	7	15%	4
Preocupante	0%-	0	0	0	0	0	0	0
Total	100%	27	100%	27	100%	27	100%	27

Fuente: Resultados de cuestionarios N° 01 y N° 02

Tabla 15

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable competencias emocionales y de la dimensión habilidad de influencia

Nivel	Competencias emocionales		Habilidad de influencia	
	%	Frecuencia	%	Frecuencia
Aceptable	89%	24	26%	7%
Medio	11%	3	74%	20%
Preocupante	0%	0	0	0
Total	100%	27	100%	27

Fuente: Resultados de cuestionarios N° 01 y N° 02

Tabla 16.

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable competencias emocionales y de la dimensión habilidad de comunicación asertiva.

Nivel	Competencias emocionales		Habilidad de comunicación asertiva	
	%	Frecuencia	%	Frecuencia
Aceptable	89%	24	78%	21
Medio	11%	3	22%	6
Preocupante	0%	0	0	0
Total	100%	27	100%	27

Fuente: Resultados de cuestionarios N° 01 y N° 02

Tabla 17.

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable competencias emocionales y de la dimensión habilidad de solución de conflictos.

Nivel	Competencias emocionales		Habilidad de solución de conflictos	
	%	Frecuencia	%	Frecuencia
Aceptable	89%	24	74%	20
Medio	11%	3	26%	7
Preocupante	0%	0	0	0
Total	100%	27	100%	27

Fuente: Resultados de cuestionarios N° 01 y N° 02

Tabla 18.

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable competencias emocionales y de la dimensión habilidad de liderazgo.

Nivel	Competencias emocionales		Habilidad de liderazgo	
	%	Frecuencia	%	Frecuencia
Aceptable	89%	24	85%	23
Medio	11%	3	15%	4
Preocupante	0%	0	0	0
Total	100%	27	100%	27

Fuente: Resultados de cuestionarios N° 01 y N° 02.