



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POST GRADO

TESIS

**RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD
DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL, FERREÑAFE, REGIÓN
LAMBAYEQUE. 2015**

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

AUTOR

Br. VICTOR MANUEL SEGURA PÉREZ

ASESOR

Dr. FRANCISCO VILLANUEVA CHÁVEZ

Línea de Investigación
Gestión Institucional

CHICLAYO – PERÚ

2015



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POST GRADO

TESIS

**RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN
EDUCATIVA LOCAL, FERREÑAFE, REGIÓN LAMBAYEQUE. 2015**

· PRESENTADO POR

Bach. Victor Manuel Segura Pérez

Para obtener el grado de Maestro en Educación.

**Dr. FRANCISCO VILLANUEVA CHAVEZ
ASESOR**

APROBADO POR:

**DR. PEDRO SOPLAPUCO MONTALVO
PRESIDENTE**

**DR. MARTÍN LOZANO RIVERA
SECRETARIO**

**DR. FRANCISCO VILLANUEVA CHAVEZ
VOCAL**

DEDICATORIA

*A mis padres Ysidro y Maximina
paradigmas que guían mi
pensamiento*

*A mi esposa, a mis hijas por su apoyo
incondicional y su comprensión
en cada momento de mi vida.*

*A mis familiares por su comprensión
Y sacrificio y por quién he podido cumplir mi
más anhelado sueño.*

VICTOR MANUEL

AGRADECIMIENTO

*A Dios por amarme y darme las fuerzas
necesarias para seguir adelante y
cumplir mis objetivos.*

*Al Dr. Francisco Villanueva Chávez, por
su sapiencia y valioso asesoramiento.*

*A mis amigos que con cada consejo suyo
motivaron el deseo de llegar a culminar
satisfactoriamente mis estudios de maestría.*

VICTOR MANUEL

INDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	vi
Presentación	v
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xiii
Introducción	xiv

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema	16
1.2. Formulación del problema	21
1.3. Justificación	21
1.4. Antecedentes	22
1.5. Objetivos	28
1.5.1. Objetivo General	28
1.5.2. Objetivos Específicos	28

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Inteligencia emocional	30
2.1.1. Definición	30
2.1.2. Modelo de los cuatro pilares de inteligencia emocional.	32
2.1.3. Pilares de la inteligencia emocional	32
2.1.4. Importancia	33
2.1.5. Tipos	34
2.1.5.1 Inteligencia interpersonal	35
2.1.5.2 Inteligencia intrapersonal	35

2.1.5.3	Inteligencia lingüística	35
2.1.5.4	Inteligencia Lógico - matemática.	35
2.1.5.5	Inteligencia espacial	36
2.1.5.6.	Inteligencia musical	36
2.1.5.7.	Inteligencia kinésico - corporal	36
2.1.6.	Modelo de las cuatro fases de IE o modelo de habilidad.	36
2.1.7.	Modelo de las competencias emocionales	38
2.1.8.	Modelo de la inteligencia emocional y social.	40
2.1.9.	Los cuatro pilares de la Inteligencia Emocional	42
2.1.10.	Principios de la Inteligencia Emocional	43
2.1.11.	Dimensiones de la Inteligencia Emocional según Goleman	44
2.1.12.	Factores psicosociales de la Inteligencia Emocional	46
2.1.13.	La comunicación efectiva en la Inteligencia emocional.	48
2.1.14.	La Inteligencia Emocional y la competitividad laboral.	55
2.2.	Desempeño Laboral	56
2.2.1	Definición	56
2.2.2.	Concepto de eficacia organizacional	58
2.2.3.	Medida de eficacia	60
2.2.4.	Conducta humana en las organizaciones	61
2.2.5.	Dimensiones del desempeño laboral	63
2.2.6.	Evaluación del desempeño laboral	64
2.2.7.	Objetivo de la evaluación del desempeño laboral	65
2.2.8.	Beneficios de la evaluación del desempeño laboral	66
2.2.9.	Las competencias generales para el avance de la carrera	68
2.2.10.	Las siete claves para el desempeño.	69

2.3. Teorías Científicas	71
2.3.1. Sobre inteligencia emocional	71
2.3.2. Teorías sobre la inteligencia emocional de Goleman	71
2.3.3. Teorías de la inteligencia emocional	73
2.4. Marco Conceptual	73

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis	76
3.2. Variables de estudio	76
3.2.1. Definición Conceptual.	76
3.2.2. Definición Operacional.	76
3.2.3. Operacionalización de variables.	78
3.3. Metodología	82
3.3.1. Tipo de estudio.	82
3.3.2. Diseño de Estudio.	82
3.3.3. Población y Muestra.	82
3.3.3.1. Población.	82
3.3.3.2. Muestra.	82
3.4. Método de Investigación.	83
3.5. Técnicas de Recolección de datos.	83
3.6. Métodos de análisis de datos.	84

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis y descripción de los Resultados.	86
4.2. Discusión	91

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

5.1.Conclusiones.	94
5.2.Sugerencias	94
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	96
ANEXOS	99
TABLAS.	
01.- . Modelo de cuatro-fases de inteligencia emocional de Mayer y Salovey.	37
02. Nivel de la estabilidad emocional de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Ferreñafe, 2015.	86
03. Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local, Ferreñafe, región Lambayeque 2015.	87
04. Relación de la estabilidad emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local, Ferreñafe, región Lambayeque 2015.	89
05. Correlación de Pearson de la estabilidad emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Ferreñafe.	90
GRÁFICOS	
01. Nivel de la estabilidad emocional de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Ferreñafe, 2015.	86
02. Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local, Ferreñafe, región Lambayeque 2015.	87
03. Relación de la estabilidad emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local, Ferreñafe, región Lambayeque 2015.	89

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado dando cumplimiento con lo normado por la Dirección de la Escuela de Post Grado de la Universidad “César Vallejo”, presento a vuestro criterio la presente investigación denominada Relación entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local, Ferreñafe, región Lambayeque. 2015, con la finalidad de obtener el grado académico de Magister en Administración de la Educación.

Los beneficiarios directos con los resultados de la presente investigación serán, los trabajadores y directivos de la UGEL Ferreñafe, principalmente, y complementariamente los trabajadores y directivos de las Instituciones Educativas de su ámbito, ya que teniendo el diagnóstico pertinente acerca de las condiciones en que laboran sus trabajadores y su estado emocional de los mismo, los directivos tomarán las decisiones oportunas y correctas planificando la ejecución, de talleres y/o acciones que permitan mejorar el servicio que se brinda a los usuarios y por ende satisfacer las necesidades de los mismos.

La presente investigación aborda la relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral desde la perspectiva que el ser humano no solamente posee habilidades lingüísticas y matemáticas, sino que es capaz de desarrollar habilidades intrapersonales e interpersonales, denominadas también habilidades emocionales y que esta dimensión humana está presente en todos nuestros actos. Asimismo se sostiene que el proceso de atención al público, como objeto de la mejora continua posee tres dimensiones: administrativa, tecnológica y socio humana, en cuyo diseño y ejecución se patentiza lo humano de los agentes fundamentales que participan; es decir, se pone en práctica el pensar y el sentir de la autoridad y de los usuarios. En suma, el proceso formativo, tiene un grado bastante significativo de relación con el cociente emocional de sus agentes

El uso inteligente de las emociones para mejorar el comportamiento y pensamiento de los trabajadores y obtener óptimos resultados, de este trabajo como aporte a la mejora institucional y a la calidad del servicio que se brinda.

Por lo tanto señores miembros del jurado evaluador, hago de vuestro conocimiento que estoy seguro de sus grandes y valiosos aportes y sugerencias, que los tendré en cuenta para mejorar e enriquecer la presente investigación.

EL AUTOR.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación consiste en determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ferreñafe.

Es una investigación correlacional para determinar la relación que existe entre las variables de estudio que se indican, para lo cual se formuló la siguiente hipótesis *Existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ferreñafe*, y para procesar los datos obtenidos se utilizó dos programas estadísticos Excel y SPSS 19. Para contrastar la hipótesis y hallar la relación de variables, se utilizó el Coeficiente de correlación de Pearson (r).

La investigación se realizó en los ambientes de la Unidad de Gestión Educativa Local, para lo cual se planificaron los objetivos de la investigación, teniendo como objetivo general determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ferreñafe.

se utilizó el método de investigación cualitativa-cuantitativa, ya que pretende determinar las características de las relaciones entre variables de estudio, variable 1: inteligencia emocional y variable 2: desempeño laboral.

La técnica de instrumento de recolección de datos fue a través de un test de inteligencia emocional basado en el test de Likert y cuestionario sobre desempeño laboral validados, a toda la población en estudio, para luego aplicarlos a la muestra de estudio.

Se trabajó con una muestra de 45 trabajadores a quienes se les aplicó los instrumentos respectivos.

Los resultados obtenidos nos demuestran que existe relación directa altamente significativa entre las variables, lo que quiere decir: a mayor inteligencia emocional mejores serán los resultados del desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL - F.

PALABRAS CLAVES

Inteligencia emocional.

Desempeño laboral.

ABSTRACT

The present research is to determine the relationship between emotional intelligent and job performance of workers of the Local Education Management Unit Ferreñafe.

It is a correlational research to determine the relationship between the study variables listed, for which the following hypothesis was formulated there a relationship between emotional intelligent and job performance of workers Unit Local Educational Management Ferreñafe and to process the data obtained two Excel and SPSS 19 statistical software was used to test the hypothesis and find the relationship of variables, the Pearson correlation coefficient (r) was used.

The research was conducted in the rooms of the Local Education Management Unit, to which the objectives of the research were planned, with the overall objective to determine the relationship between emotional intelligent and job performance of workers Unit Ferreñafe Local Educational Management.

The method of qualitative and quantitative research was used, as it seeks to determine the characteristics of the relationships between variables under study, Variable 1: emotional intelligent and Variable 2: job performance.

The technique of data collection instrument was through a test of emotional intelligent based on the Likert test and validated questionnaire on job performance, the entire population under study, and then apply to the study sample.

We worked with a sample of 45 workers who were administered the respective instruments.

The results show us that there is highly significant direct relationship between the variables, which means: the higher the better emotional intelligent will be the results of job performance of workers UGELs - F.

KEYWORDS

Emotional intelligent .

Job performance.