



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Inteligencia emocional y gestión del talento humano del
personal del Centro de Atención Residencial San
Antonio-Inabif - 2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Chávez Delgado María Margarita

ASESOR:

Mgrt. Lizandro Crispín Rommel

AREA DE ESPECIALIZACION

Gestión Estratégica del Talento Humano

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

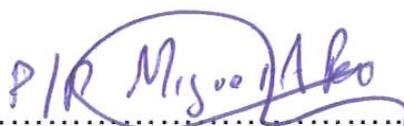
Administración del talento humano

PERÚ – 2017

Jurado de tesis

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Sebastián', written over a horizontal dotted line.

Dr. Sánchez Díaz Sebastián
Presidente

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Enrique Ruiz Tejada', written over a horizontal dotted line.

Mgrt. Ruiz Tejada Enrique
Secretario

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Lizandro Crispín Rommel', written over a horizontal dotted line.

Mgrt. Lizandro Crispín Rommel
Vocal

Dedicatoria

A mis padres:

Con permanente gratitud,
por su apoyo y ejemplo de
vida.

A mi esposo e hijos:

Con el agrado de
Poderles ofrecer todos
mis esfuerzos.

La autora

Agradecimiento

Un reconocimiento especial a la plana docente de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, Sede Lima-Este, por brindarme su soporte, tiempo e información para lograr la realización de esta tesis.

A la Lic. Ruth Ampuero Miranda, Directora del CAR San Antonio-Inabif y al personal del centro por brindarme su apoyo incondicional durante el desarrollo de la presente tesis.

La autora

Declaración jurada

Yo, María Margarita Chávez Delgado, con DNI N° 10661727, estudiante de la Escuela de, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Lima-Este, declaro el trabajo académico titulado “Inteligencia emocional y gestión del talento humano del personal del CAR San Antonio-Inabif - 2017.” declaro bajo juramento que:

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

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

Lima, 02 de diciembre de 2017



María Margarita Chávez Delgado
DNI N° 10661727

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Sede Lima-Este presento la tesis titulada: Inteligencia emocional y gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif - 2017; en cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la inteligencia emocional y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

La tesis consta de siete capítulos, siendo su contenido el siguiente. En el primer capítulo se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, las hipótesis y los objetivos. En el segundo capítulo se presenta la metodología conformada por las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y la contrastación de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados en el cual se examina los resultados obtenidos, con las investigaciones y/o antecedentes previos. El quinto capítulo contiene las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se plantea las recomendaciones y en el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

La autora

Índice

Carátula	i
Jurado de tesis	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tabla	ix
Lista de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	28
1.3. Justificación	59
1.4. Problema	61
1.5. Hipótesis	65
1.6. Objetivos	66
II. MARCO METODOLÓGICO	67
2.1. Variables de investigación	68
2.2. Operacionalización de la variable	69
2.3. Metodología	70
2.4. Tipo de estudio	70
2.5. Diseño	72
2.6. Población, muestra y muestreo	73
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	75

2.8. Métodos de análisis de datos	81
2.9. Aspectos éticos	82
III. RESULTADOS	83
3.1. Análisis descriptivo	84
3.2. Prueba de hipótesis	98
IV. DISCUSIÓN	104
4.1 Discusión	105
V. CONCLUSIONES	110
VI. RECOMENDACIONES	113
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	116
VIII. ANEXOS	122
Anexo A: Matriz de consistencia	
Anexo B: Cuestionario: Inventario emocional BarOn.	
Anexo C: Cuestionario de Gestión del Talento Humano	
Anexo D: Matrices de validación de la variable de gestión del talento humano.	
Anexo E: Base de datos	
OTROS	
Artículo científico	

Lista de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable: Inteligencia emocional.	69
Tabla 2	Operacionalización de la variable: Gestión del talento humano.	70
Tabla 3	Ficha técnica del instrumento: Inteligencia emocional.	76
Tabla 4	Ficha técnica del instrumento: Gestión del talento humano.	79
Tabla 5	Resultados de la validación del cuestionario de gestión del talento humano.	80
Tabla 6	Fiabilidad de los instrumentos.	81
Tabla 7	Nivel de inteligencia emocional.	84
Tabla 8	Nivel de la dimensión intrapersonal.	85
Tabla 9	Nivel de la dimensión interpersonal.	86
Tabla 10	Niveles de la dimensión adaptabilidad.	87
Tabla 11	Niveles de la dimensión manejo del estrés.	88
Tabla 12	Niveles de la dimensión del estado de ánimo general.	89
Tabla 13	Niveles de la gestión del talento humano.	90
Tabla 14	Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según la inteligencia emocional y la gestión del talento humano.	91
Tabla 15	Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según la dimensión intrapersonal y la gestión del talento humano.	92
Tabla 16	Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según la dimensión interpersonal y la gestión del talento humano.	93
Tabla 17	Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según la dimensión de adaptabilidad y la gestión del talento humano.	94

Tabla 18	Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según la dimensión manejo del estrés y la gestión del talento humano.	95
Tabla 19	Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según la dimensión estado de ánimo y la gestión del talento humano.	96
Tabla 20	Correlación la inteligencia emocional y la gestión del talento humano.	98
Tabla 21	Correlación la dimensión intrapersonal y la gestión del talento humano	99
Tabla 22	Correlación la dimensión interpersonal y la gestión del talento humano	100
Tabla 23	Correlación la dimensión de adaptabilidad y la gestión del talento humano	101
Tabla 24	Correlación la dimensión manejo del estrés y la gestión del talento humano	102
Tabla 25	Correlación la dimensión del estado de ánimo y la gestión del talento humano	103

Lista de figuras

		Pág.
Figura 1	Nivel de inteligencia emocional.	84
Figura 2	Nivel de la dimensión intrapersonal.	85
Figura 3	Nivel de la dimensión interpersonal.	86
Figura 4	Niveles de la dimensión adaptabilidad.	87
Figura 5	Niveles de la dimensión manejo del estrés.	88
Figura 6	Niveles de a dimensión del estado de ánimo general.	89
Figura 7	Niveles de la gestión del talento humano.	90
Figura 8	Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según la inteligencia emocional y la gestión del talento humano.	91
Figura 9	Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según la dimensión intrapersonal y la gestión del talento humano.	92
Figura10	Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según la dimensión interpersonal y la gestión del talento humano.	93
Figura 11	Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según la dimensión adaptabilidad y la gestión del talento humano.	94
Figura 12	Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según la dimensión manejo del estrés y la gestión del talento humano.	95
Figura 13	Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según la dimensión estado de ánimo y la gestión del talento humano.	96

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017

La investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo, transversal y de nivel correlacional, pues se determinó la relación entre las variables en un tiempo determinado. La población censal fue de 93 sujetos, pertenecientes al total de trabajadores del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario para las dos variables. Para medir la variable inteligencia emocional se utilizó el cuestionario del autor Reuven BarOn que consta de un cuadernillo con 133 ítems y comprende cinco dimensiones: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés, estado de ánimo general y para la variable gestión del talento humano se utilizó un cuestionario con respuestas de opción múltiple con un total de 30 ítems con tres dimensiones: selección de personal, capacitación de personal y desarrollo del personal.

Los resultados de la investigación determinaron que la inteligencia emocional se relaciona directa ($Rho=0,792$) y significativamente ($p=0.000$) con la gestión del talento humano del personal de atención permanente del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es alta.

Palabras clave: Inteligencia emocional, gestión, talento humano.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between emotional intelligence and human talent management of the permanent care staff of the San Antonio-Inabif Residential Care Center, 2017

The research was of basic type, of non-experimental design, transversal of correlational level, because the relationship between the variables in a determined time was determined. The census population consisted of 93 workers who belong to the entire staff of the San Antonio Residential-Inabif Care Center. For the data collection, the questionnaire was used to measure the emotional intelligence variable. The Reuven BarOn questionnaire was used, which consists of a booklet with 133 items and includes five dimensions: intrapersonal, interpersonal, adaptability, Stress management, general mood and for the human talent management variable, a questionnaire with multiple choice responses was used with a total of 30 items with three dimensions: selection of personnel, training of personnel and development of personnel.

The results of the investigation determined that emotional intelligence is directly related ($Rho = 0.792$) and significantly ($p = 0.000$) with the human talent management of the permanent care staff of the San Antonio-Inabif Residential Care Center, 2017. We tested the hypothesis raised and this relation is high.

Key words: Intelligence emotional, management, talent human.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes

Internacionales

En el mundo actual en el que se desenvuelve el ser humano, es necesaria una formación integral que incluya conocimientos técnicos, habilidades socio-afectivas, y desarrollo de equipos competentes, lo cual permita enfrentar con éxito el mercado laboral. A nivel internacional las diversas investigaciones señalan que tanto la gestión del talento en los humanos como la inteligencia emocional son herramientas básicas que son de necesidad de las instituciones públicas y privadas para trabajar con humanidad y eficacia.

Cotelo (2015) en su tesis: “Inteligencia emocional en cuidadores formales, burnout y satisfacción laboral”, para obtener el grado académico de Máster en Gerontología. Universidad de Coruña, España. Tuvo como objetivo investigar el papel de la inteligencia emocional con relación de la satisfacción laboral y el nivel de sobrecarga (burnout) en los cuidadores formales. Su enfoque fue no experimental. Método: Estudio piloto mediante una investigación descriptiva y correlacional, realizada con 14 cuidadores formales elegidos de manera no aleatoria, pertenecientes a los diferentes perfiles como: psicología, enfermería, terapia ocupacional, educación social, fisioterapia, administración, trabajo social, administración, auxiliares clínicos, los cuidadores participantes tienen edades comprendidas entre los 23 y 51 años.

La investigación se basa en los aportes del psiquiatra Freudenberger en 1974, quien por primera vez definió el termino Síndrome de Burnout (SB) o desgaste profesional, al cual lo describe como una sensación de fracaso y una existencia agotada, debido a una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales y fuerza espiritual del trabajador. Señala que el síndrome psicológico está formado por tres dimensiones: (a) agotamiento emocional, (b) la despersonalización y (c) la disminución de la realización personal. Según los resultados hallados en relación a los niveles de Síndrome de Burnout (SB), y considerando sus tres dimensiones: agotamiento emocional (AE)

despersonalización (D) y realización personal (RP) se señala que el 85,7% de las personas encuestadas tienen un elevado AE, un 100% de los mismos presentan también elevadas actitudes de DP y por último, el 71,4% tiene sentimientos de baja RP en el trabajo. Considerando que el SB viene definido por altos sentimientos de AE, altas actitudes de DP y altos sentimientos de baja DP, se afirmó que un 64,2% de los 14 profesionales que forman parte de la muestra objeto de estudio presentan SB.

En relación a la evaluación de la IE (inteligencia emocional) en los cuidadores formales, se encontró que un 78,6 % de los profesionales mostraban una IE elevada. Con respecto a sus factores, se halló que obtenían puntuaciones altas el 71,4% para el Bienestar, el 50% en Autocontrol y el 92,9% para la Emocionalidad. Estos resultados indican que de manera general los cuidadores formales objeto de estudio presentan una elevada IE por reportar niveles altos.

En el análisis de los resultados de la evaluación de la Satisfacción Laboral se obtuvo que un 64,3% muestran una Satisfacción Laboral alta. Mientras que para sus factores se obtuvo que un 78,6% valora de forma elevada la supervisión y la participación en la organización y que un 71,4% mostraron satisfacción Intrínseca. De modo general, obtenemos que los trabajadores de la organización se encuentren satisfechos laboralmente.

Para las posibles asociaciones entre la IE, SB y la Satisfacción laboral, se utilizó análisis correlacional mediante el coeficiente de correlación de Pearson. Para los resultados del análisis que asocia el Burnout y la Satisfacción laboral se observó asociación existente entre el Agotamiento Emocional y la Satisfacción Laboral, se hallaron resultados significativos negativos, ($r_p = -0,643$; $p < 0,05$). A medida que aumentan los niveles de Agotamiento emocional la satisfacción laboral es menor. Para el análisis de la IE en su asociación con el Burnout, los resultados indican de manera global que la Inteligencia Emocional se asocia con el Bienestar de forma directa, ($r_p = 0,845$; $p < 0,01$), por ello los profesionales con altos niveles de Inteligencia Emocional, manifestarían mayor Bienestar.

Según sus deducciones, el autor concluye que el burnout estaba significativamente correlacionado de forma negativa con la satisfacción laboral, con dimensiones de la inteligencia emocional rasgo, autocontrol y de forma positiva con

la emocionalidad. Concluyó que la inteligencia emocional es un rasgo en los cuidadores formales que influye en la sobrecarga, y que está a su vez se vincula con menor satisfacción laboral.

De acuerdo a lo descrito por el autor podemos afirmar que existe una estrecha relación entre la satisfacción laboral y la inteligencia emocional, debido a que es un factor importante para mejorar significativamente la satisfacción laboral.

Guerrero (2014) en su investigación titulada: "Gestión del talento basado en competencias", para obtener el nivel académico de maestro en Psicología del Trabajo. Universidad Autónoma de Querétaro. (México). Su objetivo general plantea determinar los factores más importantes que influyan en la formación de un ejemplo de diagnóstico en todas las habilidades que tengan como base a las competencias. Para lograr lo antes mencionado, se formó un grupo de 27 gestores del talento humano oriundos de la Ciudad de Querétaro que tengan como herramienta de desarrollo un ejemplar de competencias. Se utilizó como instrumento un tipo de cuestionario cuyo objetivo fue evaluar el ambiente laboral, la gestión del talento humano, los factores organizacionales del trabajo y el modelo de competencias, siendo estas consideradas como las dimensiones claves para un mejor sustento de la creación de un modelo de gestión basado en competencias.

En el estudio se recurre a la teoría de Irigoyen y Vargas (2003), quienes señalan que los últimos cambios de tipo político, económico, social, junto a la revolución de la tecnología y cibernética en los procesos laborales han forjado un acelerado ritmo de crecimiento global en los que cada vez los niveles de competitividad son los más altos. Con respecto al modelo de competencias, señalan que en el mundo laboral de hoy, si las competencias laborales son gestionadas de manera correcta traen beneficios interesantes en la gestión de los recursos humanos.

De las empresas participantes en la encuesta el 72% manejaban un modelo basado en competencias dejando a un 28% de ellas sin contar con esta tecnología. Según los resultados el 89% de ellos son empresas líderes en México, de esas el 64% son líderes mundiales en su ramo y el 94% cuentan con certificaciones de

calidad. El 56% cuentan con procesos estandarizados de manera local y el 49% restante está gerenciado por una estandarización global. El 72% de las organizaciones utilizan herramientas de medición de desempeño. Solo el 60% cuentan con métodos de diagnóstico de habilidades técnicas, mientras que el 40% de ellas no tienen claro quiénes de sus empleados dominan realmente sus actividades. Solo el 20% de las organizaciones utilizan un diagnóstico intelectual y cuentan con herramientas y profesionales para hacerlo, el 80% no conocen el nivel intelectual de su personal. Solo el 40% de los líderes de las organizaciones encuestadas tienen noción del modelo de competencias y el 60% no lo conoce.

Una vez finalizada la investigación, el autor concluye que tanto las condiciones socioculturales como el contexto en donde se labora manifiestan oportunidades y posibles amenazas a nivel empresarial, especialmente el nivel vinculado con la gestión de recursos humanos y del talento en donde un factor clave es la mejora constante de la competitividad que permita que exista un crecimiento económico en este mundo tan globalizado.

El aporte del autor es importante, señala que se gestione un modelo de competencias para desarrollarlas en las instituciones para que estas sean competitivas dentro del mercado laboral.

Según Arambulet (2014) en su investigación: "Diseño de un modelo de sistema de gestión del talento humano", para optar el título de Magister en Sistemas de la calidad. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas. El objetivo fue describir un modelo de sistema de gestión del talento humano para mejorar la gestión de la calidad potenciándola en empresas que tengan el rubro de la manufactura y servicio, considerando que el éxito de una gestión gerencial depende de los siguientes elementos: comunicación, respeto, confianza y comprensión que manifieste el líder hacia sus colaboradores, se manifiesta la importancia de captar el talento y las diferencias individuales de cada trabajador para convertirlos en fortalezas. La investigación es de tipo descriptiva modalidad proyectiva, diseño no experimental. Las técnicas e instrumentos de recolección de datos fueron: observación, registro anecdótico, entrevista no formal semi-estructurada y revisión

documental. El estudio se basó en las teorías de Calderón, G. Álvarez, C y Naranjo, J (2006). Según la investigación, propone el establecimiento de procesos específicos en la Planificación Estratégica del Talento Humano: reclutamiento, selección, inducción, desarrollo de competencias ocupacionales, calidad de vida laboral, pagos y deducciones derivados de la relación laboral y la evaluación del desempeño.

Culminado la descripción del estudio, el autor considera aspectos importantes como: tener en cuenta la importancia de la evolución de la gestión del talento humano en los integrantes de la empresa, mejorar la calidad de los procesos de manera permanente, ubicar oportunidades para desarrollar ventajas competitivas que son sostenibles en el tiempo y concluye con la necesidad de plantear estrategias de gestión del talento humano en Venezuela.

De acuerdo a lo descrito por el autor, es importante que el líder manifieste confianza, comunicación y seguridad para que los trabajadores mejoren su desempeño en una organización.

Aradilla (2013) en su tesis titulada: "Inteligencia emocional y variables relacionadas en enfermería", para optar el nivel académico de Doctor en Diseño Investigación y Tecnología Informática en las Ciencias del Comportamiento. Universitat de Barcelona, España. Tuvo como objetivo general: hacer un amplio estudio sobre el conocimiento que se tiene sobre la inteligencia emocional y sobre sus características. El Tipo de investigación de esta investigación fue y 1544 correlacional cuantitativa. La muestra que se tomó, estuvo conformada por 209 enfermeras estudiantes de enfermería. El instrumento utilizado fue el TraitMeta-MoodScale (TMMS-24).

El estudio se sostuvo en las teorías relacionadas al desarrollo y la medición de la inteligencia emocional en las empresas y organizaciones. En primer lugar, El Inventario del Cociente Emocional (EQ-i), desarrollado por Bar-On (1997), es una de las medidas auto-informadas más ampliamente utilizada en la literatura para evaluar la IE. En su versión original consiste en una escala de 133 ítems, con 7 o 9

ítems para cada componente conceptual: inteligencia intrapersonal, inteligencia interpersonal, adaptación, gestión del estrés y humor general. En segundo lugar, El Inventario de Competencia Emocional (ECI) desarrollado por Boyatzis, Goleman y Rhee (2000), se diseñó para evaluar competencias emocionales y comportamientos sociales positivos, comprende 110 ítems y evalúa 20 competencias que están organizadas en 4 grupos: Autoconciencia emocional, conciencia social, autogestión, y habilidades sociales.

Los resultados de la presente investigación indican que los estudiantes que prestan más atención a sus emociones, tienen más dificultades para afrontar la idea de la muerte y presentan niveles más altos de ansiedad y miedo. Por el contrario, una mejor comprensión y gestión de los procesos emocionales disminuye el distrés emocional que causa el impacto de la muerte. En esta línea, las enfermeras con niveles más altos de comprensión y gestión emocional, presentan menor ansiedad ante la muerte y altos niveles de autoestima. Los resultados relatan que en un 14% de los estudiantes de enfermería se presenta un riesgo de suicidio sustancial y que, así como la depresión, la tensión emocional es un productor significativo del mismo. Concluyó que se deben realizar programas de habilidades emocionales en el currículo de la titulación de Enfermería lo cual permita a los futuros profesionales desarrollar estrategias de afrontamiento ante las situaciones de muerte, sufrimiento y dolor que enfrentaran a lo largo de su actuar profesional.

Según el autor, se considera que es necesario que se implementen programas, talleres de desarrollo de habilidades sociales que respondan a fortalecer la inteligencia emocional de los profesionales en el puesto que se desempeñan.

Castilla (2013) en su tesis cuyo nombre corresponde: "Optimización del talento en las organizaciones: Gestión por expectativas". Para obtener el grado académico profesional de doctor en Psicología Social, Universidad Autónoma de Barcelona. Facultad de Psicología, España. En su investigación detalla como objetivo fundamental el contribuir una perspectiva netamente crítica hacia la práctica de todos los tipos de relaciones humanas que se ven diariamente en todas

las organizaciones. Utilizando un diseño de investigación inductiva se apoyó en varias observaciones que permiten formular hipótesis, la investigación se inició con la existencia de una idea previa sobre el objeto de estudio, llamado problema preliminar o hipótesis de partida. La organización estudiada corresponde al sector de servicios para el individuo y la familia, ubicada en la provincia de Barcelona y dispone de cerca de 40 centros de trabajo en Cataluña, con una plantilla global de 350 personas.

La investigación se sostuvo en dos enfoques básicos relacionados a la gestión del talento humano. En el primer enfoque se precisó la gestión del talento humano como una colección de las típicas prácticas del departamento de recursos humanos, funciones, actividades o áreas de especialización, tales como: reclutamiento, selección, desarrollo y gestión de planes de carrera y de su sucesión (Olsen, 2000; Byham, 2001; O'Neill, 2004; Mecer, 2005). Para estos autores la gestión del talento humano se basa en la optimización de los procesos en relación a las áreas de desarrollo definidas. El segundo enfoque (Kesler, 2002; Pascal, 2004) está orientado a preservar el talento.

Según las observaciones, el autor de la investigación dedujo. Primero: La gestión del talento debe integrarse a la estrategia de la empresa. Segundo: La optimización del talento debe ir de la mano con políticas capaces de captar qué espera el sujeto en la organización y no tanto en cómo debe actuar. Tercero: La gestión del talento debería entenderse como el producto de multiplicar competencias por compromiso, siendo este el factor diferencial y el determinante en el talento. Cuarto: La optimización del talento implica desde los RR.HH tener claramente identificado el potencial de los trabajadores que están en la organización. Quinto: Al margen de las innovaciones, la gestión del talento orientada a la optimización de la misma, debe generar los espacios necesarios teniendo en cuenta las buenas prácticas capaces de potenciar el talento en las organizaciones.

Finalizadas sus observaciones, concluye que la gestión del talento tiene que formar parte en todo tipo de estrategias que emplee las empresas.

De acuerdo a lo descrito la gestión del talento humano coloca las empresas que tienen buena predisposición en su propia organización. Las acciones que se toman por parte de la gestión del talento consideran que tal colocación puede llevar a la organización a un rotundo éxito.

Antecedentes nacionales.

Según estudios previos, en el escenario nacional de hoy, donde existen realidades múltiples, complejas y nuevos retos laborales, la inteligencia emocional y la gestión del talento humano son factores claves para cumplir con los objetivos que plantean en una institución u organización, por medio de una atención eficaz y eficiente.

Vizcardo (2015) en su tesis con el nombre de: "Inteligencia emocional y alteraciones del comportamiento en alumnos de 11 a 13 años de Arequipa". Para obtener el grado académico de maestro en Psicología en la Escuela Profesional de Psicología, Sección de Postgrado de la Universidad San Martín de Porres. Tuvo como objetivo estudiar y analizar todo tipo de relación existente entre la inteligencia emocional y las alteraciones en los comportamientos sintomatizados por los alumnos de la institución educativa privada en Arequipa. Empleó un tipo de investigación cuantitativa. Su muestra estuvo conformada por 159 alumnos de 11 a 13 años de edad. Utilizó el inventario de inteligencia emocional de Bar-On ICE en la versión que se utiliza en el Perú, y la escala de alteraciones del comportamiento en la escuela. El estudio se sustenta en el argumento de Zavala y López (2012) quienes sostienen que la inadecuada expresión emocional junto con la falta de una autorregulación emocional se relaciona con problemas de ajuste conductual en niños y adolescentes, y por el contrario la presencia de conductas pro social y altruista se asocia con un alto nivel de inteligencia emocional.

Los resultados encontrados señalan que existe una correlación negativa y significativa entre las alteraciones del comportamiento en la escuela (Estrés = $-.239$, $p < .01$; Ánimo = $-.195$, $p < .01$; Interpersonal = $-.161$, $p < .01$) de las cinco escalas de la inteligencia emocional. No obstante, las correlaciones son bajas.

Según el análisis de la escala general de Inteligencia Emocional, se obtuvo que el 0,6% de alumnos necesita mejorar considerablemente su Inteligencia Emocional, el 21.4% de los alumnos tienen un nivel promedio de Inteligencia Emocional, el 34.6% presenta Inteligencia Emocional bien desarrollada, el 31.4% presenta Inteligencia Emocional muy bien desarrollada y el 11.9% presenta Inteligencia Emocional excelente.

El autor concluyó que el mayor porcentaje de alumnos se ubican en los rangos alto y medio, resultaron siendo pocos o en algunos casos ninguno de los alumnos logra el rango bajo, esto es muy favorable debido a que señale la existencia de habilidades emocionales y una adecuada inteligencia emocional, a su vez el porcentaje de alumnos que manifiestan dificultades en su comportamiento es bajo, esto no quiere decir que no olvidemos al pequeño grupo de alumnos de ser atendidos.

En la investigación se describe la utilización el inventario de inteligencia emocional de Bar-On en alumnos, en el presente estudio de investigación se aplicó para evaluar inteligencia emocional y gestión del talento humano del personal del CAR San Antonio-Inabif.

Casma (2015) en su tesis: "Relación de la gestión del talento humano por competencias en el desempeño laboral de la Empresa Ferrosistemas, Surco, Lima". Para obtener el grado académico de magister en Administración en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Se encargó de analizar profundamente qué relación se encontraba entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa Ferrosistemas, Surco-Lima, año 2015. La muestra estuvo constituida por 84 trabajadores. El tipo de investigación utilizado fue descriptivo, correlacional de corte transversal, con métodos empíricos basados en la observación y método teórico inductivo. Para desarrollar la investigación se recurre a las teorías de Chiavenato (2009), quien refiere que los diversos enfoques de la gestión del talento humano basado en competencias, adaptan sus procesos al siguiente esquema: reclutamiento, selección,

incorporación, desarrollo y retención del recurso humano en una institución laboral.

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la prueba de Pearson, se encontró que la gestión del talento humano por competencias se encuentra relacionada con la variable desempeño laboral ($r=0,65$), resultado que indica que existe una relación significativa entre las variables estudiadas. También se observa que la gestión del talento humano por competencias, se percibe en un nivel medio o regular en un 83,35% y el desempeño laboral en un 97,92%, de lo cual se deduce que ambas variables están asociadas y que varían en forma conjunta. El autor concluyo señalando que la gestión del talento humano por competencias y el desempeño laboral se expresan predominantemente en un nivel medio y que la relación entre las variables es significativa.

Se considera importante gestionar el talento humano para alcanzar una alta competitividad en las instituciones, para ello es necesario aplicar estrategias para lograr el desarrollo del capital humano como factor importante para el éxito de la institución.

Según Marcillo (2014) en su investigación titulada: "Modelo de gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos autónomos descentralizados del sur de Manabí". Para obtener el grado académico de Doctor en Administración. Universidad Privada Antenor Orrego. Su finalidad general en instancia fue plantear un ejemplo de Gestión por Competencias del Talento Humano a fin de mejorar y repotenciar el desempeño de cada empleado que labora en los sectores públicos de los gobiernos descentralizados al sur de Manabí, utilizando la investigación documental del tipo descriptivo y explicativo y a su vez la población fue conformada por directores, jefes por departamento entre otros servidores públicos, siendo un total de 260 correspondiente al 100%. Se realizó una encuesta al 70%. La investigación se sustenta en la teoría de Mac Clelland (1973), quien por primera vez planteo el concepto de gestión por competencias como un modelo, el cual permite evaluar las competencias específicas (habilidades, conocimientos, actitudes) que se requieren en un puesto de trabajo, además permite motivar a las personas a actuar como actores

principales en los procesos de cambio de las empresas para finalmente contribuir a generar ventajas competitivas de la organización.

Según los resultados, los encuestados indican que no existen procesos de gestión de calidad institucional en los Gobiernos Autónomos Descentralizados del Sur de Manabí, el 78% de los encuestados no conocen si existen planes de desarrollo profesional de los funcionarios de las entidades. El 56% señaló que se presentan barreras o puntos críticos en la comunicación entre el los servidores y funcionarios. En el caso de los servidores de los GAD del Sur de Manabí carecen de un sistema de información adecuada para realizar un trabajo eficiente y el 61% de los servidores indican que no emplean procesos para detectar falencias. Los funcionarios en un 72% los procesos no miden el grado de satisfacción. Según los resultados se concluyó que existió escasa o nula atención al talento humano.

En la investigación se señala que se ha dado insuficiente importancia al talento humano, pero es posible plantear un tipo de gestión por competencia del talento humano la cual permita ubicar a los servidores en puestos acordes a su perfil.

Para Huanca (2012) en su tesis titulada: “Niveles de inteligencia emocional de docentes una institución educativa del distrito de Ventanilla – Callao”. Para optar el grado académico de maestro en Educación. Escuela de Postgrado de la Universidad de San Ignacio de Loyola, existe un objetivo primordial de detectar los niveles con respecto a la inteligencia emocional en un grupo de docentes de una institución educativa del distrito de Ventanilla, región Callao. Su investigación fue cuantitativa y correlacional. Su muestra estuvo conformada por 60 sujetos seleccionados de forma intencional. En el estudio se recurrió a las teorías de Gardner (1983), quien refirió que no existe una inteligencia única e indica la inclusión de las inteligencias intrapersonal e interpersonal, y afirma la importancia de los elementos emocionales, afectivos y sociales en el desarrollo de la persona. Mayer y Salovey (1990) pioneros del término “inteligencia emocional” y Goleman (2002) quien planteó un modelo de inteligencia emocional basada dos tipos de competencias: personal y social.

Según los resultados obtenidos en la investigación, se reportó que un alto porcentaje de docentes presentan puntuaciones entre los 85 y 115, logrando alcanzar un nivel de inteligencia emocional adecuado (96,7%), por otro lado, solamente el 3,3% presenta un nivel por mejorar. En la dimensión intrapersonal, el 86.7% de docentes se encuentran en el nivel medio (adecuado) el 3.3% se encuentran en el nivel alto y el 10% en el nivel bajo, lo que indica una adecuada comprensión emocional de sí mismo, asertividad, y auto concepto en la mayoría de los docentes. En el componente interpersonal el 92 % de docentes muestran un nivel medio (adecuado) y un 8% en nivel por mejorar, lo que indica que los docentes son empáticos en su mayoría. Con respecto a la componente adaptabilidad el 96.7% de los docentes tiene un nivel adecuado y el 3.3% por mejorar, es decir muchos de ellos han desarrollado de manera adecuada los siguientes elementos: comprobación de la realidad, flexibilidad y solución de los problemas. En el componente manejo de estrés 83.3% de los docentes se halla en el nivel adecuado, seguido 13.3% que se ubica en el nivel “muy desarrollado” 3.3% en el nivel “por mejorar”. En el componente estado de ánimo el 92% se encuentran en un nivel medio y el 8% en el nivel bajo, lo que evidencia que muchos de los docentes tienen habilidades para disfrutar de sí mismo y con la compañía de otros.

Finalmente, refirió que un gran número de docentes presentan ciertas habilidades que les ayuda a sentirse bien con sus respectivas vidas. En conclusión, se demostró que la mayoría de los docentes en relación al nivel de inteligencia emocional se encuentran dentro del nivel adecuado.

En la investigación, es de vital importancia identificar los niveles de inteligencia emocional del trabajador para que pueda fortalecer los componentes que necesita mejorar y potenciar los que manifiesta.

Con respecto a Matassini (2012) en su tesis titulada: “Relación entre inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institución educativa pública de La Perla – Callao”. Para obtener el grado académico de Maestro en Educación. Universidad de San Ignacio de Loyola. Plantea como objetivo la demostración de la existencia de alguna relación entre los niveles de

inteligencia emocional que poseen docentes y la percepción que presentan sobre el clima organizacional en su institución. Se utilizó el estudio descriptivo-correlacional y toma en cuenta los instrumentos como el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On (adaptado por Ugarriza, 2001) y la Escala de Clima Organizacional de Sonia Palma. La muestra estuvo conformada por 34 docentes de una institución educativa del distrito de La Perla de la Región Callao. La investigación se sustentó en los estudios de Mayer y Salovey en el año 1997 y en la teoría de Bar-On, quien plateó el modelo de la inteligencia emocional y social, describiéndola como un conjunto de habilidades personales, emocionales, sociales y de destrezas que influyen en nuestra capacidad de afrontar y adaptarse efectivamente las demandas de nuestro medio. El modelo de Bar-On está compuesto por cinco componentes: intrapersonal, interpersonal, adaptación, manejo de estrés y estado de ánimo.

Según los resultados del estudio se determinó que sí existe una correlación significativa entre los niveles de Inteligencia Emocional de los docentes y el Clima Organizacional de la institución educativa del distrito de la Perla, Región Callao, habiendo logrado una correlación de 0,536 lo cual indica la existencia de una correlación directa y medianamente buena. En relación a los componentes se encontró que existe una relación estadística significativa y directa entre el componente intrapersonal de la inteligencia emocional y el clima organizacional. No existe una relación estadísticamente significativa entre el componente interpersonal de la inteligencia emocional y el clima organizacional. Existe una relación directa y positiva entre la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional y la variable clima organizacional. Existe una relación medianamente significativa entre el componente manejo del estrés y el clima organizacional. No existe correlación entre el clima organizacional y la dimensión estado de ánimo de la inteligencia emocional. Finalmente, el autor como conclusión señaló la real existencia de una correlación positiva, afirmando que mientras se tenga un mayor nivel de inteligencia emocional le corresponderá un mejor clima organizacional.

En la investigación descrita se considera importante identificar los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores y a los directivos de las empresas para

poner mayor énfasis en el bienestar emocional de todo su personal, y de esta manera mejoren su rendimiento laboral y gocen de un buen clima organizacional.

Por los antecedentes descritos, se considera que las variables en estudio: inteligencia emocional y gestión del talento humano son elementos importantes para la mejora continua y sostenibilidad de toda organización, ya sea pública o privada.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

Bases teóricas de la variable 1: Inteligencia emocional

Wukmir (1967) afirmó:

Las emociones siempre nos ayudan a evaluar si lo que percibimos es ventajoso y propicio para hacer posible la supervivencia, o inversamente. Es por eso que las emociones nos detallan el nivel de favorabilidad de un estímulo para nuestra supervivencia, por lo cual, al basarnos en esta favorabilidad, lograremos categorizar las emociones en función de su componente cualitativo y de su componente cuantitativo. (p.33)

Salovey y Mayer (1990) señalaron a la inteligencia emocional como “la capacidad para identificar e interpretar correctamente los signos y eventos emocionales personales y de los otros, elaborándolos y originando procesos de dirección emocional, pensamiento y comportamiento de forma efectiva y apropiada a las metas de la persona y el ambiente” (p.189).

Goleman (1995) definió la inteligencia emocional como: “Toda capacidad que se requiere para aceptar y conocer tanto sentimientos propios como en los demás, siendo eficaz su manejo hacía con los demás y que afecta a los propios pensamientos, estados biológicos y estados biológicos” (p. 30).

Bar-On (1997) lo precisó como:

“Todo tipo de conocimientos y destrezas vinculadas a lo socioemocional que tienen dominio en la capacidad de enfrentar positivamente las demandas requeridas por el

medio. Esta habilidad tiene base en cuán consciente, comprensivo, controlador y expresivo sea el individuo” (p.57).

Cooper y Sawaf (2004) especificaron como:

Es la capacidad que se tiene para comprender, analizar, compartir, sentir y tener sutileza en las emociones tanto como fuente interna de energía como influyente. Comprende una serie de elementos que se relacionan entre sí para llegar a un nivel exitoso de comprensión. (p.83)

Goleman (1995) manifestó que:

Las condiciones intelectuales no son la única garantía del éxito en el ámbito profesional del trabajo, sino tan sólo una causa, el cual unido a las necesidades emocionales cubiertas del personal como equipo, desarrollará el desempeño y los resultados de toda acción gerencial, motivándola emocionalmente a ser cada vez más productiva (citado por Noguera, 2012, p. 23).

Mayer y Salovey (1997) formularon a la inteligencia emocional como: “Inteligencia social que contiene la destreza de observar, supervisar y comprender las propias emociones y la del resto, diferenciar entre ellas y utilizar la información necesaria para guiar tanto el pensamiento como las acciones” (p. 433).

Simons y Simons (1997) “plantearon acerca de la inteligencia emocional como estar relacionada con el carácter y que plantea la similitud entre los dos términos semejantes” (p.26).

Goleman (1997) señaló que:

Las emociones cumplen un rol muy importante dentro de nuestra vida diaria en todo ser humano, pues mediante ellas establecemos la mayoría de las decisiones que tomamos a lo largo de nuestras vidas. Existe personas con un control emocional mucho mayor que otras; que por lo general son las personas que poseen más éxito en sus vidas, en comparación con las personas que tienen un IQ alto, pero con un bajo control emocional; es por eso que es necesario brindar mayor y constante servicio de atención a este tipo de habilidades mencionadas que tengan la capacidad de determinar nuestra vida igual que o más que el capital intelectual. De ello se

desprende que la correlación entre la inteligencia (IQ) y la inteligencia emocional (IE) es muy poca, casi nula. (p.93)

Asimismo, Shapiro (1997) en relación a la inteligencia emocional, señaló: “el control emocional, especialmente el control de la furia y la agresividad, son los problemas de tipo emocional más frecuentes. Felizmente, existen maneras efectivas que permitan activar el área pensante del cerebro que ayudan a inhibir y controlar su ira” (p.28).

Goleman (1998) definió a la aptitud emocional como “una capacidad aprendida, basada en la inteligencia emocional, que origina un desempeño laboral sobresaliente” (p.121). Señaló cinco aptitudes emocionales, agrupadas a su vez en 2 grupos: El primer grupo se trata de la aptitud propia que determina el autodomínio, compuesta por tres aptitudes: La autoconciencia, la autorregulación y la motivación; y el segundo grupo es la aptitud social la que establece el manejo de las relaciones, compuesta por dos aptitudes: la empatía y las habilidades sociales.

La inteligencia emocional (Goleman, 1998) se establece como el verdadero diferencial a la hora de implantar un ámbito competitivo y productivo, tanto a nivel individual como a nivel colectivo. “No solo basta el grado de los conocimientos, el coeficiente intelectual y la experiencia adquirida, son las competencias emocionales, las que determinan los resultados superiores en el ámbito profesional” (citado por Pelekais, Nava, Tirado, 2006, p.45).

Carrión (2001) sustentó que:

La inteligencia emocional considera el dominio emocional, la motivación, perseverancia, disciplina y comprensión hacia los otros. Así mismo, refiere que la persona emocionalmente inteligente es consciente de sí, existe y vive en el aquí y el ahora, no consintiendo que ninguna emoción perturbe o destruya su equilibrio. (p.36)

Es posible emplear con éxito la inteligencia emocional a la dirección de personas en la empresa aún en momentos, en circunstancias tanto difíciles como implicadas, si directivos y empleados conservan un serio empeño en profundizar y resaltar en los sucesivos puntos: las causas de la inestabilidad laboral, la capacidad

del personal directivo de recuperar a los empleados que no rinden y el potencial del empleado para tener una vida satisfactoria. Y si un ejecutivo o jefe determina que la destitución de un empleado es inevitable, hay que evaluar debidamente a priori la consecuencia de la destitución en la organización (Valls, 1997).

Castillo (2004) averiguó:

Que tanto como la inteligencia emocional como el desempeño laboral mediante su correlación tomó como muestra 36 asistentes, aplicó un tipo de diseño ex post-factum y utilizó como instrumento el cuestionario que se basa en el cuadro de cociente emocional que sirve para establecer la existencia o no de los dos temas de estudio. Se obtuvo un resultado negativo para la correlación moderada entre la escala de presiones del trabajo y desempeño laboral. Con respecto a las escalas de conciencia propia emocional, expresión emocional, intuición, descontento constructivo, calidad de vida, conexiones interpersonales, óptimo rendimiento, poder personal, intuición, etc., se comprobó que existen correlaciones positivas. (p.6)

Goleman, Cherniss y Bennis (2005) sostuvieron que:

La capacidad que se tiene de expresar y recibir como analizar y observar emociones está dado por la inteligencia emocional y que permite al que lo posea la habilidad de pensar con las emociones, de tener control de sí mismo y de las emociones de los demás. En adición sostienen que es la unión de aptitudes cognitivas con las emocionales. Asimismo, permite evaluar y expresar emociones no internas como propias. Se puede aumentar la capacidad de comprensión emocional y de saber responder ante estímulos contrarios que puedan perjudicar la estabilidad emocional (citado por De León, 2013, p. 14).

Ramos y Fernández (2009) señalaron que:

A veces la fuerza y seguridad emocional inducen a reaccionar en cierta dirección. En ocasiones la mayor parte de personas trabajan sin nada que los motive, piensan que solo es por conseguir dinero y sienten disgusto y tristeza, hasta que finalmente optan por renunciar, es en este caso que las emociones se presentan de manera decisiva y no obstante hacen que no se continúe con el trabajo, esto no es posible ya que el propio estado de ánimo imposibilita la ejecución y en estas ocasiones suele ser que razón y emoción están unidas (citado por De León, 2013, p. 15).

Domínguez (2008) refirió que:

La inteligencia emocional cumple un rol importante en nuestra vida ya que es el eje de nuestro comportamiento, por tanto, el éxito o el fracaso en la vida del ser humano es una manera consciente de controlarlos internamente, así como la comprensión de nuestro semejante. Algunos estudiosos sostenían que la inteligencia emocional es el resultado de saber aplicarlo en su debido tiempo; señala a la inteligencia emocional como una fuente infinita que será usada a cualquier edad de la vida del ser humano, es innato en el hombre que se da mediante la capacidad de sentir y entender. (p.53)

De acuerdo a las definiciones descritas anteriormente podemos definir a la inteligencia emocional como la posibilidad del ser humano de estar en contacto, y conexión con sus propias sensaciones, emociones y comprender las emociones de los demás.

Teorías sobre Inteligencia Emocional

Dentro de las principales teorías tenemos:

En la Teoría de la Inteligencia Emocional de Goleman (1999) afirmó que la Inteligencia Emocional está basada en cinco aptitudes básicas, las cuales están divididas en personales y sociales, concibiendo por aptitud una característica de la personalidad o conjunto de hábitos que llevan a un desempeño superior o más efectivo. Estas cinco aptitudes son: Auto-conocimiento, Autorregulación, Motivación, Empatía, Habilidades Sociales. Las tres primeras corresponden a las aptitudes personales y las dos últimas a las aptitudes sociales. Concibiéndose por aptitudes personales aquellas que determinan el dominio de uno mismo y por aptitudes sociales las que determinan el manejo de las relaciones con otras personas y con la sociedad en general.

De la misma forma, en la Teoría de la Inteligencia Emocional de Gil'Adí (2000) formula su teoría tomando en cuenta previamente a Gardner y sus ideas, tomando como referencia las inteligencias múltiples y también a los trabajos realizados por Senge y otros (2000). Considera en primera instancia a la

adquisición que los individuos logran al independizarse y a su enfoque interno, en segundo lugar, el enfoque que tiene el individuo con su interacción en la sociedad y además en el manejo de conflictos a fin de que todo tipo de persona tenga la capacidad de satisfacer su necesidad de aprobación. Expone además lo que es el aprendizaje de forma grupal, la visión compartida, ejemplares mentales. Recalca sobre todo las ideas de Goleman y Cooper con respecto a la carencia mostrada en el coeficiente intelectual que lleva al éxito al individuo, argumentando a la conciencia propia como la autoestima.

Asimismo en la Teoría de Inteligencia Emocional, de Cooper y Sawaf (2004) sustentaron el Modelo de los Cuatro Pilares de la Inteligencia Emocional, en donde descartan la inteligencia del campo del análisis psicológico y las teorías filosóficas ubicándola en el campo del conocimiento directo su estudio y la aplicación, y consideran que : “las habilidades de (a) Conocimiento emocional; (b) Aptitud emocional; (c) Profundidad emocional y (d) Alquimia emocional, son muy importantes para el desarrollo integral del individuo en todo su proyecto de vida” (citado por Araujo, M. y Leal, M., 2007,p. 139).

Según el aporte de las teorías, la inteligencia emocional es un concepto psicológico que procura describir la importancia y el rol de las emociones en la funcionalidad intelectual.

Modelos de la Inteligencia Emocional

En los últimos años, los investigadores interesados en el tema de inteligencia emocional han desarrollado una diversidad de modelos distintos. En términos universales los modelos desarrollados se han basado en tres perspectivas centrales: las habilidades o competencias, los comportamientos y la inteligencia.

Al investigar la perspectiva que ubica la estructura de la inteligencia emocional como una teoría de inteligencia, Mayer (2000) crea una diferencia entre los modelos mixtos y de habilidades. Mientras que los primeros se determinan por un proceso de contenidos que trascienden el análisis teórico hacia su conocimiento directo y aplicativo (Goleman 1995; Cooper y Sawaf 1997; Bar-On 1997); los

modelos de habilidades se centran en el análisis del proceso de “pensamiento acerca de los sentimientos”, en oposición de otras posturas que se concentran únicamente en la percepción y regulación de estos (Salovey y Mayer 1990). A continuación se describirán los tres principales modelos que desarrollaron el tema de la inteligencia emocional.

Modelo de cuatro-fases de inteligencia emocional o modelo de habilidad de Mayer y Salovey

Los autores de este modelo, en sus investigaciones, describieron la inteligencia emocional como la capacidad para identificar y traducir correctamente los signos y eventos emocionales propios y de los otros, procesándolos y generando procesos de dirección emocional, pensamiento y comportamiento de forma efectiva y adecuada a las metas personales y el ambiente. Es decir, la capacidad del individuo para acceder a sus emociones y crear una sintonización e integración entre sus experiencias (Mayer y Salovey, 1997).

El modelo de habilidad más conocido es el de las cuatro-fases perteneciente a la inteligencia emocional, busca conocer, comprender, analizar y controlar las emociones. La inteligencia emocional la escriben como “la capacidad o destreza para poder pensar emocionalmente con autoridad, por lo cual es distinto de la competencia en emociones y del logro que se tienen de ellas” (Mayer y Salovey, 1997, p. 15).

El modelo mencionado en cuestión se compone de 4 fases de capacidades en emociones. Las más básicas, llamadas también como las primeras capacidades corresponden a la propia identificación de emociones que tiene el individuo y a su percepción. Si hablamos de su correspondiente desarrollo, hablamos de la construcción emocional que comienza en los infantes al percibir las primeras emociones. Conforme el individuo va creciendo con el tiempo esta habilidad empieza a ser más discriminante y precisa para luego desarrollarse un rango de emociones percibibles. Una vez finalizada esta etapa, llega el punto en donde las emociones ya son asimiladas a su cabalidad y comparadas con otras ideas y sentimientos.

A nivel consciente, es el sistema límbico el responsable de alertar ante los estímulos, dependiendo del aviso ya sea que siga en el nivel inconsciente, quiere decir que en esta segunda fase no se está siendo posible el uso de las emociones para resolver cualquier tipo de problema. No obstante, al ser la emoción completamente y conscientemente estudiada y evaluada se logra encaminar la toma de decisiones y se manda ciertas acciones. Siguiendo de etapas, es en la tercera en donde se compone de reglas y experiencias personales que rigen el conocimiento de las emociones. En este nivel el ambiente y la cultura influyen y cumplen un vital rol. En la última y cuarta etapa, las emociones son manejadas y reguladas con respecto al control y el inicio de sentimientos y emociones con el objetivo de promover un crecimiento propio y para los demás individuos. En cada una de las etapas de este modelo existen otras habilidades que unidas forman una definición única de inteligencia emocional y es definida como la capacidad de asimilar, entender y razonar las emociones tanto internas como externas (Mayer y Salovey, 1997).

Es esta perspectiva específica la que busca asimilar, comprender, analizar, observar y luego controlar las emociones. Las habilidades básicas de este modelo son: (a) Percepción emocional: es la capacidad de reconocer a las emociones en otros individuos, circunstancias, motivos, etc., mediante lenguaje corporal, lenguaje, comportamiento y apariencia. (b) Facilitación emocional del pensamiento: las emociones existen lo suficiente útiles como para que puedan ser generadas como ayuda para el juicio y la memoria concerniente a los sentimientos. (c) Comprensión emocional: habilidad para interpretar los significados de las emociones con respecto a las relaciones, por ejemplo tristeza casi siempre acompañado a la pérdida y (d) Regulación emocional: habilidad para utilizar reflexivamente o desprenderse de una emoción, dependiendo de su naturaleza informativa o utilitaria tanto a los placenteros como a aquellos que no lo son.

Modelo según Daniel Goleman.

Goleman (1995,1998, 2001) definen la inteligencia emocional como aquella habilidad de reconocimiento y manejo de las propias emociones, de motivación y monitoreo de las relaciones. El esquema de las competencias emocionales

(Goleman, 1998) está conformada por un conjunto de competencias que dan facilidades a los individuos en el control de emociones propias y externas (Boyatzis, 2000). Este esquema plantea la inteligencia emocional en partes de una teoría basada en el desarrollo y que a su vez plantea una teoría que evalúa un desempeño basado en pronósticos de excelencia a nivel laboral. Es por esto que se considera una teoría mixta entre cognición, motivación, inteligencia y neurociencia que es la que incluye todos los procesos cognitivos y los que no lo son (Mayer *et al.* 2001, Matthews *et al.* 2002).

Inicialmente ideó su modelo en base a 5 etapas que con el tiempo las redujo a 4 que tienen un total de 20 habilidades en cada fase: 1) autoconciencia: es la habilidad para conocer las propias emociones, sentimientos y estados internos; 2) autocontrol: habilidad para manejar los sentimientos propios así como las obligaciones, impulsos y estados de ánimo; 3) conciencia social, el reconocimiento de los sentimientos, preocupaciones y necesidades de otros y 4) Capacidad para manejar las relaciones de una forma efectiva, buena y construyendo redes de soporte (Goleman, 2001).

Modelo según Bar-On.

Utiliza los pensamientos de Salovey y Mayer (1990) para definir la inteligencia emocional. En su texto la define como aquel grupo de elementos que contienen conocimientos y capacidades socioemocionales que influyen directamente a la habilidad humana para enfrentar las demandas de la sociedad moderna. Es esta habilidad la que se basa en cuán consciente, comprensivo, controlador y expresivo emocional sea el individuo (Caruso *et al.* 1999; Mayer y Salovey 1995; Bar-On 1997).

El modelo de Bar-On (1997-2000) Inteligencias no cognitivas (EQ-i) Se centra en las competencias que su función es dar explicación acerca de las formas en las que se relacionan los individuos con las demás personas en el medio habitado. Es por eso que tanto la inteligencia emocional como la social son consideradas como un grupo de interrelaciones emocionales y socio personales

que ponen bajo orden a la adaptación y a las demandas del ambiente habitado (Bar-On 2000). En este sentido, el modelo “equivale a un grupo de nociones que son utilizados para sobresalir en la vida constantemente” (Mayer *et al.* 2000p: 402).

Asimismo en el Modelo de la Inteligencia Emocional y Social, propuesta por Bar-On (1997) estableció que está compuesto por cinco elementos: (1) Componente intrapersonal, que implica la habilidad para controlar sus impulsos y manejar emociones fuertes; (2) Componente interpersonal, que viene a ser la habilidad de ser consciente, de comprender y relacionarse con otros; (3) Componente de adaptabilidad o ajuste, que está compuesto por la habilidad para adaptarse a los cambios y solucionar problemas de naturaleza personal y social ; (4) Componente de manejo de estrés, que está compuesto por el nivel de tolerancia y el control de impulsos; y por último, (5) Componente de estado de ánimo, que comprende la habilidad de tener una visión positiva y optimista.

Bar-On (2000) dividió las capacidades emocionales en dos tipos principales: (1) Capacidades básicas, que son esenciales para la existencia de la Inteligencia Emocional: la autoevaluación, la autoconciencia emocional, la asertividad, la empatía, las relaciones sociales, el afrontamiento de presiones, el control de impulsos, el examen de realidad, la flexibilidad y la solución de problemas; y (2) Capacidades facilitadoras, que son el optimismo, la autorrealización, la alegría, la independencia emocional y la responsabilidad social (citado por Gabel, 2009, p. 17).

Cada uno de estos elementos se encuentra interrelacionados entre sí. Por ejemplo, la solución de problemas depende del optimismo, de la flexibilidad y del afrontamiento de las presiones, mientras que la asertividad depende de la auto seguridad.

Los principales cinco componentes conceptuales de la inteligencia emocional y social que involucran los 15 factores medidos por el Bar-On EQ-I, evaluada por el inventario de cociente emocional son los que a continuación se describen.

Componente intrapersonal (CIA).

Es el área encargada de reunir a los elementos tales como: independencia, autorrealización, comprensión propia emocional, asertividad y auto concepto.

Independencia (IN): Capacidad para dirigirse a sí mismo, así como tener seguridad de identidad y de pensamientos que lleven a las emociones en la toma de decisiones.

Autorrealización (AR): Capacidad de hacer un análisis propio y llegar a realizar las metas planteadas y queridas, logrando ser una persona realizada y completa.

Comprensión propia emocional (CM): Capacidad de comprensión y observación emocional de nuestros propios sentimientos, discernir de ellos y conocer sus razones de ser.

Asertividad (AS): Capacidad de expresión de sentimientos y pensamientos sin perjudicar ni juzgar los demás sentimientos, es la capacidad de protección sin daños a los demás.

Auto concepto (AC): Capacidad para realizar un análisis del yo interior del individuo que le permita aceptarse y respetarse, sin prestar atención a los defectos o carencias. Esto conlleva a conocer los límites y posibilidades internas.

Componente interpersonal (CIE).

Es el área que integra a las siguientes habilidades: responsabilidad social, empatía y a la relación interpersonal.

Responsabilidad social (RS): Capacidad de demostrarse uno mismo como un agente servicial con actitud de compromiso y apoyo que forma parte positivamente dentro de un determinado grupo social.

Empatía (EM): Capacidad de ponerse en el lugar de los demás sintiendo las mismas emociones y aprecio de éstas.

Relación interpersonal (RI): Es la capacidad de establecimiento y mantenimiento de relaciones que generen satisfacciones ya que cuentan con cercanía y confianza.

Componente de adaptabilidad (CAD).

Se encarga de reunir los siguientes elementos: prueba de la realidad, flexibilidad y solución de problemas.

Solución de problemas (SP): Capacidad de identificación y definición de todo tipo de problemas y es también la implementación de posibles soluciones a los problemas mencionados.

Prueba de la realidad (PR): Capacidad para clasificar las experiencias y las realidades.

Flexibilidad (FL): Capacidad de realizar un cambio adecuado a las emociones, conductas y pensamientos que puedan variar con el tiempo, para adaptarse con facilidad a las diversas circunstancias.

Componente del manejo del estrés (CME).

Se encarga de integrar a los elementos tales como: tolerancia al estrés y el control de los impulsos.

Tolerancia al estrés (TE): Capacidad de aguantar todo tipo de perjuicios y daños que creen situaciones estresantes que conlleven a la no motivación e incluso a la pérdida del control de nuestras emociones.

Control de los impulsos (CI): Capacidad para aguantar y suspender impulsos provenientes intrínsecamente como extrínsecamente que permitan controlar las emociones.

Componente del estado de ánimo en general (CAG).

Componente que está formado por lo siguiente:

Felicidad (FE): Capacidad de sentirse lleno de vida y de disfrutar de la misma sin miedo a perjudicar a los demás, también permite expresar emociones de una forma muy positiva.

Optimismo (OP): Capacidad de visión de la perspectiva más favorable de la vida y la de mantener actitudes positivas constantemente por más adverso y negativo que sean algunas emociones.

El estudio y el papel de las emociones se habían considerado siempre como un tema ajeno al análisis científico. Se aceptaba que alguien sin emociones o incapaz de controlarlas medianamente bien era un enfermo mental. Este conocimiento casi impensado de las emociones ha dado un vuelco de ciento ochenta grados en los últimos diez años, hasta generar un consenso generalizado en el mundo científico: “las emociones no solo cumplen un papel fundamental en la vida humana, sino que están en el inicio de los sentimientos, la conciencia, y los proyectos personales y colectivos” (Punset, 2008, p. 193).

Por consiguiente, se hace necesario gestionar la emotividad de la persona, tanto para su vida personal como en el entorno profesional. Se debe tener en cuenta que hoy en día “la mejora competitiva de una organización va mucho más allá de poner recursos tangibles, necesitan centrarse en desarrollar capacidades distintivas difíciles de imitar. Éstas tienen su origen en el talento humano encargado de desarrollarlas y aplicarlas” (Pérez, 2015, p. 287).

Si bien cada uno de los modelos tiene sus particularidades, comparten conceptos básicos en común. A nivel general, la IE se refiere a las habilidades para reconocer y regular emociones en nosotros mismos y en los otros. Asimismo, dichos modelos comparten la noción base de la insuficiencia del intelecto para operar de manera óptima sin la IE. De esta manera, se busca el balance de inteligencia entre la lógica, la emoción y nuestras capacidades personales, emocionales y sociales (Goleman, 1995).

En síntesis, los modelos de inteligencia emocional sobre habilidad mental y mixta surgen de dos corrientes de análisis diferentes. Por un lado se tiene a los esquemas de habilidades, que se basan principalmente en las emociones y lo que

conlleva a interactuar con el pensamiento, por otro lado, los mixtos llevan una serie de alternancias con una variedad de características de las habilidades mentales.

Los instrumentos de medición de la inteligencia emocional.

A partir de los modelos de IE se han desarrollado una serie de instrumentos de medición, los que serán descritos en la presente sección. En términos generales, hay dos estrategias de medición de la IE: la primera lo hace mediante la evaluación del desempeño del individuo por medio de un conjunto de competencias (por ejemplo; MSCEIT-MEIS) y la segunda parte, lo hace mediante un auto reporte (por ejemplo; EQ-i y ECI) (Bar-On 1997; Goleman 1998), cuyo objetivo identifica el nivel de presentación de los componentes socio emocionales en la misma conducta. Se considera a este elemento como el más práctico ya que tiene la mejor predicción de inteligencia emocional. En este tema, también los estudios a través de la práctica demuestran un grado de validez y confiabilidad alto. La prueba de EQ-i se ha utilizado y adaptado en varios países y culturas, es por ello que se considera que el estudio realizado por Bar-On (1997, 2000) ya que se destaca por su minuciosidad, así como el instrumento se aplica a muestras con características cronológicas, culturales y geográficas.

Con la finalidad de tener una diferencia clara entre los cuatro principales modelos, se presenta a continuación el siguiente cuadro.

COMPARACION DE LOS TRES MODELOS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Modelo	Mayer y Salovey (1997)	Goleman (1998)	Bar On (2000)
Fundamento teórico	Inteligencia cognitiva.	Teorías de la personalidad, cognición, emoción, motivación, inteligencia y neurociencia. Inteligencias cognitivas y no cognitivas	Inteligencias no cognitivas.
Objetivo	El proceso de la información emocional se da mediante la manipulación cognitiva.	Busca la relación con el desempeño laboral de la persona en la organización.	Identificar el nivel en el que se muestran los componentes emocionales y sociales en la conducta.

Componentes del modelo	Áreas	Áreas y componentes	Áreas y componentes
	<ul style="list-style-type: none"> -Apreciar, percibir y expresar emociones. -Entender y analizar emociones. -Asimilar las emociones. -Utilizar el conocimiento de las diferentes emociones. -Regularizar y reflexionar las emociones para originar, promover el intelecto y crecimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> -Autoconciencia: autoevaluación y autoconfianza. -Autoconciencia emocional -Autodirección: autocontrol, fiabilidad, conciencia, iniciativa. -Aptitud social: comunicación, influencia, liderazgo, manejo de conflictos, cambio. -Relaciones de dirección: visión compartida, trabajo en equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> -Intrapersonal: Conciencia propia emocional, asertividad, autorrealización, independencia emocional. -Interpersonal: empatía, relaciones sociales, responsabilidad social. -Control de emociones/estrés: capacidad para controlar impulsos y tolerar presiones. -Estado de ánimo: satisfacción, optimismo. -Adaptación.

Fuente: Babel, Rajeli 2000

Bases teóricas de la variable 2: Gestión del talento humano.

Evolución de la gestión del talento humano.

Considerando la época histórica económica, existe una evolución en la gestión del talento humano que va desde la época primitiva, donde la caza, pesca y recolección eran las actividades básicas de sobrevivencia, en la cual la toma de decisiones y la autoridad estaba representada por el jefe en la familia y por el trabajo que era en grupo. Luego se pasa a la época esclavista, la cual se caracteriza por la sumisión, supervisión estricta del trabajo, castigo corporal, los esclavos carecían de derechos, generándose la subordinación. Posteriormente en la época feudal, la servidumbre estaba ante el control del “patrón” quien ejercía control sobre el siervo, en esta época algunos trabajadores se independizaron mediante la creación de talleres artesanales. Dicha evolución generó el invento de la máquina en la época industrial, época en donde prevalecían las fábricas que determinaban la relación de

su personal y paso a paso se consolidó el trabajo ya que se simplificó y permitió el crecimiento de nuevas tecnologías.

Sin embargo, en un paralelo a la época mencionada histórica-económica, fue la gestión humana de las organizaciones la que avanzó al punto en que surgieron nuevas escuelas cuyas bases fueron el pensamiento organizacional. Es así que partió el tema de poner énfasis en la “tarea”, continuando al tema de poner atención en la “estructura de la empresa”, posteriormente para dar paso y énfasis a los comportamientos y motivaciones de los individuos. Seguido, dos énfasis de postguerra: Se enfocó en la tecnología y el medio ambiente en donde fueron evolucionando llegando a la época de las “tendencias del management” en los años 70, para que por último se llegue al fenómeno de la “competitividad y la globalización”.

Los investigadores Maslow (1943) Weber (1946) McGregor (1960) Adler (1964) Ouchi (1981) y Herzberg (1959), presentan teorías que explican el comportamiento y la motivación de los individuos. Por su parte, Saldarriaga (2008) y Ospina (2010) indican que las organizaciones operan en un entorno impredecible, dinámico, turbulento y están expuestas a constantes cambios debido al dinamismo del medio en que se desenvuelven y establecen que la gestión humana es un proceso esencial que constituye un factor determinante de competitividad de las organizaciones que afecta directamente todo el proceso administrativo y la toma de decisiones. “Todas estas acciones están relacionadas con la organización laboral con el propósito de asegurar el uso eficiente del talento humano y obtener los objetivos estratégicos organizacionales” (citado por Borzic, 2012, p.3).

Jericó (2001) señaló:

De una forma más breve al talento como aquel personal con habilidades encargadas de a realizar acciones que optimicen los resultados de una manera efectiva en la organización. Además, a todos los profesionales con talento los define como profesionales dedicados, que traslada sus capacidades a la práctica con el fin de mejores resultados tanto en su entorno como en su organización (citado por Prieto, 2013, p.17).

Werther y Davis (2003), sostuvieron que:

La gestión del talento humano vincula a todas las personas que conforman una organización. En el momento en que los gerentes de la organización ejecutan las actividades de recursos humanos como sus responsabilidades y labores, ellos buscan proporcionar todos los aportes de los individuos que generan al objetivo común de lograr todas las metas planteadas por sus respectivas organizaciones (citado por Romero, L., 2015, p. 9).

Marina (2003) afirmó que:

En un mundo cambiante, donde la innovación, el aprendizaje y la adaptación al mercado van a ser continuo y vitales, es indispensable que las organizaciones sean inteligentes. Que sepan aprovechar las capacidades de sus trabajadores, todas las posibilidades de la organización, toda la creatividad que pueda surgir de los esfuerzos cooperados. No se trata de contratar a un gran número de personas de superdotados, sino hacer que el grupo trabaje inteligentemente. Dicho de otra manera: se intenta lograr que un conjunto de individuos con pocas habilidades pueda producir grandes resultados. (p.42)

Según Fuentes (2007) señaló:

Proceso mediante el cual los profesionales alcanzan las competencias elementales en los conocimientos, actitudes y habilidades para hacer las tareas de productividad de una forma crítica, reflexiva y también analítica, argumentando la pertinencia teórica práctica como base de un sustrato ideológico. (p.21)

Vásquez (2008) refirió:

La gestión del talento humano es toda acción que involucre el asumo de un conjunto de medidas tales como: la responsabilidad que deben tener los trabajadores hacia con los objetivos de la empresa, la entrega de pagos de acuerdo a la productividad que genere cada trabajador. (p.34)

Werther & Davis (2008) manifestó:

La gestión del talento humano conlleva a habilidades que toda persona pueda lograr a lo largo de su vida, mediante estudios académicos como por ejemplo en las escuelas, o por estudios no formales como lo es la misma experiencia. Manifiesta

también que es el mejor tesoro que las organizaciones puedan tener. Mientras más valor tenga el talento o capital humano más éxito se obtendrá. (p.10)

Chiavenato (2009) definió a la gestión del talento humano como “grupo de reglas y prácticas fundamentales que se tienen para direccionar todos los aspectos de los cargos gerenciales afines con los individuos correctos, incluyendo reclutamiento, capacitación, recompensas, evaluación del desempeño remuneración y calidad de vida” (p.19).

Medina (2010) menciona: “el talento humano es conocido por todo conocimiento, habilidad y competencia que obtienen los directivos, y que son modificadas en ideas y tareas que generan beneficios para la organización” (p.80).

Mora (2012) recalcó:

La gestión del talento humano es un instrumento estratégico, necesario para afrontar aquellos inéditos retos impuestas por el medio. Se trata de promover el grado de excelencia que tienen las competencias individuales acorde a los requerimientos operativos en donde se vela el desarrollo de las personas acerca de lo que deban hacer o puedan hacer. (p.65)

Aguilera (2010) manifestó:

Que un papel importante dentro de estos elementos de gestión en una organización la ocupa la planificación de los Recursos Humanos, ya que constituye una actividad clave y esencialmente integradora, es el proceso mediante el cual una organización garantiza el número suficiente de personal y optimiza su plantilla, previendo de esta forma las futuras necesidades desde criterios de compromiso social y rentabilidad global, determinando el número ideal de empleados necesarios en cada momento con la calificación y competencia oportuna y en los puestos adecuados en el presente y futuro previsible (citado por Ojeda, 2011, p. 15).

De los conceptos señalados, se deduce que la gestión del talento humano comprende un conjunto de acciones relacionadas entre sí que se ejecutan con el propósito de optimizar las prácticas directivas y así lograr alcanzar el desarrollo y éxito de las organizaciones. “La mejora de dichas prácticas exige la inclusión de

aspectos referentes al funcionamiento del personal, entre los que se destacan los diferentes roles de la gestión del talento humano” (citado por Borzic, 2012, p. 4).

Un talento diferente es el renovador y ambicioso. Este tipo de talento “es aquel que más valor añadido agrega a una organización, ya que independientemente del carácter de la misma o rol en el que se esté desarrollando, este tipo de talento siempre tendrá la posibilidad de innovar para mejorar” (Guerrero, 2014, p. 62).

La concepción de la gestión del talento humano ha avanzado al ritmo que han cambiado las necesidades y requerimientos de la sociedad. Es así que actualmente se concibe como gestión del talento humano lo que hasta inicios del siglo XXI se conocía como departamento de personal o de recursos humanos. Por lo consiguiente, la gestión del talento humano depende fundamentalmente de elementos como: cultura empresarial, estructura empresarial, características con contexto ambiental, los negocios de las empresas y su tecnología empleada en los procesos internos. Sin distinción de estos 6 elementos se debe considerar que la gestión del talento humano está compuesta por personas y organizaciones, es entonces básico el tipo de trato que se les tiene que dar a las personas, ya sea como socios o como recursos.

Según las definiciones descritas podemos definir a la gestión del talento humano como un conjunto de habilidades y destrezas que adquieren los trabajadores con la finalidad de cumplir con los objetivos organizaciones a través del esfuerzo humano coordinado.

Enfoques de la gestión del talento humano.

La evolución de los enfoques y/o modelos han ido cambiando de acuerdo al esquema de la visión de empresa según la historia, las tendencias administrativas y la evolución del rol de cada persona en la organización. En las últimas décadas se ha determinado primordialmente por el cambio en el concepto de personal, dejándose de entender como un costo para pasar a entenderse como un recurso

que genera ventajas competitivas y sostenibles, las mismas que favorecen al logro de todos aquellos objetivos del tipo estratégico que plantea cada organización mediante el compromiso como parte vital.

Esta idea, tal como sostiene Merina Ferreira (2006) en sus artículos que mencionan que todo el sistema se centre tanto en el comportamiento (desempeño laboral) como en las mismas actitudes de los empleados (compromiso organizacional).

Cerna (2006) describe 3 momentos y enfoques de suma importancia para la evolución de la gestión humana hasta la actualidad, siendo estos enfoques los siguientes:

Enfoque del talento humano.

Las personas ya sean varones o mujeres forman el componente elemental que permite que las organizaciones logren sus metas. Es en este proceso en dónde no debe violarse la dignidad de las personas si es que se quiere alcanzar los objetivos trazados por las organizaciones. Únicamente por medio de un enfoque cuidadoso a los requerimientos humanos puede desarrollarse y prosperarse en cualquier organización, existe lo que es la relación persona-organización que es un factor de suma importancia y que de acuerdo a Calderón, Naranjo y Álvarez (2010) las empresas son el espacio en el que la persona tiene la posibilidad de ejecutar una de las actividades más importantes del ser humano de forma armoniosa: el trabajo.

Enfoque administrativo.

Cuando se habla de la parte administrativa de la gestión del talento humano hablamos de compromiso y responsabilidad que debe tener gerente. El área de talento humano existe como medio de apoyo y asesoramiento a la gerencia a través de sus conocimientos y también de sus recursos específicos.

Para determinar, las situaciones de bienestar en cada trabajador y su desempeño correspondiente según el cargo y/o función que le corresponde están bajo responsabilidad directa de su supervisor inmediato y del área de talento humano.

Enfoque proactivo.

De acuerdo con Calderón, Naranjo & Álvarez (2010) la gerencia estratégica en los recursos humanos es el proceso que defiende un enfoque proactivo en la relación estratégica de recursos humanos y presenta como característica más relevante, a diferencia de otros planteamientos anteriores, el reconocimiento de las personas como esencia del éxito de la empresa, principalmente porque pueden ser fuentes de ventajas competitivas sostenibles para la misma. A partir de los desafíos y retos que afrontará la organización, la administración del talento humano puede promover en los empleados y en los gerentes estrategias que les permitan estar a la vanguardia de los problemas en cualquier nivel.

Lo que se intenta es que los tres enfoques se interrelacionen e instalen métodos con estrategias idóneas que puedan hacer posible el mejor desarrollo del recurso humano en las organizaciones, no omitiendo las etapas vitales que toda individuo experimenta en toda su vida en las empresas; esto se trata de los tres fases que todo talento humano atraviesa: el ingreso, el mantenimiento y su salida que a su vez están compuestos por etapas importantes las cuales son: formación y desvinculación, selección, reclutamiento, remuneración y desarrollo, etc. (Pardo, 2007).

La congruencia y el nivel de eficacia que estos procesos influyen en los resultados de la organización de manera directa, por lo tanto, la estrategia de la empresa será alineada con las estrategias de las personas, es decir, la relación, reciprocidad que existe en los planes estratégicos de cada empresa con el plan del talento humano, es debido a que esta última es la que se encarga de desarrollar todo contexto interno de cualquier organización y además de las condiciones que garantizarán la sostenibilidad empresarial dependiendo del momento de desarrollo en que se encuentre.

Modelos actuales de gestión del talento humano

La tendencia presente de la sociedad occidental, en el sector público y privado es la aceptación de modelos de gestión que sirvan de referente y guía en los procesos permanentes de los productos y servicios que ofrecen.

Modelo de proyección organizacional.

Corresponde a la definición de políticas y objetivos organizacionales que den respuesta a los problemas identificados, los requerimientos del mercado y el desarrollo de las capacidades internas, a partir del capital humano. Lo cual permitirá el incremento en la productividad, mejores resultados financieros y la retención de clientes (Calderón, 2008).

Modelo de gestión del cambio.

Este modelo se centra en la transformación organizacional y progreso en la producción, a partir de la implementación de programas y procedimientos que permitan la mejora de los procesos. Deben estar integradas la estrategia, la estructura, la gente, la tecnología la cultura y la política (Calderón, 2008).

Modelo de liderazgo de las personas.

Mediante este modelo se busca generar la movilización del personal y que esto logre aportar progresivamente a la empresa, mediante el desarrollo de lo que llamamos competencias que se dan en ambientes agradables con aprendizajes fáciles y rápidos. También se logra por medio de la mejora de estilos de dirección con la conformación conjunta de directivos con la mejora de la capacidad comunicativa, tomando como soporte a las personas para el desempeño de actividades y motivaciones que se den mediante políticas claras de reconocimientos (Calderón, 2008).

Según el aporte del autor, la influencia positiva y permanente en un conjunto de personas que pertenecen a una determinada organización, ayuda al grupo a seguir y alcanzar una meta en común, lograr objetivos, conservar un buena dinámica, funcionamiento, y a adaptarse a su entorno de manera favorable y exitosa.

Es necesario que los directores de las organizaciones o todo aquel que tiene bajo su responsabilidad personas a su cargo, tenga la habilidad para que las personas puedan ser organizadas y sobre todo para motivarlos a que sigan su

visión y logren sus objetivos y metas, para lo cual el líder debe tener tres capacidades elementales: técnica, humana e intelectual.

Modelo de gestión de la calidad.

La tendencia de la sociedad actual en el sector privado como en el público es elegir modelos de gestión de calidad, lo cual es un instrumento eficaz en el proceso de toda organización para mejorar los productos o servicios que ofrece. A partir de este modelo se crea la cultura de la calidad, mediante la interiorización de prácticas de alto rendimiento, mejoramiento de procesos y facilitando la creatividad e innovación.

El modelo favorece la comprensión de las dimensiones más relevantes de una organización, así mismo establece criterios de comparación con otras organizaciones y el intercambio de experiencias.

Modelo de la productividad.

Este modelo toma en cuenta y valora la formación y motivación que pueda tener el talento humano, debido a que permite hacer a las personas más útiles y eficaces, reduciendo los costos de producción y logrando óptimos resultados.

Leonard Martens (2006) estudioso destacado en los temas de formación por competencias y su relación con la productividad y la competitividad en organizaciones de América Latina, al plantear un modelo que involucra un enfoque dinámico de la relación formación/productividad, parte del siguiente axioma general: el incremento de la productividad es el sustento de la competitividad. Esto es: si la mejora de la productividad es la consecuencia de la innovación y si está contribuye a la aplicación exitosa de nuevos conocimientos a la organización, se tiene determinada la correlación dinámica/interactiva con la formación y competencia laboral.

Desde este punto de vista, el desarrollo de competencias en los trabajadores de una organización conduce a un incremento de la productividad laboral a través

de la innovación y el progreso continuo de los procesos, provenientes de los esfuerzos en la formación.

Modelo de gestión del talento humano por competencias.

De acuerdo con el autor Fernández (2006) “La Gestión por competencias está hecha para introducir nuevos conceptos que sirven en la flexibilidad de dirección hacia los trabajadores y poder adaptarla a las necesidades de la empresa” (p. 22).

Luna (2008) definió:

La gestión por competencias es el instrumento estratégico indispensable para afrontar los nuevos retos que impone el medio. Es promover a nivel de excelencia las competencias individuales, de acuerdo con las necesidades operativas. Garantizar el desarrollo y administración del potencial de las personas, de lo que saben hacer o podrían hacer. (p. 87)

Por lo descrito anteriormente, podemos decir que la gestión por competencias, es un tema estratégico que parte desde la definición de la misión, visión, valores, cultura organizacional entre otros instrumentos que tengan relación con la estrategia de la empresa.

El modelo de competencias puede estar sujeto a diferentes enfoques como: funcionalista, holístico y constructivista.

Enfoque funcionalista

Grados (2006) destaca que este modelo nace en Inglaterra y “La atención se debe enfocar en todas las funciones, las acciones no son personales. Las competencias se crean a partir de identificar todo tipo de relación entre la situación y el resultado” (p.164).

Enfoque holístico

Según Grados (2006) refiere que el enfoque holístico tiene una actitud abierta a la historia, a los acontecimientos, a percibir contextos, ideas y situaciones dentro de múltiples relaciones. “Para este enfoque el todo es más importante que la integración de sus partes; toma en cuenta a la organización como sistema, su cultura organizacional, ética y valores” (p.164).

Enfoque constructivista

Es el enfoque que nace en Francia y que, para Grados (2006) “El constructivismo formula que es más lo que construyen las personas que lo que aprenden y entienden, hace énfasis a la interacción de las personas con su entorno en el proceso de obtener y refinar competencias” (p.164).

Como resultado, el enfoque constructivista considera que sean las personas con menor calificación se unan al proceso de aprendizaje para ser capaces de resolver problemas demostrando lo capaces que puedan volverse hasta dar con el resultado deseado.

Por lo descrito anteriormente, se deduce que el objetivo principal de este modelo es desarrollar al máximo el potencial estratégico (intelectual, laboral y social) de los miembros de la organización.

Ahora bien, la Gestión de Talento Humano hoy en día, debe asumir desafíos importantes en base a tres cambios que se están generando en el contexto en que se desenvuelven las organizaciones.

Un primer cambio se traduce en el contexto mundial, generado por la globalización, diversidad, cambios demográficos y transformación organizacional. En segundo lugar, se observa un cambio en la nueva idea o concepto de la empresa y en tercer lugar se encuentra un cambio en la gestión empresarial.

Fundamento técnico: Las leyes y la gestión del Talento Humano en el sector público.

La gestión del Talento Humano es indispensable en todo tipo de organización, bajo esta consideración, la gestión del Talento Humano que se realiza en el sector público bajo la Constitución Política del Perú establecen leyes como: El Decreto Supremo 1057, con sus reglamentación respectiva, Régimen Laboral Público (Decreto Legislativo N° 276), la ley N° 30057 o también llamada la Ley de Servicio Civil que se publicó en el diario el Peruano el 04 de julio de 2013 y tiene como objetivo principal formular un régimen único y exclusivo para aquellas

personas que prestan sus servicios en entidades del estado, con el propósito que puedan alcanzar una mejor calidad de vida a través de la eficacia y eficiencia, prestando efectivamente servicios de calidad, a través de un mejor servicio civil, así como promover el desarrollo de las personas que la integran.

Es la nueva ley N° 30057 quien busca de alguna manera el desarrollo continuo y mejor de la calidad de servicio que ofrece las entidades estatales así como busca también el incremento de los salarios en la mayoría de sectores públicos, vela además en incentivar el crecimiento personal y profesional de los trabajadores que forman parte de la administración pública, sin embargo, no podrá desarrollar este desempeño si es que las personas no tengan el interés de perfeccionarse y así como la no implementación de nuevas maneras de trabajar en procesos que se acomoden a la realidad nacional del país con respecto a leyes vigentes.

La función pública es el conjunto de actividades que se realizan mediante entidades públicas con finalidad de cumplir todas las funciones y políticas del gobierno, para su cometido existen elementos como: competencias, la investidura y atribuciones correspondientes, lo que compromete una serie de derechos y deberes ejercidos por servidores y funcionarios públicos (Espinal, 2008).

Por consiguiente, si se plantea el bienestar general como fin, se debe contar con actividades que se direccionen a un interés global y común, mediante los poderes que la mismísima Constitución y Ley establecen.

Así mismo para que se obtengan buenas e idóneas gestiones sobre los Recursos del Estado, es necesario que del más bajo nivel al más alto nivel de cargos en la institución, tienen que ejercerlas personas con capacidades y destrezas que puedan velar por la meta de una buena gestión.

En el caso de aquellas entidades del estado se cuenta con la Directiva N°001-2013 SERVIR/GDSRH (Normas para la elaboración del Manual de Perfiles de Puestos – MPP). Que es un documento legal que describe estructuralmente todos los perfiles de quienes conforman la entidad, que están desarrollados mediante por lo siguiente: el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), la estructura orgánica, el cuadro de asignación de personal (CAP) o el cuadro de

puestos de la Entidad (CPE), a que se refiere la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.

Marco legal a nivel del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – MIMP

Mediante D.S DECRETO SUPREMO N° 003-2012-MIMP, de fecha 27 de junio del 2012, se aprobó El Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, determinándose su ámbito de competencia, funciones y estructura orgánica básica; Con la opinión favorable de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y de conformidad con lo establecido por la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y el Decreto Supremo N° 043-2006-PCM, que aprueba los lineamientos para la elaboración y aprobación del Reglamento de Organización y Funciones - ROF por parte de las entidades de la Administración Pública.

Mediante Decreto Supremo N° 002-15, de fecha 12 de mayo del 2015, se modifica el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, en dicho decreto se especifica dos artículos relacionados claramente con la gestión del talento humano, estos son:

Artículo 44.- De la Oficina General de Recursos Humanos, se señala: la Oficina General de Recursos Humanos es el órgano responsable de diseñar, ejecutar, coordinar, supervisar y evaluar las políticas referidas a la gestión y desarrollo del talento humano del Ministerio, para contribuir al logro de los objetivos y metas que coadyuven al cumplimiento de la misión y logro de la visión institucional.

Depende jerárquicamente de la Secretaría General y mantiene relaciones funcionales con los órganos y programas nacionales del Sector Mujer y Poblaciones Vulnerables, con la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR), organismo rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos del Estado, y demás organismos vinculados al área de su competencia.

Artículo 45.- De las funciones de la Oficina General de Recursos Humanos La Oficina General de Recursos Humanos tiene como una de sus funciones: Planificar, diseñar, ejecutar, coordinar, supervisar y evaluar, según corresponda, la implementación de la normativa del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos y de las políticas institucionales para la gestión del talento humano en los órganos y programas nacionales del Sector Mujer y Poblaciones Vulnerables; sector al cual pertenece el Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, Bellavista- Callao.

Los procesos involucrados en la Gestión del Talento Humano.

De acuerdo con Chiavenato (2002) el esquema de Gestión de Talento Humano, contiene seis procesos que permiten la gestión del talento Humano:

Admisión de personas: Procesos utilizados para incluir nuevas personas en la empresa. Incluyen el reclutamiento y selección. Aplicación de personas: Procesos utilizados para plantear las actividades que las personas realizarán en la empresa, orientarán y acompañarán su desempeño. Incluyen diseño organizacional y de cargos, análisis y descripción de cargos, orientación y evaluación de desempeño. Compensación de personas: Procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer sus necesidades individuales más sentidas. Incluyen recompensas, remuneración y beneficios, y servicios sociales. Desarrollo de personas: Procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Incluyen entrenamiento y desarrollo de personas, programas de cambio y desarrollo de carreras y programas de comunicación e integración. Mantenimiento de personas: Procesos utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas. Incluyen administración de la disciplina, higiene, seguridad y calidad de vida y mantenimiento de las relaciones sindicales. Monitoreo de personas: Procesos empleados para acompañar, monitorear y controlar las actividades de las personas según su cargo y verificar resultados en relación a los objetivos institucionales.

Dimensiones de la gestión del talento humano

Selección del personal

Arias (2000) menciona: “la selección de personal se define como un procedimiento para encontrar a la persona que cubre el puesto adecuado, a un costo también adecuado” (p.155).

Chiavenato (2000) "Las personas planean, dirigen y controlan las empresas para que funcionen y operen. No existe organización sin personas, de modo que toda organización está conformada por personas de las cuales dependen para lograr el éxito y mantener su continuidad" (p.122).

Para Chiavenato (2009) lo describió como “la elección del individuo adecuado para el cargo adecuado, o, en un sentido más amplio, elegir entre los candidatos, tratando de mantener o incrementar la eficiencia y el rendimiento del personal” (p.185).

La cobertura de los puestos de trabajo deberá realizarse buscando que éstos sean ocupados por el personal que tenga las características y requerimientos exigidos por el mismo y cumpla con las políticas establecidas por la organización. Sin desmerecer lo primero, es importante recalcar, la posibilidad de realización personal y laboral del postulante el cual saldrá favorecido en el proceso de selección, si el cargo le brinda la oportunidad de aplicar sus conocimientos, su creatividad y se adapta a sus rasgos personales. (Villa Stein, 2013, p. 42)

De acuerdo a lo descrito podemos definir a la selección del personal como a la elección del trabajador de acuerdo a las aptitudes y capacidades del postulante así como a los perfiles y requerimientos de la organización.

Capacitación del personal

Es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a favorecer al desarrollo de los individuos en el desempeño de una actividad (Dessler y Varela 2004).

Según Mondy y Noé (2005) sustentaron lo siguiente:

Una de las maneras en que se obtenga cambios importantes y respuestas proactivas a su existencia consiste en tener por objetivo primordial capacitar a personas que sientan que el cambio pueda afectarlos de una manera positiva. Se sustenta también la importancia de los cambios que toda organización deba experimentar para un mejor desarrollo. (p. 204)

Silíceo (2006) señaló que es la enseñanza acerca del uso de cifras y métodos; la enseñanza que pueda tener todo un pueblo que sienta que todo grado de posible desarrollo se centre exclusivamente en llevar a la práctica lo aprendido. Es el principio mediante el cual las personas conservan y transmiten sus particularidades físicas. (p.98)

Rodríguez (2007) señaló que es la capacitación la cual hace posible el cumplimiento de determinados objetivos. En los cuales se harían referencia al objetivo principal que consiste en el logro de la adaptación del personal al ejercicio que está regida por alguna función o ejecución de tareas para las organizaciones. (p. 249)

Según Bohlander y Snell (2008) indicaron que:

Después de haberse establecido todos los requerimientos para la capacitación, el paso siguiente es el diseño de un ambiente preciso que permita que las personas aprendan satisfactoriamente y se fortalezcan. Para que una capacitación sea exitosa se requiere más que la capacidad de su organización, así como el éxito depende de toda la información que se adquiera del análisis adecuado de todas las necesidades propias y que se puedan utilizar para realizar programas de capacitación de alta calidad. (p. 301)

De acuerdo a lo descrito por el autor, toda capacitación está compuesta de programación de eventos en donde pueden ser vistos como un continuo proceso, siendo el paso inicial el elaborar un análisis sobre las necesidades que tiene la capacitación, los cuales deben ser detallados y a partir de ello fortalecer las competencias, habilidades y promover la innovación.

Desarrollo del personal

De Cenzo y Robbins (2008) afirman: “es estimular las cualidades personales de los empleados de modo que los progresos que se lleven a cabo conduzcan hacia una mayor productividad en la organización” (p.29).

Según Puchol (2012) señala: “el desarrollo personal es un esfuerzo emprendido, organizado y formalizado que se centra en el desarrollo de trabajadores más capacitados” (p.56).

También es llamado como: “compuesto de aprendizajes basadas en experiencias de tipo intencional con propósito, que son brindadas por las empresas pertenecientes a una etapa en específico que sirve para dar oportunidades para mejorar el crecimiento humano” (Chiavenato, 2000, p.335).

Desarrollar personas no solo es brindar información para que aprendan nuevos conocimientos, habilidades y destrezas, y se tornen más eficientes en lo que hacen, sino darles información básica para que adquieran nuevas actitudes, soluciones, ideas y conceptos que cambien sus hábitos y comportamientos lo cual les permita ser más eficaces en lo que hacen: formar es mucho más que informar, pues representa el enriquecimiento de la personalidad humana (Chiavenato, 2009).

Marco conceptual

Gestión: Conjunto de métodos, procedimientos y acciones desarrollados por la gerencia. RAE (2014)

Habilidades: Etimológicamente proviene del latín que significa ser una aptitud que permite el desarrollo de cualquier tipo de actividad o trabajo con efectividad. Esta destreza puede ser innata o adquirida con la experiencia y permite la correcta ejecución de toda acción productiva. (Ferrater, 2000, p.42)

Organización: “representa la percepción que tiene los miembros de la organización para coordinar los métodos, técnicas y habilidades gerenciales y

empleo de los recursos para alcanzar sus metas” (Quispe y Nonones, 2010, p. 34).

Inteligencia Emocional: Se define como “la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciarlos al trabajar con otros, plantea que es un sentimiento que afecta a los propios pensamientos, estados psicológicos, estados biológicos y voluntad de acción” (Goleman, 1995, p.30).

Talento: Jericó (2001) definió el talento a aquella habilidad de cualquier individuo que permitan comprometerse a realizar acciones que optimicen los resultados en la organización de alguna empresa. También, hace una definición a todo profesional con talento a aquellas que puedan poner en práctica sus destrezas para alcanzar los resultados esperados a su alrededor incluida la organización (citado por Prieto, 2013, p.17).

1.3 Justificación

Justificación teórica

Andía (2017) describió la justificación teórica como:

La inquietud del quien realiza la investigación por profundizar a su cabalidad los enfoques que se centran en los problemas y su explicación es partir desde un conocimiento propuesto para luego encontrar más explicaciones que cambien lo que inicialmente se contaba como conocimiento. (p.123)

En el estudio se aspiró a contribuir en el entendimiento entre lo organizacional y lo personal del CAR San Antonio - Inabif. Es desde esta intención que el trabajo de investigación es una base teórica que hace posible el análisis de las variaciones dadas como consecuencia de la relación entre algunos factores algunos factores de las variables de estudio: inteligencia emocional y Gestión del talento humano.

Justificación metodológica

Según Andía (2017) señaló:

“Si los resultados de la investigación (modelos, metodologías, etc.) y los instrumentos utilizados como parte de dicho proceso pueden ser de aplicación en otros estudios, estamos frente a una aporte metodológico” (p.123).

El acudir a técnicas de investigación en estadística conllevó al cumplimiento de los objetivos trazados y, es más, se proporcionó herramientas utilizadas en los procesamientos de información y datos la cual permitió que se verifiquen todas las pruebas de hipótesis que posteriormente pueda ayudar en la toma de decisiones.

Justificación práctica

Es necesario contar con el presente estudios de investigación, pues permitió dar a conocer el diagnóstico de las variables estudiadas en su momento, a partir de ello las autoridades cuentan con la información que les permite valorar y comprender de una manera racional las variables Inteligencia emocional y Gestión del talento humano del personal del CAR San Antonio Inabif,- 2017.

Esta investigación tiene justificación práctica, ya que sus resultados permitió adecuar los conocimientos adquiridos acerca de la relación de la inteligencia emocional y la gestión del talento humano, las emociones determinan cómo respondemos, nos comunicamos, nos comportamos y funcionamos en el campo laboral; por tanto estas emociones que en conjunto constituyen la inteligencia emocional, y la gestión del talento humano deben ser tomadas en cuenta en nuestro vivir personal y social diario, especialmente en el instituciones donde se brinda atención integral a una población de niñas, niños y adolescentes vulnerables.

Justificación social

Para Andía (2017) “se manifiesta en el interés del investigador por los beneficios o contribuciones que se pretenden dar a través de los resultados obtenidos a los beneficiarios del estudio” (p.123).

Los resultados obtenidos serán de utilidad para la dirección y administración del Centre de Atención Residencial San Antonio – Inabif, para que conozcan el diagnóstico de su personal respecto al tema en estudio y a partir de ello consideren las sugerencias, las mismas que permitan beneficiar al personal del CAR, en base a una adecuada inteligencia emocional y a una gestión favorable del potencial humano, con fines de obtener los estándares esperados de atención a los usuarios y cumplir con los objetivos de la institución.

El Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, para cumplir con las funciones que se establece, cuenta con personal que tienen estudios técnicos, superiores y especialidades de acuerdo al perfil y función de cada área. El personal del Centro de Atención Residencial es el siguiente:

Personal básico, compuesto por Director(a), un equipo técnico integrado por psicólogos, trabajadoras sociales, educadoras y personal de atención permanente.

Personal de apoyo, el cual está compuesto por profesores de talleres, personal de administración, cocina, lavandería y mantenimiento.

Personal voluntario, el cual está integrado por personas que en forma voluntaria realizan actividades definidas en convenios de colaboración, para complementar o reforzar la atención integral que se les brinda a los niños, niñas y adolescentes.

Cabe señalar, que en el CAR, se brinda atención integral a niños, niñas y adolescentes en estado de presunto abandono, mediante una metodología de atención compuesta por cuatro fases, en las cuales la intervención depende de la interrelación de los residentes con todo el personal del CAR, quienes desde sus funciones según su cargo interactúan de manera directa e indirecta con los niños, niñas y adolescentes.

1.4 Problema

A nivel mundial, la sociedad actual está en permanente situación de cambio, los países del mundo vienen teniendo cambios profundos, acelerados y universales, lo cual a su vez genera una transformación social, cultural que afecta al ser humano, es en este proceso que el hombre está en un constante proceso de adaptación a la

sociedad, en la cual sus emociones juegan un papel importante, pues el hombre no solo se circunscribe solamente a un aspecto biológico, físico o racional. El aspecto emocional determina muchas veces su capacidad de resolver sus conflictos y demandas en su centro de trabajo. Las competencias emocionales actualmente han revalorizado todo los estudios realizados sobre las emociones y cogniciones, dando lugar que a lo largo de las últimas dos décadas han enfocado mayor interés a la Inteligencia Emocional. El proceso evolutivo de este fenómeno tiene su origen en los estudios relacionados tanto con la emoción como con la inteligencia.

El concepto de Inteligencia emocional, fue definido por primera vez por los psicólogos Salovey y Mayer (1990) aunque quien popularizó posteriormente el concepto fue Goleman (1995) publicó su investigación titulada “Inteligencia Emocional” donde afirmó que una de las formas para predecir el éxito académico o profesional con precisión es el dominio de la inteligencia emocional la cual es un factor clave inclusive en los tiempos modernos. Goleman (1995) describió: “la inteligencia emocional ha sido establecida como la capacidad para reconocer sus propios sentimientos y la capacidad para controlarlos positivamente en determinadas circunstancias” (p.25).

La inteligencia emocional ha tomado un protagonismo relevante en estos últimos años, pues viene siendo considerada como la capacidad que tenemos los seres humanos para reconocer y regular nuestras emociones, la misma que nos permite tener autocontrol, empatía y buenas interacciones sociales, siendo esto un factor determinante para el éxito de las sector privado y para las instituciones del estado.

Las personas por lo general pasan gran parte de sus vidas trabajando en las organizaciones e instituciones, las mismas que dependen de las personas para operar, producir bienes y/o servicios, atender a los clientes/ciudadano y alcanzar objetivos generales y estratégicos. De igual manera las personas dependen de las organizaciones para obtener sus objetivos personales e individuales. Las organizaciones e instituciones no existirían sin las personas que les dan existencia, dinámica, impulso, creatividad y razón. En este contexto es difícil establecer una

separación entre el comportamiento de las personas y el de las organizaciones y/o instituciones.

A nivel nacional, no somos ajenos a los cambios constantes de las sociedades, se está abordando estos nuevos paradigmas: inteligencia emocional y gestión del talento humano, pues no solo se necesita de capacidades técnicas, experiencias o capacidades necesarias, necesitamos también de contar con habilidades emocionales que nos permita adaptarnos a los cambios continuos y enfrentar nuevos retos, tanto en el ámbito personal, familiar, laboral y social. Asimismo en el ámbito del sector estatal, el Estado desde una perspectiva de modernización busca brindar servicios de calidad al ciudadano y/o usuarios, de manera eficiente y eficaz, siendo necesario para ello contar con el personal idóneo para cada uno de los cargos.

En las instituciones públicas como el Inabif, no somos ajenos a lo referido anteriormente, por ello establecer la existencia de una relación entre la gestión del talento humano y la inteligencia emocional del personal del Centro de Atención Residencial- San Antonio, dentro del contexto de atención integral a niños, niñas y adolescentes que son víctimas de maltrato, abandono emocional, negligencias y vulnerabilidad, se considera básico e importante dicho tema, debido a que todo el personal se convierte en el aliado clave y estratégico por ser el recurso humano que tienen a su cargo el cuidado directo, la protección y trato permanente de los niños, niñas y adolescentes, pues esta población necesita ser comprendida y dirigida para establecer relaciones humanas adecuadas y por ende desenvolverse adecuadamente en la sociedad. El no contar con investigaciones o estudios sobre este tema y la poca información que se tiene al respecto en la Institución, es una situación que se convierte en una necesidad que compete a todos los que formamos parte de dicha institución.

Dentro de este contexto de análisis de las variables en estudio, se propone investigar la vinculación que existe entre la inteligencia emocional y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio – Inabif, entendiendo que todo el personal en la ejecución de sus funciones y/o cargos

que desempeñan, interactúan de manera directa e indirecta con los niños, niñas y adolescentes e influyen en el desarrollo de la inteligencia emocional de los usuarios, mediante el uso adecuado de sus recursos y características personales así como de sus capacidades laborales.

Formulación del problema.

Problema general.

¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017?

Problemas específicos:

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre la dimensión intrapersonal y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre la dimensión interpersonal y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre la dimensión adaptabilidad y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017?

Problema específico 4

¿Qué relación existe entre la dimensión manejo del estrés y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017?

Problema específico 5

¿Qué relación existe entre el estado de ánimo general y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017?

1.5 Hipótesis.

Hipótesis general.

H₀: Existe relación directa y positiva entre la inteligencia emocional y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

Hipótesis específicas.

H₁: Existe relación directa y positiva entre la dimensión intrapersonal y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

H₂: Existe relación directa y positiva entre la dimensión interpersonal y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

H₃: Existe relación directa y positiva entre la dimensión adaptabilidad y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

H₄: Existe relación directa y positiva entre la dimensión manejo del estrés y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

H₅: Existe relación directa y positiva entre la dimensión del estado de ánimo general y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017

1.6 Objetivos.

Objetivo general.

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

Objetivos específicos.**Objetivo específico 1**

Determinar la relación entre la dimensión intrapersonal y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre la dimensión interpersonal y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la dimensión de adaptabilidad y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre la dimensión manejo del estrés y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

Objetivo específico 5

Determinar la relación entre la dimensión del estado de ánimo general y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Variables de investigación

Variable 1: Inteligencia emocional

Definición conceptual

Goleman (1995) definió la inteligencia emocional como: “la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciarlos al trabajar con otros, plantea que es “un sentimiento que afecta a los propios pensamientos, estados psicológicos, estados biológicos y voluntad de acción” (p. 30).

Definición operacional

Se utilizó el cuestionario de BarOn para medir la inteligencia emocional, que consta de un cuadernillo con 133 ítems y comprende cinco dimensiones: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés, estado de ánimo general.

Variable 2: Gestión del talento humano

Definición conceptual

Chiavenato (2009) definió a la gestión del talento humano como “grupo de reglas y prácticas fundamentales que se tienen para direccionar todos los aspectos de los cargos gerenciales afines con los individuos correctos, incluyendo reclutamiento, capacitación, recompensas, evaluación del desempeño remuneración y calidad de vida” (p.19).

Definición operacional

Se utilizó el cuestionario para medir la gestión del talento humano, que consta de 30 ítems y comprende tres dimensiones: selección de personal, capacitación de personal y desarrollo del personal.

2.2. Operacionalización de las variables.

Tabla 1
Operacionalización de la Variable: *Inteligencia emocional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valor	Niveles
Intrapersonal	Comprensión de Sí mismo	7, 9, 23, 35, 52, 63, 88, 116	Escala ordinal Tipo Likert	116 a + C.E muy Favorable
	Asertividad	22,37, 67, 82, 96, 111, 126		
	Autoconcepto	11, 24, 40, 56, 70, 85, 100, 114, 129	Nunca es mi caso (1)	
	Autorrealización	6, 21, 36, 51, 66, 81, 95, 110,125		
	Independencia	3, 19, 32, 48, 92, 107, 121		
Interpersonal	Empatía	18, 44, 55, 61, 72, 98, 119, 124	Pocas veces es mi caso (2)	85-115 C.E Adecuado
	Relaciones interspers.	10, 23, 31, 39, 55, 62, 69, 84, 99, 113, 128	A veces es mi caso (3)	
	Responsabilidad social	16,30,46,61,72,76,90,98,104,119		
Adaptabilidad	Solución de problemas	1, 15, 29, 45, 60, 75, 89, 118	Muchas veces es mi caso (4)	
	Prueba de realidad	8, 35, 38, 53, 68, 83, 88, 97, 112, 127		
	Flexibilidad	14, 28, 43, 59, 74, 80, 103, 131		
Manejo de Estrés	Tolerancia al estrés	4, 20, 33, 49, 64, 78, 93, 108, 122	Siempre es mi caso (5)	84 a – C.E por Mejorar
	Control de impulsos	13,27, 42, 58, 73, 86, 102, 110, 117,130		
Estado de Animo general	Felicidad	2, 17, 31, 47, 62, 77, 91, 105,120		
	Optimismo	11, 20, 26, 54, 80, 106, 108, 132		

Fuente: BarOn Reuven 1997.

Tabla 2
Operacionalización de la Variable: Gestión del talento humano

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valor	Niveles
Selección de Personal	Análisis de puesto	1, 2, 3,	Escala ordinal tipo Likert	Bajo 30-70
	Aptitudes Capacidades	4, 5,6 7, 8, 9,10		
Capacitación de Personal	Competencias	11, 12, 13	Nunca (1)	Regular 71-110
	Habilidades Innovación	14, 15, 16 17, 18, 19, 20	Pocas veces (2)	
Desarrollo Personal	Potencialidades	21, 22, 23	A veces (3)	Bueno 111-150
	Crecimiento	24, 25, 26	Muchas veces (4)	
	Eficacia	27, 28, 29, 30		

Fuente: Chiavenato 2009.

2.3. Metodología.

Para lograr promover e incrementar el conocimiento es fundamental acudir a un conjunto de técnicas, métodos y procedimientos como parte de todo proceso de investigación.

El método empleado en este estudio fue el método hipotético-deductivo. Al respecto, Andía (2017) señala “es hipotético porque se parte de la formulación de problemas de una determinada realidad y en atender suposiciones o soluciones posibles a dichas cuestiones y es deductivo porque se obtiene una conclusión en particular de una o más premisas” (p.65-69).

2.4. Tipo de estudio.

En el momento actual del conocimiento, cualquier investigación es básica como aplicada, mientras que con la primera se busca generar conocimiento, con la segunda se resuelve problemas.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) respecto a la investigación refieren que “según el propósito fundamental de una investigación, puede ser básica cuando a partir de ella se genera un conocimiento o ser aplicada cuando con la investigación se resuelve un problema” (p.xxiv).

La presente investigación es básica, avalado por Vara (2012) quien refiere que: “uno de los intereses de la investigación básica radica en indagar la correlación entre dos variables o diagnosticar algunas situaciones, mediante la aplicación o construcción de instrumentos de medición” (p.202).

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, lo cual es argumentado por Hernández, Fernández y Baptista (2014) quienes sostienen “se maneja la recolección de datos para comprobar hipótesis, con la finalidad de establecer patrones de comportamiento y comprobar teorías a partir de algo fundamental que es la medición numérica y el análisis estadístico” (p.4).

La investigación es de enfoque cuantitativo, pues a partir de las preguntas se han establecido las hipótesis y determinado las variables, las mismas que han sido medidas y analizadas estadísticamente, logrando corroborar las hipótesis planteadas.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirmaron: la investigación descriptiva busca detallar características, propiedades y rasgos relevantes de cualquier fenómeno que se estudie. Mientras que la investigación correlacional tiene como propósito conocer el nivel de asociación o la relación que existe entre dos o más categorías o variables en un contexto particular o muestra. (p.92-93)

Vara (2012) señaló “la investigación es descriptiva, porque describe características, perfiles significativos o cualidades de personas, grupos, comunidades y correlacional porque establece el nivel de relación entre dos o más variables. Pretende explicar cómo se comporta una variable en función de otras” (p.204-210).

Teniendo en cuenta los aportes de los autores, la investigación es descriptiva-correlacional, por un lado se centró en la descripción de particularidades, características, perfiles y a la vez se determinó la relación entre la variable inteligencia emocional y gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

2.5. Diseño.

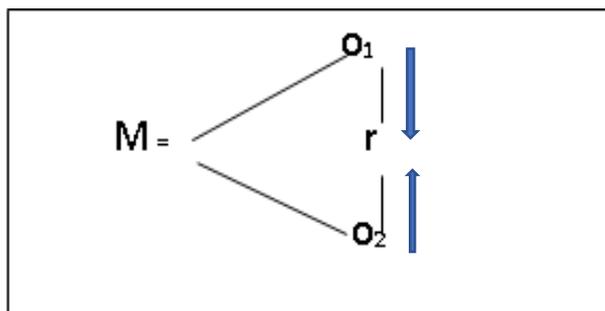
Hernández, Fernández y Baptista (2014), refieren: “el diseño viene a ser el procedimiento o estrategia ideado para lograr conseguir la información que se quiere con el propósito de dar respuesta al problema” planteado” (p.128).

Vara (2012), señala: “un diseño es un procedimiento estratégico que se realiza para responder a las interrogantes planteadas en una investigación” (p.202).

Hernández, Fernández y Baptista (2014) respecto a la investigación no experimental cuantitativa refieren: “es aquella en que no se manipulan intencionalmente las variables, lo que se hace es observar fenómenos tal como se presentan en su contexto original, para posteriormente analizarlos” (p.152).

Considerando la descripción de los conceptos, el diseño empleado en el presente estudio corresponde a los no experimentales de corte transversal, pues se realizó sin manipular las variables y en un tiempo determinado. Se trata de obtener respuestas confiables a las preguntas de investigación y a partir de ello señalar: consecuencia lógica, correlación, contrastación de hipótesis e interpretaciones según los resultados del estudio.

En el siguiente esquema se representa una investigación del diseño tipo correlacional.



Dónde:

M: Muestra: Personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif

O₁: Variable: Inteligencia emocional

O₂: Variable: Gestión del talento humano

r: Relación

2.6 Población, muestra y muestreo.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) describen “al conjunto de todos los casos que coinciden con determinadas características se le conoce como población o universo” (p.174).

La población viene a ser el conjunto de cosas o sujetos que poseen una o más propiedades en común, se localizan en un espacio o territorio y cambian en el transcurso del tiempo, mientras que “la muestra está conformada por los casos extraídos de la población mediante algún procedimiento razonado, y al proceso de seleccionarla se le conoce como muestreo” (Vara, 2012, p.221).

Población: Está conformada por un total de 93 trabajadores, entre hombres y mujeres, con más de seis meses de antigüedad laboral y en todos los cargos, funciones y/o niveles (profesionales, técnicos y auxiliares) del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif.

Distribución de la población.

Cargo y/o función	Régimen			Total
	CAP	CAS	Locador de Servicio (Tercero)	
Director (a)	1			1
Administrador (a)	1			1
Trabajadora Social	4			4
Psicólogo	2	2		4
Educador		2		2
Personal de Atención Permanente (Tutoría, Madre Cuidadora)	5	36		41
Personal de Atención Permanente (Técnico de enfermería)	3		1	4
Médico			1	1
Terapeuta Físico		1		1
Profesor de talleres de danza y deporte			3	3
Terapeuta de Lenguaje		1		1
Apoyo administrativo		1		1
Personal de apoyo – cocina		3	1	4
Personal de apoyo - lavado de prendas		1	1	2
Personal de apoyo - Mantenimiento y limpieza		4	1	5
Conductor de vehículos			1	1
Seguridad			2	2
Otros				15
Total	16	51	11	93

Muestra.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) “a un subgrupo de la población se le conoce como muestra” (p.175).

Tipo de muestreo: No probabilístico intencional.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) al respecto sostuvieron que en la muestras no probabilísticas: “la selección de los sujetos o elementos no obedece a la posibilidad, sino a las intenciones del investigador o a las causas concernientes con las peculiaridades de la investigación. Aquí el procedimiento obedece a la toma de decisiones del investigador” (p.176).

También es avalado por Vara (2012), al respecto señala “el muestreo no probabilístico se efectúa sobre la base del conocimiento y razones del investigador. Se fundamenta principalmente en la experiencia con la población” (p.226).

La muestra de estudio es una muestra censal constituida por 93 trabajadores del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif del distrito de Bellavista-Callao, es decir el total de la población, lo que constituye el tamaño suficiente para tener estimaciones confiables de la población investigada.

La muestra se considera censal porque se eligió el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. En este sentido se establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. De allí que la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra (Arias, 2006).

En vista que la población es pequeña se tomó al 100% para el estudio y esta se denomina muestreo censal, Arias (2006) define a la muestra censal como aquella porción que representa toda la población.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En todo tipo de investigación, para la recolectar datos se dispone de una variedad de instrumentos o técnicas cuantitativas y cualitativas.

Instrumentos.

Vara (2012) al respecto refiere: “para medir o registrar una variable o conjunto de variables se construye un instrumento, en el cual se plantea un determinado número de preguntas, indicadores o afirmaciones (ítems)” (p.248).

Los instrumentos empleados en la investigación fueron el cuestionario y escala de actitudes o prueba estandarizada. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalo “un cuestionario está compuesto por un conjunto de interrogantes en relación a una o más variables que se desean a medir” (p.217).

Para la investigación se ha utilizado dos tipos de instrumentos, el primero una escala de actitudes y/o prueba estandarizada para inteligencia emocional, mediante el cuestionario de inteligencia emocional de Bar-On, el cual consta de un cuadernillo con 133 ítems, comprende cinco dimensiones: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés, estado de ánimo general y el segundo instrumento un cuestionario para gestión del talento humano, que consta de 30 ítems y comprende tres dimensiones: selección de personal, capacitación de personal y desarrollo del personal. Se empleó la escala de Likert. Ambos cuestionarios con 5 opciones de respuesta.

Tabla 3

Ficha técnica del instrumento: Inteligencia emocional

Aspectos complementarios	Detalles
Objetivo	Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.
Contenido	Se aplicó un cuestionario del autor Reuven BarOn que consta de un cuadernillo con 133 ítems y comprende cinco dimensiones: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés, estado de ánimo general.
Autor	Reuven BarOn
Año	(1997)
Tiempo de duración	30 a 45 minutos
Lugar	Callao
Administración	Individual - Colectivo
Dimensiones	5 dimensiones y 133 ítems
Escalas	Nunca es mi caso (1) Pocas veces es mi caso(2) A veces es mi caso (3) Muchas veces es mi caso (4) Siempre es mi caso (5)
Niveles y rangos	116 a + C.E muy favorable 85-115 C.E adecuado 84 a – C.E por mejorar

Descripción del Instrumento.

Este inventario genera un cociente emocional y cinco cocientes emocionales compuestos los mismos que están basados en las puntuaciones de quince sub-componentes.

Los factores centrales más importantes de la Inteligencia Emocional son tres: La Comprensión de sí mismo (habilidad para reconocer y comprender nuestras propias emociones), estados de ánimo y sentimientos, la Asertividad (habilidad para expresar las emociones y sentimientos) y la Empatía (habilidad para reconocer, comprender y apreciar los sentimientos de los otros). Los otros factores centrales son dos: el Control y de los Impulsos y la Prueba de la Realidad.

Estos Factores Centrales dirigen a Factores Resultantes como la autorrealización la solución de problemas, las relaciones interpersonales, lo cual contribuye a la felicidad es decir la habilidad para sentir alegría, satisfacción consigo mismo y con los demás y disfrutar de la vida.

Según Bar-On, los factores centrales y los resultantes dependen de los factores de soporte. Por ejemplo, el darse cuenta de las emociones depende del autoconcepto que incluye el autorespeto, la comprensión y aceptación de sí mismo. La asertividad depende del autoconcepto y de la independencia (que incluye la independencia emocional como también la habilidad para autogobernarse) así es difícil para las personas dependientes y no asertivas expresar sus sentimientos a otros.

El instrumento está conformada por 133 ítems cortos. Emplea respuestas de elección múltiple, tipo Likert. Se considera la auto clasificación de cinco puntos. Requiere aproximadamente entre 30 a 45 minutos para completar el test. Se aplica a personas de 16 a más años.

Validez y confiabilidad.

A través de los años en países sudafricanos, Europeos, Norteamericanos así como en Argentina y México se han realizado diversos estudios de confiabilidad y validez

sobre el I-CE. BarOn. Los resultados confirman que el I-CE es una medición confiable y válida de la Inteligencia Emocional.

Confiabilidad.

La confiabilidad indica en qué medida las diferencias individuales de los puntajes en un test puede ser atribuidos a las diferencias “verdaderas” de las características consideradas” Ugarriza (2001). Los estudios de confiabilidad ejecutados sobre el I-CE en el extranjero se han centrado en la consistencia interna y la confiabilidad re-test. Los coeficientes alfa promedio de Cronbach son altos para casi todos subcomponentes, el más bajo .39 fue para responsabilidad social y el más alto .86 para comprensión de sí mismo.

En nuestro país, Ugarriza (2001) ejecutó los estudios psicométricos hallando un alfa de .93, demostrando la alta confiabilidad del instrumento. Del mismo modo para la población estudiada, se realizaron los análisis psicométricos teniendo un alfa de 0.85%, demostrando nuevamente su alta confiabilidad.

Validez.

Los diferentes estudios de validez del I-CE, esencialmente están destinados a señalar, cuán exitoso y eficiente es este instrumento en la evaluación de lo que se propone. Ugarriza (2001) Nueve tipos de estudio de validación: Validez de contenido, aparente, factorial, de constructo, convergente, divergente, de grupo-criterio, discriminante y validez predictiva ha sido conducida en seis países en los últimos diecisiete años.

Con respecto a la validación, se determinaron: la correspondencia de los criterios, objetivos e ítems, calidad técnica de representatividad y la calidad del lenguaje. Sobre la base del procedimiento de validación descrita, los expertos consideraron la existencia de una estrecha relación entre los criterios y objetivos del estudio y los ítems constitutivos del instrumento.

Tabla 4

Ficha técnica del instrumento: Gestión del talento humano

Aspectos complementarios	Detalles
Objetivo	Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.
Contenido	Se aplicó un cuestionario con respuestas de opción múltiple con un total de 30 ítems con tres dimensiones: selección de personal, capacitación de personal y desarrollo del personal.
Autor	María Margarita Chávez Delgado
Año	2017
Tiempo de duración	15 minutos
Lugar	Callao
Administración	Individual - colectivo
Dimensiones	3 dimensiones y 30 ítems
Escalas	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
Niveles y rangos	Bajo (30-70) Regular (71-110) Bueno (111-150)

Validez y Confiabilidad.**Validez.**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) refirieron “cuando un instrumento realmente mide la variable que se intenta medir, el instrumento cumple con uno de los requisitos: validez” (p.200).

Vara (2010), señala “la validez se refiere al nivel de certeza qué mide el instrumento, explica la particular interpretación que se va a hacer del instrumento” (p.245).

En la presente investigación la validez del instrumento para medir la variable gestión del talento humano fue dada por el juicio de expertos y se corrobora con la matriz de validación del instrumento que presenta resultados favorables en su aplicación.

Tabla 5

Resultados de la validación del cuestionario de gestión del talento humano

Validador	Grado	Institución	Resultado
Rommel Lisandro Crispín	Magister	UCV	Aplicable
Johnny Félix Farfán Pimentel	Doctor	UCV	Aplicable
Milagros Sánchez Masías	Magister	Inabif	Aplicable

Fuentes: Matriz de validación de los instrumentos

Confiabilidad de los instrumentos.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) al respecto señalan “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su reiterada aplicación al mismo sujeto u objeto genera resultados semejantes” (p.200).

Vara (2010) refiere “un instrumento al ser aplicado por segunda, o tercera vez, en contextos similares, debe producir efectos iguales o parecidas” (p.245).

Para establecer la confiabilidad de los instrumentos se aplicó una prueba piloto a una muestra de 30 trabajadores (Centro de Atención Residencial San Ricardo-Inabif) cuyas características eran similares a la población examinada. Para validar los instrumentos de la investigación se realizó con Alfa de Cronbach.

Tabla 6
Confiabilidad del instrumento

Confiabilidad	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Inteligencia emocional	,821	133
Gestión del talento Humano	,848	30

Fuente: Base de datos

Siendo los coeficientes de Alfa de Cronbach superiores a 0.80, indica que el grado de confiabilidad del instrumento es bueno.

2.8. Métodos de análisis de datos.

El análisis estadístico fue en base a los procedimientos descriptivos e inferencial.

Los procedimientos descriptivos, para cuantificar los resultados se utilizó el Programa computarizado del Paquete Microsoft Excel, que facilito el cálculo.

La información para el análisis de datos se utilizó el programa estadístico SPSS, versión 21, para la representación de tablas y figuras a partir de la recolección de los datos obtenidos de las variables inteligencia emocional y gestión de talento humano en la investigación.

Después del análisis descriptivo se probaron la hipótesis del estudio, para esto se utilizó la correlación de Rho Serman, la que a continuación se describe.

De 0.00 a 0.19 Muy baja correlación

De 0.20 a 0.39 Baja correlación

De 0.40 a 0.59 Moderada correlación

De 0.60 a 0.79 Alta correlación

De 0.80 a 1.00 Muy alta correlación

(Bisquerra, 1987, p. 189)

2.9. Aspectos éticos.

La investigación se realizó bajo principios éticos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo y los valores de la investigadora. Primero se pidió la autorización respectiva a la Directora de Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif para desarrollar la investigación en dicho Centro. Segundo, antes de la aplicación de instrumentos y recojo de información, se convocó de manera grupal y/o individual a los trabajadores para informarles sobre los fines, el proceso, la metodología y la importancia de la investigación.

Así mismo la investigación cuenta con la declaración jurada, la cual tiene como fundamento la autenticidad de los resultados obtenidos, los mismos que no son plagiados, ni duplicados, por tanto son reales.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo

Tabla 7

Nivel de inteligencia emocional.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Por mejorar	25	26,9
Adecuado	22	23,7
Muy favorable	46	49,5
Total	93	100,0

Fuente: Elaboración de la base de datos

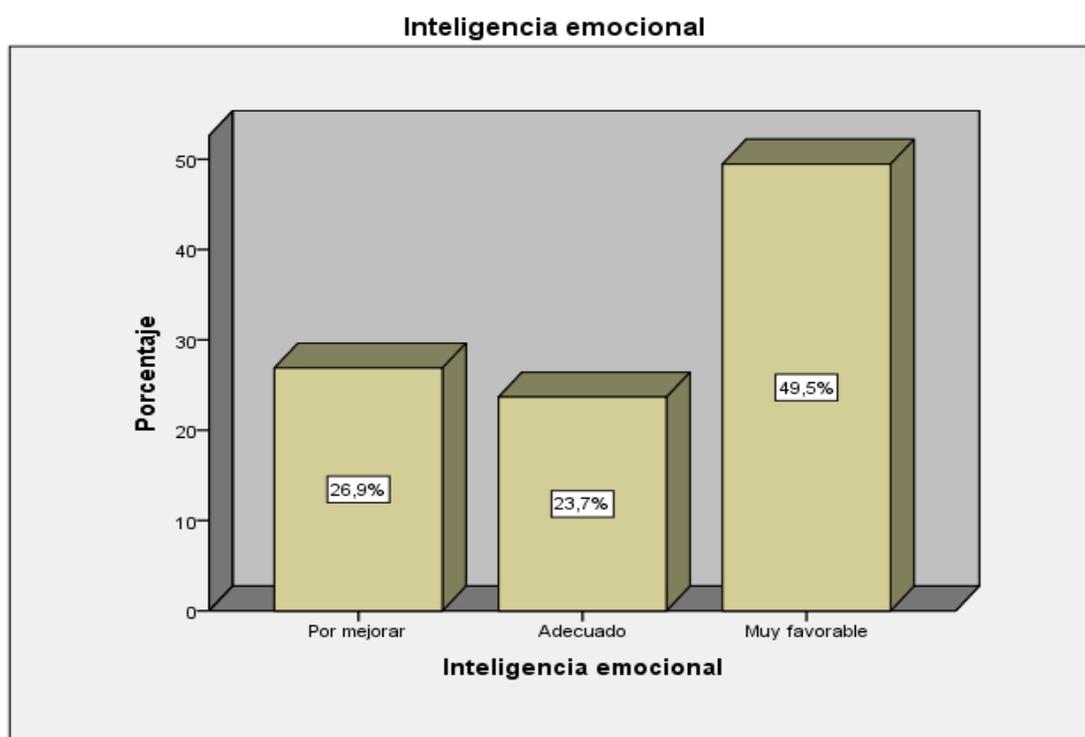


Figura 1. Nivel de inteligencia emocional.

La tabla N° 7 y figura 1. Se puede observar que el personal del centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, el 49.5% del personal presentan un nivel muy favorable de la inteligencia emocional del personal, por otro lado, el 23.7% alcanzó un nivel adecuado de inteligencia emocional, asimismo el 26.9% se encuentra en un nivel por mejorar del personal de atención permanente del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

Tabla 8

Nivel de la dimensión intrapersonal.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Por mejorar	31	33,3
Adecuado	21	22,6
Muy favorable	41	44,1
Total	93	100,0

Nota: Elaboración de la base de datos

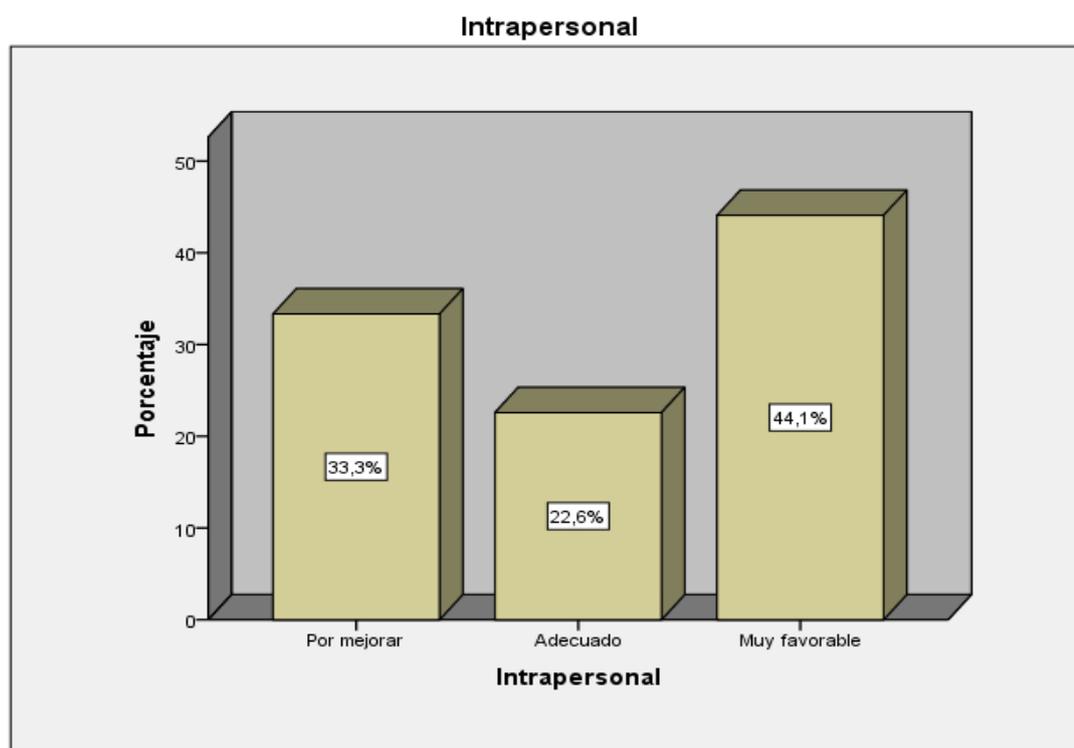


Figura 2. Nivel de la dimensión intrapersonal.

La tabla N° 8 y figura 2. Se puede observar que el personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, el 44.1% del personal presentan un nivel muy favorable de la dimensión intrapersonal del personal, por otro lado, el 22.6% alcanzó un nivel adecuado de la dimensión intrapersonal, asimismo el 33.3% se encuentra en un nivel por mejorar de la dimensión intrapersonal personal de atención permanente del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

Tabla 9

Nivel de la dimensión interpersonal.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Por mejorar	18	19,4
Adecuado	35	37,6
Muy favorable	40	43,0
Total	93	100,0

Nota: Elaboración de la base de datos

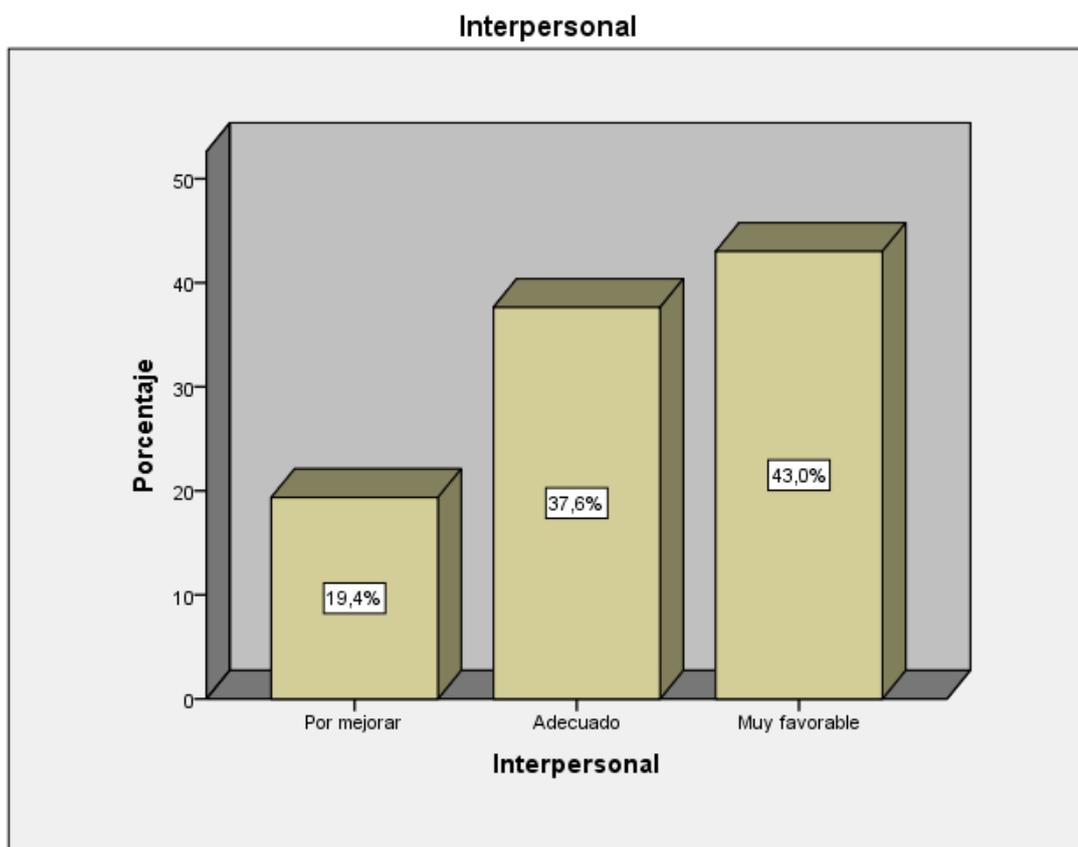


Figura 3. Nivel de la dimensión interpersonal.

La tabla N° 9 y figura 3. Se puede observar que el personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, el 43% del personal presentan un nivel muy favorable de la dimensión interpersonal del personal, por otro lado, el 37.6% alcanzó un nivel adecuado de la dimensión interpersonal, asimismo el 19.4% se encuentra en un nivel por mejorar de la dimensión interpersonal del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017

Tabla 10

Niveles de la dimensión adaptabilidad.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Por mejorar	29	31,2
Adecuado	24	25,8
Muy favorable	40	43,0
Total	93	100,0

Nota: Elaboración de la base de datos

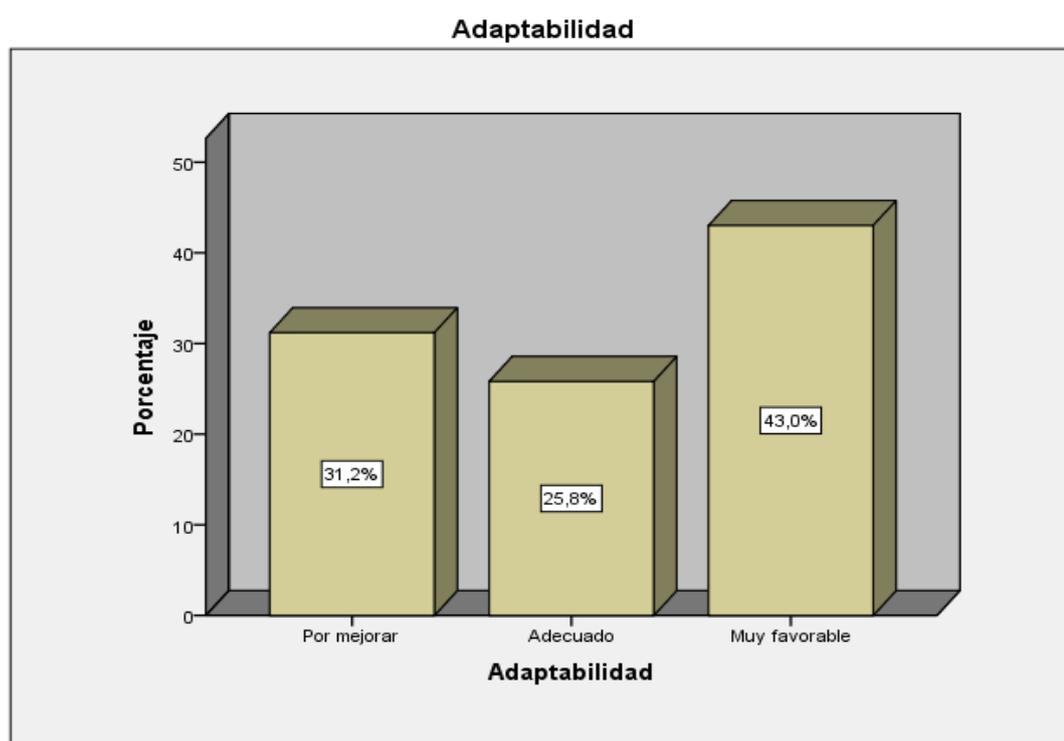


Figura 4. Niveles de la dimensión adaptabilidad.

La tabla N° 10 y figura 4. Se puede observar que el personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, el 43% del personal presentan un nivel muy favorable de la dimensión adaptabilidad del personal, por otro lado, el 25.8% alcanzó un nivel adecuado de la dimensión adaptabilidad, asimismo el 31.2% se encuentra en un nivel por mejorar de la dimensión adaptabilidad del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

Tabla 11

Niveles de la dimensión manejo del estrés

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Por mejorar	35	37,6
Adecuado	30	32,3
Muy favorable	28	30,1
Total	93	100,0

Nota: Elaboración de la base de datos



Figura 5. Niveles de la dimensión manejo del estrés.

La tabla 11 y figura 5. Se puede observar que el personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, el 30.1% del personal presentan un nivel muy favorable de la dimensión manejo del estrés del personal, por otro lado, el 32.3% alcanzó un nivel adecuado de la dimensión manejo del estrés, asimismo el 37.6% se encuentra en un nivel por mejorar de la dimensión manejo del estrés del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

Tabla 12

Niveles de la dimensión del estado de ánimo general

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Por mejorar	37	39,8
Adecuado	23	24,7
Muy favorable	33	35,5
Total	93	100,0

Nota: Elaboración de la base de datos

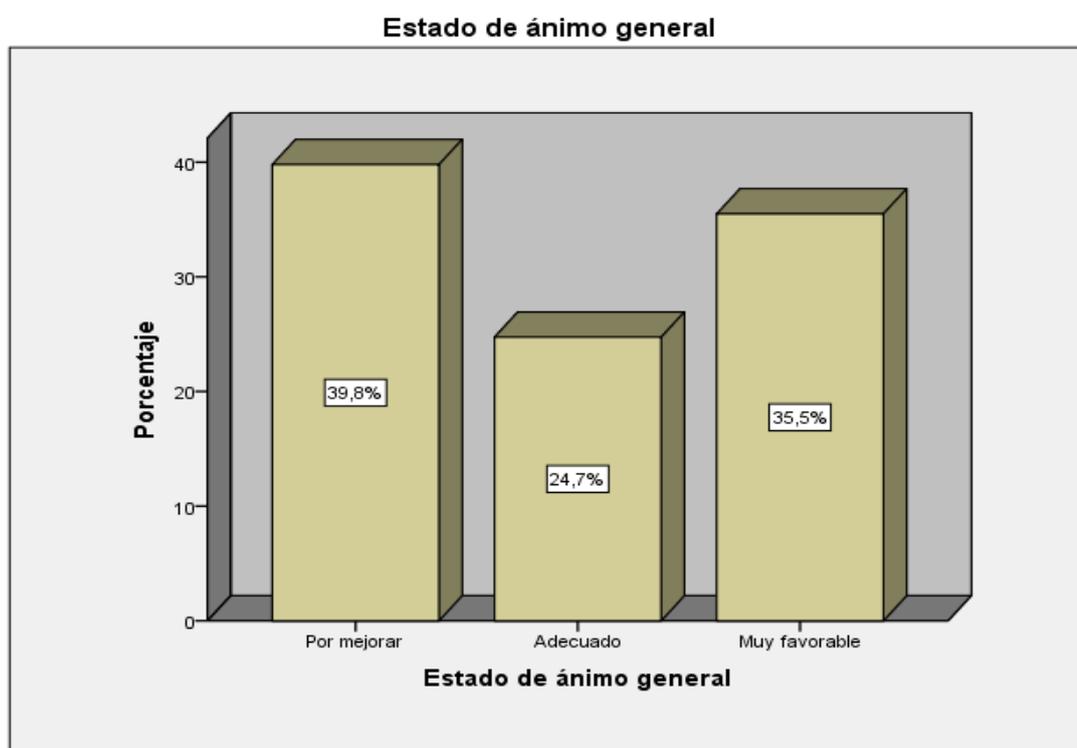


Figura 6. Niveles de la dimensión del estado de ánimo general.

La tabla N° 13 y figura 6. Se puede observar que el personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, el 35.5% del personal presentan un nivel muy favorable de la dimensión estado de ánimo general del personal, por otro lado, el 24.7% alcanzó un nivel adecuado de la dimensión estado de ánimo general, asimismo el 39.8% se encuentra en un nivel por mejorar de la dimensión estado de ánimo general del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

Tabla 13

Niveles de la gestión del talento humano.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	27	29,0
Regular	25	26,9
Bueno	41	44,1
Total	93	100,0

Nota: Elaboración de la base de datos

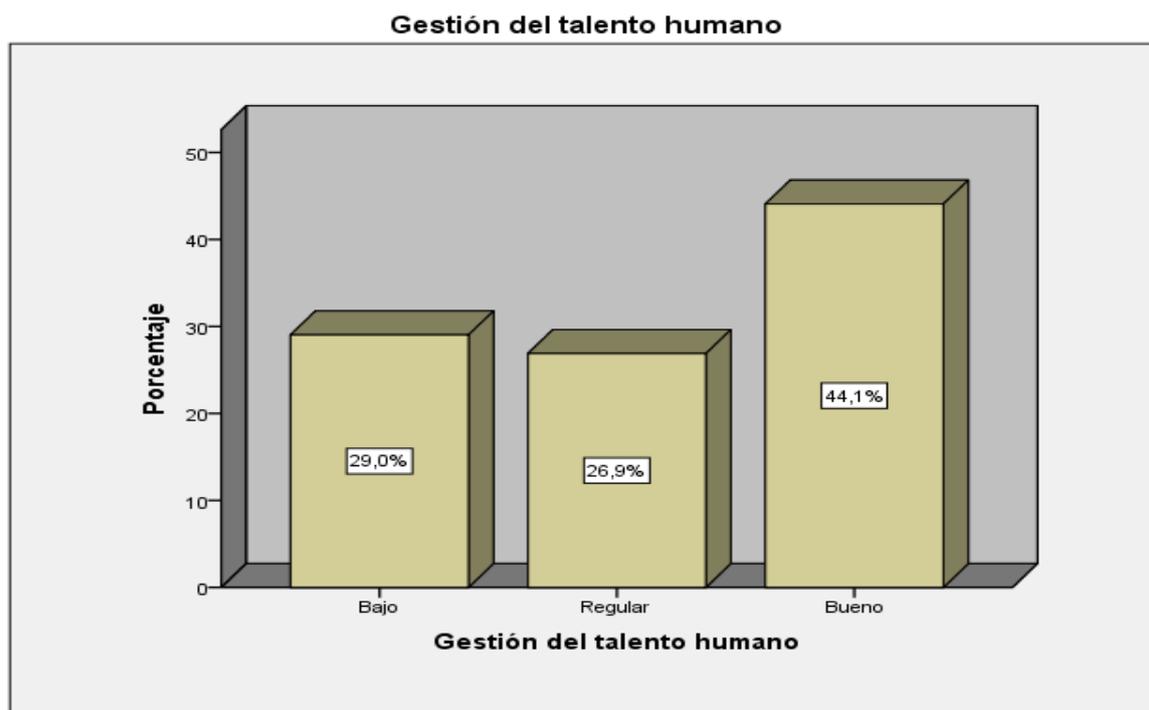


Figura 7. Niveles de la gestión del talento humano.

La tabla N° 13 y figura 7. Se puede observar que el personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, el 44.1% del personal presentan un nivel bueno de la gestión del talento humano, por otro lado, el 26.9% alcanzó un nivel regular de la gestión del talento humano, asimismo el 29% se encuentra en un nivel bajo de la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

Tabla 14

Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según la inteligencia emocional y la gestión del talento humano.

			Gestión del talento humano			Total
			Bajo	Regular	Bueno	
Inteligencia emocional	Por mejorar	Recuento	24	1	0	25
		% del total	25,8%	1,1%	0,0%	26,9%
	Adecuado	Recuento	0	17	5	22
		% del total	0,0%	18,3%	5,4%	23,7%
	Muy favorable	Recuento	3	7	36	46
		% del total	3,2%	7,5%	38,7%	49,5%
Total		Recuento	27	25	41	93
		% del total	29,0%	26,9%	44,1%	100,0%

Fuente: Elaboración de base de datos

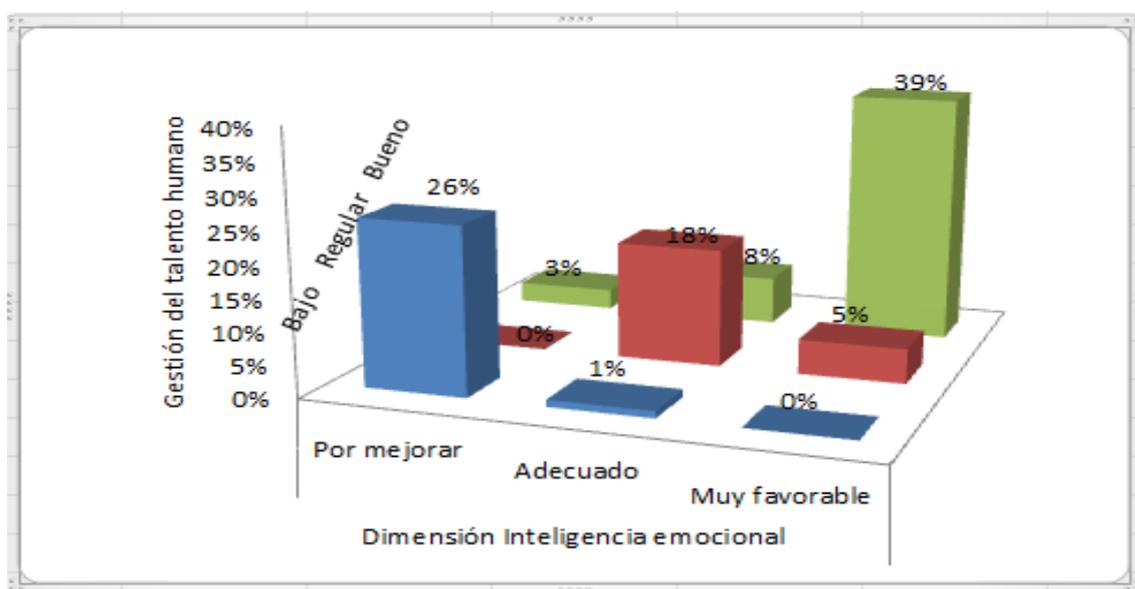


Figura 8. Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según la inteligencia emocional y la gestión del talento humano.

Interpretación:

Como se observa en la tabla 14 y figura 8; la inteligencia emocional del personal en un nivel por mejorar, el 26% perciben la gestión del talento humano en un nivel bajo, por otro lado, la inteligencia emocional del personal en un nivel adecuado, el 18% percibe la gestión del talento humano en un nivel regular. Así mismo, la inteligencia emocional del personal en un nivel muy favorable, el 39% percibe la gestión del talento humano en un nivel bueno del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

Tabla 15

Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según la dimensión intrapersonal y la gestión del talento humano.

			Gestión del talento humano			Total
			Bajo	Regular	Bueno	
Intrapersonal	Por mejorar	Recuento	27	0	4	31
		% del total	29,0%	0,0%	4,3%	33,3%
	Adecuado	Recuento	0	18	3	21
		% del total	0,0%	19,4%	3,2%	22,6%
	Muy favorable	Recuento	0	7	34	41
		% del total	0,0%	7,5%	36,6%	44,1%
Total		Recuento	27	25	41	93
		% del total	29,0%	26,9%	44,1%	100,0%

Fuente: Elaboración de base de datos

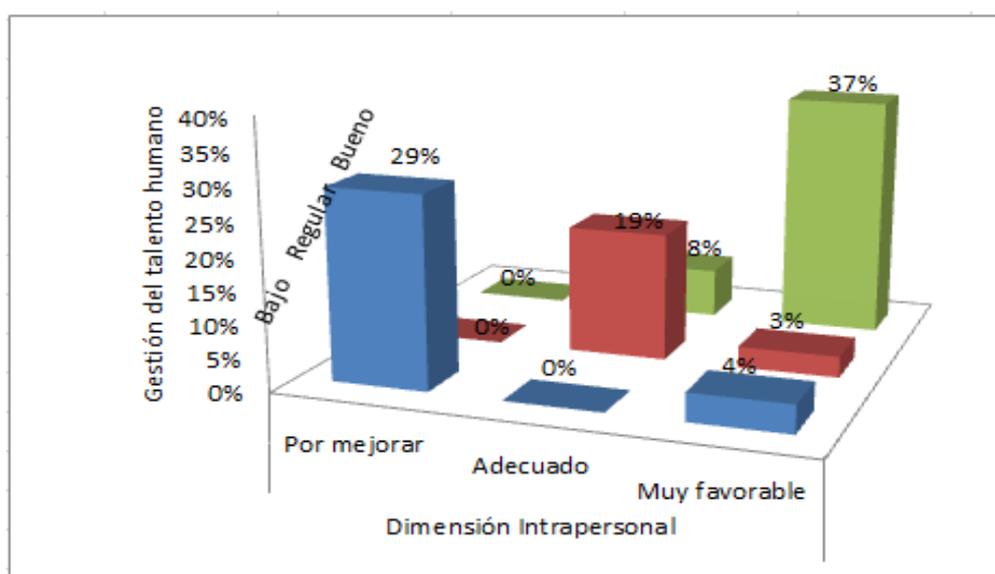


Figura 9. Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según la dimensión intrapersonal y la gestión del talento humano.

Interpretación:

Como se observa en la tabla 15 y figura 9; la dimensión intrapersonal del personal en un nivel por mejorar, el 29% perciben la gestión del talento humano en un nivel bajo, por otro lado, la dimensión intrapersonal del personal en un nivel adecuado, el 19% percibe la gestión del talento humano en un nivel regular. Así mismo, la dimensión intrapersonal del personal en un nivel muy favorable, el 37% percibe la gestión del talento humano en un nivel bueno del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

Tabla 16

Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según la dimensión interpersonal y la gestión del talento humano.

			Gestión del talento humano			Total
			Bajo	Regular	Bueno	
Interpersonal	Por	Recuento	17	1	0	18
	mejorar	% del total	18,3%	1,1%	0,0%	19,4%
	Adecuado	Recuento	7	17	11	35
		% del total	7,5%	18,3%	11,8%	37,6%
	Muy favorable	Recuento	3	7	30	40
		% del total	3,2%	7,5%	32,3%	43,0%
Total		Recuento	27	25	41	93
		% del total	29,0%	26,9%	44,1%	100,0%

Fuente: Elaboración de base de datos

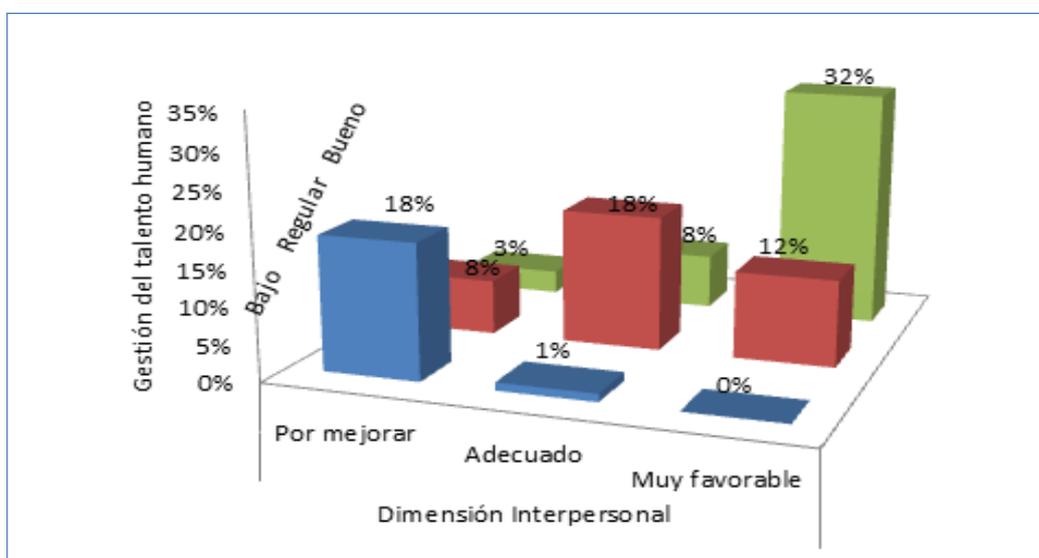


Figura 10. Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según la dimensión interpersonal y la gestión del talento humano.

Interpretación:

Como se observa en la tabla 16 y figura 10; la dimensión interpersonal del personal en un nivel por mejorar, el 18% perciben la gestión del talento humano en un nivel bajo, por otro lado, la dimensión interpersonal del personal en un nivel adecuado, el 18% percibe la gestión del talento humano en un nivel regular. Así mismo, la dimensión interpersonal del personal en un nivel muy favorable, el 32% percibe la gestión del talento humano en un nivel bueno del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

Tabla 17

Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según la dimensión de adaptabilidad y la gestión del talento humano.

			Gestión del talento humano			Total
			Bajo	Regular	Bueno	
Adaptabilidad	Por mejorar	Recuento	24	1	4	29
		% del total	25,8%	1,1%	4,3%	31,2%
	Adecuado	Recuento	0	17	7	24
		% del total	0,0%	18,3%	7,5%	25,8%
Muy favorable	Recuento	3	7	30	40	
	% del total	3,2%	7,5%	32,3%	43,0%	
Total	Recuento		27	25	41	93
	% del total		29,0%	26,9%	44,1%	100,0%

Fuente: Elaboración de base de datos

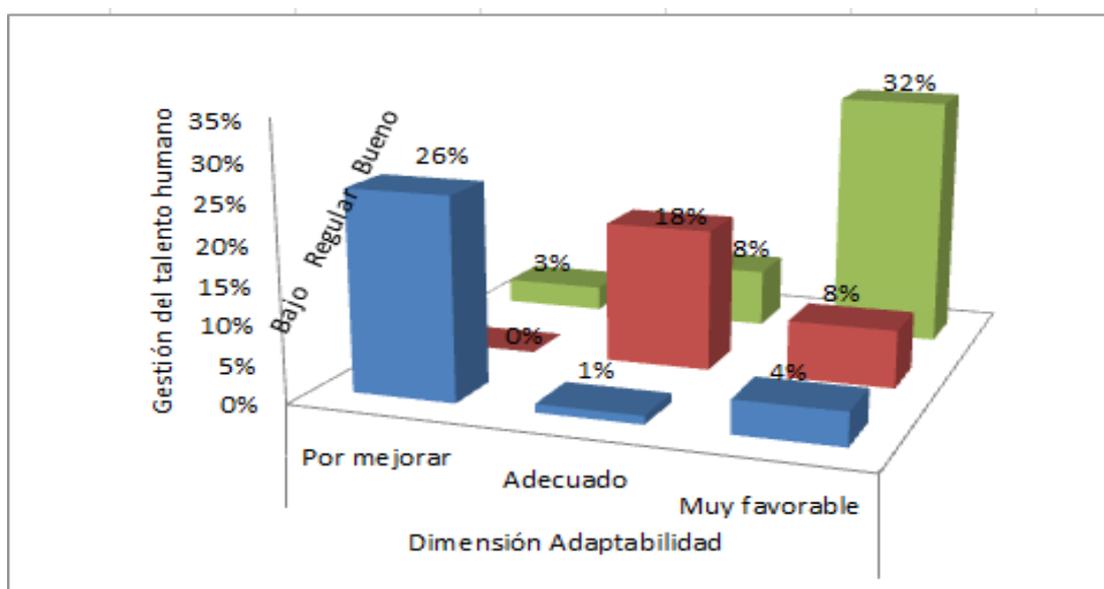


Figura 11. Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según la dimensión adaptabilidad y la gestión del talento humano.

Interpretación:

Como se observa en la tabla 17 y figura 11; la dimensión adaptabilidad del personal en un nivel por mejorar, el 26% perciben la gestión del talento humano en un nivel bajo, por otro lado, la dimensión adaptabilidad del personal en un nivel adecuado, el 18% percibe la gestión del talento humano en un nivel regular. Así mismo, la dimensión adaptabilidad del personal en un nivel muy favorable, el 32% percibe la gestión del talento humano en un nivel bueno del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

Tabla 18

Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según la dimensión manejo del estrés y la gestión del talento humano.

			Gestión del talento humano			Total
			Bajo	Regular	Bueno	
Manejo del estrés	Por mejorar	Recuento	27	1	7	35
		% del total	29,0%	1,1%	7,5%	37,6%
	Adecuado	Recuento	0	23	7	30
		% del total	0,0%	24,7%	7,5%	32,3%
	Muy favorable	Recuento	0	1	27	28
		% del total	0,0%	1,1%	29,0%	30,1%
Total		Recuento	27	25	41	93
		% del total	29,0%	26,9%	44,1%	100,0%

Fuente: Elaboración de base de datos

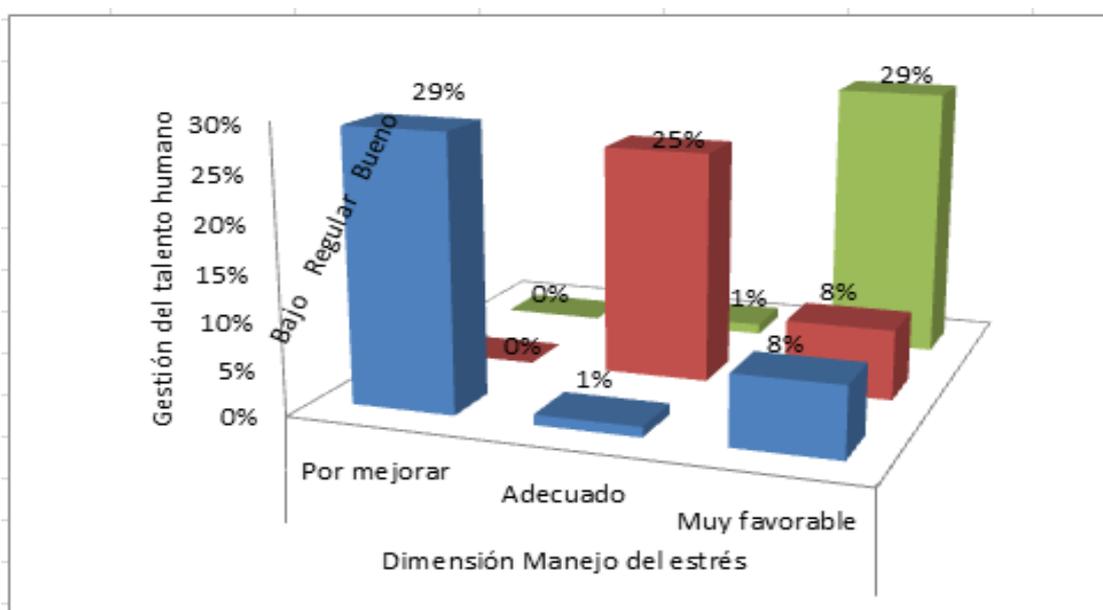


Figura 12. Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según la dimensión manejo del estrés y la gestión del talento humano.

Interpretación:

Como se observa en la tabla 18 y figura 12; la dimensión manejo del estrés del personal en un nivel por mejorar, el 29% perciben la gestión del talento humano en un nivel bajo, por otro lado, la dimensión manejo del estrés del personal en un nivel adecuado, el 25% percibe la gestión del talento humano en un nivel regular. Así mismo, la dimensión manejo del estrés del personal en un nivel muy favorable, el 29% percibe la gestión del talento humano en un nivel bueno del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

Tabla 19

Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según la dimensión estado de ánimo y la gestión del talento humano.

		Gestión del talento humano			Total	
		Bajo	Regular	Bueno		
Estado de ánimo general	Por mejorar	Recuento	27	1	9	37
		% del total	29,0%	1,1%	9,7%	39,8%
	Adecuado	Recuento	0	20	3	23
		% del total	0,0%	21,5%	3,2%	24,7%
	Muy favorable	Recuento	0	4	29	33
		% del total	0,0%	4,3%	31,2%	35,5%
Total	Recuento	27	25	41	93	
	% del total	29,0%	26,9%	44,1%	100,0%	

Fuente: Elaboración de base de datos

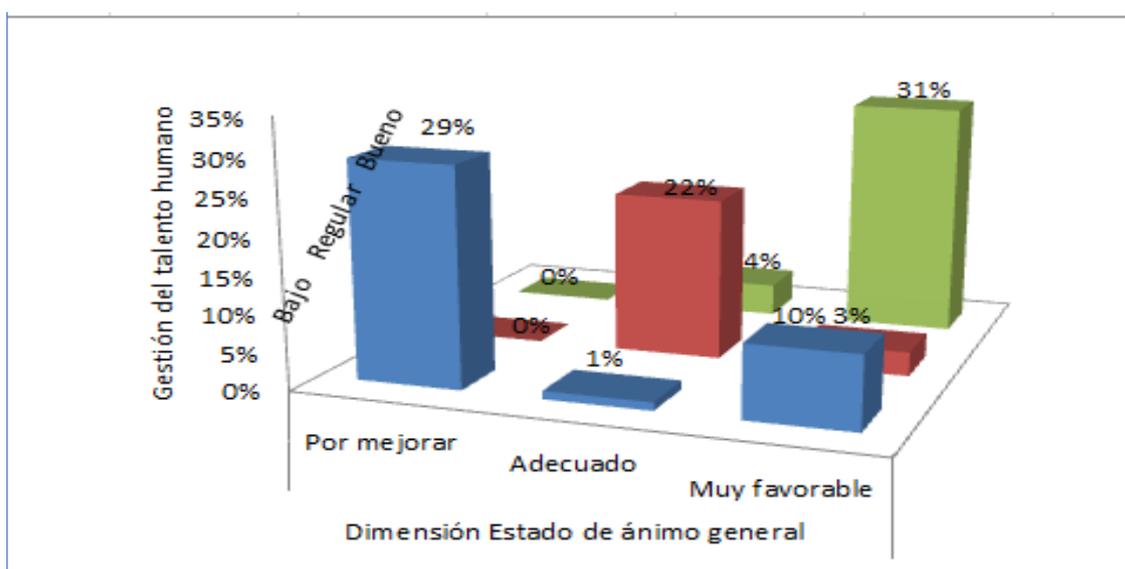


Figura 13. Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según la dimensión estado de ánimo y la gestión del talento humano.

Interpretación:

Como se observa en la tabla 19 y figura 13; la dimensión estado de ánimo del personal en un nivel por mejorar, el 29% perciben la gestión del talento humano en un nivel bajo, por otro lado, la dimensión estado de ánimo del personal en un nivel adecuado, el 22% percibe la gestión del talento humano en un nivel regular. Así mismo, la dimensión estado de ánimo del personal en un nivel muy favorable, el 31% percibe la gestión del talento humano en un nivel bueno del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

Por lo tanto, se afirma con pruebas estadísticas que las variables provienen de una distribución no normal, en este caso específico se empleará Rho de Spearman.

Análisis inferencial

Para determinar la normalidad de las variables, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, por lo tanto se plantea las siguientes hipótesis para demostrar la normalidad:

Ho: Los datos de la Inteligencia emocional provienen de una distribución normal.

Hi: Los datos de la Inteligencia emocional no provienen de una distribución normal.

Ho: Los datos de la gestión del talento humano provienen de una distribución normal.

Hi: Los datos de la gestión del talento humano no provienen de una distribución normal.

Consideramos la regla de decisión:

$p < 0.05$, se rechaza el Ho.

$p > 0.05$, no se rechaza la Hi.

Utilizando el SPSS, nos presenta:

		Inteligencia emocional	Gestión del talento humano
N		93	93
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,2258	2,1505
	Desviación típica	,84864	,84630
Diferencias más extremas	Absoluta	,314	,283
	Positiva	,195	,203
	Negativa	-,314	-,283
Z de Kolmogorov-Smirnov		3,026	2,730
Sig. asintót. (bilateral)		,000	,000

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Por lo tanto, se afirma con pruebas estadísticas que la variable Inteligencia emocional y gestión del talento humano no tiene distribución normal, por lo tanto los resultados permiten aplicar la estadística no paramétrica, y se determinó la relación entre las variables mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman la cual mide el grado de relación entre las variables.

3.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H₀. No existe correlación directa y positiva entre la inteligencia emocional y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

H_a. Existe correlación directa y positiva entre la inteligencia emocional y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

Tabla 20

Correlación la inteligencia emocional y la gestión del talento humano

			Inteligencia emocional	Gestión del talento humano
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,792**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Gestión del talento humano	N	93	93
		Coeficiente de correlación	,792**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

***. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).*

En la tabla 20, se observó un coeficiente según la correlación de Rho de Spearman =.792, con un $p=0.000$, con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una correlación directa y positiva entre la inteligencia emocional y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

Hipótesis específica 1

H₀. No existe correlación directa y positiva entre la dimensión intrapersonal y la gestión del talento humano en el personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

H_a. Existe correlación directa y positiva entre la dimensión intrapersonal y la gestión del talento humano en el personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

Tabla 21

Correlación la dimensión intrapersonal y la gestión del talento humano

			Intrapersonal	Gestión del talento humano
Rho de Spearman	Intrapersonal	Coeficiente de correlación	1,000	,797**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Gestión del talento humano	N	93	93
		Coeficiente de correlación	,797**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

***. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).*

En la tabla 21, se observó un coeficiente según la correlación de Rho de Spearman =.797, con un $p=0.000$, con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una correlación directa y positiva entre la dimensión interpersonal y la gestión del talento humano en el personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

Hipótesis específica 2

H₀. No existe correlación directa y positiva entre la dimensión interpersonal y la gestión del talento humano en el personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

H_a. Existe correlación directa y positiva entre la dimensión interpersonal y la gestión del talento humano en el personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

Tabla 22

Correlación la dimensión interpersonal y la gestión del talento humano

			Interpersonal	Gestión del talento humano
Rho de Spearman	Interpersonal	Coeficiente de correlación	1,000	,668**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	,668**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

***. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).*

Nota: Base de datos.

En la tabla 22, se observó un coeficiente según la correlación de Rho de Spearman =.668, con un $p=0.000$, con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una correlación directa y positiva entre la dimensión interpersonal y la gestión del talento humano en el personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

Hipótesis específica 3

H₀. No existe correlación directa y positiva entre la dimensión adaptabilidad y la gestión del talento humano en el personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

H_a. Existe correlación directa y positiva entre la dimensión adaptabilidad y la gestión del talento humano en el personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

Tabla 23

Correlación la dimensión de adaptabilidad y la gestión del talento humano

			Adaptabilidad	Gestión del talento humano
Rho de Spearman	Adaptabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,661**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	,661**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
	N	93	93	

***. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).*

Nota: Base de datos.

En la tabla 23, se observó un coeficiente según la correlación de Rho de Spearman =.661, con un $p=0.000$, con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una correlación directa y positiva entre la dimensión adaptabilidad y la gestión del talento humano en el personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

Hipótesis específica 4

H₀. No existe correlación directa y positiva entre la dimensión manejo del estrés y la gestión del talento humano en el personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

H_a. Existe correlación directa y positiva entre la dimensión manejo del estrés y la gestión del talento humano en el personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

Tabla 24

Correlación la dimensión manejo del estrés y la gestión del talento humano

			Manejo del estrés	Gestión del talento humano
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,738**
	Manejo del estrés	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
	Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	,738**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Base de datos.

En la tabla 24, se observó un coeficiente según la correlación de Rho de Spearman =.738, con un $p=0.000$, con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una correlación directa y positiva entre la dimensión manejo del estrés y la gestión del talento humano en el personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

Hipótesis específica 5

H₀. No existe correlación directa y positiva entre la dimensión del estado de ánimo y la gestión del talento humano en el personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

H_a. Existe correlación directa y positiva entre la dimensión del estado de ánimo y la gestión del talento humano en el personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017

Tabla 25

Correlación la dimensión del estado de ánimo y la gestión del talento humano

			Estado de ánimo general	Gestión del talento humano
Rho de Spearman	Estado de ánimo general	Coefficiente de correlación	1,000	,687**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
	Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	,687**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

***. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).*

Nota: Base de datos.

En la tabla 25, se observó un coeficiente según la correlación de Rho de Spearman =.687, con un $p=0.000$, con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una correlación directa y positiva entre la dimensión del estado de ánimo y la gestión del talento humano en el personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

IV. DISCUSIÓN

4.1 Discusión

En el trabajo de investigación titulada: "Inteligencia emocional y gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio Inabif-2017, los resultados encontrados guardan una relación directa según el procesamiento de la información recabada mediante los instrumentos utilizados.

En cuanto a la Hipótesis General, Existe correlación directa y positiva entre la inteligencia emocional y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017, según la correlación de Rho de Spearman $=.792$, con un $p=0.000$, con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una correlación directa y positiva entre la inteligencia emocional y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017. Asimismo, Cotelo (2015). Concluye que la inteligencia emocional rasgo en los cuidadores formales influye en la sobrecarga, y que está a su vez se vincula con menor satisfacción laboral. De igual manera Vizcardo (2015) concluyo que existe una correlación negativa y significativa entre las alteraciones del comportamiento en la escuela (Estrés = $-.239$, $p<.01$; Ánimo = $-.195$, $p<.01$; Interpersonal = $-.161$, $p<.01$) de las cinco escalas de la inteligencia emocional. No obstante, las correlaciones son bajas.

También concluyó que el mayor porcentaje de alumnos se ubican en los rangos alto y medio, resultaron siendo pocos o en algunos casos ninguno de los alumnos logra el rango bajo, esto es muy favorable debido a que señale la existencia de habilidades emocionales y una adecuada inteligencia emocional, a su vez el porcentaje de alumnos que manifiestan dificultades en su comportamiento es bajo, esto no quiere decir que no olvidemos al pequeño grupo de alumnos de ser atendidos. Los resultados obtenidos y los antecedentes se basan en la teoría de Daniel Goleman, quien en su modelo de inteligencia emocional formula una teoría de desempeño adaptable de forma directa al ámbito laboral, organizacional, centrado en el pronóstico de la excelencia laboral, y que es la inteligencia emocional la que determina un desempeño laboral sobresaliente.

En cuanto a la Hipótesis específica 1, Existe correlación directa y positiva entre la dimensión intrapersonal y la gestión del talento humano en el personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017, según la correlación de Rho de Spearman $=.797$, con un $p=0.000$, con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una correlación directa y positiva entre la dimensión interpersonal y la gestión del talento humano en el personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif 2017. Nuestros resultados son avalados por Guerrero (2014) concluye que tanto las condiciones socioculturales como el contexto en donde se labora manifiestan un grupo de oportunidades y posibles amenazas a nivel empresarial, especialmente el nivel vinculado con la gestión de recursos humanos y del talento en donde un factor clave es la mejora constante de la competitividad que permita que exista un crecimiento económico en este mundo tan globalizado.

Por otro lado, Marcillo (2014) según los resultados de los encuestados, se ha dado poca importancia al talento humano y concluye que existió escasa o nula atención al talento humano. Entre uno de los mecanismos que se debe considerar es en forma sistemática, y no dejando de lado sus habilidades, destrezas, conocimientos, sin embargo, como una táctica es importante que exista la información para realizar el trabajo así como la normativa correspondiente a los Servidores Públicos puesto que podrían dar un mejor aprovechamiento que contribuya a lograr los objetivos de la empresa, así mismo conozcan los resultados de la evaluación del desempeño. El fundamento teórico de los resultados obtenidos y los antecedentes se basa en la teoría de Daniel Goleman, quien formula que son las aptitudes personales las que determinan el dominio de uno mismo.

En cuanto a la Hipótesis específica 2, Existe correlación directa y positiva entre la dimensión interpersonal y la gestión del talento humano en el personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017, según la correlación de Rho de Spearman $=.668$, con un $p=0.000$, con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una correlación directa y positiva entre la dimensión interpersonal y la gestión del talento humano en el personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017,

nuestros resultados son avalados por Aradilla (2013), quien según sus resultados relata que en un 14% de los estudiantes de enfermería se presenta un riesgo de suicidio sustancial y que, así como la depresión, la tensión emocional es un productor significativo del mismo. Concluyó que se deben realizar programas de habilidades sociales relacionadas a la inteligencia emocional. Asimismo Huanca (2012) concluye que un gran número de docentes presentan ciertas habilidades que les ayuda a sentirse bien con sus respectivas vidas, en cuanto al componente intrapersonal, se encuentra en el nivel intermedio, lo que indica una adecuada comprensión emocional de sí mismo, asertividad, y auto concepto. Los resultados y antecedentes en referencia son avalados por Daniel Goleman, quien formula que son las aptitudes sociales las que determinan el manejo de las relaciones con otras personas y con la sociedad en general.

En cuanto a la Hipótesis específica 3, Existe correlación directa y positiva entre la dimensión adaptabilidad y la gestión del talento humano en el personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017, según la correlación de Rho de Spearman =.661, con un $p=0.000$, con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una correlación directa y positiva entre la dimensión adaptabilidad y la gestión del talento humano en el personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017, nuestros resultados son avalados por Castilla (2013) concluye que la gestión del talento tiene que formar parte en todo tipo de estrategias que empleen las empresas. De acuerdo a lo descrito la gestión del talento humano coloca las empresas que tienen buena predisposición en su propia organización. Las acciones que se toman por parte de la gestión del talento consideran que tal colocación puede llevar a la organización a un rotundo éxito.

Matassini (2012) concluye que si hay una real existencia de una correlación positiva, afirmando que mientras se tenga un mayor nivel de inteligencia emocional le corresponderá un mejor clima organizacional. Los resultados y antecedentes considerados están basados en la teoría de Bar-On, quien describe a la adaptabilidad como la habilidad para adecuarse a nuestras emociones, pensamientos, conductas, condiciones cambiantes y de esta manera solucionar los

problemas de manera efectiva. Esto a su vez es fundamentado por Marina (2003), quien afirmó que en un mundo cambiante, donde la innovación, el aprendizaje y la adaptación al mercado van a ser continuo y vital, es indispensable que las organizaciones sean inteligentes.

En cuanto a la Hipótesis específica 4, Existe correlación directa y positiva entre la dimensión manejo del estrés y la gestión del talento humano en el personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017, según la correlación de Rho de Spearman $=.738$, con un $p=0.000$, con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una correlación directa y positiva entre la dimensión manejo del estrés y la gestión del talento humano en el personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif 2017. Nuestros resultados son avalados por Gurrero (2014) concluye que tanto las condiciones socioculturales como el contexto en donde se labora manifiestan un grupo de oportunidades y posibles amenazas a nivel empresarial, especialmente el nivel vinculado con la gestión de recursos humanos y del talento en donde un factor clave es la mejora constante de la competitividad que permita que exista un crecimiento económico en este mundo tan globalizado.

Los resultados y antecedentes son fundamentados por Bar-On, quien en su modelo de inteligencia emocional considera la importancia del manejo de estrés a fin de tolerar las presiones y controlar los impulsos. Esto a su vez es avalado por Mora (2012) quien recalcó que la gestión del talento humano es un instrumento estratégico, necesario para afrontar los nuevos desafíos que impone el medio.

En cuanto a la Hipótesis específica 5, Existe correlación directa y positiva entre la dimensión del estado de ánimo y la gestión del talento humano en el personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017, según la correlación de Rho de Spearman $=.687$, con un $p=0.000$, con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una correlación directa y positiva entre la dimensión del estado de ánimo y la gestión del talento humano en el personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017, nuestros resultados son avalados por Coteló (2015). Concluye

que la inteligencia emocional rasgo en los cuidadores formales influye en la sobrecarga, y que está a su vez se vincula con menor satisfacción laboral.

Huanca (2012). Concluye que la mayoría de docentes se ubican en el nivel adecuado en la dimensión estado de ánimo de la inteligencia emocional, lo que evidencia que muchos de ellos tienen habilidades para sentirse satisfechos con la vida, para disfrutar de sí mismo y de otros y para divertirse y expresar sentimientos positivos, así como ver el aspecto más brillante de la vida y mantener una actitud positiva. Los resultados y antecedentes son avalados por Bar-On, quien en su modelo de inteligencia emocional describe el estado de ánimo como la habilidad para sentir felicidad y ser optimistas.

V. CONCLUSIONES

A partir de la siguiente investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

Primera:

Según los resultados obtenidos la inteligencia emocional se relaciona directa ($Rho=0,792$) y significativamente ($p=0.000$) con la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017. De acuerdo a los índices de correlación de Rho Spearman la correlación es directa y positiva, por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Segunda:

La dimensión intrapersonal se relaciona directa ($Rho=0,797$) y significativamente ($p=0.000$) con la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017. De acuerdo a los índices de correlación de Rho Spearman la correlación es directa y positiva, por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tercera:

La dimensión interpersonal se relaciona directa ($Rho=0,668$) y significativamente ($p=0.000$) con la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017. De acuerdo a los índices de correlación de Rho Spearman la correlación es directa y positiva, por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Cuarta:

La dimensión adaptabilidad se relaciona directa ($Rho=0,661$) y significativamente ($p=0.000$) con la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017. De acuerdo a los índices de correlación de Rho Spearman la correlación es directa y positiva, por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Quinta:

La dimensión manejo del estrés se relaciona directa ($Rho=0,738$) y significativamente ($p=0.000$) con la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017. De acuerdo a los índices de correlación de Rho Spearman la correlación es directa y positiva, por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Sexta:

La dimensión del estado de ánimo se relaciona directa ($Rho=0,687$) y significativamente ($p=0.000$) con la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017. De acuerdo a los índices de correlación de Rho Spearman la correlación es directa y positiva, por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

VI. RECOMENDACIONES

Primera:

A las autoridades del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, se les sugiere mantener el nivel muy favorable de la inteligencia emocional del personal y que evalúen de manera periódica con el cuestionario de inteligencia emocional de Bar-On para mantener o mejorar las condiciones emocionales de los mismos.

Segunda:

A la dirección y área de administración del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, programar y realizar consejerías individuales y charlas grupales de orientación para fortalecer la dimensión intrapersonal del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio a fin de que cuenten con mejores recursos personales los mismos que contribuirán a un trabajo eficiente.

Tercera:

A la dirección y área de administración del Centro de Atención Residencial, implementar talleres de habilidades sociales, actividades de integración, con la finalidad de mantener y/o fortalecer la dimensión interpersonal del personal para alcanzar aptitudes sociales óptimas, las mismas que permitan mantener un interactuar adecuado y favorable para el desarrollo personal.

Cuarta:

Implementar programas y/o actividades orientadas a generar actitud de cambio frente a nuevos contextos, con el propósito que el personal incremente su nivel flexibilidad y perciban al Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif como una oportunidad para asumir retos y solucionar situaciones adversas que se les presente.

Quinta:

Fortalecer la dimensión estado de ánimo del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, mediante actividades de confort y recreación, las mismas que deben desarrollarse de manera periódica, con la

finalidad que el personal cuente con espacios favorables y adecuados para una adecuada salud emocional, mejora continua y óptimos resultados en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andía, W. (2017). *Manual de investigación universitaria* (1a ed.). Lima, Perú: Arte & Pluma.
- Aradilla, A. (2013). *Inteligencia Emocional y variables relacionadas en enfermería*. (Tesis doctoral, Universidad de Barcelona, España).
- Arambulet, N (2014). *Diseño de un modelo de sistema de gestión del talento humano* (Tesis de maestría, Universidad Católica Andrés Bello Caracas, Venezuela).
- Arias, G. (2000). *Administración de recursos humanos*. México: Editorial Trillas, S.A.
- Bar-On, R. (1997). *Desarrollo del EQ-I de BarOn: Una medida de la Inteligencia Emocional y Social*. Annual Convention of the American Psychological Association in Chicago, USA. Recuperado de: www.academia.edu.pe.
- Bar-On, R. (2000). *Inteligencia Social y Emocional. Adentrándose en el inventario de cociente emocional*. En: Bar-On, R. y Parker, J. D. A. (2a ed.). San Francisco, USA: CA Jossey-Bass.
- Carrión, S. (2001). *Inteligencia Emocional con Programación Neuro-Lingüística*. Guía práctica para conseguir: Salud, Inteligencia, y bienestar Emocional. Madrid, España: Editorial EDAF, S.A.
- Casma, C. (2015), *Relación de la gestión del talento humano por competencias en el desempeño laboral de la Empresa Ferrosistemas, Surco, Lima*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú).
- Castilla, A. (2013). *Optimización del talento en las organizaciones: Gestión por expectativas*. (Tesis de Doctorado, Facultad de Psicología, Universidad Autónoma de Barcelona, España). Recuperado el 12/11/16 en: <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/125718/acs1de1.pdf?sequen=1>

- Castillo, A. (2004). *Correlación entre inteligencia emocional y desempeño laboral: Caso fábrica de producción* (Tesis de maestría, Universidad Rafael Landívar, Guatemala).
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (5a ed.). Colombia, Edit.Mc. Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá, Colombia, Mc. Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México. Mc. Graw Hill. Interamericana.
- Cooper, R. y Sawaf, A. (2004). *La Inteligencia emocional aplicada al Liderazgo*. Dallas, Estados Unidos de América: Norma.
- Cotelo, M. (2013). *Inteligencia emocional en cuidadores formales, burnout y satisfacción laboral*. (Tesis de maestría, Universidad de Coruña, España).
- De Cenzo, D. y Robbins, S (2008). *Administración de recursos humanos*. México: Edit. Limusa.
- Decreto Supremo 003 – 12 - MIMP. Reglamento de Organización y Funciones del MIMP. Recuperado de <https://www.mimp.gob.pe>.
- Decreto Supremo 002-2015-MIMP.Modificaciòn del Reglamento de Organización y Funciones del MIMP. Recuperado de <https://www.mimp.gob.pe>.
- Dessler, G. y Varela, R. (2004). *Administración de Recursos Humanos*. Enfoque Latinoamericano (3a ed.). México: Edit. Pearson Education.
- Domínguez, T. (2008). *The Socioemotional Mind, chapter in: Measuring the Progress of Societies: A Mexican Perspective*: CONACYT

- Fuentes, L. (2007). *Gestión del Talento Humano en Sistemas Bibliotecarios de Instituciones de Educación Superior*. Universidad de Zulia, Venezuela.
- Fernández, P. y Extramera, N (2005). Inteligencia emocional y la educación de las emociones desde el modelo de Mayer Salovey . *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(3), 63-93.
- Goleman D., Cherniss C., Bennis W. (2005). *Inteligencia Emocional en el trabajo, como mejorar la Inteligencia Emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Barcelona, España: Kairos, S. A.
- Goleman D, (2000). *La Inteligencia Emocional: Porque es más importante que el cociente intelectual*. Ciudad de México: Kairos, S.A.
- Guerrero, A. (2014). *Gestión del talento basado en competencias* (Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Querétaro, México).
- Huanca, E. (2012). *Niveles de inteligencia emocional de docentes de una institución educativa del distrito de Ventanilla – Callao* (Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola, Perú).
- Hernández, S. Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación* (6a ed.). México: Mc Graw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2012). *Manual de Intervención en Centros de Atención Residencial de Niños, Niñas y Adolescentes Sin Cuidados Parentales*.
- Maslow, A. (1943). Teoría de la Motivación Humana. *Originalmente publicado en Revista Psicológica*, 50, 370-396.
- Matassini, H. (2012). *Relación entre inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institución educativa pública de La Perla – Callao* (tesis

de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola, Perú).

Mayer, J., & Salovey, P. (1993). La inteligencia Emocional. *Revista Inteligencia*, 17 (4), pp. 433-442.

Mejía Giraldo, Armando; Jaramillo Arango, Marcela. (2006). Formación del talento humano, factor estratégico para el desarrollo de la productividad y la competitividad sostenibles en las organizaciones. *Revista Científica Guillermo de Ockham*, 4 (1), pp. 43-81. Universidad de San Buenaventura Cali, Colombia.

Puchol, L. (2012). Dirección y gestión de recursos humanos (3a ed.). Madrid, España.

Ramos N., Fernández P. (2009). *Desarrolla tu inteligencia emocional* (4a ed.). España: Kairos, S. A.

Rodríguez, J. (2007). *Administración moderna de personal*. (7a. Ed.). México y América Central: Tomson Learning.

Romero, L. (2015). *Propuesta de un modelo de gestión del talento humano para mejorar la productividad de los trabajadores de la dirección general de obras públicas* (Tesis de Maestría Universidad Internacional. México). <https://dpiuninter.files.wordpress.com/2015/04/laura-romero-pc3a9rez.pdf>.

Saldarriaga, J. (2008). Gestión humana: Tendencias y perspectivas. *Revista Estudios Gerenciales*, 24 ,(107), pp. 137- 159.

Salvador, A. (2010). *Relación de la inteligencia emocional en el liderazgo del equipo directivo en las instituciones educativas de las zonas de Canto Grande, UGEL 05 del distrito de San Juan de Lurigancho* (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú).

- Shapiro, L. (1997). *La Inteligencia Emocional de los Niños*. Buenos Aires: Javier Vergara.
- Silíceo, A. (2006). *Capacitación y desarrollo del personal*. (4a ed.). México: Limusa Noriega.
- Simons, S y Simons, J. (1997). *Cómo medir la inteligencia emocional*. Madrid: Editorial EDAF S.A.
- Pardo, C. y Porras, J. (2011). La gestión del talento humano ante el desafío de las organizaciones competitivas. *Revista. Gest. Soc.*, 4(2), pp. 167-183.
- Ugarriza, Ch. (2001). *Adaptación y Estandarización del Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn Ice en Jóvenes y adultos en Lima Metropolitana*. Recuperado en: <http://www.academia.edu/16905879.html>.
- Vásquez, A. (2008). *Gerencia Contemporánea*. Recuperado en: <http://google.overblog.es/article-28524229.html>.
- Villa Stein, J. (2013). *Selección de Personal*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima: Mimeógrafo.
- Vara, H. (2012). *7 Pasos para una tesis exitosa* - Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad San Martín de Porres. Lima.
- Vizcardo, J. (2015). *Inteligencia emocional y alteraciones del comportamiento en alumnos de 11 a 13 años de Arequipa* (Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres, Perú).
- Wukmir, V. (1967). *Emoción y Sufrimiento*. Barcelona: Labor. Recuperado en: http://www.biopsychology.org/biopsicologia/articulos/que_es_la_emocion.htm.

VIII. ANEXOS

Anexo A
Matriz de consistencia

TÍTULO: "Inteligencia emocional y gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio Inabif-2017
Autora: Br. María Margarita Chávez Delgado

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
Problema General P.G.: ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017? Problemas Específicos P.E.1: ¿Qué relación existe entre la dimensión intrapersonal y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017? P.E.2: ¿Qué relación existe entre la dimensión interpersonal y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017? P.E.3: ¿Qué relación existe entre la dimensión adaptabilidad y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017?	Objetivo General O.G: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017. Objetivos Específicos O.E.1: Determinar la relación entre la dimensión intrapersonal y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017. O.E.2: Determinar la relación entre la dimensión interpersonal y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017. O.E.3: Determinar la relación entre la dimensión de adaptabilidad y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.	Hipótesis General Hg: Existe correlación directa y positiva entre la inteligencia emocional y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017. Hipótesis Específicos H1: Existe correlación directa y positiva entre la dimensión intrapersonal y la gestión del talento humano en el personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017. H2: Existe correlación directa y positiva entre la dimensión interpersonal y la gestión del talento humano en el personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017. H3: Existe correlación directa y positiva entre la dimensión adaptabilidad y la gestión del talento humano en el personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.	Variable 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL				
			Intrapersonal -Comprensión de sí mismo 7,9,23,35,52,63,88,116 -Asertividad 22,37,67,82,96,111,126 -Autoconcepto 11,24,40,56,70,85,100,114,129 -Autorrealización 6,21,36,51,66,81,95,110,125 -Independencia 3,19,32,48,92,107,121	Interpersonal -Empatía 18,44,55,61,72,98,119,124 -Relaciones interpersonales 10,23,31,39,55,62,69,84,99,113,128 Responsabilidad Social 16,30,46,61,72,76,90,98,104,119	Adaptabilidad -Solución de Problemas 1,15,29,45,60,75,89,118 -Prueba de realidad 8,35,38,53,68,83,88,97,112,127 -Flexibilidad 14,28,43,59,74,80,103,131	Manejo del estrés -Tolerancia al Estrés 4,20,33,49,64,78,93,108,122 -Control de Impulsos 13,27,42,58,73,86,102,110,117,130	Estado de ánimo general -Felicidad 2,17,31,47,62,77,91,105,120 -Optimismo 11,20,26,54,80,106,108,132

<p>P.E.4: ¿Qué relación existe entre la dimensión manejo del estrés y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017?</p> <p>P.E.5: ¿Qué relación existe entre la dimensión del estado de ánimo general y la gestión del talento humano del personal del Centro de atención residencial San Antonio-Inabif 2017?</p>	<p>O.E.4: Establecer la relación entre la dimensión manejo del estrés y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.</p> <p>O.E.5: Establecer la relación entre la dimensión del estado de ánimo y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.</p>	<p>H4: Existe correlación directa y positiva entre la dimensión manejo del estrés y la gestión del talento humano en el personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.</p> <p>H5: Existe correlación directa y positiva entre la dimensión del estado de ánimo y la gestión del talento humano en el personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.</p>	Variable 2: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
			Selección de Personal	-Análisis de puesto -Aptitudes -Capacidades	1,2,3 4,5,6 7,8,9,10	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo 30-70
			Capacitación de Personal	-Competencias -Habilidades -Innovación	11,12,13 14,15,16 17,18,19,20		Regular 71-110
			Desarrollo del Personal	-Potencialidades -Crecimiento -Eficacia	21,22,23 24,25,26 27,28,29,30		Bueno 111-150

METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ANÁLISIS DE DATOS
<p>Metodología Se utilizó el método hipotético-deductivo. Al respecto, Andía (2017), “se basa en la formulación de problemas sobre la realidad y en atender conjeturas o soluciones probables a dichas cuestiones y es “deductivo porque se obtiene una conclusión de una o más premisas.” (p.p 65-69)</p> <p>Tipo de estudio. La presente investigación es básica, sostenida por Vara (2012), “uno de los intereses radica en diagnosticar algunas realidades, mediante la adaptación o construcción de instrumentos de medición”. (p.202). De nivel descriptivo-correlacional, sustentada por Vara (2012), señaló “descriptiva porque describe características, cualidades o perfiles importantes de personas, grupos, comunidades y correlacional porque establece el grado de relación entre dos o más variables. Intenta explicar cómo se comporta una variable en función de otras”. (p.210). Enfoque cuantitativo, lo cual es argumentado por Hernández (2014), quien sostiene “se utiliza la recolección de datos para comprobar hipótesis, en base a la medición numérica y al análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”. (p.4) El diseño del estudio es no experimental de corte transversal, al respecto: Hernández, Fernández y Baptista (2014), refieren: “es aquella en que no se manipulan intencionalmente las variables, lo que se hace es observar fenómenos tal como se presentan en su contexto original, para posteriormente analizarlos”. (p.152)</p>	<p>Población Hernández, Fernández y Baptista (2014), describen “al conjunto de todos los casos que coinciden con determinadas características se le conoce como población o universo”. (p.174)</p> <p>Muestreo No probabilístico intencional.</p> <p>Hernández, Fernández y Baptista (2014), al respecto sostuvieron: en la muestras no probabilísticas, la selección de los sujetos o elementos no obedece a la posibilidad, sino a las intenciones del investigador o a las causas concernientes con las peculiaridades de la investigación. Aquí el procedimiento obedece a la toma de decisiones del investigador. (p.176)</p> <p>La población censal estuvo conformada por el personal del CAR San Antonio-Inabif – 2017, que fueron en total 93 así mismo es importante aclarar que es de tipo censal porque se utilizó la totalidad de sus elementos, por lo tanto, no hay muestra ni muestreo.</p>	<p>Variable 1: Inteligencia emocional Contiene 5 dimensiones, 15 indicadores y un total de 133 ítems. Técnica utilizar: Encuesta Instrumento: Cuestionario de BarOn Ice adaptado peruana por Psi. Nelly Ugarriza.</p> <p>Variable 2: Gestión del Talento Humano Contiene 3 dimensiones, 9 indicadores y un total de 30 ítems. Técnicas: Encuesta Instrumento: cuestionario elaborado por la investigadora.</p>	<p>El criterio de confiabilidad del instrumento, se determina en la presente investigación, por el coeficiente de Alfa Cronbach, desarrollado por J. L. Cronbach. Formula:</p> $\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$ <p>Paquete estadístico (SPSS); este paquete almacena los datos, realiza los cálculos y proporciona información relevante para la investigación.</p>

Anexo B:

Cuestionario: Inventario emocional BarOn

INTRODUCCIÓN

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permiten hacer una descripción de sí mismo(a). Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces. Hay cinco respuestas para cada frase.

INSTRUCCIONES

Lee cada una de las frases y selecciona UNA de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para usted, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogió según sea su caso.

Si algún de las frases no tiene que ver con usted, igualmente responda teniendo en cuenta como se sentiría, pensaría o actuaría si estuviese en esa situación. Notará que algunas frases no le proporciona toda la información necesaria; aunque no esté seguro(a) seleccione la respuesta más adecuada para ti. No hay respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Responda de manera honesta y sincera de acuerdo a cómo es. NO como le gustaría que otros lo vieran. NO hay límite de tiempo, pero por favor trabaje con rapidez y asegúrese de responder a TODAS las oraciones.

Opciones de respuesta:

- | | |
|---------------------------|----------------------------|
| 1. Nunca es mi caso | 4. Muchas veces es mi caso |
| 2. Pocas veces es mi caso | 5. Siempre es mi caso |
| 3. A veces es mi caso | |

CUESTIONARIO

1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.
2. Es duro para mí disfrutar de la vida.
3. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.
4. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.

5. Me gradan las personas que conozco.
6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.
7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.
8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).
9. Reconozco con facilidad mis emociones.
10. Soy incapaz de demostrar afecto.
11. Me siento segura de mí misma en la mayoría de las situaciones.
12. Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.
13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.
14. Me resulta difícil comenzar nuevas cosas.
15. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.
16. Me gusta ayudar a la gente.
17. Me es difícil sonreír.
18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.
19. Cuando trabajo con otros, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.
20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.
21. Realmente no sé para qué soy buena.
22. No soy capaz de expresar mis ideas.
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.
24. No tengo confianza en mí misma.
25. Creo que he perdido la cabeza.
26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.
28. En general, me resulta difícil adaptarme.
29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.
31. Soy una persona bastante alegre y optimista.
32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.
33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.
34. Pienso bien de las personas.

35. Me es difícil entender como me siento.
36. He logrado muy poco en los últimos años.
37. Cuando estoy enojada con alguien se lo puedo decir.
38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.
39. Me resulta fácil hacer amigos(as).
40. Me tengo mucho respeto.
41. Hago cosas muy raras.
42. Soy impulsiva, y eso me trae problemas.
43. Me resulta difícil cambiar de opinión.
44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.
46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.
47. Estoy contenta con mi vida.
48. Me resulta difícil tomar decisiones por mí misma.
49. No puedo soportar el estrés.
50. En mi vida no hago nada malo.
51. No disfruto lo que hago.
52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.
53. La gente no comprende mi manera de pensar.
54. Generalmente espero lo mejor.
55. Mis amigos me confían sus intimidades.
56. No me siento bien conmigo misma.
57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.
58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.
59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.
60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.
61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aunque tuviese algo que hacer en ese momento.
62. Soy una persona divertida.
63. Soy consciente de cómo me siento.
64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.
65. Nada me perturba.

66. No me entusiasma mucho mis intereses.
67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.
68. Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre alrededor.
69. Me es difícil llevarme con los demás.
70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.
71. Me siento como si estuviera separada de mi cuerpo.
72. Me importa lo que pueda sucederle a los demás.
73. Soy impaciente.
74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.
75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.
76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.
77. Me deprimó.
78. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.
79. Nunca he mentado.
80. En general me siento motivada para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.
81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.
82. Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.
83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.
84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.
85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy.
86. Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.
87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.
88. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterada.
89. Para poder resolver una situación que se me presenta, analizo todas las posibilidades existentes.
90. Soy capaz de respetar a los demás.
91. No estoy muy contenta con mi vida.
92. Prefiero seguir a otros a ser el líder.
93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.

94. Nunca he violado la ley.
95. Disfruto de las cosas que me interesan.
96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.
97. Tiendo a exagerar.
98. Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.
99. Mantengo buenas relaciones con los demás.
100. Estoy contenta con mi cuerpo.
101. Soy una persona muy extraña.
102. Soy impulsiva.
103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.
104. Considero que es muy importante ser una ciudadana que respeta la ley.
105. Disfruto de las vacaciones y los fines de semana.
106. En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.
107. Tengo tendencia a depender de los demás.
108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.
109. No me siento avergonzada por nada de lo que he hecho hasta ahora.
110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.
111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.
112. Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.
113. Los demás opinan que soy una persona sociable.
114. Estoy contenta con la forma en que me veo.
115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.
116. Me es difícil describir lo que siento.
117. Tengo mal carácter.
118. Por lo general, me trabo cuando piensa acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.
119. Me es difícil ver sufrir a la gente.
120. Me gusta divertirme.

121. Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.
122. Me pongo ansiosa.
123. No tengo días malos.
124. Intento no herir los sentimientos de los demás.
125. No tengo una buena idea de lo que quiero hacer en la vida.
126. Me es difícil hacer valer mis derechos.
127. Me es difícil ser realista.
128. No mantengo relación con mis amistades.
129. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo misma.
130. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.
131. Si me viera obligada a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.
132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar.
133. He respondido sinceramente y honestamente a las frases anteriores.

Hoja de Respuestas del ICE de BarOn

Apellidos y Nombres:

Edad: Género: (M) (F) Grado de instrucción:

Ocupación y/o especialidad:

Marque su respuesta de esta manera: ●

- | | | | |
|---------------|---------------|----------------|----------------|
| 1. ① ② ③ ④ ⑤ | 35. ① ② ③ ④ ⑤ | 69. ① ② ③ ④ ⑤ | 103. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 2. ① ② ③ ④ ⑤ | 36. ① ② ③ ④ ⑤ | 70. ① ② ③ ④ ⑤ | 104. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 3. ① ② ③ ④ ⑤ | 37. ① ② ③ ④ ⑤ | 71. ① ② ③ ④ ⑤ | 105. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 4. ① ② ③ ④ ⑤ | 38. ① ② ③ ④ ⑤ | 72. ① ② ③ ④ ⑤ | 106. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 5. ① ② ③ ④ ⑤ | 39. ① ② ③ ④ ⑤ | 73. ① ② ③ ④ ⑤ | 107. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 6. ① ② ③ ④ ⑤ | 40. ① ② ③ ④ ⑤ | 74. ① ② ③ ④ ⑤ | 108. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 7. ① ② ③ ④ ⑤ | 41. ① ② ③ ④ ⑤ | 75. ① ② ③ ④ ⑤ | 109. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 8. ① ② ③ ④ ⑤ | 42. ① ② ③ ④ ⑤ | 76. ① ② ③ ④ ⑤ | 110. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 9. ① ② ③ ④ ⑤ | 43. ① ② ③ ④ ⑤ | 77. ① ② ③ ④ ⑤ | 111. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 10. ① ② ③ ④ ⑤ | 44. ① ② ③ ④ ⑤ | 78. ① ② ③ ④ ⑤ | 112. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 11. ① ② ③ ④ ⑤ | 45. ① ② ③ ④ ⑤ | 79. ① ② ③ ④ ⑤ | 113. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 12. ① ② ③ ④ ⑤ | 46. ① ② ③ ④ ⑤ | 80. ① ② ③ ④ ⑤ | 114. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 13. ① ② ③ ④ ⑤ | 47. ① ② ③ ④ ⑤ | 81. ① ② ③ ④ ⑤ | 115. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 14. ① ② ③ ④ ⑤ | 48. ① ② ③ ④ ⑤ | 82. ① ② ③ ④ ⑤ | 116. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 15. ① ② ③ ④ ⑤ | 49. ① ② ③ ④ ⑤ | 83. ① ② ③ ④ ⑤ | 117. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 16. ① ② ③ ④ ⑤ | 50. ① ② ③ ④ ⑤ | 84. ① ② ③ ④ ⑤ | 118. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 17. ① ② ③ ④ ⑤ | 51. ① ② ③ ④ ⑤ | 85. ① ② ③ ④ ⑤ | 119. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 18. ① ② ③ ④ ⑤ | 52. ① ② ③ ④ ⑤ | 86. ① ② ③ ④ ⑤ | 120. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 19. ① ② ③ ④ ⑤ | 53. ① ② ③ ④ ⑤ | 87. ① ② ③ ④ ⑤ | 121. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 20. ① ② ③ ④ ⑤ | 54. ① ② ③ ④ ⑤ | 88. ① ② ③ ④ ⑤ | 122. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 21. ① ② ③ ④ ⑤ | 55. ① ② ③ ④ ⑤ | 89. ① ② ③ ④ ⑤ | 123. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 22. ① ② ③ ④ ⑤ | 56. ① ② ③ ④ ⑤ | 90. ① ② ③ ④ ⑤ | 124. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 23. ① ② ③ ④ ⑤ | 57. ① ② ③ ④ ⑤ | 91. ① ② ③ ④ ⑤ | 125. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 24. ① ② ③ ④ ⑤ | 58. ① ② ③ ④ ⑤ | 92. ① ② ③ ④ ⑤ | 126. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 25. ① ② ③ ④ ⑤ | 59. ① ② ③ ④ ⑤ | 93. ① ② ③ ④ ⑤ | 127. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 26. ① ② ③ ④ ⑤ | 60. ① ② ③ ④ ⑤ | 94. ① ② ③ ④ ⑤ | 128. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 27. ① ② ③ ④ ⑤ | 61. ① ② ③ ④ ⑤ | 95. ① ② ③ ④ ⑤ | 129. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 28. ① ② ③ ④ ⑤ | 62. ① ② ③ ④ ⑤ | 96. ① ② ③ ④ ⑤ | 130. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 29. ① ② ③ ④ ⑤ | 63. ① ② ③ ④ ⑤ | 97. ① ② ③ ④ ⑤ | 131. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 30. ① ② ③ ④ ⑤ | 64. ① ② ③ ④ ⑤ | 98. ① ② ③ ④ ⑤ | 132. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 31. ① ② ③ ④ ⑤ | 65. ① ② ③ ④ ⑤ | 99. ① ② ③ ④ ⑤ | 133. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 32. ① ② ③ ④ ⑤ | 66. ① ② ③ ④ ⑤ | 100. ① ② ③ ④ ⑤ | |
| 33. ① ② ③ ④ ⑤ | 67. ① ② ③ ④ ⑤ | 101. ① ② ③ ④ ⑤ | |
| 34. ① ② ③ ④ ⑤ | 68. ① ② ③ ④ ⑤ | 102. ① ② ③ ④ ⑤ | |

Anexo C:

Cuestionario: Gestión del talento humano

Apellidos y Nombres:

Edad: Género: (M) (F) Grado de instrucción:

Ocupación.....Tiempo de trabajo.....

Estimado señor(a) , trabajador del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, el presente cuestionario tiene la finalidad de recoger información sobre su percepción respecto a la gestión del talento humano, según la función que desempeña dentro de la institución en la cual labora actualmente. Por favor marque la valoración que Usted considere.

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

VARIABLE: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO						
SELECCIÓN DE PERSONAL		1	2	3	4	5
1	Cree Ud. que saber elegir a las personas es esencial para un puesto de trabajo en una institución.					
2	El análisis de puesto debe de contribuir a alcanzar los objetivos propuestos por la institución.					
3	Considera Ud. que el puesto de trabajo se debe cubrir con las personas idóneas para cumplir las funciones que le son asignadas.					
4	Cree Ud. que él éxito de una institución radica en ubicar a personas proactivas en un puesto de trabajo.					
5	El postulante a un puesto de trabajo debe tener las aptitudes personales para poder contribuir a un ambiente laboral favorable en una institución.					
6	Considera Ud. que en una institución, es importante describir las aptitudes requeridas para un puesto de trabajo.					
7	Las capacidades con las que cuentan los postulantes a un puesto de trabajo deben de contribuir al logro de objetivos institucionales.					

8	La organización debe identificar al candidato que cuente con las capacidades idóneas para el cargo al cual postula.					
9	Considera Ud. que las personas con mayor experiencia laboral deben de acceder a un puesto laboral en una organización.					
10	Las organizaciones deben contar con personal altamente calificado.					
CAPACITACIÓN AL PERSONAL		1	2	3	4	5
11	Cree Ud. que la capacitación debe darse de acuerdo a la función que el trabajador realiza, para ser más competente dentro de una organización.					
12	Le gustaría a Ud. especializarse en las competencias que se requiere para su cargo.					
13	Considera que la especialización del personal eleva los niveles de competencia y mejora la calidad de atención en una institución.					
14	Cree Ud. que la capacitación es un factor primordial en el desarrollo de las diferentes habilidades laborales y proceso de mejora organizacional.					
15	Considera Ud. que los trabajadores deben ser capacitados en habilidades sociales para brindar un servicio de calidad a los usuarios de una institución.					
16	Considera Ud. que las capacitaciones en su institución incrementan sus habilidades para un desempeño eficiente.					
17	Cree Ud. que las iniciativas y las actividades novedosas de los trabajadores conllevan a generar cambios e innovación en una institución.					
18	La innovación se caracteriza por generar transformaciones en el modo de realizar una actividad laboral.					
19	Considera Ud. que los trabajadores deben ser flexibles a los cambios con el propósito de innovar la institución y asumir nuevos retos.					

20	Cree Ud. que la capacitación debe ser una actividad orientada a la permanente innovación de una organización.					
DESARROLLO DEL PERSONAL		1	2	3	4	5
21	Cree Ud. que el fortalecimiento de potencialidades contribuye a una mejora del desarrollo personal de los trabajadores de una institución.					
22	Considera Ud. que las potencialidades laborales influye en el desarrollo personal de los trabajadores en una institución.					
23	Considera Ud. que con el incremento de las potencialidades de los trabajadores es posible alcanzar las metas propuestas por una institución.					
24	Se valora el desarrollo personal y organizacional en su institución.					
25	Cree Ud. que la participación activa, colaboración y el trabajo en equipo conllevan al crecimiento y desarrollo personal de los trabajadores de una institución.					
26	Considera Ud. que el progreso laboral es parte del desarrollo personal de los trabajadores de una organización.					
27	Considera Ud. que la eficacia se caracteriza por cumplir una determinada función con menos recursos y en menos tiempo.					
28	Cree Ud. que los trabajadores de una organización necesitan contar con mayores recursos materiales para realizar su labor con eficacia.					
29	Considera Ud. que con la eficacia de los trabajadores se logra brindar una calidad de atención a los usuarios de una organización.					
30	Percibe Ud. que su institución asume una tendencia orientada a mejorar el nivel de eficacia y eficiencia en sus trabajadores					

GRACIAS POR SU COLABORACION.

Anexo D

Matriz de validación de instrumento – variable: gestión del talento humano

VARIABLE II	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	OPCION DE RESPUESTA					Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		Observaciones
				1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTION DEL TALENTO HUMANO	SELECCIÓN DEL PERSONAL	Análisis de puesto	1. Cree Ud. que saber elegir a las personas es esencial para un puesto de trabajo en una institución.						✓		✓		✓		✓		
			2. El análisis de puesto debe de contribuir a alcanzar los objetivos propuestos por la institución.						✓		✓		✓		✓		
			3. Considera Ud. que el puesto de trabajo se debe cubrir con las personas idóneas para cumplir las funciones que le son asignadas.						✓		✓		✓		✓		
		Aptitudes	4. Cree Ud. que el éxito de una institución radica en ubicar a personas proactivas en un puesto de trabajo.						✓		✓		✓		✓		
			5. El postulante a un puesto de trabajo debe tener las aptitudes personales para poder contribuir a un ambiente laboral favorable en una institución.						✓		✓		✓		✓		

CAPACITACION DE PERSONAL	Capacidades	6. Considera Ud. que en una institución, es importante describir las aptitudes requeridas para un puesto de trabajo.								✓	✓	✓	✓			
		7. Las capacidades con las que cuentan los postulantes a un puesto de trabajo deben de contribuir al logro de objetivos institucionales.									✓	✓	✓	✓		
		8. La organización debe identificar al candidato que cuente con las capacidades idóneas para al cargo al cual postula.									✓	✓	✓	✓		
		9. Considera Ud. que las personas con mayor experiencia laboral deben de acceder a un puesto laboral en una organización.									✓	✓	✓	✓		
		10. Las organizaciones deben contar con personal altamente calificado.									✓	✓	✓	✓		
	Competencias	11. Cree Ud. que la capacitación debe darse de acuerdo a la función que el trabajador realiza, para ser más competente dentro de una organización.									✓	✓	✓	✓		
		12. Le gustaría a Ud. especializarse en las competencias que se requiere para su cargo.									✓	✓	✓	✓		
		13. Considera que la especialización del personal eleva los niveles de competencia y mejora la calidad de atención en una institución.									✓	✓	✓	✓		
	Habilidades	14. Cree Ud. que la capacitación es un factor primordial en el desarrollo de las diferentes habilidades laborales y proceso de mejora organizacional.									✓	✓	✓	✓		
		15. Considera Ud. que los trabajadores deben ser capacitados en habilidades sociales para brindar un servicio de calidad a los usuarios de una institución.									✓	✓	✓	✓		
		16. Considera Ud. que las capacitaciones en su institución incrementan sus habilidades para un desempeño eficiente.									✓	✓	✓	✓		

DESARROLLO PERSONAL	Innovación	17. Cree Ud. que las iniciativas y las actividades novedosas de los trabajadores conllevan a generar cambios e innovación en una institución.							✓		✓		✓		✓				
		18. La innovación se caracteriza por generar transformaciones en el modo de realizar una actividad laboral.								✓		✓		✓		✓			
		19. Considera Ud. que los trabajadores deben ser flexibles a los cambios con el propósito de innovar la institución y asumir nuevos retos.								✓		✓		✓		✓			
		20. Cree Ud. que la capacitación debe ser una actividad orientada a la permanente innovación de una organización.								✓		✓		✓		✓			
	Potencialidades	21. Cree Ud. que el fortalecimiento de potencialidades contribuye a una mejora del desarrollo personal de los trabajadores de una institución.								✓		✓		✓		✓			
		22. Considera Ud. que las potencialidades laborales influye en el desarrollo personal de los trabajadores en una institución.								✓		✓		✓		✓			
		23. Considera Ud. que con el incremento de las potencialidades de los trabajadores es posible alcanzar las metas propuestas por una institución.								✓		✓		✓		✓			
	Crecimiento	24. Se valora el desarrollo personal y organizacional en su institución.								✓		✓		✓		✓			
		25. Cree Ud. que la participación activa, colaboración y el trabajo en equipo conllevan al crecimiento y desarrollo personal de los trabajadores de una institución.								✓		✓		✓		✓			
		26. Considera Ud. que el progreso laboral es parte del desarrollo personal de los trabajadores de una organización.								✓		✓		✓		✓			

Anexo D
Matriz de validación de instrumento – variable: gestión del talento humano

VARIABLE II	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	OPCION DE RESPUESTA					Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		Observaciones
				1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
				GESTION DEL TALENTO HUMANO	SELECCIÓN DEL PERSONAL	Análisis de puesto	1. Cree Ud. que saber elegir a las personas es esencial para un puesto de trabajo en una institución.						/		/		
2. El análisis de puesto debe de contribuir a alcanzar los objetivos propuestos por la institución.									/		/		/		/		
3. Considera Ud. que el puesto de trabajo se debe cubrir con las personas idóneas para cumplir las funciones que le son asignadas.									/		/		/		/		
Aptitudes	4. Cree Ud. que el éxito de una institución radica en ubicar a personas proactivas en un puesto de trabajo.							/		/		/		/			
	5. El postulante a un puesto de trabajo debe tener las aptitudes personales para poder contribuir a un ambiente laboral favorable en una institución.							/		/		/		/			

CAPACITACION DE PERSONAL	Capacidades	6. Considera Ud. que en una institución, es importante describir las aptitudes requeridas para un puesto de trabajo.							/	/	/	/				
		7. Las capacidades con las que cuentan los postulantes a un puesto de trabajo deben de contribuir al logro de objetivos institucionales.								/	/	/	/			
		8. La organización debe identificar al candidato que cuente con las capacidades idóneas para al cargo al cual postula.									/	/	/	/		
		9. Considera Ud. que las personas con mayor experiencia laboral deben de acceder a un puesto laboral en una organización.									/	/	/	/		
		10. Las organizaciones deben contar con personal altamente calificado.									/	/	/	/		
	Competencias	11. Cree Ud. que la capacitación debe darse de acuerdo a la función que el trabajador realiza, para ser más competente dentro de una organización.									/	/	/	/		
		12. Le gustaría a Ud. especializarse en las competencias que se requiere para su cargo.									/	/	/	/		
		13. Considera que la especialización del personal eleva los niveles de competencia y mejora la calidad de atención en una institución.									/	/	/	/		
	Habilidades	14. Cree Ud. que la capacitación es un factor primordial en el desarrollo de las diferentes habilidades laborales y proceso de mejora organizacional.									/	/	/	/		
		15. Considera Ud. que los trabajadores deben ser capacitados en habilidades sociales para brindar un servicio de calidad a los usuarios de una institución.									/	/	/	/		
		16. Considera Ud. que las capacitaciones en su institución incrementan sus habilidades para un desempeño eficiente.									/	/	/	/		

Eficacia	27. Considera Ud. que la eficacia se caracteriza por cumplir una determinada función con menos recursos y en menos tiempo.							/	/	/	/			
	28. Cree Ud. que los trabajadores de una organización necesitan contar con mayores recursos materiales para realizar su labor con eficacia.								/	/	/	/		
	29. Considera Ud. que con la eficacia de los trabajadores se logra brindar una calidad de atención a los usuarios de una organización.								/	/	/	/		
	30. Percibe Ud. que su institución asume una tendencia orientada a mejorar el nivel de eficacia y eficiencia en sus trabajadores								/	/	/	/		

Nombre del instrumento: cuestionario - gestión del talento humano.

Objetivo: recoger información sobre la percepción de la gestión del talento humano, según la función que desempeñan dentro de la institución en la cual laboran actualmente.

Dirigido a: personal del Centro de Atención Residencial San Antonio – Inabif.

Apellidos y nombres del evaluador: FARFÁN PIMENTEL Johnny Felix

Grado académico del evaluador: Doctor en Administración de la Educación

MUY ALTO	ALTO	/	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	------	---	-------	------	----------

Validación: aplicable


ESCUELA DE POSTGRADO
 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel
 Docente Investigador
FIRMA DEL EVALUADOR
 DNI: 06269132

Matriz de validación de instrumento – variable: gestión del talento humano

VARIABLE II	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	OPCION DE RESPUESTA					Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		Observaciones
				1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTION DEL TALENTO HUMANO	SELECCIÓN DEL PERSONAL	Análisis de puesto	1. Cree Ud. que saber elegir a las personas es esencial para un puesto de trabajo en una institución.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			2. El análisis de puesto debe de contribuir a alcanzar los objetivos propuestos por la institución.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			3. Considera Ud. que el puesto de trabajo se debe cubrir con las personas idóneas para cumplir las funciones que le son asignadas.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Aptitudes	4. Cree Ud. que el éxito de una institución radica en ubicar a personas proactivas en un puesto de trabajo.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			5. El postulante a un puesto de trabajo debe tener las aptitudes personales para poder contribuir a un ambiente laboral favorable en una institución.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

CAPACITACION DE PERSONAL	Capacidades	6. Considera Ud. que en una institución, es importante describir las aptitudes requeridas para un puesto de trabajo.								✓		✓		✓		✓				
		7. Las capacidades con las que cuentan los postulantes a un puesto de trabajo deben de contribuir al logro de objetivos institucionales.									✓		✓		✓		✓			
		8. La organización debe identificar al candidato que cuente con las capacidades idóneas para al cargo al cual postula.									✓		✓		✓		✓			
		9. Considera Ud. que las personas con mayor experiencia laboral deben de acceder a un puesto laboral en una organización.									✓		✓		✓		✓			
		10. Las organizaciones deben contar con personal altamente calificado.									✓		✓		✓		✓			
	Competencias	11. Cree Ud. que la capacitación debe darse de acuerdo a la función que el trabajador realiza, para ser más competente dentro de una organización.									✓		✓		✓		✓			
		12. Le gustaría a Ud. especializarse en las competencias que se requiere para su cargo.									✓		✓		✓		✓			
		13. Considera que la especialización del personal eleva los niveles de competencia y mejora la calidad de atención en una institución.									✓		✓		✓		✓			
	Habilidades	14. Cree Ud. que la capacitación es un factor primordial en el desarrollo de las diferentes habilidades laborales y proceso de mejora organizacional.									✓		✓		✓		✓			
		15. Considera Ud. que los trabajadores deben ser capacitados en habilidades sociales para brindar un servicio de calidad a los usuarios de una institución.									✓		✓		✓		✓			
		16. Considera Ud. que las capacitaciones en su institución incrementan sus habilidades para un desempeño eficiente.									✓		✓		✓		✓			

Eficacia	27. Considera Ud. que la eficacia se caracteriza por cumplir una determinada función con menos recursos y en menos tiempo.							✓		✓		✓		✓	
	28. Cree Ud. que los trabajadores de una organización necesitan contar con mayores recursos materiales para realizar su labor con eficacia.							✓		✓		✓		✓	
	29. Considera Ud. que con la eficacia de los trabajadores se logra brindar una calidad de atención a los usuarios de una organización.							✓		✓		✓		✓	
	30. Percibe Ud. que su institución asume una tendencia orientada a mejorar el nivel de eficacia y eficiencia en sus trabajadores							✓		✓		✓		✓	

Nombre del instrumento: cuestionario - gestión del talento humano.

Objetivo: recoger información sobre la percepción de la gestión del talento humano, según la función que desempeñan dentro de la institución en la cual laboran actualmente.

Dirigido a: personal del Centro de Atención Residencial San Antonio – Inabif.

Apellidos y nombres del evaluador: MILAGROS EPIFANIA SANCHEZ MACIAS

Grado académico del evaluador: MAGISTER EN GESTION PUBLICA

MUY ALTO	ALTO ✓	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	--------	-------	------	----------

Validación: aplicable



 Lic. Milagros E. Sánchez Macías
 PSICOLOGA
FIRMA DEL EVALUADOR
 Unidad de Servicios de Protección de Niños,
 Niños Desamparados - INABIF
 DNI: 08330728

Anexo E

Base de datos

Variable 2 gestión del talento humano

Nº	Selección de personal										Capacitación al personal										Desarrollo del personal									
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30
1	4	4	1	5	2	2	3	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	4	4	5	3	5	3	3	4	4	4	5	5	1
2	3	3	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	2	5	1	5	5	3	2	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5
3	3	3	5	4	5	5	5	5	3	5	3	3	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	5
6	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5
7	2	3	2	4	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	2	2
8	3	3	5	4	5	5	5	4	3	1	1	2	1	2	1	1	2	2	3	4	3	5	5	5	5	5	5	3	4	1
9	3	3	5	4	5	5	5	5	4	1	1	2	2	1	2	2	2	1	4	3	5	4	5	5	3	3	2	3	3	1
10	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	3	2	3	4	4	5
11	5	3	5	4	5	5	5	5	3	5	1	2	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	5
12	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
13	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	2	5	4	5	5	2	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5
14	5	5	5	4	5	5	5	5	3	1	2	1	2	1	2	1	2	5	4	2	2	4	2	2	5	5	5	5	5	1
15	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	5	1	5	5	5	2	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5
16	1	1	1	1	1	2	2	2	1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	3	4	4	5
17	4	3	5	4	5	5	5	5	3	3	5	3	2	1	2	1	1	1	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	3
18	1	3	1	1	1	1	1	2	3	4	5	3	5	3	5	4	5	3	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
19	3	2	5	2	2	2	2	2	3	2	5	2	1	2	1	1	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	2
20	4	3	5	4	5	5	5	5	3	3	3	1	2	1	1	3	2	2	3	2	4	4	5	3	5	5	5	5	3	3
21	3	3	3	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	4	5	1	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5
22	2	2	2	4	2	2	2	2	1	5	5	3	5	5	4	3	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	3	5	5
23	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	1	3	2	4	5	5	5	5	5	5
24	3	3	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	3	5	4	3	5	2	3	3	4	4	4	5	5	5
25	1	3	2	2	1	2	1	1	1	2	3	2	1	3	2	1	2	1	4	3	4	3	3	4	5	5	5	3	5	2
26	5	3	1	1	1	1	1	1	3	2	1	3	2	2	4	1	2	1	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	3	2
27	3	3	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5
28	4	3	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	2	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5
29	1	1	1	2	1	2	1	1	3	1	5	1	1	2	1	1	2	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	4	5	1
30	4	3	5	4	5	5	5	5	3	2	2	2	4	3	2	3	4	2	5	3	5	5	4	5	5	4	3	4	4	2
31	5	3	5	4	5	5	5	5	3	2	2	2	2	2	5	1	1	1	5	3	5	4	5	3	5	3	5	3	5	2
32	1	3	1	1	1	1	1	5	3	5	5	3	5	3	5	1	5	5	4	4	5	4	5	4	4	2	3	4	4	5
33	1	3	1	1	1	5	1	4	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	4	3	5	4	2	4	3	4	3	4	3	1
34	2	3	2	4	2	5	2	3	2	5	5	3	5	2	5	3	5	5	4	4	5	3	4	4	2	4	5	5	4	5
35	3	1	2	1	2	1	1	2	1	3	1	3	1	2	1	1	4	3	5	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3
36	3	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2
37	2	3	4	2	2	2	1	2	1	5	5	3	5	2	5	3	4	5	3	5	3	4	3	4	5	5	5	4	5	5
38	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	4	5	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	2
39	4	3	5	4	5	5	5	5	3	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5
40	2	3	2	4	2	1	4	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	5	3	2	5	3	4	4	2	3	5	5	2	1
41	1	3	1	4	1	1	1	2	4	5	5	3	5	3	5	3	5	5	4	2	5	2	2	2	4	3	3	3	2	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1	2	3	1	4	1	3	1	4	2	5	2	2	4	5	5	3	5	5	1
43	5	1	1	1	1	2	2	2	1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	3	4	4	5
44	5	3	5	4	5	5	5	5	3	3	5	3	2	1	2	1	1	1	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	3
45	4	3	1	1	1	1	1	2	3	4	5	3	5	3	5	4	5	3	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4

46	3	2	5	2	2	2	2	2	3	2	5	2	1	2	1	1	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	2	
47	4	3	5	4	5	5	5	5	3	3	3	1	2	1	1	3	2	2	3	2	4	4	5	3	5	5	5	5	3	3	
48	5	3	3	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	4	5	1	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	
49	3	2	2	4	2	2	2	2	1	5	5	3	5	5	4	3	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	3	5	5	
50	1	2	2	2	2	2	2	2	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	1	3	2	4	5	5	5	5	5	5	
51	5	3	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	3	5	4	3	5	2	3	3	4	4	4	5	5	5	
52	4	3	2	2	1	2	1	1	1	2	3	2	1	3	2	1	2	1	4	3	4	3	3	4	5	5	5	3	5	2	
53	5	3	1	1	1	1	1	1	3	2	1	3	2	2	4	1	2	1	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	3	2	
54	5	3	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	
55	5	3	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	2	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	
56	5	1	1	2	1	2	1	1	3	1	5	1	1	2	1	1	2	4	5	4	5	5	5	5	3	3	4	5	1		
57	5	3	5	4	5	5	5	5	3	2	2	2	4	3	2	3	4	2	5	3	5	5	4	5	5	4	3	4	4	2	
58	5	3	5	4	5	5	5	5	3	2	2	2	2	2	5	1	1	1	5	3	5	4	5	3	5	3	5	3	5	2	
59	5	3	1	1	1	1	1	5	3	5	5	3	5	3	5	1	5	5	4	4	5	4	5	4	4	2	3	4	4	5	
60	5	3	1	1	1	5	1	4	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	4	3	5	4	2	4	3	4	3	4	3	1	
61	5	3	2	4	2	5	2	3	2	5	5	3	5	2	5	3	5	5	4	4	5	3	4	4	2	4	5	5	4	5	
62	4	1	2	1	2	1	1	2	1	3	1	3	1	2	1	1	4	3	5	3	4	4	2	3	2	4	4	3	3	3	
63	4	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	
64	3	3	4	2	2	2	1	2	1	5	5	3	5	2	5	3	4	5	3	5	3	4	3	4	5	5	5	4	5	5	
65	5	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	4	5	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	2	
66	5	3	5	4	5	5	5	5	3	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	
67	5	3	2	4	2	1	4	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	5	3	2	5	3	4	4	2	3	5	5	2	1	
68	5	3	1	4	1	1	1	2	4	5	5	3	5	3	5	3	5	5	4	2	5	2	2	2	4	3	3	3	2	5	
69	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1	2	3	1	4	1	3	1	4	2	5	2	2	4	5	5	3	5	5	1	
70	5	5	5	3	5	2	5	1	5	5	5	2	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	5	2	4	4	5	5	
71	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	3	4	1	4	1	1	1	2	1	1	2	2	
72	4	3	5	3	2	1	2	1	1	1	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	1	1	2	4	5	5	3	5	3	5	
73	3	4	5	3	5	3	5	4	5	3	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	5	3	1	1	2	3	1	4	
74	4	2	5	2	1	2	1	1	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	2	2	1	5	5	5	5	3	5	
75	5	3	3	1	2	1	1	3	2	2	3	2	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	2	1	2	
76	3	5	5	3	5	4	5	1	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	1	1	2	3	4	5	3	5	3	5	
77	1	5	5	3	5	5	4	3	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	3	2	2	2	3	2	5	2	1	2	1	
78	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	1	3	2	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	1	2	1	1	
79	4	5	5	3	5	3	5	5	3	5	4	3	5	2	3	3	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	4	5	
80	5	2	3	2	1	3	2	1	2	1	4	3	4	3	3	4	5	5	5	3	2	2	2	1	5	5	3	5	5	4	
81	5	2	1	3	2	2	4	1	2	1	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	2	2	2	3	5	5	4	5	4	5	
82	5	5	5	3	5	3	5	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5
83	5	5	5	3	5	2	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	2	1	1	1	2	3	2	1	3	2	
84	5	1	5	1	1	2	1	1	2	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	4	1	1	1	3	2	1	3	2	2	4	
85	5	2	2	2	4	3	2	3	4	2	5	3	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	
86	5	2	2	2	2	2	5	1	1	1	5	3	5	4	5	3	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	2	5	
87	1	5	5	3	5	3	5	1	5	5	4	4	5	4	5	4	4	2	3	4	2	1	1	3	1	5	1	1	2	1	
88	5	1	2	1	2	1	2	1	2	1	4	3	5	4	2	4	3	4	3	4	5	5	5	3	2	2	2	4	3	2	
89	3	5	5	3	5	2	5	3	5	5	4	4	5	3	4	4	2	4	5	5	5	5	5	3	2	2	2	2	2	5	
90	2	3	1	3	1	2	1	1	4	3	5	3	4	4	2	3	3	4	4	3	1	1	5	3	5	5	3	5	3	5	
91	5	2	2	3	2	2	2	1	2	2	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	1	4	3	1	2	1	2	1	2	
92	5	5	5	3	5	2	5	3	4	5	3	5	3	4	3	4	5	5	5	4	5	2	3	2	5	5	3	5	2	5	
93	5	2	1	2	2	2	2	3	2	4	5	4	5	4	3	3	5	4	5	5	1	1	2	1	3	1	3	1	2	1	

Inteligencia emocional y gestión del talento humano del personal del Centro de
Atención Residencial San Antonio-Inabif - 2017

Br. María Margarita Chávez Delgado

margaret_183@hotmail.com

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – SEDE LIMA ESTE

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

La investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo, transversal y de nivel correlacional, pues se determinó la relación entre las variables en un tiempo determinado. La población censal fue de 93 sujetos, pertenecientes al total de trabajadores del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario para las dos variables. Para medir la variable inteligencia emocional se utilizó el cuestionario del autor Reuven BarOn que consta de un cuadernillo con 133 ítems y comprende cinco dimensiones: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés, estado de ánimo general y para la variable gestión del talento humano se utilizó un cuestionario con respuestas de opción múltiple con un total de 30 ítems con tres dimensiones: selección de personal, capacitación de personal y desarrollo del personal.

Los resultados de la investigación determinaron que la inteligencia emocional se relaciona directa ($Rho=0,792$) y significativamente ($p=0.000$) con la gestión del talento humano del personal de atención permanente del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es alta.

Palabras claves: Inteligencia emocional, gestión, talento humano.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between emotional intelligence and human talent management of the permanent care staff of the San Antonio-Inabif Residential Care Center, 2017.

The research was of basic type, of non-experimental design, transversal of correlational level, because the relationship between the variables in a determined time was determined. The census population consisted of 93 workers who belong to the entire staff of the San Antonio Residential-Inabif Care Center. For the data collection, the questionnaire was used to measure the emotional intelligence variable. The Reuven BarOn questionnaire was used, which consists of a booklet with 133 items and includes five dimensions:

intrapersonal, interpersonal, adaptability, Stress management, general mood and for the human talent management variable, a questionnaire with multiple choice responses was used with a total of 30 items with three dimensions: selection of personnel, training of personnel and development of personnel.

The results of the investigation determined that emotional intelligence is directly related ($Rho = 0.792$) and significantly ($p = 0.000$) with the human talent management of the permanent care staff of the San Antonio-Inabif Residential Care Center, 2017. We tested the hypothesis raised and this relation is high.

Key words: Intelligence emotional, management, talent human.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017. Para ello se hizo revisión exhaustiva de antecedentes internacionales y nacionales sobre la problemática de estudio que a continuación detallamos las más relevantes:

Antecedentes del problema

Cotelo (2015) en su tesis: "Inteligencia emocional en cuidadores formales, burnout y satisfacción laboral", para obtener el grado académico de Máster en Gerontología. Universidad de Coruña, España. Tuvo como objetivo investigar el papel de la inteligencia emocional con relación de la satisfacción laboral y el nivel de sobrecarga (burnout) en los cuidadores formales. Su enfoque fue no experimental. Método: Estudio piloto realizado con 14 cuidadores formales elegidos de manera no aleatoria. En la evaluación se administró el TEIQUE-SF, el MBI y el S21/26 para evaluar la inteligencia emocional y rasgos, el burnout y la satisfacción laboral, respectivamente. Según sus deducciones, el burnout estaba significativamente correlacionado de forma negativa con la satisfacción laboral, con dimensiones de la inteligencia emocional rasgo, autocontrol y de forma positiva con la emocionalidad. Concluyó que la inteligencia emocional es un rasgo en los cuidadores formales que influye en la sobrecarga, y que está a su vez se vincula con menor satisfacción laboral.

De acuerdo a lo descrito por el autor podemos afirmar que existe una estrecha relación entre la satisfacción laboral y la inteligencia emocional, debido a que es un factor importante para mejorar significativamente la satisfacción laboral.

Casma (2015) en su tesis: "Relación de la gestión del talento humano por competencias en el desempeño laboral de la Empresa Ferrosistemas, Surco, Lima". Para obtener el grado académico de magister en Administración en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Se encargó de analizar profundamente qué relación se encontraba entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa Ferrosistemas, Surco-Lima, año 2015. La muestra estuvo constituida por 84 trabajadores. Los resultados fueron analizados en el nivel descriptivo, en donde se han utilizado frecuencias y porcentajes y en el nivel inferencial, en donde se ha utilizado el tipo de estadística parametrizada y a su vez se hizo uso del coeficiente de correlación de r de Pearson. Los resultados indican que la gestión del talento humano por competencias y el desempeño laboral se expresan predominantemente en un nivel medio. Asimismo, existe relación significativa entre las variables estudiadas.

Se considera importante gestionar el talento humano para alcanzar una alta competitividad en las instituciones, para ello es necesario aplicar estrategias para lograr el desarrollo del capital humano como factor importante para el éxito de la institución.

Revisión de la literatura

Inteligencia emocional

Goleman, Cherniss y Bennis (2005) sostuvieron que:

La capacidad que se tiene de expresar y recibir como analizar y observar emociones está dado por la inteligencia emocional y que permite al que lo posea la habilidad de pensar con las emociones, de tener control de sí mismo y de las emociones de los demás. En adición sostienen que es la unión de aptitudes cognitivas con las emocionales. Asimismo, permite evaluar y expresar emociones no internas como propias. Se puede aumentar la capacidad de comprensión emocional y de saber responder ante estímulos contrarios que puedan perjudicar la estabilidad emocional (citado por De León, 2013, p. 14).

Gestión del talento humano.

Werther & Davis (2008) explicaron:

La gestión del talento humano conlleva a habilidades que toda persona pueda lograr a lo largo de su vida, mediante estudios académicos como por ejemplo en las escuelas, o por estudios no formales como lo es la misma experiencia. Manifiesta también que es el mejor tesoro que las organizaciones puedan tener. Mientras más valor tenga el talento o capital humano más éxito se obtendrá. (p.10)

Formulación del problema

¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017?

Problemas específicos:

¿Qué relación existe entre la dimensión intrapersonal y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

¿Qué relación existe entre la dimensión interpersonal y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017?

¿Qué relación existe entre la dimensión adaptabilidad y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017?

¿Qué relación existe entre la dimensión manejo del estrés y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017?

¿Qué relación existe entre el estado de ánimo general y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017?

Objetivo general

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la dimensión intrapersonal y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.
- Determinar la relación entre la dimensión interpersonal y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017
- Determinar la relación entre la dimensión de adaptabilidad y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.
- Determinar la relación entre la dimensión manejo del estrés y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif.
- Determinar la relación entre la dimensión del estado de ánimo general y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

METODOLOGÍA

Esta investigación su diseño es de tipo no experimental: Corte transversal y correlacional, ya que no se manipuló ni se sometió a prueba las variables de estudio. La investigación fue de tipo básica de naturaleza descriptiva y correlacional debido que en un primer momento se ha descrito y caracterizado la dinámica de cada una de las variables de estudio. La población censal estuvo conformada por todo el personal del CAR San Antonio-Inabif – 2017, que fueron en total 93.

La técnica utilizada para las variables fue la encuesta .Para la investigación se ha utilizado dos tipos de cuestionario el primero para inteligencia emocional, mediante el cuestionario de inteligencia emocional de BarOn , el cual consta de un cuadernillo con 133 ítems, comprende cinco dimensiones: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés, estado de ánimo general y el segundo cuestionario para gestión del talento humano, que consta de 30 ítems y comprende tres dimensiones: selección de personal, capacitación de personal y desarrollo del personal.

Se empleó la escala de Likert. Ambos cuestionarios con 5 opciones de respuesta. Para el proceso de la confiabilidad del instrumento, se ha tomado una muestra piloto de 30 encuestados, para tal efecto se ha procedido y utilizado la técnica de Alfa de Cronbach.

Una vez recolectados los datos proporcionados por los instrumentos, se procedió al análisis estadístico respectivo, en la cual se utilizó el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Versión 21.

Los datos están tabulados y presentados en tablas y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones. Para la prueba de las hipótesis se aplicó el coeficiente Rho de Spearman, ya que el propósito fue determinar la relación entre las dos variables a un nivel de confianza del 95% y significancia del 5%.

RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla1.

Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según la inteligencia emocional y la gestión del talento humano.

			Gestión del talento humano			Total
			Bajo	Regular	Bueno	
Inteligencia emocional	Por mejorar	Recuento	24	1	0	25
		% del total	25,8%	1,1%	0,0%	26,9%
	Adecuado	Recuento	0	17	5	22
		% del total	0,0%	18,3%	5,4%	23,7%
Muy favorable	Recuento	3	7	36	46	
	% del total	3,2%	7,5%	38,7%	49,5%	
Total	Recuento	27	25	41	93	
	% del total	29,0%	26,9%	44,1%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

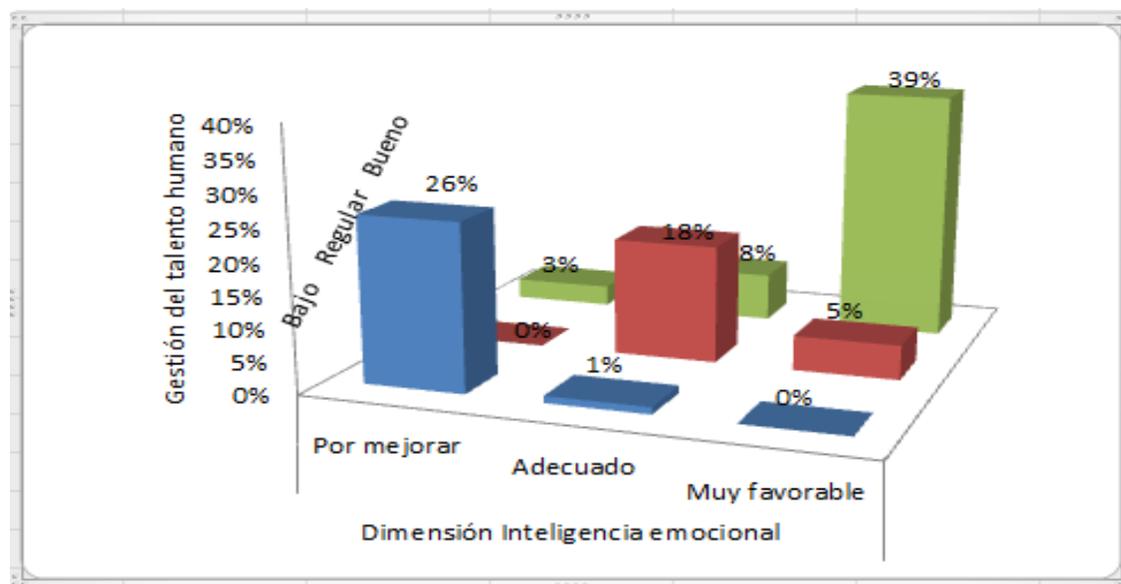


Figura 8. Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según la inteligencia emocional y la gestión del talento humano.

Interpretación:

Como se observa en la tabla 14 y figura 8; la inteligencia emocional del personal en un nivel por mejorar, el 26% perciben la gestión del talento humano en un nivel bajo, por otro lado, la inteligencia emocional del personal en un nivel adecuado, el 18% percibe la gestión del talento humano en un nivel regular. Así mismo, la inteligencia emocional del personal en un nivel muy favorable, el 39% percibe la gestión del talento humano bajo del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

Hipótesis general

H₀. No existe correlación directa y positiva entre la inteligencia emocional y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

H_a. Existe correlación directa y positiva entre la inteligencia emocional y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

Correlación la inteligencia emocional y la gestión del talento humano

			Inteligencia emocional	Gestión del talento humano
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,792**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Gestión del talento humano	N	93	93
		Coeficiente de correlación	,792**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

***. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).*

En la tabla 20, se observó un coeficiente según la correlación de Rho de Spearman =.792, con un $p=0.000$, con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una alta correlación entre la inteligencia emocional y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017.

DISCUSIÓN

En cuanto a la Hipótesis General, Existe correlación directa y positiva entre la inteligencia emocional y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017, según la correlación de Rho de Spearman =.792, con un $p=0.000$, con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una alta

correlación entre la inteligencia emocional y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017. Asimismo, Cotelo (2015). Concluye que la inteligencia emocional rasgo en los cuidadores formales influye en la sobrecarga, y que está a su vez se vincula con menor satisfacción laboral. Así mismo Vizcardo (2015) concluyó que de las cinco escalas consideradas en la prueba de inteligencia emocional Bar-On ICE, tres (estrés, ánimo e interpersonal) correlacionan de manera negativa y significativa con la escala de alteraciones del comportamiento en la escuela ACE, en cuanto al análisis de frecuencia de cada una de las escalas aplicadas en la evaluación, se obtuvo que el mayor porcentaje de alumnos se ubican en los rangos alto y medio, siendo pocos o en algunos casos ninguno los que logran el rango bajo, esto es favorable ya que indica la presencia de habilidades emocionales y una adecuada inteligencia emocional, del mismo modo es bajo el porcentaje de alumnos que presentan dificultades comportamentales moderadas o severas, sin embargo existe un pequeño grupo de alumnos que debe ser tomado en cuenta y atendido a la brevedad. Los resultados obtenidos y los antecedentes se basan en la teoría de Daniel Goleman, quien en su modelo de inteligencia emocional formula una teoría de desempeño adaptable de forma directa al ámbito laboral, organizacional, centrado en el pronóstico de la excelencia laboral, y que es la inteligencia emocional la que determina un desempeño laboral sobresaliente.

CONCLUSIONES:

- Primera:** Según los resultados obtenidos la inteligencia emocional se relaciona directa ($Rho=0,792$) y significativamente ($p=0.000$) con la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017. De acuerdo a los índices de correlación de Rho Spearman la correlación es alta, por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.
- Segunda:** La dimensión intrapersonal se relaciona directa ($Rho=0,797$) y significativamente ($p=0.000$) con la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017. De acuerdo a los índices de correlación de Rho Spearman la correlación es alta, por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.
- Tercera:** La dimensión interpersonal se relaciona directa ($Rho=0,668$) y significativamente ($p=0.000$) con la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017. De acuerdo a los índices de correlación de Rho Spearman la correlación es alta, por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

- Cuarta:** La dimensión adaptabilidad se relaciona directa ($Rho=0,661$) y significativamente ($p=0.000$) con la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017. De acuerdo a los índices de correlación de Rho Spearman la correlación es alta, por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.
- Quinta:** La dimensión manejo del estrés se relaciona directa ($Rho=0,738$) y significativamente ($p=0.000$) con la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017. De acuerdo a los índices de correlación de Rho Spearman la correlación es alta, por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.
- Sexta:** La dimensión del estado de ánimo se relaciona directa ($Rho=0,687$) y significativamente ($p=0.000$) con la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017. De acuerdo a los índices de correlación de Rho Spearman la correlación es moderada, por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andía, W. (2017). *Manual de investigación universitaria* (1a ed.). Lima, Perú: Arte & Pluma.
- Casma, C. (2015), *Relación de la gestión del talento humano por competencias en el desempeño laboral de la Empresa Ferrosistemas, Surco, Lima*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú).
- Cotelo (2013). *Inteligencia emocional en cuidadores formales, burnout y satisfacción laboral*. (Tesis de maestría, Universidad de Coruña, España).
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá, Colombia, Mc. Graw Hill.
- Goleman D., Cherniss C., Bennis W. (2005). *Inteligencia Emocional en el trabajo, como mejorar la Inteligencia Emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Barcelona, España: Kairos, S. A.