

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN PSICOPEDAGOGÍA



INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO
LABORAL EN DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA CHAMPAGNAT, TACNA 2018

TESIS

Presentada por:

Bach. Rita del Rosario Ramos Rejas

ORCID:0000-0003-4299-5846

Asesora:

Dra. Luz Edith Vargas Chirinos

ORCID:0000-0002-20918308

Para Obtener el Grado Académico de:

MAESTRO EN PSICOPEDAGOGÍA

TACNA - PERÚ

2021

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN AMBIENTAL Y DESARROLLO SOSTENIBLE

Tesis

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN DOCENTES DE
LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA CHAMPAGNAT, TACNA 2018”**

Presentada por:
Bach. Rita del Rosario Ramos Rejas

Tesis sustentada y aprobada el 17 de Junio del 2021, ante el siguiente jurado examinador

PRESIDENTE:

Mag. Patricia Rosa María NUÉ CABALLERO

SECRETARIO:

Mag. Omar David CUEVA MARTÍNEZ

VOCAL:

Mag. Alex Alfredo VALENZUELA ROMERO

ASESOR:

Dra. Luz Edith VARGAS CHIRINOS

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo Rita del Rosario Ramos Rejas, en calidad de egresada de la Maestría en Psicopedagogía de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, identificada con DNI 00491098

Soy autora de la tesis titulada:

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN DOCENTES DE LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA CHAMPAGNAT, TACNA 2018”**

DECLARO BAJO JURAMENTO

Ser la única autora del texto entregado para obtener el grado académico de MAESTRO EN PSICOPEDAGOGÍA, y que tal texto no ha sido entregado ni total ni parcialmente para obtención de un grado académico en ninguna otra universidad o instituto, ni ha sido publicado anteriormente para cualquier otro fin.

Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual.

Declaro, que después de la revisión de la tesis con el software Turnitin se declara 24% de similitud, además que el archivo entregado en formato PDF corresponde exactamente al texto digital que presento junto al mismo.

Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor (a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de

terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o invento.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Lugar y fecha: Tacna, 17 de Junio del 2021

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping loops and lines, positioned above a horizontal line.

Rita del Rosario Ramos Rejas
DNI 00491098

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Privada de Tacna, por los contenidos impartidos en el dictado de la maestría, los cuales han permitido mejorar mis conocimientos que actualmente aplico en mi entorno laboral.

A los docentes, porque sus aportes teóricos y evidencia práctica, han permitido que mis competencias psicopedagógicas se hayan mejorado de forma significativa.

A mi asesora de tesis, por su apoyo pedagógico e investigativo que me ha permitido desarrollar adecuadamente el presente trabajo.

DEDICATORIA

A todos mis familiares por su apoyo constante en mi crecimiento personal, académico y profesional en especial a mi Nana Graciela y a mi hermano Samuel por su confianza y apoyo incondicional.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Agradecimientos	v
Dedicatoria	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xiii
Resumen	xiv
Abstract	xv
Introducción	01
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	04
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	04
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	08
1.2.1 Interrogante principal	08
1.2.2 Interrogantes secundarias	08
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	09
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	11
1.4.1 Objetivo general	11
1.4.2 Objetivos específicos	11

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	12
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	12
2.1.1 Antecedentes internacionales	12
2.1.2 Antecedentes nacionales	14
2.1.2 Antecedentes regionales	16
2.2 BASES TEÓRICAS	18
2.2.1 Inteligencia emocional	18
2.2.1.1 Teorías psicológicas de la emoción	18
2.2.1.2 Definición de inteligencia emocional	19
2.2.1.3 Dimensiones de la inteligencia emocional	20
2.2.1.4 Efectos del desarrollo de la inteligencia emocional en la persona	21
2.2.1.5 Beneficios de la inteligencia emocional en la empresa	24
2.2.1.6 Beneficios de la inteligencia emocional en la empresa	25
2.2.1.7 Perfil del docente	27
2.2.1.8 Inteligencia emocional y su impacto en el docente	31
2.2.2 Desempeño laboral	35
2.2.2.1 Definición de desempeño laboral	35
2.2.2.2 Factores que influyen en el desempeño laboral	36
2.2.2.3 Reglas para evaluar el desempeño laboral	37
2.2.2.4 Fases de la evaluación de desempeño	38
2.2.2.5 Métodos de evaluación de desempeño	39
2.2.2.6 Características de una institución educativa para el siglo XXI	45
2.2.2.7 Desempeño docente	47

2.2.2.8 Campos de acción del desempeño docente	48
2.2.2.9 Dimensiones del desempeño laboral docente	50
2.3 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	51
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	54
3.1 HIPÓTESIS	54
3.1.1 Hipótesis general	54
3.1.2 Hipótesis específicas	54
3.2 VARIABLES	55
3.2.1 Variable 1: Inteligencia emocional	55
3.2.2 Variable 2: Desempeño laboral	56
3.3 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	58
3.4 NIVEL DE INVESTIGACIÓN	59
3.5 ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN	59
3.6 POBLACIÓN Y MUESTRA	60
3.6.1 Unidad de estudio	60
3.6.2 Población	60
3.6.3 Muestra	60
3.7 PROCESAMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	61
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	65
4.1 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	65
4.2 DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	66

4.3	RESULTADOS	67
4.3.1	Resultados sobre las aptitudes intrapersonales e interpersonales de la inteligencia emocional”	67
4.3.2	Resultados sobre desempeño laboral	81
4.3.3	Resultados conjunto entre la inteligencia emocional y desempeño laboral	101
4.4	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	102
4.4.1	Contrastación de la primera hipótesis específica	102
4.4.2	Contrastación de la segunda hipótesis específica	103
4.4.3	Contrastación de la tercera hipótesis específica	103
4.4.4	Contraste de hipótesis general	105
4.5	DISCUSIÓN	106
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		109
5.1	CONCLUSIONES	110
5.2	RECOMENDACIONES	111
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		113
APÉNDICE		120

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Escala de calificaciones – ejemplo	43
Tabla 2: Dimensión – ítems: Inteligencia emocional	62
Tabla 3: Dimensión – ítems: Desempeño laboral	62
Tabla 4: Alpha de Cronbach: Inteligencia emocional	63
Tabla 5: Alpha de Cronbach: Desempeño laboral	63
Tabla 6: Dimensión “Aptitudes intrapersonales”	67
Tabla 7: Dimensión “Aptitudes intrapersonales” (por pregunta)	68
Tabla 8: Dimensión “Aptitudes intrapersonales” (por indicador)	70
Tabla 9: Dimensión “Aptitudes interpersonales”	72
Tabla 10: Dimensión “Aptitudes interpersonales” (por pregunta)	73
Tabla 11: Dimensión “Aptitudes interpersonales” (por indicador)	75
Tabla 12: Variable “Inteligencia emocional”	77
Tabla 13: Variable “Inteligencia emocional” (por dimensión)	78
Tabla 14: Variable “Inteligencia emocional” (por indicador)	79
Tabla 15: Dimensión “Satisfacción del estudiante”	81
Tabla 16: Dimensión “Satisfacción del estudiante” (por pregunta)	82
Tabla 17: Dimensión “Satisfacción del estudiante” (por indicador)	83
Tabla 18: Dimensión “Labor de equipo”	85
Tabla 19: Dimensión “Labor de equipo” (por pregunta)	86
Tabla 20: Dimensión “Labor de equipo” (por indicador)	87

Tabla 21: Dimensión “Logros laborales”	89
Tabla 22: Dimensión “Logros laborales” (por pregunta)	90
Tabla 23: Dimensión “Logros laborales” (por indicador)	91
Tabla 24: Dimensión “Crecimiento personal”	93
Tabla 25: Dimensión “Crecimiento personal” (por pregunta)	94
Tabla 26: Dimensión “Crecimiento personal” (por indicador)	95
Tabla 27: Variable “Desempeño laboral”	97
Tabla 28: Variable “Desempeño laboral” (por dimensión)	98
Tabla 29: Variable “Desempeño laboral” (por indicador)	99
Tabla 30: La inteligencia emocional y el desempeño laboral del docente	101
Tabla 31: Nivel de la inteligencia emocional del docente	102
Tabla 32: Nivel del desempeño laboral del docente	103
Tabla 33: Rho de Spearman para la hipótesis específica 3 A	104
Tabla 34: Rho de Spearman para la hipótesis específica 3 B	105
Tabla 35: Rho de Spearman para la hipótesis general	106

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Aptitudes emocionales	24
Figura 2: Inteligencia emocional y su impacto en el docente	34
Figura 3. Modelo de habilidades emocionales del docente y su impacto en el estudiante	35
Figura 4: Evaluación de 360 grados	41
Figura 5: Dimensión “Aptitudes intrapersonales”	71
Figura 6: Dimensión “Aptitudes interpersonales”	76
Figura 7: Variable “Inteligencia emocional”	80
Figura 8: Dimensión “Satisfacción del estudiante”	84
Figura 9: Dimensión “Labor de equipo”	88
Figura 10: Dimensión “Logros laborales”	92
Figura 11: Dimensión “Crecimiento personal”	96
Figura 12: Variable “Desempeño laboral”	100

RESUMEN

El principal objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en docentes de la Institución Educativa Champagnat, Tacna 2018. El tipo de investigación es básico de nivel relacional, de diseño no experimental y de corte transversal. La muestra fue de 35 docentes, siendo la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Se encontró que el 74,29% de los docentes consideran que su nivel de inteligencia emocional es aceptable, el 25,71% que es de nivel muy aceptable, en el que lo más destacado fue las “aptitudes intrapersonales”, seguido de las “aptitudes interpersonales” y que el 65,71% de los docentes consideran que su nivel de desempeño laboral es aceptable, el 34,29% que es de nivel muy aceptable, en el que lo más destacado fue la “satisfacción del estudiante” y lo focalizado a mejorar el “crecimiento personal”. Se concluyó que existe relación positiva y significativa (valor de Rho de Spearman = 0,708 y valor de $p = 0,000$) entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en docentes, lo cual implica que entre mayor desarrollo del nivel de inteligencia emocional de los docentes, probablemente existirá una mejora en su nivel de desempeño laboral.

Palabras clave: Inteligencia emocional, desempeño laboral.

ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the relationship between emotional intelligence and work performance in teachers at Champagnat school from the city of Tacna, 2018. The type of research is basic at the relational level, non-experimental design and cross-sectional. The sample was 35 teachers, the technique was the survey and the instrument was the questionnaire. It was found that 74.29% of the teachers believe that their level of emotional intelligence is acceptable, and 25.71% of them is at a very acceptable level, in which the "Intrapersonal skills" were the most remarkable, followed by the "interpersonal skills"; and 65.71% of the teachers consider that their level of work performance is acceptable, and 34.29% of them is of a very acceptable level, where the "Student Satisfaction" was the most significant, and what was focused to improve the "personal growth". It was concluded that there is a positive and significant relationship (value of Spearman's Rho = 0.708 and value of $p = 0.000$) between emotional intelligence and work performance in teachers, which implies that the greater development of teachers' emotional intelligence, the greater improvement in their work performance they might have.

Key words: Emotional Intelligence, labor performance.

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación tiene como principal objetivo el determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en docentes de la Institución Educativa Champagnat – Tacna, 2018; puesto que resulta prioritario analizar principalmente las habilidades blandas que caracterizan a los docentes, en el que se destaca a Goleman (1995), quien desarrolla la inteligencia emocional, desde la perspectiva de buscar explicar el comportamiento humano en diferentes contextos sociales o laborales, por tanto, ser inteligente emocionalmente se desprende de la interacción adaptativa entre emoción y cognición.

En el sector educación, un problema que caracteriza a los docentes es su nivel no óptimo de inteligencia emocional, puesto que no conocen ni manejan un adecuado control emocional que les permita un bienestar psicológico para mejorar el proceso de aprendizaje de su alumnado; de forma específica, en la región Tacna existe una entidad educativa emblemática, que es el “Champagnat”, pero que dentro de los resultados generales de los colegios de la región no ha logrado destacar de forma significativa, a pesar de contar con docentes nombrados y con experiencia, entre otros factores favorables por estar en el centro de la ciudad, ello al parecer se debiera a la existencia de un clima laboral tenso, y a la existencia de un nivel de inteligencia emocional no óptimo.

Por tanto el propósito de la investigación es analizar el nivel de inteligencia emocional que caracteriza al docente, que permita identificar las características de las aptitudes intrapersonales e interpersonales para efectuar algunas sugerencias que permitan a los directivos de la Institución Educativa desarrollar algunas acciones afines a capacitaciones para mejorar la forma de actuar en aula con respecto a saber entender a sus estudiantes; y además analizar el desempeño laboral, desde una perspectiva de autoevaluación que considere la satisfacción del alumno, labor de equipo, logros laborales y crecimiento personal.

Sobre el desarrollo de los capítulos, se precisa el siguiente contenido:

En el capítulo I, se desarrolló la descripción del problema, indicando los objetivos centrales y específicos, se justificó el tema.

En el capítulo II, se desarrollaron los antecedentes internacionales y nacionales, se elaboró el marco teórico de las variables analizadas, tanto de la inteligencia emocional y del desempeño laboral; para lo cual, se analizan teorías, enfoques, modelos, dimensiones, otros.

En el capítulo III, se efectuó el marco metodológico, precisando las hipótesis a contrastar, el tipo y diseño de la investigación, las dimensiones e indicadores de las variables, la muestra investigada, fuentes de información y el procesamiento y técnicas de recolección de datos.

El capítulo IV, se desarrolló el análisis e interpretación de los resultados, el contraste de las hipótesis definidas y la discusión de los resultados.

Y finalmente en el capítulo V se desarrollaron las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los temas educativos, la labor del docente del siglo XXI deja de ser un mero transmisor de conocimientos para convertirse en un guía. Al respecto, en el sector educativo peruano se han impulsado políticas públicas que pretenden mejorar el proceso de enseñanza – aprendizaje, para ello se tiene claro que un componente importante para lograr la mejora de los indicadores pedagógicos es el docente; para lo cual, se han implementado estrategias que pretenden mejorar las competencias académicas, tecnológicas y de acompañamiento del profesor, lo cual es adecuado, pero se está dejando de lado el analizar y mejorar las competencias emocionales del docente.

El Ministerio de Educación (MINEDU) publicó los resultados de la Prueba ECE – Evaluación Censal de Estudiantes 2016; en el que por segundo año consecutivo, Tacna obtuvo el primer puesto en las tres materias y en los tres años de instrucción: En segundo grado de primaria, en el área de matemática, se obtuvo un promedio de 684 puntos, encima del promedio nacional de 592 puntos (logro satisfactorio de 64.3%), y en el área de lectura, Tacna logró 643 puntos por encima del promedio nacional de 581 puntos (64.3% de logro satisfactorio); en cuarto grado de primaria sucedió algo similar, en Matemática un 53.7% de logro satisfactorio, y en el área de Lectura un logro satisfactorio de 54.0%; y también en segundo de secundaria, en el área de historia, geografía y economía con enfoque de ciudadanía, un logro satisfactorio de 54.4%, en el área de Matemática, un logro satisfactorio 30.3%, y en el área de Lectura un logro satisfactorio de 60.8%.

Dichos resultados demuestran la importancia de la labor pedagógica, en base a la implementación de la estrategia de acompañamiento docente a los aprendizajes en la región Tacna; dentro de las instituciones educativas públicas que fueron evaluadas estuvo la Institución Educativa “Champagnat”, colegio emblemático ubicado en el Cercado de la ciudad, con niveles de primaria y secundaria, pero que dentro de los resultados generales de los colegios de la región no ha logrado destacar de forma significativa, lo cual demuestra que existen problemas en el nivel de desempeño laboral del profesor, a pesar de su buena ubicación geográfica, el acceso a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), su condición de docentes nombrados y con experiencia;

considerando entrevistas con algunos docentes y directivos de la entidad, se han identificado algunas causas que estuvieran generando dichos resultados, como la existencia de un clima laboral tenso, poca costumbre de trabajar bajo presión y la poca comunicación e interacción entre los colegas y con los directivos.

Otro problema es el poco desarrollo del nivel de inteligencia emocional que debería caracterizar la labor del docente de aula, ya que es importante que conozcan y manejen sus emociones, dado que dicho control emocional permitirá su propio bienestar psicológico y facilitará el proceso de aprendizaje de su alumnado (Eurydice, 2002).

Al respecto Goleman (1995) desarrolla el concepto de inteligencia emocional, desde la perspectiva de buscar explicar el comportamiento humano en diferentes contextos sociales o laborales, principalmente en lo relacionado con el autocontrol (cognitivo y emocional); en base a ello, Salovey y Mayer (2005) desarrollan un estudio sobre la salud laboral, encontrando que para fomentar la motivación y satisfacción laboral, se hace necesario partir de un modelo interaccionista que considere las características del ambiente de trabajo, del trabajador y la interacción entre ellas, dado que ello logra afectar de forma significativa en el éxito laboral; por tanto, ser inteligente emocionalmente se desprende de la interacción adaptativa entre emoción y cognición, siendo la atención al usuario la principal tarea, en el que se hace necesario contar con la

habilidad para controlar sus propias emociones y detectar, interpretar y manejar correctamente las emociones de los demás.

Al respecto, en la Institución Educativa Champagnat, el nivel de inteligencia emocional que caracteriza a los docentes no es el óptimo, ello es causado principalmente porque se capacitan en temas pedagógicos y muy poco en la mejora de sus habilidades blandas afines a tener mejores reacciones ante la problemática dentro del colegio, la inadecuada interrelación entre los colegas de la entidad, además de la presencia de algunas quejas de los padres de familia respecto al trato que reciben sus hijos en el salón de clases, la débil formación superior recibida en temas afines a las habilidades sociales, otros.

Dicha problemática es la que se analizó a través del presente trabajo de investigación, el nivel de inteligencia emocional que caracteriza al docente y ello cómo se logra relacionar con su nivel de desempeño laboral; puesto que de continuar dicha situación, la calidad del servicio educativo podría ser afectado notoriamente.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Interrogante principal

¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en docentes de la Institución Educativa Champagnat, Tacna 2018?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo son las aptitudes intrapersonales e interpersonales de la inteligencia emocional en los docentes de la Institución Educativa Champagnat, Tacna 2018?

¿Cómo es el desempeño laboral según los docentes de la Institución Educativa Champagnat, Tacna 2018?

¿Cómo es la relación entre las aptitudes intrapersonales e interpersonales de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en docentes de la Institución Educativa Champagnat, Tacna 2018?

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Salovey y Mayer (2005) precisa que “Las personas con habilidades emocionales bien desarrolladas, tienen más probabilidades de sentirse satisfechas y ser eficaces en su vida, y de dominar los hábitos mentales que favorezcan su propia productividad” (p. 66); por el contrario, entonces, aquellas personas sin un cierto orden en su vida emocional se ven afectadas en su capacidad de concentrarse en el trabajo y su rendimiento.

Carl y Billari (2014) precisan que la inteligencia emocional logra influir en algunos aspectos como: Permite tomar mejores decisiones, dado que las emociones permiten advertir a las personas de algún peligro y adoptar una postura más cauta, ya que actúan como marcadores somáticos; permite confiar en los demás, ello debido a que las personas que desarrollan más su capacidad de empatizar y detectar con rapidez las características más positivas de los demás, transmiten confianza en las demás personas; disminuye el estrés, precisa que en la Universidad de Cincinnati se efectuó una investigación, donde 200 personas fueron sometidas a diferentes tareas y grados de estrés, encontrando que las personas de una mayor inteligencia emocional se estresaban menos.

Por tanto, el presente trabajo de investigación es importante porque a la Institución Educativa Champagnat le interesa contar con un personal docente con un mejor nivel de inteligencia emocional, para lo cual se requiere analizar dicho

nivel en el personal docente, que permita identificar algunas alternativas de mejora; con ello, se podrá contar con un personal más empático, más comprometido, para dar un mejor servicio educativo; además, es importante la investigación ya que se tuvo conocimiento de las fortalezas y debilidades del trabajo docente, que permitió priorizar acciones afines a dar un mejor servicio educativo; destacando los siguientes aspectos:

Relevancia científico - social, porque permitió analizar la relación entre el nivel de inteligencia emocional que caracteriza al personal docente y su nivel de desempeño laboral, para mejorar el servicio educativo.

Relevancia académica, puesto que los resultados logrados servirán a otros investigadores para ampliar la temática abordada.

Relevancia práctico - institucional, dado que logrará en los directivos de la entidad educativa priorizar acciones a seguir para mejorar el nivel de inteligencia emocional de su personal docente.

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en docentes de la Institución Educativa Champagnat, Tacna 2018.

1.4.2 Objetivos específicos

Determinar las aptitudes intrapersonales e interpersonales de la inteligencia emocional en los docentes de la Institución Educativa Champagnat, Tacna 2018.

Determinar el desempeño laboral según los docentes de la Institución Educativa Champagnat, Tacna 2018.

Determinar cómo es la relación entre las aptitudes intrapersonales e interpersonales de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en docentes de la Institución Educativa Champagnat, Tacna 2018.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En base a la revisión de trabajos de investigación afines, se destacan los siguientes:

2.1.1. Antecedentes internacionales

Aguayo y Aguilar (2017) investigaron *Principales resultados de investigación sobre inteligencia emocional en docentes españoles*; para obtener el título profesional de psicólogo; cuyo principal objetivo fue analizar de forma descriptiva el nivel de inteligencia emocional que caracteriza a los docentes, que permita plantear estrategias para buscar convertir en educadores emocionales a través de programas emocionales; de tipo aplicada y de nivel descriptivo, de

diseño no experimental, se lograron revisar 16 estudios realizados con docentes españoles sobre la correlación de la inteligencia emocional con otros parámetros educativos; se encontró que dichos resultados señalan que la inteligencia emocional de los profesores es adecuada, que los programas en entrenamiento permiten incrementar la inteligencia emocional, existen relaciones positivas entre la inteligencia emocional y el afecto emocional, el burnout y el optimismo.

Del Val (2010) investigó la *Inteligencia emocional y productividad: el caso del funcionario español*; de tipo básico y de diseño no experimental, cuyas conclusiones fueron: La inteligencia emocional aumenta con la edad, las mujeres tienden a prestar más atención a sus propias emociones y tienen más dificultad para regularlas, pero, por otra parte, presentan mayor habilidad emocional que los hombres en las relaciones interpersonales, las personas con elevada inteligencia emocional muestran mayor satisfacción con la vida, significativa calidad y cantidad de relaciones sociales, más éxito académico y mayor conducta pro social, un elevado nivel de inteligencia emocional proporciona más competencias para afrontar las situaciones estresantes en forma adaptativa.

Palomera, Fernández y Brackett (2008) investigaron en España *La inteligencia emocional como una competencia básica en la formación inicial de los docentes: algunas evidencias*; de tipo básico y de nivel descriptivo, de diseño no experimental; se encontró que es necesario incluir en la formación inicial del

profesorado elementos académicos relacionados con las competencias emocionales de forma explícita, no sólo como competencias transversales para el ajuste socio-personal del docente sino también como herramientas docentes específicas para generar entornos adecuados de aprendizaje y de colaboración así como para favorecer el desarrollo emocional de los alumnos.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Fajardo (2017) investigó *La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de ESSALUD EN LÍNEA LIMA – 2017*, para optar al grado académico de Magíster en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo; cuyo principal objetivo fue el lograr determinar si existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral; donde el enfoque fue cuantitativo, de tipo básico y de nivel correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, la muestra fue de 120 teleoperadoras, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario (15 ítems para la variable 1 y 9 ítems para la variable 2); se concluye que la inteligencia emocional se relaciona directa, alta y significativamente con el desempeño laboral del personal (valor de 0,925 en el rho de Spearman).

Gutiérrez (2013) investigó el *Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el desempeño del personal de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka - Apurímac, en el año 2012*, para optar al

grado académico de Magíster en Administración con mención en Gestión Pública y Desarrollo Empresarial de la Universidad San Antonio Abad del Cusco; cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal; de tipo básico de nivel correlacional, de diseño no experimental, una muestra de 49 trabajadores; donde se concluye que existe una relación directa y significativa entre el nivel de satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal, debido a que el valor del coeficiente de correlación fue de 0,515 (valor de p igual 0.000), ello permite concluir que el valor de “r” es positivo y que existe una relación directa, dado que su valor de “p” es inferior al 5% de error, el nivel de satisfacción laboral que caracteriza al personal es regular, porque el valor de la media aritmética fue de 32,92, que recae en la escala de valoración en el intervalo de (26 – 33), el nivel de desempeño laboral que caracteriza al personal es regular, porque en el análisis global del estadístico descriptivo donde el valor de la Media Aritmética es 46 que recae en la escala de valoración en el intervalo (39 – 50).

Manrique (2012) investigó la *Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes del V ciclo primaria de una Institución Educativa de Ventanilla – Callao*; tesis para optar al grado académico de Maestro en Educación con mención en Psicopedagogía de la Infancia de la Universidad San Ignacio de Loyola; donde el principal objetivo fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico de los estudiantes en las áreas de matemática y comunicación; de tipo aplicado y de nivel descriptivo y

correlacional, de diseño no experimental, la muestra fue de 145 estudiantes de 5° y 6° grado; se concluyó que existe correlación positiva débil entre la inteligencia emocional total y el rendimiento académico, por tanto los estudiantes con altas habilidades emocionales, no siempre tendrán un mejor rendimiento académico.

Coronel y Ñaupari (2011) investigó la *Relación entre inteligencia emocional y desempeño docente en aula en la Universidad Continental de Huancayo*; artículo de Apuntes de Ciencia & Sociedad; donde el objetivo fue determinar la relación existente la inteligencia emocional y el desempeño docente; siendo el diseño descriptivo correlacional y una muestra de 70 docentes; se concluye que el 92,8% de los docentes se caracterizan por un nivel alto de inteligencia emocional y el 94,3% considera que tiene un excelente desempeño docente, y que existe una correlación alta, directa y significativa entre las variables de estudio.

2.1.3. Antecedentes regionales

Mejía (2018) investigó *La inteligencia emocional y el estrés laboral en la institución financiera Scotiabank - Agencia Tacna, año 2017*; tesis para optar al grado académico de maestro en Gestión Empresarial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; donde el objetivo central fue analizar cómo la inteligencia emocional se logra relacionar con el estrés laboral; donde el tipo fue básico o puro, siendo el nivel correlacional, el diseño fue el de no hacer

experimentos, la muestra fue de 42 personas; se encontró que el 90,5% del personal se caracteriza por un alto nivel de inteligencia emocional y el 45,2% considera como regular su nivel de estrés laboral; se concluye que existe relación negativa y moderada entre la inteligencia emocional y el estrés laboral (valor de Rho = - 0,477 y valor de $p = 0,001$).

Pocco (2018) investigó *El compromiso docente y el desempeño pedagógico en la Institución Educativa 40025 Santa Dorotea – 2017*; tesis para optar al grado académico de maestro en Gerencia y Administración de la Educación de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; donde el principal objetivo fue analizar cómo el compromiso docente se logra relacionar con el desempeño pedagógico; siendo el tipo puro o básico, donde el nivel fue correlacional, el diseño fue el de no hacer experimentos, la muestra utilizada fue 16 docentes; se encontró que el 62,5% considera como elevado su nivel de compromiso docente, siendo lo más destacado el “Compromiso afectivo”, el 81,3% percibe como alto su nivel de desempeño pedagógico, siendo el aspecto más destacado la “Participación en la gestión”; se concluye que existe relación positiva y moderada (valor de Rho = 0,541 y valor de $p = 0,000$).

Espillico (2013) investigó *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en la entidad financiera Interbank – Agencia Tacna, en el año 2013*; tesis para optar al grado académico de maestro en Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Privada de Tacna; cuyo principal

objetivo fue analizar cómo la inteligencia emocional del personal se logra relacionar con el desempeño laboral; el tipo fue básico, de nivel correlacional, siendo el diseño no experimental, la muestra fue de 61 personas; se encontró que el nivel de inteligencia emocional es adecuado, siendo el aspecto más destacado la “Autorregulación”, respecto al desempeño laboral el personal considera que es adecuado, siendo el aspecto más destacado “Logro laborales”; se concluye que existe relación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1 Inteligencia emocional

2.2.1.1 Teorías psicológicas de la emoción: Previamente se tiene que la palabra emoción deviene del latín, donde su significado es “incitar” o “mover a”; al respecto Bisquerra (2000) detalla un definición de emoción, como un estado complejo de la persona, el cual se caracteriza por la excitación o perturbación que predispone a una respuesta organizada.

Sosa (2008) desarrolla algunas teorías que son importantes considerar cuando se desea analizar la emoción de las personas, se tiene:

Psicoanálisis: Desarrolla el supuesto de que la emoción se genera de forma interna, es decir se trata de un factor inconsciente, cuyo propósito es impulsar los cambios en el sentimiento.

Conductismo: Sostiene que la emoción es una conducta, la cual no es causada por una emoción existente de forma determinada, si por el contrario es generada por la situación, por tanto las conductas emocionales son provocadas por estímulos externos y no por un sentimiento interno denominado emoción.

Cognitivismo: Sostienen que las emociones se definen como respuestas reflejas inmediatas a situaciones, pero con la peculiaridad de que no se tiene un intermediario de la interpretación o cognición consciente del contexto emocional; en resumen se trata de un estado de excitación fisiológica, en la que la existencia de la conciencia e interpretación de la situación son vitales para la emoción.

2.2.1.2 Definición de inteligencia emocional: Bharwaney (2010, p. 33) señala que la inteligencia emocional es “La habilidad para sintonizar las emociones, comprenderlas y tomar medidas necesarias”.

Goleman (2001) define la inteligencia emocional como “La capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos” (p. 34).

Salovey & Meyer (2005) definen la inteligencia emocional en base a cinco esferas principales:

Conocer las propias emociones: Implica la conciencia de uno mismo, el reconocer un sentimiento mientras se desarrolla.

Manejar las emociones: Implica saber reconocer las emociones propias para saber manejarlas.

La propia motivación: Implica que la persona que logra ordenar sus emociones al servicio de un objetivo, logrará impulsar su automotivación.

Reconocer las emociones en los demás: Implica desarrollar la empatía, que implica priorizar lo que otros necesitan o quieren.

Manejar las relaciones: Implica la interacción serena con los demás.

2.2.1.3 Principios de la inteligencia emocional: Bharwaney (2010) desarrolla cinco principios que son primordiales dentro del proceso de la inteligencia emocional:

Recepción: Cualquier cosa que se incorpore por cualquiera de los sentidos.

Retención: Corresponde a la memoria, que incluye la retentiva (o capacidad de almacenar información) y el recuerdo, la capacidad de acceder a esa información almacenada.

Análisis: Función que incluye el reconocimiento de pautas y el procesamiento de la información.

Emisión: Cualquier forma de comunicación o acto creativo, incluso del pensamiento.

Control: Función requerida a la totalidad de las funciones mentales y físicas.

2.2.1.4 Dimensiones de la inteligencia emocional: Goleman (1995) desarrolla dos dimensiones para analizar el nivel de inteligencia emocional de las personas (que incluye cinco aptitudes emocionales o indicadores), que son los utilizados en la presente investigación:

Aptitudes personales o intrapersonales: Son las que determinan el dominio de uno mismo; comprende:

- *Autoconciencia:* Consiste en conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones. Comprende: (a) Conciencia emocional: Reconocimiento de las propias emociones y sus efectos. (b)

Autoevaluación precisa: Conocimiento de los propios recursos interiores, habilidades y límites. (c) Confianza en uno mismo: Certeza sobre el propio valer y facultades.

- *Autorregulación*: Implica el manejar los propios estados internos, impulsos y recursos. Comprende: (a) Autodominio: Mantener bajo control las emociones y los impulsos perjudiciales; (b) Confiabilidad: Mantener normas de honestidad e integridad; (c) Escrupulosidad: Aceptar la responsabilidad del desempeño personal; (d) Adaptabilidad: Flexibilidad para reaccionar ante los cambios, (e) Innovación: Estar abierto y bien dispuesto para las ideas y los enfoques novedosos y la nueva información.

- *Motivación*: Es la tendencia emocional que guía o facilita la obtención de las metas. La motivación se compone de cuatro aptitudes emocionales. Comprende: (a) Afán de triunfo: Afán orientador de mejorar o responder a una norma de excelencia. (b) Compromiso: Alinearse con los objetivos de un grupo u organización, (c) Iniciativa: Disposición para aprovechar las oportunidades, (d) Optimismo: Tenacidad para buscar el objetivo, pese a los obstáculos y reveses.

Aptitudes sociales o interpersonales: Son las que determinan el manejo de las relaciones. Comprende:

- *Empatía*: Es la capacidad de captar los sentimientos, necesidades e intereses. Comprende: (a) Comprender a los demás: Percibir los sentimientos y perspectivas ajenas e interesarse activamente por sus preocupaciones, (b) Ayudar a los demás a desarrollarse: Percibir las necesidades de desarrollo de los demás y fomentar su capacidad, (c) Orientación hacia el servicio: Prever, reconocer y satisfacer las necesidades del cliente o usuario, (d) Aprovechar la diversidad: Cultivar las oportunidades a través de personas diversas. (e) Conciencia política: Interponer las corrientes sociales y políticas.

- *Habilidades sociales*: Son las habilidades para inducir en los otros las respuestas deseadas. Comprende: (a) Influencia: Implementar tácticas de persuasión efectiva, (b) Comunicación: Escuchar abiertamente y transmitir mensajes convincentes, (c) Manejo de conflictos: Manejar y resolver desacuerdos, (d) Liderazgo: Inspirar y guiar a individuos o grupo, (e) Catalizador de cambios: Iniciar o manejar los cambios, (f) Establecer vínculos: Alimentar las relaciones instrumentales. (g) Colaboración y cooperación: Trabajar con otros para alcanzar objetivos compartidos (h) Habilidades de equipo: Crear sinergia para trabajar en pos de las metas colectivas.

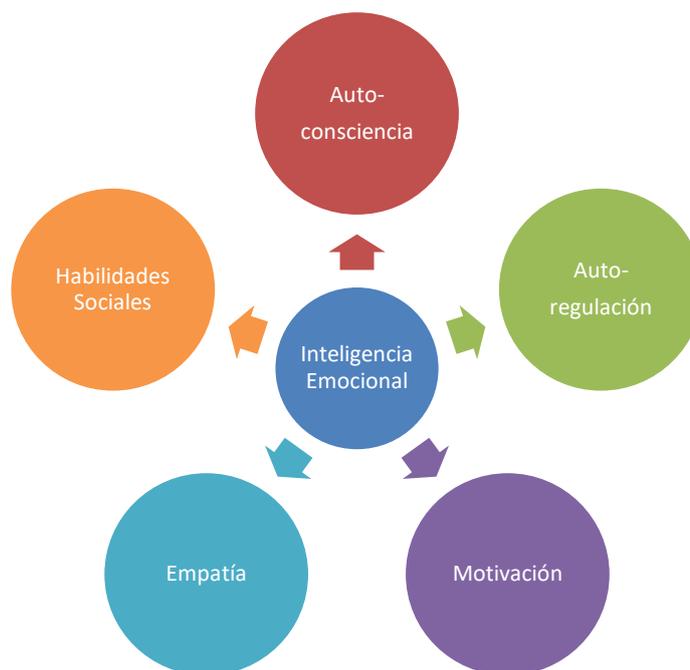


Figura 1. *Aptitudes emocionales*

Fuente: Goleman (1995)

2.2.1.5 Efectos del desarrollo de la inteligencia emocional en la persona:

Goleman (1995) sostiene que la generación de las condiciones estimulantes que llevan a que las personas desarrolle su nivel de inteligencia emocional, genera lo siguiente:

- **Confianza:** Se trata de una sensación de controlar y dominar su cuerpo, que permita conducir a tener mayores probabilidades de éxito en la vida.
- **Curiosidad:** Considera la sensación de que nuevos descubrimientos es positivo y placentero.

- Intencionalidad: Considera la capacidad de lograr algo y de actuar en consecuencia.
- Autocontrol: Se trata de la capacidad de controlar las propias acciones cuando ya se ha tomado una decisión.
- Relación: La capacidad de relacionarse con los demás, capacidad que se basa en comprender y ser comprendido.
- Comunicar: Considera el deseo y la capacidad de intercambiar ideas, sentimientos y conceptos.
- Cooperación: Se trata de la capacidad de armonizar los intereses personales respecto a la de los demás, en las actividades grupales.

2.2.1.6 Beneficios de la inteligencia emocional en la empresa: Salovey & Meyer (2005) señala que durante mucho tiempo las emociones del personal han sido ignoradas en el contexto laboral, puesto que principalmente solo se daba importancia al desempeño en el puesto de trabajo concerniente al desarrollo eficiente de las tareas encargadas; pero que actualmente dicha coyuntura ha cambiado, puesto que el cliente requiere de un trato empático principalmente, es por ello que señala que existen algunos aspectos demandados por las organizaciones en el momento de efectuar sus contratos, tales como: El saber

escuchar a los demás y lograr comunicarse de forma efectiva, el poder adaptarse ante escenarios constantes de cambio, el desarrollar un espíritu de equipo y saber actuar ante escenarios de conflicto, el dominio personal, otros; todos estos aspectos tienen directa relación con la inteligencia emocional de la persona, es decir el saber regular las emociones propias y el de las demás personas.

En base a dicha situación que atraviesan las organizaciones, existe una tendencia de buscar y potenciar la inteligencia emocional del personal que labora dentro de la entidad, de forma tal que las áreas de gestión del talento humano dentro de las empresas buscan ajustar el perfil emocional que cada puesto laboral debería tener; es decir, el saber canalizar las emociones y comportamientos es primordial para el desarrollo organizacional y logro de los objetivos planteados.

Salovey & Meyer (2005) describen los principales beneficios para las organizaciones que logran priorizar el desarrollo de la inteligencia emocional en sus trabajadores, se tiene:

Permite optimizar el desempeño laboral del personal, su nivel de comunicación eficaz y principalmente el desarrollo de un trabajo en equipo.

Permite disminuir de forma significativa el nivel de conflicto interno, puesto que existe la apertura, donde se impulsa la participación de todos con sus ideas conducentes a dar un mejor servicio.

Permite identificar los potenciales líderes internos y lograr optimizar las habilidades de liderazgo necesarios en algunos cargos de responsabilidad.

Existe un incremento en lograr adaptarse a diversos escenarios de cambio, debido principalmente a saber manejar el miedo y la incertidumbre.

Permite disminuir de forma significativa los abandonos de puestos de trabajo y las solicitudes de rotación de puestos de trabajo.

Existe una mejora del nivel de autoestima personal por encima de las experiencias laborales.

2.2.1.7 Perfil del docente: La labor del docente en la formación de los estudiantes de educación básica es prioritario, por tanto, es necesario que el perfil profesional del docente o profesor en la actualidad, debe implicar el lograr analizar cuáles son las principales competencias que debería tener y fortalecer que le permita responder a las diversas demandas del contexto social.

Para lo cual, el diseño o propuesta del contenido curricular de la formación de pregrado de los docentes, así como también su formación en los estudios de posgrado, debería sustentarse en el conocimiento específico de los diversos objetivos asociados a los contenidos y competencias principales y específicas necesarias en la formación de los futuros docentes.

En la Conferencia Mundial de Jomtien (1990) se plantearon las diversas competencias básicas necesarias que el docente debería desarrollar para el siglo XXI, y que le permitirían efectuar una labor más destacada de acompañamiento en la formación de los estudiantes durante el proceso de enseñanza – aprendizaje, ello se complementó con (PISA [OCDE], 2002), referente al proceso necesario para evaluar y promocionar la efectividad y calidad de la educación.

Rychen & Salganik (2001) precisan que dicho fortalecimiento en la formación docente, permitiría muy probablemente que los estudiantes a su cargo desarrollaran competencias y habilidades focalizadas en aspectos cognitivos, procedimentales y actitudinales durante todo el proceso de la educación básica, que resulta ser imprescindible para lograr garantizar un mejor desenvolvimiento personal y social de los estudiantes para lograr adecuar sus necesidades con las del contexto vital asociados al ejercicio de los diversos derechos y deberes ciudadanos, y que en la actualidad se denominan “competencias básicas”.

Especifican que los criterios para la identificación de las diversas competencias básicas, se sustentan en criterios principales, los cuales se describen de la siguiente manera: Que permitan contribuir al logro de resultados de muy alto valor para la persona y la sociedad, que sean prioritarios para las personas y que sean conducentes para superar con éxito las diversas exigencias y complejidades que plantea la vida, que no estén asociadas a aspectos como el sexo, condición social y entorno familiar.

Por tanto, se infiere que las competencias emocionales son parte de las competencias básicas a formar para la vida, puesto que logran contribuir de forma significativa en el logro de diversos resultados afines al alto valor personal y social, los cuales son utilizables en los ámbitos educativos para facilitar la superación de diversos obstáculos y la consecución de las metas propuestas, mediante la facilitación de un funcionamiento adecuado.

También se detalla que el desarrollo de estas diversas competencias básicas, no solamente logra beneficiar a los alumnos, alumnas y personal docente, sino además permite beneficiar específicamente a aquellos estudiantes con algunas necesidades específicas de atención educativa y permite mejorar el ajuste intercultural (Poedubicky, Truene & Sperlazza, 2006).

En el actual sistema educativo peruano, se busca priorizar reforzar el desarrollo de una formación integral del alumnado, que implica priorizar estrategias que permitan adquirir capacidades necesarias para que las personas actúen con autonomía, responsabilidad y actitud crítica dentro de una sociedad que se caracteriza por la existencia de un cambio constante, la búsqueda frecuente del desarrollo personal, la búsqueda de desarrollar un conjunto de habilidades sociales que resaltan ser necesarios e imprescindibles para desenvolverse con una relativa probabilidad de alcanzar el éxito en la sociedad actual.

En el contenido del Libro Blanco asociado al logro del título profesional de docente (ANECA, 2005), se detallan un conjunto de competencias que todo profesor debería alcanzar, tales como: El contar con un desarrollo intelectual, moral, emocional y social destacado, tener la suficiente capacidad de promover ello en la diversidad de los estudiantes a cargo, saber trabajar de forma proactiva y empática con toda la comunidad educativa, priorizar el desarrollo de investigaciones sobre su contexto social, económico y finalmente lograr gestionar las Instituciones Educativas.

En el que se deriva que la labor del docente debe sostenerse en la existencia de un perfil del profesor que debe ser multidimensional, en la cual emerge principalmente como un agente educativo dinámico que, logra encontrar aliados estratégicos en las familias y diversos profesionales, para el desarrollo de diversas tareas no sólo organizativas e institucionales y de desarrollo de la docencia, sino básicamente de mediación, innovación, gestión, investigación, evaluación y orientación.

En resumen, el rol del docente se perfila como el principal eje dentro de la comunidad educativa, por tanto se convierte en un coordinador de la red de relaciones interpersonales y procesos educativos que se generan dentro de una entidad; por tanto, como describe Hawkey (2006) no debería generar extrañeza, que el conjunto de competencias sociales y emocionales sean vistas como un aspecto principal y prioritario en la preparación para la actual sociedad del

conocimiento, donde la capacidad de colaborar, comunicarse eficazmente, ser creativos y de lograr vivir en comunidad son muy valoradas e impulsadas.

Por tanto, estas diversas exigencias descritas en los párrafos previos, asociados a los diversos y complejos roles que implica el ser docente del siglo XXI, lleva a cuestionarse las características universitarias de la formación docente, que es tradicional y centrada en la enseñanza principalmente de conocimientos y procesos específicos, pero no está centrada en la formación de las competencias básicas personales e interpersonales que le permitan al docente futuro contar con la autonomía para lograr afrontar el desarrollo de un proceso de aprendizaje constante, el enfrentar la resolución de diversos problemas afines con su función docente y el logro de diversas metas educativas detalladas; dentro de las cuales se destaca que se debe priorizar la formación de las competencias emocionales que permitirán aumentar las posibilidades de un comportamiento exitoso en cualquier actividad afín con el ser humano.

2.2.1.8 Inteligencia emocional y su impacto en el docente: Al respecto Hargreaves (2005) en un trabajo efectuado encontró que los docentes que tenían una mayor valoración de parte de sus estudiantes y que eran mayormente recordados, se caracterizaban por tener un comportamiento emocional, es decir que se trata de personas que logran conectarse fácilmente con sus alumnos y que les gusta mucho desarrollar sus actividades pedagógicas, a las cuales les imprimen mucha alegría y compromiso.

La labor docente requiere de un trabajo emocional significativo, puesto que deben adoptar un comportamiento que tienda a aumentar sus emociones cuando buscan elogiar a algún estudiante por alguna labor destacada, o tener una actitud más calmada cuando debe reprender o llamar la atención de algún estudiante que no cumple con las indicaciones; para lo cual se requiere una lectura rápida del escenario que se está viviendo en clases, que permita adoptar expresiones que refuercen el proceso de enseñanza.

Hargreaves (2005) desarrolla un conjunto de principios que se generan como consecuencia de las estrategias de enseñanza aplicadas por el docente y las emociones que se presentan en el salón de clases, se tiene:

- El enseñar no solamente abarca el compartir conocimiento, importa mucho la forma de cómo se trasmite, es por ello que se precisa que el enseñar es una práctica emocional, donde el docente utiliza diversas estrategias que permita que sus estudiantes puedan vivenciar lo que se va aprendiendo.
- El enseñar requiere que el docente desarrolle un entendimiento emocional, ello implica que debe ponerse en lugar de sus estudiantes, en lo que implica cómo a ellos les gustaría recibir el conocimiento, a cómo ellos evidencian que están aprendiendo.

- El enseñar se considera que se trata de un trabajo emocional, puesto que se requiere de la opción de inducir emociones en sus estudiantes que contribuya significativamente en la adquisición y madurez de lo aprendido.
- Existe una ligazón entre los objetivos que como docente deseo alcanzar con el dictado de un determinado curso y las emociones que forman parte de su personalidad y los valores que practica.
- Se tiene que las emociones de los docentes se encuentran ligadas a las características de la docencia que imparte en el aula, en el que se espera que sus necesidades y expectativas se encuentren satisfechas, que permita contar con la labor docente adecuada.

El docente debe gestionar las emociones, que le permita hacer frente a cuadros de estrés o depresión (síndrome de burnout docente), y es en base a ello, que la postura de Hargreaves (2005), basada en la evidencia empírica, precisa que un docente que se caracteriza por ser inteligente emocionalmente, se convierte en un docente que cuenta con una protección para hacerle frente a los cuadros de estrés, presenta una menor sensación de cansancio, presenta un mejor panorama de realización personal y una actitud más empática frente a sus estudiantes, ello se presenta en la siguiente figura, se tiene:

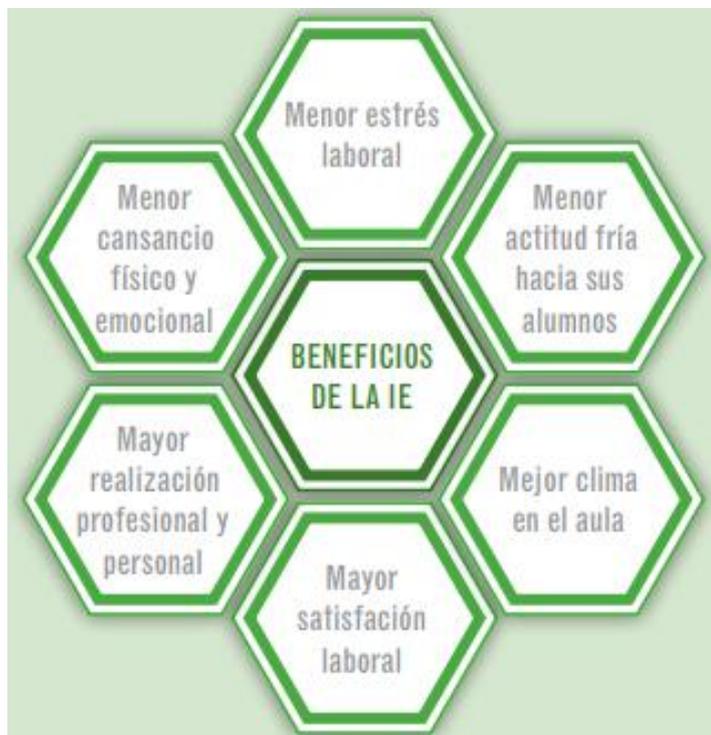


Figura 2. *Inteligencia emocional y su impacto en el docente*

Fuente: Hargreaves (2005)

Finalmente, Jennings & Greenberg (2009) resaltan la importancia de formar habilidades emocionales en los docentes, que permita contribuir en la mejora de su desempeño en aulas y es por ello que desarrollan un modelo para comprender el impacto de contar con docentes emocionalmente inteligentes para el desarrollo de clases prosociales, donde se desarrolle relaciones positivas entre el docente, sus alumnos y la existencia de un manejo efectivo en el aula (ver Figura 3), se tiene:

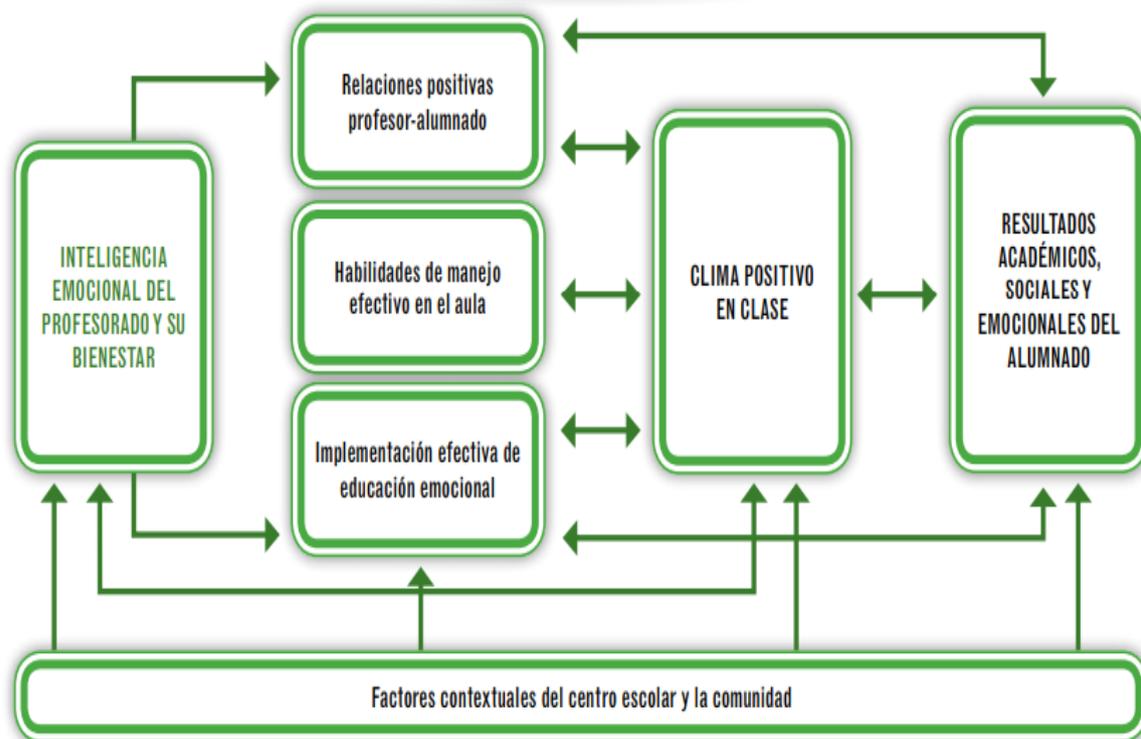


Figura 3. *Modelo de habilidades emocionales del docente y su impacto en el estudiante*

Fuente: Hargreaves (2005)

2.2.2 Desempeño laboral

2.2.2.1 Definición de desempeño laboral: Robbins (2009) define el desempeño laboral como “El grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados” (p. 28).

Palací (2005) define el desempeño laboral como “El valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo” (p.155).

Davenport (2000) define el desempeño laboral como “El nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado” (p. 31).

2.2.2.2 Factores que influyen en el desempeño laboral: Las organizaciones buscan ser cada vez más y más competitivas, para ello es prioritario que el personal cumpla con las tareas y metas propuestas, es decir lograr un adecuado desempeño laboral, para lo cual los directivos deben velar por los siguientes aspectos, que permita al trabajador rendir mejor, se tiene:

Satisfacción del trabajo: Al respecto, Davis & Newstrom (1991) lo definen como “El conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales” (p.203); de lo cual, ese sentir de goce de parte del trabajador genera que se sienta contento de formar parte de la entidad, con lo cual su desempeño tiende a ser mejor.

Autoestima: Según Africano (2004) precisa que la autoestima “Es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para

mostrar sus habilidades, es un factor determinante significativo, de superar trastornos depresivos” (p.8); lo cual implica que el sentirse bien consigo mismo tiende a generar el éxito laboral.

Trabajo en equipo: Lo cual implica la existencia dentro de la entidad, grupos de personas que se juntan en base a la búsqueda de objetivos y metas comunes, donde su punto de vista es considerado; por tanto, el alcanzar los objetivos de forma conjunta permite un mejor desempeño dentro de la entidad.

Capacitación del trabajador: Donde la entidad focaliza la importancia de desarrollar programas de capacitación, que permitan fortalecer las capacidades del personal con la finalidad de proporcionar un mejor servicio a los usuarios.

2.2.2.3 Reglas para evaluar el desempeño laboral: Chiavenato (2007) desarrolla algunas reglas que los directivos de las organizaciones deben considerar para evaluar el desempeño del personal de la entidad, se tiene:

La entidad debe impulsar el desarrollo de un lenguaje claro para describir su curso de acción.

La organización debe asegurarse de que los supuestos planes estratégicos, reflejen tanto la economía real como su experiencia frente a la competencia.

El intercambio entre las unidades de negocio de la entidad debe darse dentro de un marco riguroso y con un lenguaje común.

La planificación debe centrarse en aquello que realmente es necesario que tenga la entidad, para ejecutar la estrategia de cada área.

Los directivos y el personal de la entidad, debe estar claro en las prioridades a alcanzar y las estrategias a seguir para su consecución.

Se debe efectuar un seguimiento constante a los patrones necesarios en la implementación del plan, que permita desarrollar acciones para atender las desviaciones.

La organización debe implementar estrategias para motivar y desarrollar a su personal.

2.2.2.4 Fases de la evaluación de desempeño: Ivancevich (2005) precisa que las fases de la evaluación del desempeño son las siguientes:

La identificación: Consiste en determinar qué áreas de trabajo deben considerarse y cuáles serán los estándares para medir el rendimiento, por lo que es conveniente que el evaluador y trabajador estén de acuerdo en lo que se espera que este realice.

La medición: Consiste en medir el desempeño de los individuos, para lo que se ha de comparar el rendimiento real del trabajador con los estándares previamente establecidos.

La gestión: Consiste en orientar la evaluación al futuro, por lo que debe ser mucho más que una actividad que mira al pasado y que aprueba o desaprueba el desempeño de los trabajadores en el periodo anterior. Debe servir para orientar a los trabajadores a desarrollar su máximo potencial dentro de la entidad y con ello alcanzar mayores niveles de rendimiento, para lo cual es necesario que evaluadores y supervisores proporcionen retroalimentación al trabajador sobre su progreso, desempeño y se elaboren planes para su desarrollo.

2.2.2.5 Métodos de evaluación de desempeño: Robbins (2009) efectuó una descripción de los principales métodos que utiliza la organización para evaluar el desempeño de su personal, es en base a ello que se procede a mencionarlos destacando sus principales características, se tiene:

Autoevaluación: Implica que cuando empieza el vínculo laboral de la persona con la entidad, se precisan un conjunto de criterios que utiliza la entidad para determinar si el trabajador está cumpliendo con sus tareas y actividades de manera eficiente y oportuna, por tanto, dichos criterios le permite al trabajador juzgar su trabajo, si efectivamente está logrando las tareas acordadas en base a los recursos asignados; este método se usa principalmente como una etapa previa a la

revisión formal que desarrollan los directivos, pues ello permite que el trabajador ya se encuentre preparado objetivamente y cuente con las evidencias claras sobre los avances esperados. La principal finalidad de este método es involucrar más al personal, siendo sus principales ventajas el que el trabajador pueda identificar los aspectos que necesita mejorar en sus labores, incrementa la motivación y retención del personal; finalmente, se sugiere un comportamiento honesto y autocrítico en el trabajador.

Evaluación 360 grados: Su principal objetivo, es proporcionar a la entidad una visión completa e integral sobre el desenvolvimiento del trabajador en la entidad, que permita proporcionar una adecuada retroalimentación; para lo cual se recaban opiniones de los compañeros de trabajo de la persona evaluada, de los subordinados, de los directivos o jefes directos, de los clientes o usuarios de la entidad, del mismo trabajador (ver Figura 4); siendo sus principales ventajas, el hecho de que se reduce el sesgo de la evaluación de una sola persona, se realiza la importancia de la participación y puntos de vista de todos y se identifican los puntos de valor y de apoyo que requiere el empleado; su implementación requiere que se cumplan con ciertas etapas como la de preparar el camino que implica que todos los involucrados tengan claridad sobre los pasos a seguir en la evaluación, sensibilizar al personal que se trata de un proceso que le traerá beneficios, el enviar los formatos para empezar la evaluación, el recolectar los datos, el analizar y estructurar la información recabada, el proporcionar la retroalimentación al

trabajador respecto a los resultados encontrados, y finalmente precisar e implementar la estrategia de crecimiento.



Figura 4. *Evaluación de 360 grados*

Fuente: Robbins (2009)

Verificación de comportamiento: consiste en la confección de una lista de verificación, que implica el desarrollar un conjunto de criterios relacionados con el comportamiento que la organización espera que el trabajador desarrolle dentro de la entidad, los cuales se asocian a actividades y conductas que contribuyen al

logro de las metas esperadas, además cada atributo o comportamiento tiene su propia calificación o valoración; procede a evaluar el desenvolvimiento laboral, y cuando tiene los resultados, prioriza el proporcionar una retroalimentación específica para que se mejoren los puntos débiles, los cuales deben adecuarse al tipo de trabajo evaluado; finalmente, el jefe llena la lista asignando precisiones sobre si cumple o no cumple el trabajador con el atributo evaluado.

Gestión por objetivos: Implica que cada área de trabajo y el personal que lo conforma, cuentan con un conjunto de metas que deben alcanzar durante un periodo determinado, y es en base a ello que se va a evaluar el desempeño del personal, que permita determinar el cumplimiento de sus funciones, dichas metas han sido previamente socializadas y validadas con el personal responsable de lograrlos; siendo las principales ventajas de este método, que el personal adquiere una mayor responsabilidad para cumplir lo acordado, se fomenta la creatividad de personal, se tiende a disminuir el estrés laboral y se impulsa la formación de un clima laboral positivo.

Escala de calificaciones: Este método se centra en la identificación y validación del empleador, de un conjunto de criterios que consideran aspectos relacionados con actitudes, comportamientos, competencias u otros, los cuales sirven de base para lograr juzgar el desenvolvimiento del trabajador; la escala de calificación cuyos puntajes podrían oscilar entre 5 y 10 puntos.

Tabla 1. *Escala de calificaciones - ejemplo*

Factores:	Optimo (=5)	Bueno (=4)	Regular (=3)	Apenas aceptable (=2)	Deficiente (=1)
Producción (cantidad de trabajo realizado)	Siempre supera los estándares	A veces supera los estándares	Satisface los estándares	A veces por debajo de los estándares	Siempre esta por debajo de los estándares
Calidad (esmero en el trabajo)	Excepcional calidad en el trabajo	Calidad superior en el trabajo	Calidad satisfactoria	Calidad insatisfactoria	Pésima calidad en el trabajo
Conocimiento del trabajo (experiencia en el trabajo)	Conoce todo el trabajo	Conoce mas de lo necesario	Conoce lo suficiente	Conoce parte del trabajo	Conoce poco el trabajo
Cooperación (relaciones interpersonales)	Excelente espíritu de colaboración	Buen espíritu de colaboración	Colabora normalmente	Colabora poco	No colabora
Comprensión de situaciones (capacidad para resolver problemas)	Excelente capacidad de intuición	Buena capacidad de intuición	Capacidad satisfactoria de intuición	Poca capacidad de intuición	Ninguna capacidad de intuición
Creatividad (capacidad de innovar)	Siempre tiene ideas excelentes	Casi siempre tiene ideas excelentes	Algunas veces presenta ideas	Raras veces presenta ideas	Nunca presenta ideas
Realización (capacidad de hacer)	Excelente capacidad de realización	Buena capacidad de realización	Razonable capacidad de realización	Dificultad para realizar	Incapaz de realizar

Fuente: Robbins (2009)

Revisión por pares: Dicha medida de evaluación se caracteriza porque el empleador solicita que se le precisen comentarios de los compañeros de trabajo, sobre el desenvolvimiento de una persona en particular, los mismos se hacen de manera anónima y buscan analizar el nivel de trabajo en equipo, que permita tomar decisiones sobre rotaciones, impulsar la interacción y el compañerismo, otros.

Método de incidente crítico: Se usa principalmente cuando se desea analizar el nivel de servicio al cliente que caracteriza a la organización, dicho método permite obtener información detallada de cómo el trabajador logra enfrentar diversas situaciones relacionadas con la interacción con los clientes; por tanto, se trata de evaluar los comportamientos, si estos fueron positivos o negativos respecto a que si el cliente quedo satisfecho con la atención recibida, dichas experiencias permiten identificar buenas prácticas de comportamientos que deben replicarse en la entidad, para saber cómo actuar ante situaciones similares.

Prueba de rendimiento: Implica que el empleador utilizará un instrumento o prueba escrita, para analizar el nivel de cumplimiento de metas del trabajador y su nivel de conocimiento de la entidad, sus funciones y la problemática institucional; al final se obtendrá una calificación objetiva, que permita adoptar las medidas correctivas pertinentes.

Escala de calificación basada en el comportamiento: Busca evaluar el desempeño del personal, para lo cual utiliza criterios cualitativos y cuantitativos; donde se busca mejorar la labor del trabajador con estándares de comportamientos previamente identificados; esta forma de evaluar ayuda en el brindar una mejor retroalimentación a los trabajadores.

Valoraciones psicológicas: El principal objetivo de este método es identificar el potencial del personal, puesto que se centra en analizar el desempeño

futuro del trabajador frente a determinadas situaciones; dentro de los instrumentos aplicados se destaca las pruebas psicológicas, las entrevistas a profundidad, otros; por tanto, se busca identificar el intelecto, las emociones, la empatía, otros, que caracterizan al personal; para que se tenga buenos resultados con este método, se debe contar con buenos profesionales de la psicología.

2.2.2.5 Características de una institución educativa para el siglo XXI:

Meza (2005) describe un conjunto de características necesarias que debería tener una Institución Educativa para tentar desarrollar su labor de forma adecuada en el siglo XXI, se detalla lo siguiente:

Instituciones Educativas que prioricen y focalicen su desempeño en la mejora constante del proceso de enseñanza – aprendizaje.

Instituciones Educativas que implementen estrategias para mejorar el sentido de pertenencia y la construcción de su identidad.

Instituciones Educativas constantemente abiertas al aprendizaje y principalmente al aprendizaje de todos.

Instituciones Educativas que centren su forma de trabajo en el desarrollo de una cultura de labor cooperativa.

Instituciones Educativas que impulsen la labor investigativa en el aula, por tanto una formación integral, sustentada en el diverso conocimiento de las disciplinas científicas.

Instituciones Educativas que formen para la vida, por tanto forman para el presente como para el futuro, pero analizando las raíces del pasado.

Instituciones Educativas que analicen y cuestionen sus estrategias de enseñanza – aprendizaje y sus diversas metas conducente a atender a la población que tiene diversas características.

Instituciones Educativas que prioricen una formación para la vida democrática y un excelente ejercicio de la ciudadanía.

Instituciones Educativas que puedan lograr analizar e identificar su situación problemática, que sean el sustento para proponer opciones de mejora de la gestión pedagógica e institucional, que permita el proporcionar una rendición de los resultados logrados.

Instituciones Educativas que cuenten con un equipo docente y directivo que centren su atención frecuentemente en la mejora de la calidad de los conocimientos y si efectivamente los estudiantes están logrando competencias.

Por tanto, la labor directiva es fundamental y prioritaria para lograr que el personal docente y administrativo se logre sintonizar en lo complicado de las tareas a desarrollar, por tanto, que se va a requerir de un compromiso pleno con la entidad educativa, principalmente con la formación de ciudadanos de bien; donde la labor de monitoreo y seguimiento al logro de los objetivos planteados en el proyecto educativo institucional resulta primordial para estar claros en que si en verdad el centro educativo está avanzando.

Igualmente importante es contar con una plana docente capacitada y fortalecida en la gestión del conocimiento para que se pueda aprovechar a cabalidad todo el potencial de contar con información y herramientas informáticas que contribuyen al dictado de las clases, por tanto el aprender e innovar del docente es vital para que sus estudiantes puedan aprovechar el conocimiento del siglo XXI.

Finalmente el trabajo colaborativo dentro de la Institución Educativa es prioritaria, para analizar críticamente los contenidos impartidos en clases, que permita claridad en que si efectivamente estamos formando personas para las características complicadas de la sociedad en la que vivimos, entonces la evaluación de los contenidos del currículo debe ser frecuente y que cada docente sepa cómo lo que enseña aporta en la formación de las competencias del estudiante.

2.2.2.6 Desempeño docente: Montenegro (2003, p. 18), describe que se entiende por desempeño a un conjunto de actividades o acciones concretas que una persona desarrolla, mientras que se entiende por competencia a un patrón general de comportamiento; de forma específica el desempeño del docente dentro de una Institución Educativa implica el cumplimiento de sus funciones académicas, institucionales y de formación, los cuales se ven influenciados por factores asociados al propio docente, al estudiante y al entorno.

Dicho desempeño debe evaluarse de forma frecuente, puesto que de la retroalimentación que se genere, le permitirá al docente y a la entidad educativa proponer estrategias para mejorar la calidad educativa y cualificar la profesión docente; en el que resulta prioritario la fijación de indicadores o estándares, que le permitan al docente y a los directivos tener claridad al momento de comparar y evaluar.

2.2.2.7 Campos de acción del desempeño docente: Montenegro (2003) describe la importancia de la labor docente y la logra agrupar en cuatro niveles (campos de acción): La propia acción del docente, las acciones efectuadas en el aula y en los entornos de aprendizaje, las acciones desarrolladas en el entorno institucional y finalmente las acciones ejercidas en el contexto sociocultural, a continuación se analiza de forma más detallada dicho ámbito laboral del docente:

La labor efectuada por el docente sobre sí mismo: Ello implica o abarca principalmente su formación profesional y el saber organizar su vida personal; en lo referente a la formación como profesional, ello implica el fortalecer sus capacidades a través del estudio de programas de posgrado y/o segundas especialidades, es decir un constante aprendizaje en los campos del conocimiento afines a temas educativos; y en lo referente a los temas privados, es muy importante que el docente tenga una vida familiar plena, pues ello permitirá que su labor dentro de la Institución Educativa se caracterice por ser entusiasta y dedicada de pleno al proceso formativo de sus alumnos.

Actividades en los entornos de aprendizaje: Dentro del aula y otros entornos (laboratorios, bibliotecas, espacios deportivos, otros.), por tanto estas acciones son las que tiene una relación directa con el proceso de aprendizaje de sus alumnos; dicho proceso abarca principalmente el desarrollo de las acciones previas (preparación, planeación y organización de las clases), la aplicación de las estrategias de aprendizaje, el desarrollo de acciones posteriores de monitoreo y la retroalimentación para mejorar el proceso educativo y de análisis de los logros alcanzados.

Acciones en el entorno institucional: Que implica principalmente su labor en el enriquecimiento del ambiente escolar y el aporte significativo en la elaboración e implementación del proyecto educativo; de forma transversal, el

docente interactúa de forma armoniosa y cooperativa con sus colegas y demás miembros de la entidad educativa.

Actividades dentro del contexto socio-cultural: Es decir las actividades del docente en el entorno que rodea a la Institución Educativa; ello implica que el docente logra interactuar con diversas instituciones académicas, deportivas, artísticas, otras, con la finalidad de proyectar su labor educativa en la sociedad, y también genera conocimiento básico para usarlo en el desarrollo de sus clases.

2.2.2.8 Dimensiones del desempeño laboral docente: Chiavenato (2007) detalla las dimensiones consideradas para el análisis de la variable “Desempeño laboral”, las cuales serán consideradas en el presente trabajo de investigación, previa adecuación a los aspectos educativos, se tiene:

Satisfacción del alumno: Implica el centrar el desarrollo de las actividades encargadas por la Institución Educativa, en la búsqueda de la satisfacción del estudiante.

Labor de equipo: Implica el nivel de interacción con los demás colegas de la Institución Educativa, con la finalidad de alcanzar los objetivos institucionales.

Logros laborales: Implica si la Institución Educativa proporciona las facilidades necesarias para alcanzar las metas dejadas, y de esa forma alcanzar lo esperado.

Crecimiento personal: Implica que si dentro de la entidad educativa se prioriza el apoyar el fortalecer las capacidades del personal docente, con la finalidad de mejorar su satisfacción para con la institución.

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

Se mencionan a continuación algunas definiciones relevantes para el mejor entendimiento del presente trabajo de investigación:

Inteligencia emocional

La capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos (Goleman, 2001)

Aptitudes intrapersonales

Hacen referencia a las que determina el dominio de la persona, abarca la autoconciencia, la autorregulación y la motivación (Goleman, 2001).

Aptitudes interpersonales

Hacen referencia a las que definen el manejo de las relaciones, abarca la empatía y las habilidades sociales (Goleman, 2001).

Empatía

Implica en ponerse en el lugar del otro, en el momento de dar un servicio; se trata de una actitud de predisposición que caracteriza a una persona que busca estar en la situación de la otra persona con la finalidad de buscar entender las dificultades que se atraviesa en el desarrollo de actividades (Hawkey, 2006).

Habilidades sociales

Conjunto de conductas que permiten interactuar y relacionar con los demás de manera efectiva, se caracterizan por representar comportamientos de empatía, interacción, trabajar en equipo, otros (Salovey & Mayer, 2005).

Desempeño laboral

El valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo (Palací,

2005). Implica el cumplir con las tareas y obligaciones esperadas al puesto de trabajo.

Satisfacción

Es cuando tus expectativas se ven superadas por las percepciones; además representan una situación donde la persona se siente en confort porque lo que está consumiendo supera ampliamente sus expectativas iniciales (Davis & Newstrom, 1991).

Labor de equipo

Es cuando un grupo de personas se agrupan con la finalidad de alcanzar metas en común, existe interacción frecuente y coordinación que permite alcanzar lo propuesto (Davis & Newstrom, 1991).

Logros laborales

Es cuando el personal alcanza las tareas propuestas en el tiempo otorgado y el jefe reconoce el esfuerzo (Chiavenato, 2007).

Crecimiento personal

Considera que el personal logra fortalecer sus capacidades para desempeñarse mejor y prioriza los intereses institucionales (Chiavenato, 2007).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 HIPÓTESIS

3.1.1 Hipótesis general

Existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en docentes de la Institución Educativa Champagnat, Tacna 2018.

3.1.2 Hipótesis específicas

Las aptitudes intrapersonales e interpersonales de la inteligencia emocional son aceptables en los docentes de la Institución Educativa Champagnat, Tacna 2018.

El desempeño laboral es aceptable según los docentes de la Institución Educativa Champagnat, Tacna 2018.

Existe relación positiva y significativa entre las aptitudes intrapersonales e interpersonales de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en docentes en la Institución Educativa Champagnat, Tacna 2018.

3.2 VARIABLES

3.2.1 Variable 1

Denominación de la variable

Inteligencia emocional

Definición operacional

Es la capacidad de la persona de saber controlar sus aptitudes intrapersonales e interpersonales ante diversas situaciones, medidos por el cuestionario de Inteligencia Emocional, de elaboración propia, en base a Goleman (1995).

Dimensiones e indicadores

- Aptitudes intrapersonales: Autoconciencia
Autorregulación
Motivación.
- Aptitudes interpersonales: Empatía
Habilidades sociales

Escala de medición

La escala de medición es ordinal en las siguientes categorías: Muy bajo, bajo, regular, aceptable y muy aceptable.

3.2.2 Variable 2

Denominación de la variable

Desempeño laboral

Definición operacional

Implica el cumplir con las metas y objetivos encomendados al puesto del trabajo como docente, medidos por el cuestionario de Desempeño Laboral elaboración propia en base a Chiavenato (2007).

Dimensiones e indicadores

Satisfacción del alumno:	Relaciones laborales Rendimiento en el aula.
Labor de equipo:	Colabora con los demás Comunicación
Logros laborales:	Informa oportunamente Labor destacada
Crecimiento personal:	Capacitación Prioriza intereses

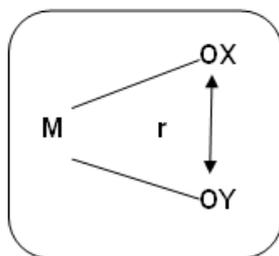
Escala de medición

La escala de medición es ordinal en las siguientes categorías: Muy bajo, bajo, regular, aceptable y muy aceptable.

3.3 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación según su finalidad es básica o pura, dado que se buscó aportar al conocimiento de las variables en estudio (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

El diseño de la investigación es no experimental, puesto que ninguna variable de estudio fue alterada de forma deliberada; siendo la recolección de datos de corte transversal, habiéndose desarrollado en un momento del tiempo (Hernández y otros, 2014); el esquema es:



- M = Muestra
- OX = Datos de la variable “Inteligencia emocional”
- OY = Datos de la variable “Desempeño laboral”
- r = Relación entre las variables

3.4 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Según el alcance, la investigación es de nivel relacional, puesto que se analizó el comportamiento de las variables para luego asociarlas (Hernández y otros, 2014).

3.5 ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

El ámbito de estudio se centra en la Institución Educativa “Champagnat”, el cual se encuentra ubicado en la provincia de Tacna, región Tacna (Perú); siendo la fecha de fundación el 06 de junio de 1963, inicialmente fue un colegio mixto dirigido por la Congregación de los Hermanos Maristas; en la actualidad solamente se tienen alumnos del sexo masculino, dando el servicio educativo en los niveles de primaria y secundaria, siendo su Director el Prof. Valentín Jarro Quispe.

En lo referente al tiempo social, se precisa claramente que se dio entre los meses de julio a diciembre del año 2018 (tiempo en el cual se encuestó al personal docente que laboró en dicho periodo).

3.6 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.6.1 Unidad de estudio

La unidad de análisis fue el personal docente de la Institución Educativa “Champagnat” de Tacna.

3.6.2 Población

La población de estudio son los docentes de la Institución Educativa “Champagnat” de la ciudad de Tacna, en un número de 35 personas; de los cuales son 26 docentes del sexo femenino y 9 del sexo masculino, y 14 son personal nombrado y 21 son contratados. El criterio de inclusión fue que se trate de personal de por los menos un año laborando en la entidad.

3.6.3 Muestra

Puesto que se trata de un número manejable, se procedió a aplicar un censo, se encuestó por tanto a los 35 docentes (12 de nivel primario y 23 de nivel secundario), ya que se trata de una muestra censal (no se utilizó la fórmula para determinar el tamaño de muestra, se precisa el nivel de confianza, el margen de error, otros), en el que el criterio de inclusión fue que sea docente que tenga

vínculo laboral con la entidad el periodo 2018. Constituyéndose de esta manera un muestreo no probabilístico de carácter intencional.

3.7 PROCESAMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Con respecto a la descripción metodológica del trabajo de campo, se tiene que primero se solicitó el permiso respectivo para desarrollar el trabajo de campo a la Dirección de la Institución Educativa, luego se efectuó una reunión con el personal docente donde se les explicó la importancia académica de la aplicación de los instrumentos; finalmente los instrumentos fueron aplicados al personal, por tanto la fuente de información fue primaria; sobre el desarrollo de las bases teóricas, se consideró el uso de bibliotecas y medios electrónicos.

En lo referente a la técnica de investigación utilizada fue la encuesta, sobre el instrumento utilizado fue el cuestionario; los cuales fueron confeccionados por el investigador en base a Goleman (1995) para analizar el nivel de inteligencia emocional del docente, y en base a Chiavenato (2007) para analizar su nivel de desempeño laboral, los cuales fueron validados a través del Juicio de Expertos (se anexa) y la revisión bibliográfica respectiva; se aplicaron dos instrumentos que se sustentan en la percepción o autoevaluación del personal docente:

- Cuestionario para analizar el nivel de inteligencia emocional del personal docente.
- Cuestionario para analizar el nivel de desempeño laboral del personal docente.

Para el análisis de los resultados, se usó la Escala de Likert con cinco opciones de respuesta (valores desde 1 = nunca hasta 5 = siempre); en el que, la relación de cada ítem con su respectiva dimensión, para ambas variables, se tiene:

Tabla 2. *Dimensión – ítems: Inteligencia emocional*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Aptitudes	Autoconciencia	01, 02, 03
	intrapersonales	Autorregulación	04, 05, 06
		Motivación	07, 08
	Aptitudes	Empatía	10, 11, 13
	interpersonales	Habilidades sociales	09, 12, 14, 15, 16

Fuente: Cuestionario “Inteligencia emocional”

Tabla 3. *Dimensión – ítems: Desempeño laboral*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
DESEMPEÑO LABORAL	Satisfacción del alumno	Relaciones laborales	01, 03
		Rendimiento en el aula	02, 04
	Labor de equipo	Colabora con los demás	05, 06
		Comunicación adecuada	07, 08
	Logros laborales	Informa oportunamente	09, 10
		Labor destacada	11
	Crecimiento personal	Capacitación frecuente	12, 13
		Prioriza intereses de la entidad	14, 15

Fuente: Cuestionario “Desempeño laboral”

En lo que respecta a la confiabilidad de los instrumentos, se utilizó el estadístico de Alpha de Cronbach, en el que se obtuvieron los siguientes valores:

Tabla 4. *Alpha de Cronbach: Inteligencia emocional*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,751	16

Fuente: Reporte del SPSS 24,0

Tabla 5. *Alpha de Cronbach: Desempeño laboral*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,716	15

Fuente: Reporte del SPSS 24,0

Puesto que los valores hallados son superiores a 0,70, implica que dichos instrumentos son aceptables para aplicarse en el trabajo de campo (George & Mallery, 2003).

Sobre el procesamiento de los datos, se utilizó el software estadístico SPSS versión 24,0 en español; el respectivo análisis implicó las siguientes técnicas estadísticas: Tablas de frecuencias, gráficos de barras, media aritmética y coeficiente de correlación Rho de Spearman. Con respecto a las tablas de frecuencias y sus respectivos diagramas de barras, se consideraron cinco opciones:

Muy inaceptable, inaceptable, regular, aceptable y muy aceptable; en base a ello se precisa que existen algunas categorías en las cuales no se obtuvo respuesta, por ello el reporte que se presenta en el capítulo siguiente no se menciona dicha categoría.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

En lo referente al trabajo de campo efectuado, se consideraron las siguientes etapas:

Se coordinó con la dirección de la Institución Educativa “Champagnat”, en la cual se detalló la importancia del presente trabajo académico a efectuar, solicitando el permiso respectivo, para el desarrollo del trabajo de campo.

Posteriormente, se le precisó al Director de forma detallada, cómo se daría el trabajo de campo en ambos niveles del colegio, dirigido al personal docente de la entidad; posteriormente se tuvo un acercamiento personal con cada uno de ellos, explicando la importancia del trabajo y el apoyo solicitado. El trabajo de

campo se efectuó durante una semana (dentro de noviembre 2018), en donde se aplicaron los instrumentos a cada uno de los docentes, logrando al finalizar tener la totalidad esperada.

En base a la información obtenida, se elaboró la base de datos para cada variable, lo que ha permitido efectuar el análisis respectivo.

4.2 DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados encontrados se organizaron en tablas de frecuencia que permiten analizar el comportamiento descriptivo de cada una de las dimensiones de ambas variables, también se presentan tablas por pregunta, además del análisis general; también se efectuaron gráficos de barras por dimensión; con dichos resultados se efectuó el contraste de las hipótesis planteadas, que es el sustento de la discusión de los resultados.

Las opciones de respuesta diseñadas en base a la Escala de Likert (05 opciones), sirvieron de base para la generación de los niveles considerados en las tablas que permiten analizar las dimensiones de cada variable, las cuales fueron: Muy bajo, bajo, regular, aceptable y muy aceptable.

El diseño de presentación de resultados es el siguiente:

Resultados sobre las aptitudes intrapersonales e interpersonales de la Inteligencia Emocional de los docentes de la Institución Educativa Champagnat de Tacna, 2018.

Resultados sobre desempeño laboral según los docentes de la Institución Educativa Champagnat de Tacna, 2018.

Resultados sobre la relación entre las aptitudes intrapersonales e interpersonales de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa Champagnat de Tacna, 2018.

4.3 RESULTADOS

4.3.1 Resultados sobre las aptitudes intrapersonales e interpersonales de la Inteligencia emocional

Tabla 6. *Dimensión Aptitudes intrapersonales*

Dimensión		Nivel		Total
		Primaria	Secundaria	
Aptitudes intrapersonales	Aceptable	8 66,7%	18 78,3%	26 74,3%
	Muy aceptable	4 33,3%	5 21,7%	9 25,7%
Total		12 100,0%	23 100,0%	35 100,0%

Fuente: Cuestionario “Inteligencia emocional”

En la Tabla 6 están los resultados de la dimensión “Aptitudes intrapersonales”, en el que el 66,7% del personal docente de la Institución Educativa “Champagnat” de nivel primario considera de nivel aceptable sus aptitudes intrapersonales, de forma similar el 78,3% de los docentes de nivel secundario.

Tabla 7. Dimensión “Aptitudes intrapersonales” (por pregunta)

Pregunta		Nivel	
		Primaria	Secundaria
		Recuento	Recuento
Me caracterizo por reconocer mis emociones y sus efectos.	Muy en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	0	0
	Indiferente	0	0
	De acuerdo	7	13
	Muy de acuerdo	5	10
Conozco muy bien mis fortalezas y debilidades.	Muy en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	0	0
	Indiferente	0	0
	De acuerdo	8	12
	Muy de acuerdo	4	11
Tengo seguridad en la valoración que hago sobre mí mismo y de mis capacidades.	Muy en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	0	0
	Indiferente	0	0
	De acuerdo	8	13
	Muy de acuerdo	4	10
Soy capaz de manejar de forma adecuada mis emociones y los impulsos conflictivos.	Muy en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	0	0
	Indiferente	3	6
	De acuerdo	1	5
	Muy de acuerdo	8	12
Soy fiel al criterio de sinceridad e integridad y coherencia personal.	Muy en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	0	0
	Indiferente	0	0
	De acuerdo	5	15

Soy capaz de asumir la responsabilidad de mis propios actos.	Muy de acuerdo	7	8
	Muy en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	0	0
	Indiferente	0	0
	De acuerdo	0	0
Soy flexible para afrontar los cambios.	Muy de acuerdo	12	23
	Muy en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	0	0
	Indiferente	3	6
Me siento cómodo y abierto ante las nuevas ideas, enfoques e informaciones.	De acuerdo	8	13
	Muy de acuerdo	1	4
	Muy en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	0	0
	Indiferente	0	0
	De acuerdo	8	18
	Muy de acuerdo	4	5

Fuente: Cuestionario "Inteligencia emocional"

En la Tabla 7 se efectúa el análisis por pregunta, en el que los aspectos más destacados por los docentes fue, que son capaces de asumir la responsabilidad de sus propios actos y por conocer muy bien sus fortalezas y debilidades; siendo el aspecto a mejorar el ser más flexible para hacer frente a los cambios del entorno.

Tabla 8. *Dimensión “Aptitudes intrapersonales” (por indicador)*

Indicador	N	Media
Autoconciencia	35	4,4190
Autorregulación	35	4,5810
Motivación	35	4,0714

Fuente: Cuestionario “Inteligencia emocional”

En la Tabla 8 se efectúa el análisis por indicadores, en el que el más destacado por los docentes fue la “Autorregulación”, seguido de la “Autoconciencia” y finalmente la “Motivación”; lo cual implica que los docentes se caracterizan por asumir las consecuencias de sus actos.

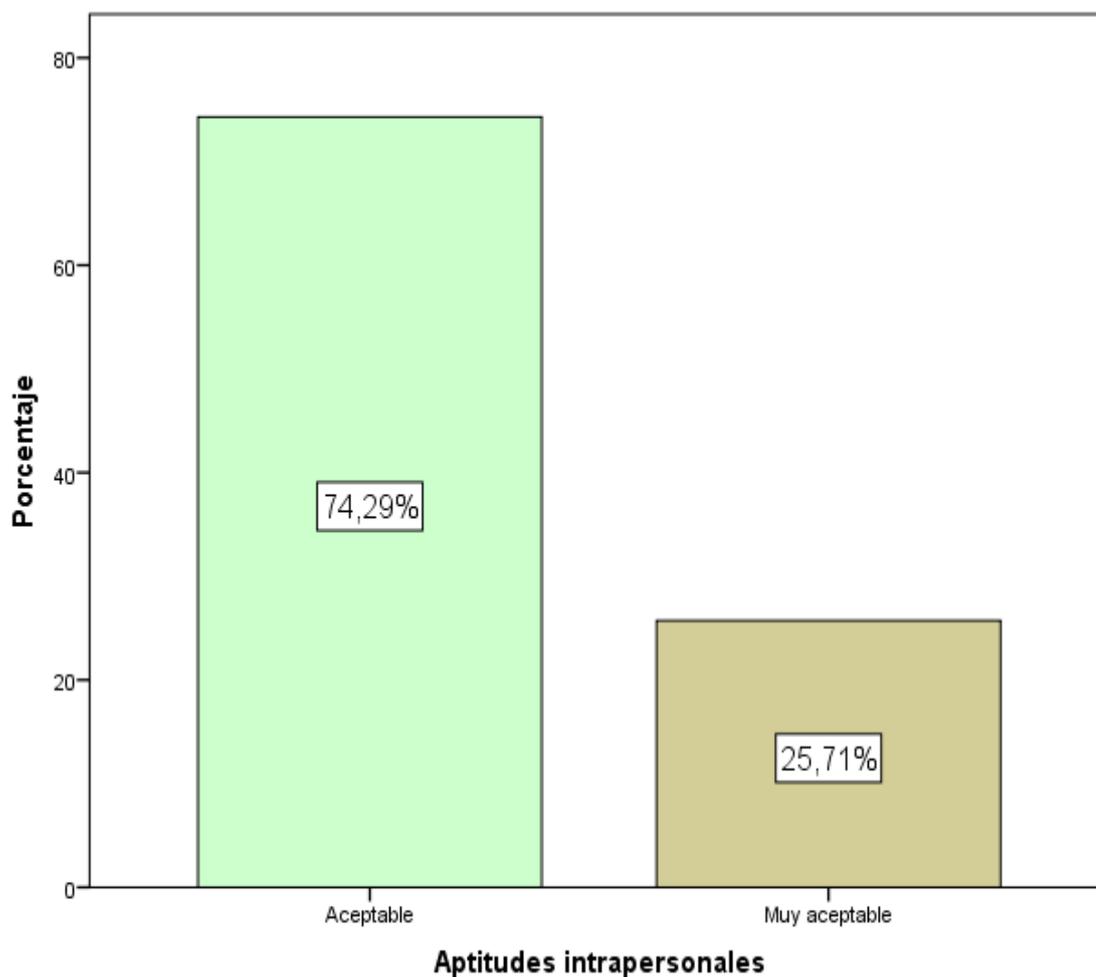


Figura 5. Dimensión “Aptitudes intrapersonales”

Fuente: Cuestionario “Inteligencia emocional”

En la Figura 5 se presenta el análisis general de la dimensión, en el que el 74,29% de los docentes de la Institución Educativa “Champagnat” consideran que su nivel de aptitudes intrapersonales es aceptable, y el 25,71% que es de nivel muy aceptable.

Tabla 9. Dimensión “Aptitudes interpersonales”

Dimensión	Nivel		Total	
	Primaria	Secundaria		
Aptitudes interpersonales	Aceptable	8	18	26
		66,7%	78,3%	74,3%
	Muy aceptable	4	5	9
		33,3%	21,7%	25,7%
Total		12	23	35
		100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario “Inteligencia emocional”

En la Tabla 9 están los resultados de la dimensión “Aptitudes interpersonales”, en el que el 66,7% del personal docente de la Institución Educativa “Champagnat” de nivel primario considera de nivel aceptable sus aptitudes interpersonales, de forma similar el 78,3% de los docentes de nivel secundario.

Tabla 10. Dimensión “Aptitudes interpersonales” (por pregunta)

Pregunta		Nivel	
		Primaria	Secundaria
		Recuento	Recuento
Con frecuencia busco esforzarme para mejorar mi desempeño personal y laboral.	Muy en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	0	0
	Indiferente	0	0
	De acuerdo	12	23
	Muy de acuerdo	0	0
Soy capaz de secundar los objetivos de mi grupo o de la entidad.	Muy en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	0	0
	Indiferente	3	6
	De acuerdo	9	17
	Muy de acuerdo	0	0
Suelo estar dispuesto para actuar, cuando se presenta la ocasión.	Muy en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	0	0
	Indiferente	0	0
	De acuerdo	4	7
	Muy de acuerdo	8	16
Suelo ser persistente en la consecución de objetivos, a pesar de los obstáculos y los contratiempos.	Muy en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	0	0
	Indiferente	0	0
	De acuerdo	4	11
	Muy de acuerdo	8	12
Tengo la capacidad de captar e interesarme los sentimientos y los puntos de vista de otras personas.	Muy en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	0	0
	Indiferente	0	0
	De acuerdo	7	14
	Muy de acuerdo	5	9
Tengo la capacidad de anticiparme, reconocer y satisfacer las necesidades pedagógicas.	Muy en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	0	0
	Indiferente	1	5
	De acuerdo	6	9
	Muy de acuerdo	5	9
Suelo aprovechar las oportunidades que me brindan diferentes tipos de personas.	Muy en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	0	0
	Indiferente	3	6
	De acuerdo	5	12
	Muy de acuerdo	4	5

Tengo la capacidad de darme cuenta de las corrientes emocionales y de las relaciones de poder subyacentes en un grupo.	Muy en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	0	0
	Indiferente	0	0
	De acuerdo	12	23
	Muy de acuerdo	0	0

Fuente: Cuestionario "Inteligencia emocional"

En la Tabla 10 se efectúa el análisis por pregunta, en el que los aspectos más destacados por los docentes fueron que se caracterizan por estar dispuestos para actuar, cuando se presenta la ocasión y que son persistentes en la consecución de objetivos, a pesar de los obstáculos y los contratiempos; siendo el aspecto a mejorar el tener la capacidad de saber secundar los objetivos de mi grupo o de la entidad.

Tabla 11. *Dimensión “Aptitudes interpersonales” (por indicador)*

Indicador	N	Media
Empatía	35	4,2762
Habilidades sociales	35	4,1600

Fuente: Cuestionario “Inteligencia emocional”

En la Tabla 11 se efectúa el análisis por indicadores, en el que el más destacado por los docentes fue la “Empatía”, seguido de las “Habilidades sociales”; lo cual implica que los docentes se caracterizan por buscar colocarse en la posición de los demás antes de actuar.

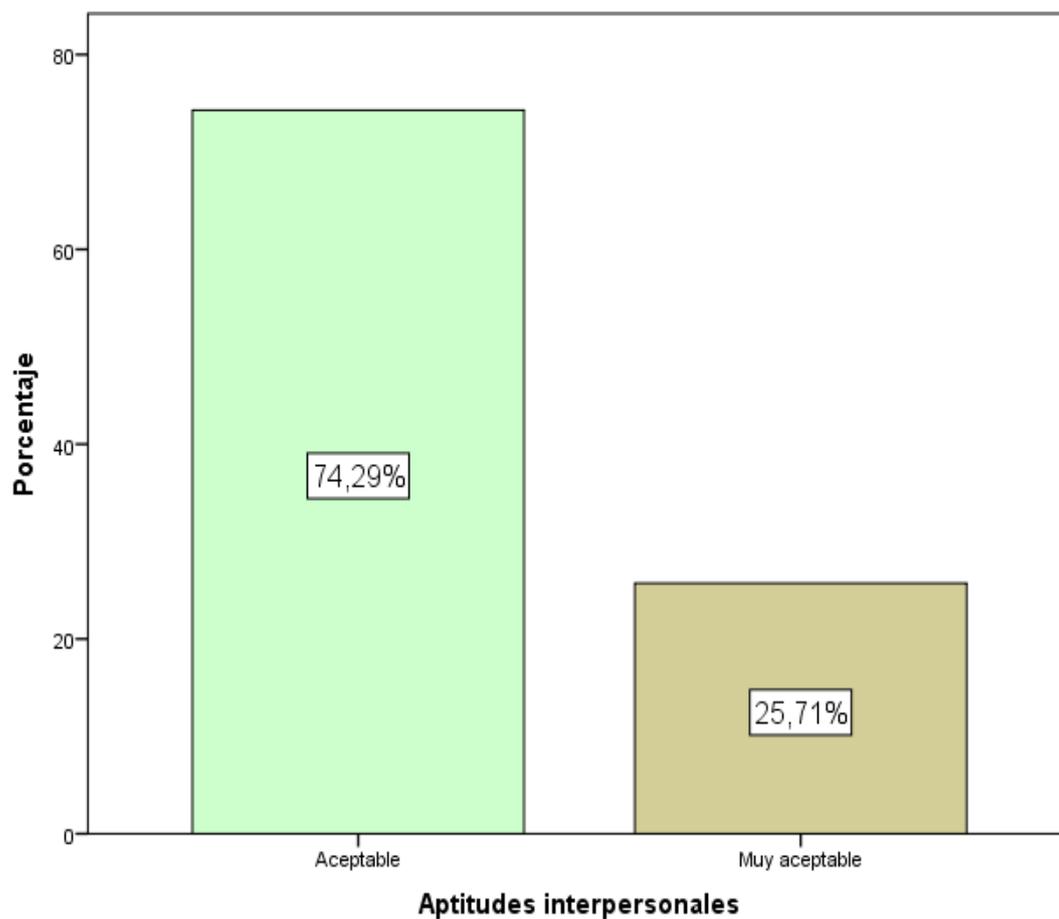


Figura 6. *Dimensión “Aptitudes interpersonales”*

Fuente: Cuestionario “Inteligencia emocional”

En la Figura 6 se presenta el análisis general de la dimensión, en el que el 74,29% de los docentes de la Institución Educativa “Champagnat” consideran que su nivel de aptitudes interpersonales es aceptable, y el 25,71% que es de nivel muy aceptable.

Tabla 12. Variable “Inteligencia emocional”

Variable		Nivel		Total
		Primaria	Secundaria	
Inteligencia emocional	Aceptable	8 66,7%	18 78,3%	26 74,3%
	Muy aceptable	4 33,3%	5 21,7%	9 25,7%
Total		12 100,0%	23 100,0%	35 100,0%

Fuente: Cuestionario “Inteligencia emocional”

En la Tabla 12 se presentan los resultados de la variable “Inteligencia emocional”, en el que el 66,7% del personal docente de la Institución Educativa “Champagnat” de nivel primario considera de nivel aceptable la inteligencia emocional que los caracteriza, de forma similar el 78,3% de los docentes de nivel secundario.

Tabla 13. *Variable “Inteligencia emocional” (por dimensión)*

Dimensión	N	Media
Aptitudes intrapersonales	35	4,3929
Aptitudes interpersonales	35	4,2036

Fuente: Cuestionario “Inteligencia emocional”

En la Tabla 13 se efectúa el análisis por dimensión, en el que lo más destacado por los docentes fueron las “Aptitudes intrapersonales”, seguido de las “Aptitudes interpersonales”.

Tabla 14. Variable “Inteligencia emocional” (por indicador)

Indicador	N	Media
Autoconciencia	35	4,4190
Autorregulación	35	4,5810
Motivación	35	4,0714
Empatía	35	4,2762
Habilidades sociales	35	4,1600

Fuente: Cuestionario “Inteligencia emocional”

En la Tabla 14 se efectúa el análisis por indicador, en el que el más destacado por los docentes fue la “Autorregulación”, seguido de la “Autoconciencia”, siendo el focalizado a mejorar la “Motivación”.

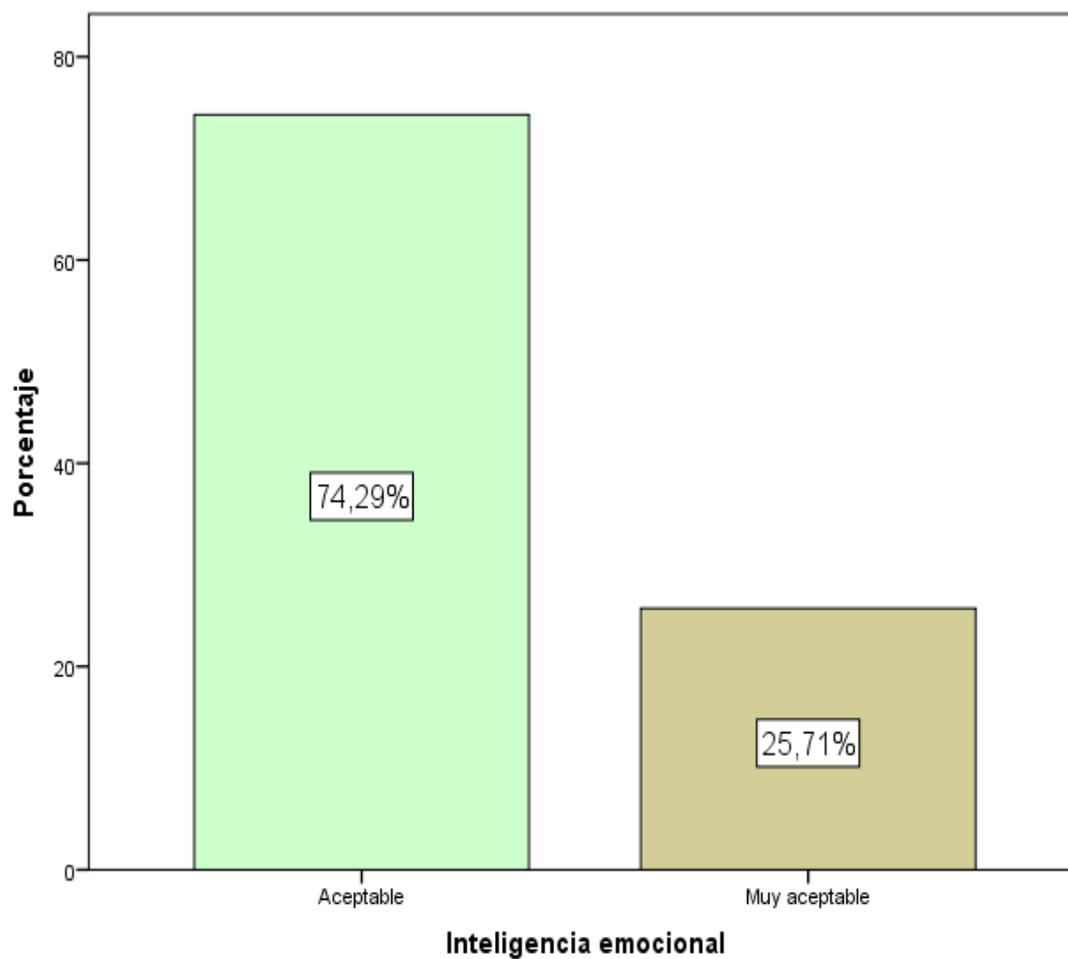


Figura 7: Variable “Inteligencia emocional”

Fuente: Cuestionario “Inteligencia emocional”

En la Figura 7 se presenta el análisis general de la variable, en el que el 74,29% de los docentes de la Institución Educativa “Champagnat” consideran que su nivel de inteligencia emocional es aceptable, y el 25,71% que es de nivel muy aceptable.

4.3.2 Resultados sobre desempeño laboral

Tabla 15. Dimensión “Satisfacción del estudiante”

Dimensión		Nivel		Total
		Primaria	Secundaria	
Satisfacción del estudiante	Aceptable	7 58,3%	12 52,2%	19 54,3%
	Muy aceptable	5 41,7%	11 47,8%	16 45,7%
Total		12 100,0%	23 100,0%	35 100,0%

Fuente: Cuestionario “Desempeño laboral”

En la Tabla 15 están los resultados de la dimensión “Satisfacción del estudiante”, en el que el 58,3% del personal docente de la Institución Educativa “Champagnat” de nivel primario considera de nivel aceptable la satisfacción de sus estudiantes con el servicio educativo proporcionado, de forma similar el 52,2% de los docentes de nivel secundario.

Tabla 16. Dimensión “Satisfacción del estudiante” (por pregunta)

Pregunta		Nivel	
		Primaria	Secundaria
		Recuento	Recuento
Desarrolla sus actividades laborales con prontitud y esmero.	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	0
	A veces	0	0
	Casi siempre	3	7
	Siempre	9	16
Considera que su desempeño diario contribuye significativamente a proporcionar un mejor servicio por parte de la entidad educativa.	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	0
	A veces	0	0
	Casi siempre	7	12
Considera que maneja adecuadamente sus relaciones laborales tendiendo a proporcionar un servicio adecuado.	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	0
	A veces	0	0
	Casi siempre	3	7
Considera usted que busca con frecuencia mejorar su rendimiento dentro de la entidad educativa.	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	0
	A veces	0	0
	Casi siempre	7	12
	Siempre	5	11

Fuente: Cuestionario “Desempeño laboral”

En la Tabla 16 se efectúa el análisis por pregunta, en el que el aspecto más destacado por los docentes fue que desarrollan sus actividades laborales con prontitud y esmero; siendo el aspecto a mejorar el buscar con mayor frecuencia el mejorar el rendimiento dentro de la entidad educativa.

Tabla 17: *Dimensión “Satisfacción del estudiante” (por indicador)*

Indicador	N	Media
Relaciones laborales	35	4,7143
Rendimiento en el aula	35	4,4571

Fuente: Cuestionario “Desempeño laboral”

En la Tabla 17 se efectúa el análisis por indicadores, en el que el más destacado por los docentes fueron las “Relaciones laborales”, seguido del “Rendimiento en el aula”; lo cual implica que los docentes interactúan adecuadamente entre ellos.

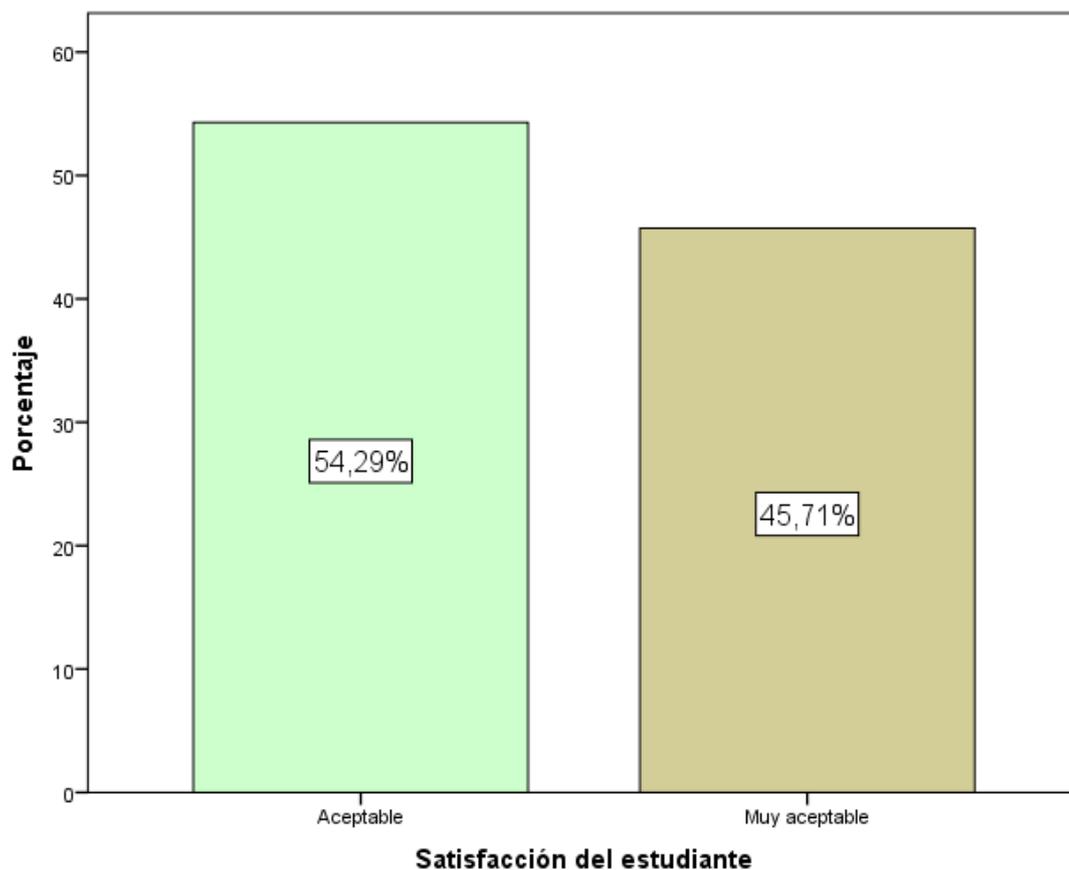


Figura 8. Dimensión “Satisfacción del estudiante”

Fuente: Cuestionario “Desempeño laboral”

En la Figura 8 se presenta el análisis general de la dimensión, en el que el 54,29% de los docentes de la Institución Educativa “Champagnat” consideran que su nivel de satisfacer al alumno es aceptable, y el 45,71% que es de nivel muy aceptable.

Tabla 18. Dimensión “Labor de equipo”

Dimensión		Nivel		Total
		Primaria	Secundaria	
Labor de equipo	Regular	0 0,0%	2 8,7%	2 5,7%
	Aceptable	9 75,0%	13 56,5%	22 62,9%
	Muy aceptable	3 25,0%	8 34,8%	11 31,4%
Total		12 100,0%	23 100,0%	35 100,0%

Fuente: Cuestionario “Desempeño laboral”

En la Tabla 18 están los resultados de la dimensión “Labor de equipo”, en el que el 75,0% del personal docente de la Institución Educativa “Champagnat” de nivel primario considera de nivel aceptable la labor de equipo que los caracteriza, de forma similar el 56,5% de los docentes de nivel secundario.

Tabla 19. Dimensión “Labor de equipo” (por pregunta)

Pregunta		Nivel	
		Primaria	Secundaria
		Recuento	Recuento
Contribuye al logro de aprendizajes de sus compañeros docentes en el trabajo.	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	0
	A veces	0	2
	Casi siempre	6	8
	Siempre	6	13
Colabora con sus compañeros en el desarrollo de sus actividades cuando le es posible.	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	0
	A veces	0	2
	Casi siempre	9	13
	Siempre	3	8
Se preocupa constantemente por alcanzar las metas de su área.	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	0
	A veces	3	5
	Casi siempre	0	2
	Siempre	9	16
Genera canales de comunicación ascendente, descendente y horizontal.	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	0
	A veces	0	2
	Casi siempre	0	0
	Siempre	12	21

Fuente: Cuestionario “Desempeño laboral”

En la Tabla 19 se efectúa el análisis por pregunta, en el que el aspecto más destacado por los docentes fue que buscan generar canales de comunicación ascendente, descendente y horizontal; siendo el aspecto a mejorar el colaborar más con los demás docentes en el desarrollo de sus actividades cuando les es posible.

Tabla 20: *Dimensión “Labor de equipo” (por indicador)*

Indicador	N	Media
Colabora con los demás	35	4,3714
Comunicación adecuada	35	4,6857

Fuente: Cuestionario “Desempeño laboral”

En la Tabla 20 se efectúa el análisis por indicadores, en el que el más destacado por los docentes fue la “Comunicación adecuada”, seguido de “Colabora con los demás”; lo cual implica que los docentes consideran que existe un buen clima laboral que permite la comunicación fluida entre los colegas.

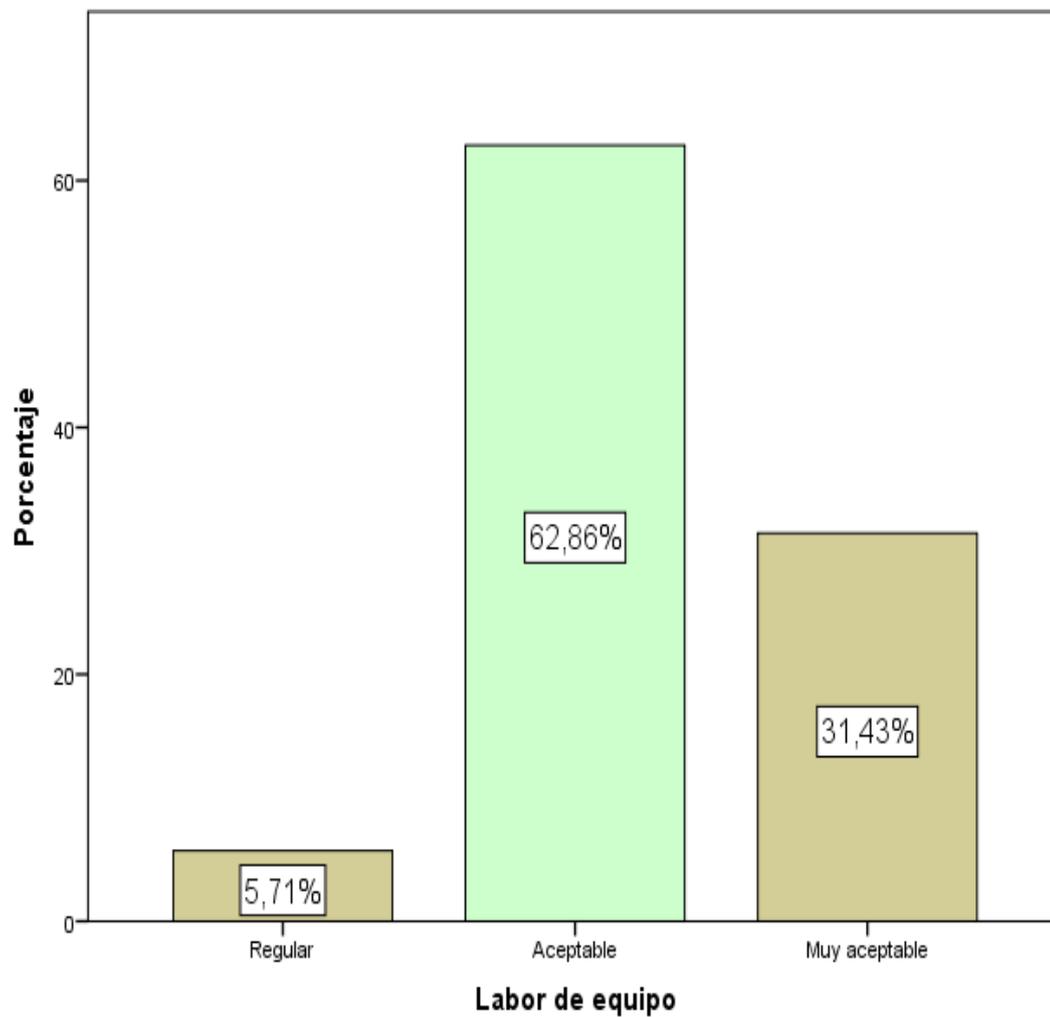


Figura 9. Dimensión “Labor de equipo”

Fuente: Cuestionario “Desempeño laboral”

En la Figura 9 se presenta el análisis general de la dimensión, en el que el 62,86% de los docentes de la Institución Educativa “Champagnat” consideran que su nivel de trabajar en equipo es aceptable, el 31,43% que es muy aceptable, y el 5,71% que es de nivel regular.

Tabla 21. *Dimensión “Logros laborales”*

Dimensión		Nivel		Total
		Primaria	Secundaria	
Logros laborales	Aceptable	10 83,3%	19 82,6%	29 82,9%
	Muy aceptable	2 16,7%	4 17,4%	6 17,1%
Total		12 100,0%	23 100,0%	35 100,0%

Fuente: Cuestionario “Desempeño laboral”

En la Tabla 21 están los resultados de la dimensión “Logros laborales”, en el que el 83,3% del personal docente de la Institución Educativa “Champagnat” de nivel primario considera de nivel aceptable los logros laborales obtenidos, de forma similar el 82,6% de los docentes de nivel secundario.

Tabla 22. Dimensión “Logros laborales” (por pregunta)

Pregunta		Nivel	
		Primaria	Secundaria
		Recuento	Recuento
Cumple con la presentación de los informes solicitados en el tiempo previsto.	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	0
	A veces	0	0
	Casi siempre	3	10
	Siempre	9	13
Presenta con frecuencia iniciativas laborales tendientes a mejorar la calidad de servicio educativo.	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	0
	A veces	0	0
	Casi siempre	8	11
Considera que cumple una labor destacada por encima del rendimiento promedio de la entidad educativa.	Siempre	4	12
	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	0
	A veces	6	13
	Casi siempre	5	8
	Siempre	1	2

Fuente: Cuestionario “Desempeño laboral”

En la Tabla 22 se efectúa el análisis por pregunta, en el que el aspecto más destacado por los docentes fue que logran cumplir con la presentación de los informes solicitados en el tiempo previsto; siendo el aspecto a mejorar el percibir que de forma efectiva se cumple una labor destacada por encima del rendimiento promedio de la entidad educativa.

Tabla 23. *Dimensión “Logros laborales” (por indicador)*

Indicador	N	Media
Informa oportunamente	35	4,5429
Labor destacada	35	3,5429

Fuente: Cuestionario “Desempeño laboral”

En la Tabla 23 se efectúa el análisis por indicadores, en el que el más destacado por los docentes fue el “Informa oportunamente”, seguido de “Labor destacada”; lo cual implica que los docentes buscan ser responsables de cumplir con lo solicitado por las instancias pertinentes.

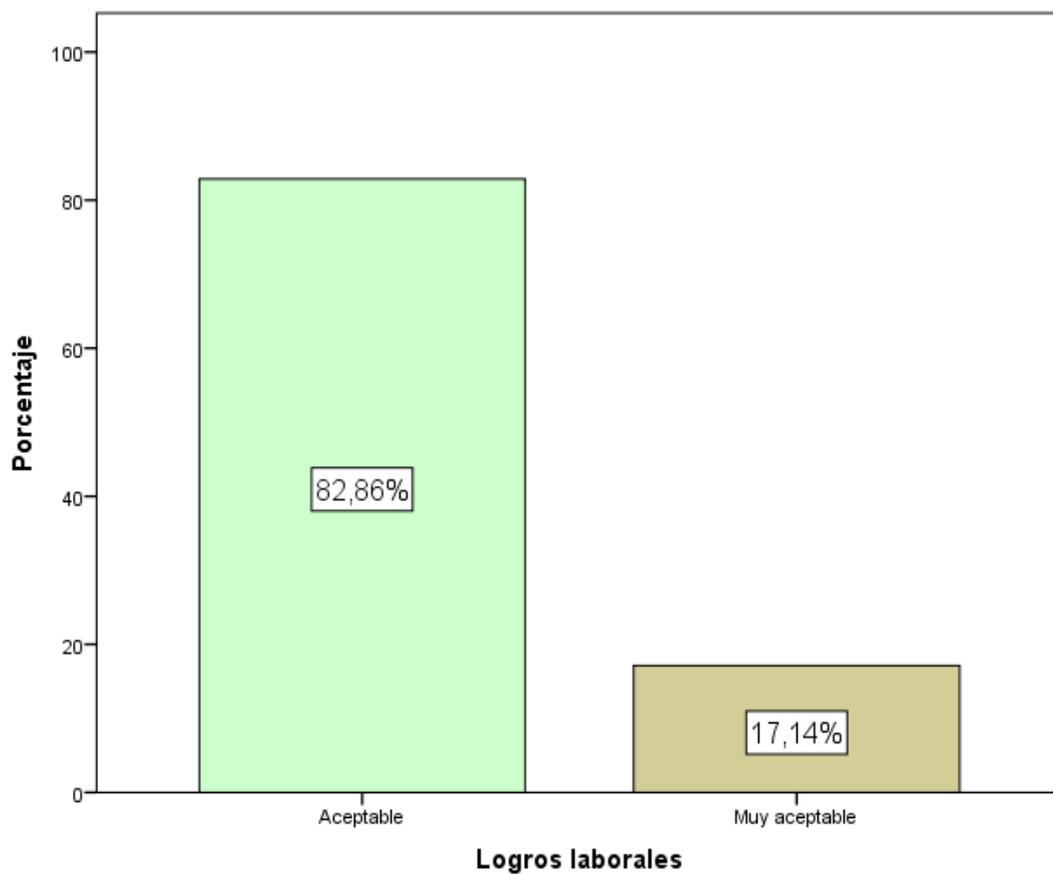


Figura 10. *Dimensión “Logros laborales”*

Fuente: Cuestionario “Desempeño laboral”

En la Figura 10 se presenta el análisis general de la dimensión, en el que el 82,86% de los docentes de la Institución Educativa “Champagnat” consideran que su nivel de logro laboral es aceptable, y el 17,14% considera que es muy aceptable.

Tabla 24. *Dimensión “Crecimiento personal”*

Dimensión		Nivel		Total
		Primaria	Secundaria	
Crecimiento personal	Aceptable	11 91,7%	21 91,3%	32 91,4%
	Muy aceptable	1 8,3%	2 8,7%	3 8,6%
Total		12 100,0%	23 100,0%	35 100,0%

Fuente: Cuestionario “Desempeño laboral”

En la Tabla 24 están los resultados de la dimensión “Crecimiento personal”, en el que el 91,7% del personal docente de la Institución Educativa “Champagnat” de nivel primario considera de nivel aceptable el crecimiento personal logrado, de forma similar el 91,3% de los docentes de nivel secundario.

Tabla 25. Dimensión “Crecimiento personal” (por pregunta)

Pregunta		Nivel	
		Primaria	Secundaria
		Recuento	Recuento
Se capacita en actividades afines a su labor dentro de la entidad educativa.	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	0
	A veces	0	0
	Casi siempre	6	8
	Siempre	6	15
Mantiene siempre una posición positiva ante los problemas institucionales y personales.	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	0
	A veces	0	0
	Casi siempre	7	12
	Siempre	5	11
Maneja adecuadamente las situaciones de conflicto dentro de la entidad educativa.	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	0
	A veces	0	0
	Casi siempre	6	10
	Siempre	6	13
Los intereses de la Institución Educativa están por encima de sus intereses personales.	Nunca	1	3
	Casi nunca	2	5
	A veces	4	8
	Casi siempre	5	7
	Siempre	0	0

Fuente: Cuestionario “Desempeño laboral”

En la Tabla 25 se efectúa el análisis por pregunta, en el que el aspecto más destacado por los docentes fue que se logran capacitar en actividades afines a su labor dentro de la entidad educativa; siendo el aspecto a mejorar el que los intereses de la Institución Educativa estén por encima de sus intereses personales.

Tabla 26. *Dimensión “Crecimiento personal” (por indicador)*

Indicador	N	Media
Capacitación frecuente	35	4,5286
Prioriza intereses de la entidad	35	3,7286

Fuente: Cuestionario “Desempeño laboral”

En la Tabla 26 se efectúa el análisis por indicadores, en el que el más destacado por los docentes fue la “Capacitación frecuente”, seguido de “Prioriza intereses de la entidad”; lo cual implica que los docentes buscan constantemente capacitarse con la finalidad de mejorar el proceso de enseñanza - aprendizaje.

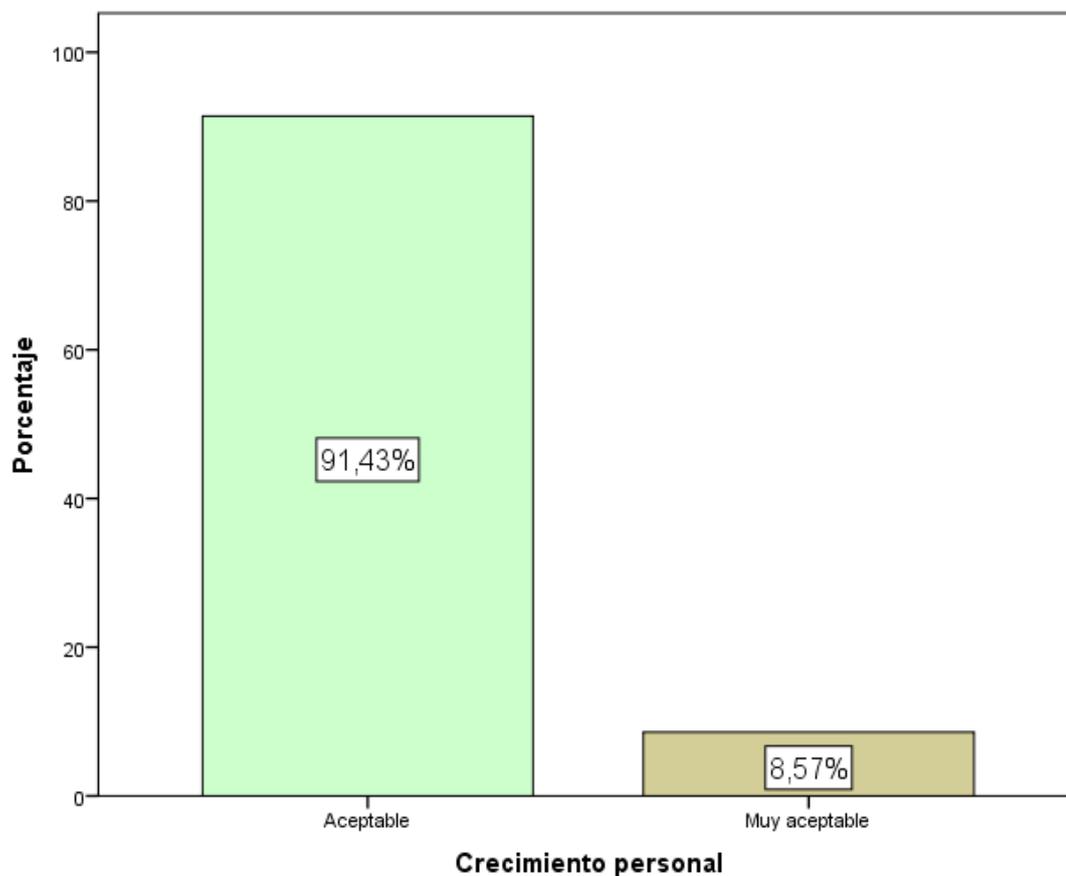


Figura 11. *Dimensión "Crecimiento personal"*

Fuente: Cuestionario "Desempeño laboral"

En la Figura 11 se presenta el análisis general de la dimensión, en el que el 91,43% de los docentes de la Institución Educativa "Champagnat" consideran que su nivel de crecimiento personal es aceptable, y el 8,57% considera que es muy aceptable.

Tabla 27. Variable “Desempeño laboral”

Variable		Nivel		Total
		Primaria	Secundaria	
Desempeño laboral	Aceptable	9 75,0%	14 60,9%	23 65,7%
	Muy aceptable	3 25,0%	9 39,1%	12 34,3%
Total		12 100,0%	23 100,0%	35 100,0%

Fuente: Cuestionario “Desempeño laboral”

En la Tabla 27 se presentan los resultados de la variable “Desempeño laboral”, en el que el 75,0% del personal docente de la Institución Educativa “Champagnat” de nivel primario considera de nivel aceptable su desempeño laboral dentro de la entidad, de forma similar el 60,9% de los docentes de nivel secundario.

Tabla 28. Variable “Desempeño laboral” (por dimensión)

Dimensión	N	Media
Satisfacción del estudiante	35	4,5857
Labor de equipo	35	4,5286
Logros laborales	35	4,2095
Crecimiento personal	35	4,1286

Fuente: Cuestionario “Desempeño laboral”

En la Tabla 28 se efectúa el análisis por dimensión, en el que lo más destacado por los docentes fue la “Satisfacción del estudiante”, y lo focalizado a mejorar el “Crecimiento personal”.

Tabla 29. Variable “Desempeño laboral” (por indicador)

Indicador	N	Media
Relaciones laborales	35	4,7143
Rendimiento en el aula	35	4,4571
Colabora con los demás	35	4,3714
Comunicación adecuada	35	4,6857
Informa oportunamente	35	4,5429
Labor destacada	35	3,5429
Capacitación frecuente	35	4,5286
Prioriza intereses de la entidad	35	3,7286

Fuente: Cuestionario “Desempeño laboral”

En la Tabla 29 se efectúa el análisis por indicador, en el que los más destacados por los docentes fueron las “Relaciones laborales” y la “Comunicación adecuada”, siendo el focalizado a mejorar la “Labor destacada”.

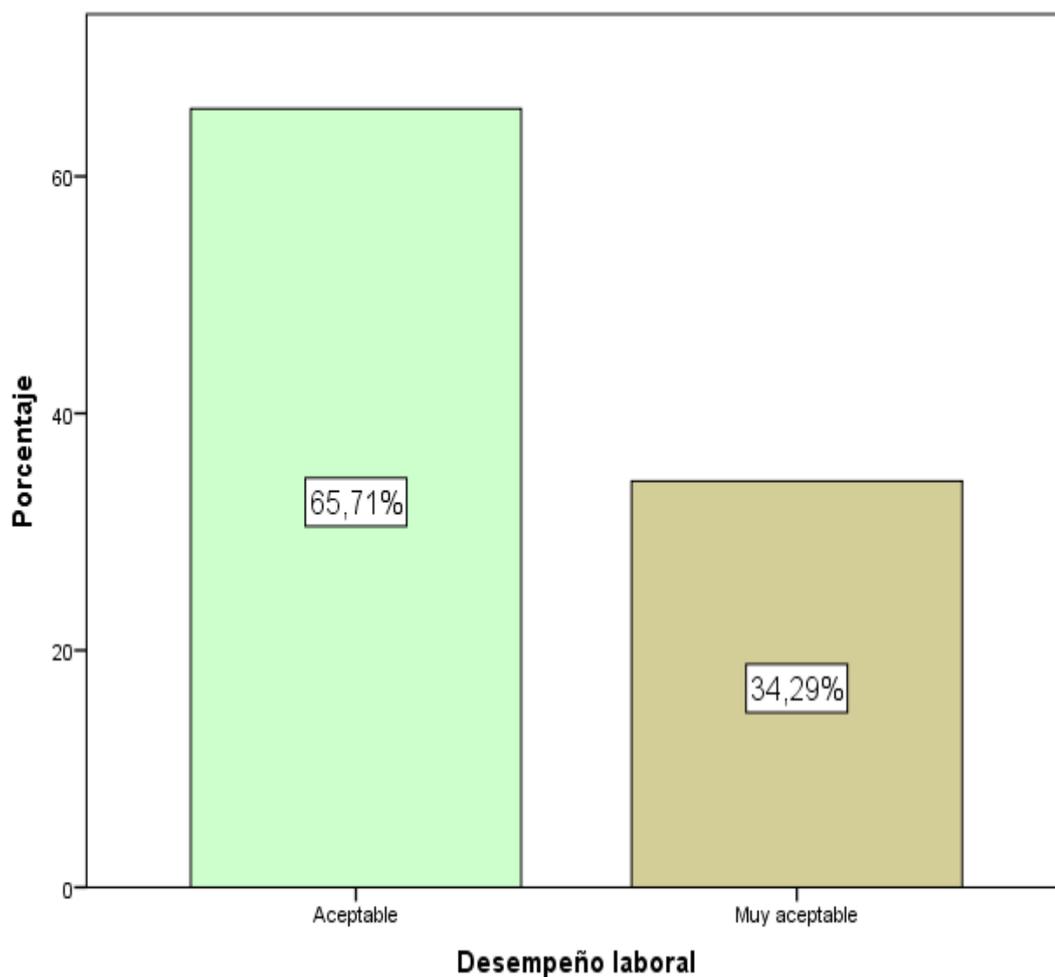


Figura 12: Variable “Desempeño laboral”

Fuente: Cuestionario “Desempeño laboral”

En la Figura 12 se presenta el análisis general de la variable, en el que el 65,71% de los docentes de la Institución Educativa “Champagnat” consideran que su nivel de desempeño laboral es aceptable, y el 34,29% que es de nivel muy aceptable.

4.3.3 Resultados conjunto entre la inteligencia emocional y desempeño laboral

Tabla 30. *La inteligencia emocional y el desempeño laboral del docente*

		Inteligencia emocional		Total
		Aceptable	Muy aceptable	
Desempeño laboral	Aceptable	17	6	23
	Muy aceptable	9	3	12
Total		26	9	35

Fuente: Ambos instrumentos

En la Tabla 30 se presentan los resultados conjuntos de ambas variables de estudio, en el que fueron 17 docentes de la Institución Educativa “Champagnat” los que consideran que su nivel de inteligencia emocional y desempeño laboral son aceptables, 9 que su nivel de inteligencia emocional es aceptable y también su desempeño laboral lo considera como muy aceptable, 6 que es muy aceptable su nivel de inteligencia emocional y aceptable su desempeño laboral y 3 que es muy aceptable su nivel de inteligencia emocional y desempeño laboral.

4.4 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.4.1 *Contrastación de la primera hipótesis específica*

La primera hipótesis específica dice “Las aptitudes intrapersonales e interpersonales de la inteligencia emocional son aceptables en los docentes de la Institución Educativa “Champagnat”, Tacna 2018”.

H₀: Las aptitudes intrapersonales e interpersonales de la inteligencia emocional no son aceptables

H₁: Las aptitudes intrapersonales e interpersonales de la inteligencia emocional son aceptables

Tabla 31. *Nivel de la inteligencia emocional del docente*

	Frecuencia	Porcentaje
Aceptable	26	74,3
Muy aceptable	9	25,7
Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario “Inteligencia emocional”

En la Tabla 31 se tiene que el 74,3% del personal docente de la Institución Educativa “Champagnat” considera de nivel aceptable la inteligencia emocional que los caracteriza, y solamente el 25,7% de los docentes considera de nivel muy aceptable; por tanto, se concluye que las aptitudes intrapersonales e interpersonales de la inteligencia emocional son mayormente aceptables en los docentes de la Institución Educativa “Champagnat”, Tacna 2018.

4.4.2 *Contrastación de la segunda hipótesis específica*

La segunda hipótesis específica dice “El desempeño laboral es aceptable según los docentes de la Institución Educativa Champagnat, Tacna 2018”

H₀: El desempeño laboral no es aceptable

H₁: El desempeño laboral es aceptable

Tabla 32. *Nivel del desempeño laboral del docente*

	Frecuencia	Porcentaje
Aceptable	23	65,7
Muy aceptable	12	34,3
Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario “Desempeño laboral”

En la Tabla 32 se tiene que el 65,7% del personal docente de la Institución Educativa “Champagnat” considera de nivel aceptable el desempeño laboral que los caracteriza, y solamente el 34,3% de los docentes considera de nivel muy aceptable; por tanto, se concluye que el desempeño laboral es mayormente aceptable según los docentes de la Institución Educativa “Champagnat”, Tacna 2018.

4.4.3 *Contrastación de la tercera hipótesis específica*

La tercera hipótesis específica dice “Existe relación positiva y significativa entre las aptitudes intrapersonales e interpersonales de la inteligencia emocional y

el desempeño laboral en docentes en la Institución Educativa “Champagnat”, Tacna 2018”.

H₀: No existe relación entre las aptitudes intrapersonales y el desempeño laboral

H₁: Existe relación entre las aptitudes intrapersonales y el desempeño laboral

Tabla 33. *Rho de Spearman para la hipótesis específica 3 A*

			Aptitudes intrapersonales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Aptitudes intrapersonales	Coeficiente de correlación	1,000	0,720
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	35	35
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,720	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	35	35

Fuente: Ambos cuestionarios

En el que se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,720 (valor de p = 0,000), puesto que el valor de p resultó ser inferior al 5% de significancia, ello implica que existe relación positiva y significativa entre las aptitudes intrapersonales de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en docentes de la Institución Educativa “Champagnat”, Tacna 2018.

H₀: No existe relación entre las aptitudes interpersonales y el desempeño laboral

H₁: Existe relación entre las aptitudes interpersonales y el desempeño laboral

Tabla 34. *Rho de Spearman para la hipótesis específica 3 B*

			Aptitudes interpersonales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Aptitudes interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000	0,668
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	35	35
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,668	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	35	35

Fuente: Ambos cuestionarios

En el que se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,668 (valor de $p = 0,000$), ya que el valor de p resultó ser inferior al 5% de significancia, ello implica que existe relación positiva y significativa entre las aptitudes interpersonales de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en docentes de la Institución Educativa “Champagnat”, Tacna 2018.

4.4.4 Contrastación de la hipótesis general

La hipótesis general dice “Existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en docentes en la Institución Educativa “Champagnat”, Tacna 2018”.

H_0 : No existe relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral

H_1 : Existe relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral

Tabla 35. *Rho de Spearman para la hipótesis general*

			Inteligencia emocional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	0,708
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	35	35
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,708	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	35	35

Fuente: Ambos cuestionarios

En el que se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,708 (valor de $p = 0,000$), puesto que el valor de p resultó ser inferior al 5% de significancia, ello implica que existe relación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en docentes de la Institución Educativa “Champagnat”, Tacna 2018.

4.5 DISCUSIÓN

En base a los resultados encontrados en la presente investigación se tiene que existe una relación directa y considerable (valor de Rho de Spearman de 0,708 y valor de p de 0,000) entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en

docentes en la Institución Educativa “Champagnat”, Tacna; lo cual implica que la inteligencia emocional permitió al personal docente el poder desenvolverse de forma eficiente en diversas situaciones dentro de la Institución Educativa, ya sea a nivel personal o laboral, de forma específica interviene en un proceso de toma de decisiones favorables, en la calidad de las relaciones interpersonales con los colegas docentes y el apropiado control de las emociones como el enojo, la frustración o la apatía, otras, y principalmente en el poder interactuar de manera apropiada con los miembros de un equipo de trabajo y con los directivos del colegio; generando con ello que su nivel de desempeño en el proceso de enseñanza – aprendizaje sea mucho mejor y que su nivel de motivación para capacitarse y crecer profesionalmente aumente.

Dicho resultado concuerda con los trabajos de Fajardo (2017) quien concluye que la inteligencia emocional se relaciona directa, alta y significativamente con el desempeño laboral del personal (valor de 0,925 del rho de Spearman).

También concuerda con Coronel y Ñaupari (2011) quienes concluyen que el 92,8% de los docentes se caracterizan por un nivel alto de inteligencia emocional y el 94,3% considera que tiene un excelente desempeño docente, y que existe una correlación alta, directa y significativa entre las variables de estudio.

De forma similar se concuerda con Del Val (2010), quien concluye que las personas con elevada inteligencia emocional muestran mayor satisfacción con la vida, significativa calidad y cantidad de relaciones sociales, más éxito académico y mayor conducta pro social, un elevado nivel de inteligencia emocional proporciona más competencias para afrontar las situaciones estresantes en forma adaptativa.

Existe concordancia con Pocco (2018) quien encontró que el 62,5% considera como elevado su nivel de compromiso docente, el 81,3% percibe como alto su nivel de desempeño pedagógico, y que existe relación positiva y moderada entre el compromiso docente y el desempeño pedagógico (valor de $Rho = 0,541$ y valor de $p = 0,000$).

Finalmente existe coincidencia con Espillico (2013) quien encontró que el nivel de inteligencia emocional es adecuado, el desempeño laboral es adecuado y que existe relación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Primera

Existe relación positiva y significativa (valor de Rho de Spearman = 0,708 y valor de $p = 0,000$) entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en docentes en la Institución Educativa “Champagnat”, Tacna; lo cual implica que entre mayor desarrollo del nivel de inteligencia emocional de los docentes, probablemente existirá una mejora en su nivel de desempeño laboral.

Segunda

El 74,3% del personal docente de la Institución Educativa “Champagnat” considera de nivel aceptable la inteligencia emocional que los caracteriza; lo cual implica que destacan su nivel de autorregulación y autoconciencia.

Tercera

El 65,7% del personal docente de la Institución Educativa “Champagnat” considera de nivel aceptable el desempeño laboral que los caracteriza; lo cual implica que destacan su nivel de relaciones laborales y comunicación con los demás compañeros.

Cuarta

Existe relación positiva y significativa (valor de Rho de Spearman = 0,720 y valor de $p = 0,000$) entre las aptitudes intrapersonales de la inteligencia emocional y el desempeño laboral, y también existe relación positiva y significativa (valor de Rho de Spearman = 0,668 y valor de $p = 0,000$) entre las aptitudes interpersonales de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en docentes de la Institución Educativa “Champagnat”, Tacna; lo cual implica que entre mayor desarrollo de las aptitudes que determinan el dominio de uno mismo y las que determinan el

manejo de las relaciones en los docentes, probablemente existirá una mejora en su nivel de desempeño laboral.

5.2 RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda a los directivos de la Institución Educativa “Champagnat” que para mejorar la inteligencia emocional de los docentes se debe fortalecer su nivel de motivación referente al desarrollo de sus actividades docentes, para lo cual es necesario fortalecer sus capacidades con apoyo profesional en la materia, a través de charlas y capacitaciones, además de desarrollar actividades extra laborales donde se comparta a través de actividades deportivas y culinarias; ello sumará a que su nivel de desempeño laboral mejore.

Segunda

Se recomienda a los docentes de la Institución Educativa “Champagnat” que para mejorar su inteligencia emocional se hace necesario el fortalecer su nivel de autorregulación, para lo cual deben desarrollar el sentido de ser responsables siempre de las consecuencias de sus decisiones y de los trabajos que efectúen

siendo parte de equipos de trabajo, ello permitirá contar con docentes más disciplinados y centrados en el logro de los objetivos institucionales.

Tercera

Se recomienda a los directivos de la Institución Educativa “Champagnat” que para mejorar el desempeño laboral de los docentes se debe fortalecer su nivel de relaciones laborales, para lo cual es prioritario impulsar un comportamiento proactivo y empático en el docente que le permita apoyar al colega en la mejora de las estrategias pedagógicas aplicadas, centrado en proporcionar un mejor servicio al estudiante.

Cuarta

Se recomienda a los docentes de la Institución Educativa “Champagnat” que para mejorar sus aptitudes intrapersonales se debe reforzar el indicador “Motivación” en lo referente a lograr que sea más flexible para hacer frente a los cambios del entorno; de forma similar se sugiere a los directivos de la entidad que para mejorar las aptitudes interpersonales de los docentes se debe reforzar el indicador “Habilidades sociales” en lo referente a lograr que sea más persistente en la consecución de objetivos, a pesar de los obstáculos y los contratiempos, ello permitirá que su nivel de desempeño laboral mejore.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Africano, N. (2004). *La risoterapia en las habilidades interpersonales como forma de intervención en el desarrollo de las organizaciones inteligentes.*

Recuperado de <file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Dialnet-ClimaOrganizacionalYDesempenoLaboralDelPersonalEmp-2573481.pdf>

Aguayo, Á. & Aguilar, M. (2017). *Principales resultados de investigación sobre inteligencia emocional en docentes españoles;* artículo de la revista

REIDOCREA; Recuperado de

<http://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/45497/6->

[15.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/45497/6-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

ANECA (2005). *Libros blancos.* Recuperado de

[http://www.aneca.es/Documentos-y-publicaciones/Libros-Blancos.](http://www.aneca.es/Documentos-y-publicaciones/Libros-Blancos)

Bar-On, R. (2000). *Emotional and social intelligence. Insights from the emotional quotient inventory.* En: Bar-On, R. y Parker, J. D. A. (eds). *The handbook*

of emotional intelligence: Theory, development assessment and

application at home, school and in workplace. San Francisco, CA: Jossey-Bass, págs. 363-88.

Bisquerra, R. (2000). *Educación emocional y bienestar*. España: Praxis.

Bharwaney, G. (2010). *Vida emocionalmente inteligente: Estrategias para incrementar el coeficiente emocional*. España: SPI.

Carl, N. & Billari, F. (2014). *Generalized Trust and Intelligence in the United States*. PlosOne; 9(3).

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. Colombia: Editorial Internacional Thomson, S.A.

Conferencia Mundial de Jomtien. (1990). *Declaración mundial sobre educación para todos. Satisfacción de las necesidades básicas de aprendizaje*. Disponible en <https://www.oei.es/historico/efa2000jomtien.htm>.

Coronel, E. & Ñaupari, F. (2011). *Relación entre inteligencia emocional y desempeño docente en aula en la Universidad Continental de Huancayo*; artículo de los docentes de la Universidad Continental de Ciencias e Ingeniería. Recuperado de <file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/19-72-1-PB.pdf>

- Davenport, T. (2000). *Capital humano: Creando ventajas competitivas a través de las personas*. España: Ediciones Gestión 2000; s.l.: AEDIPE con la colaboración de AFYDE. 264p.
- Davis, K. & Newstrom, J. (1991). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Del Val, C. (2010). *Inteligencia emocional y productividad: el caso del funcionario español*. Red de Revistas Científicas de América Latina y El Caribe, España y Portugal. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/676/67618934004/>
- Espillico, J. (2013). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en la entidad financiera Interbank – Agencia Tacna, en el año 2013*; tesis para optar al grado académico de maestro en Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Privada de Tacna.
- Eurydice. (2002). *Competencias clave. Un concepto en expansión dentro de la educación general obligatoria*. Recuperado de: <http://www.educacion.gob.es/cide/espanol/eurydice/publicaciones/eury2002comc/eury2002comc-ES.pdf>

Fajardo, R (2017). *La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de ESSALUD EN LINEA LIMA – 2017*, para optar al grado académico de Magíster en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo; Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10847/Fajardo_PRP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

George, D. & Mallery, P. (2003). *SPSS Una aproximación desde el modelo de Carroll*. Artículo de ScienceDirec. Disponible en: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592308700433>

Goleman, D. (1995). *La inteligencia emocional*. España: Kairós.

Goleman, D. (2001). *An EI-Based theory of performance*. San Francisco, CA: Jossey-Bass, págs.27-44.

Gutiérrez, P. (2013). *Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el desempeño del personal de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka - Apurímac, en el año 2012*; para optar al grado académico de Magíster en Administración con mención en Gestión Pública y Desarrollo Empresarial de la Universidad San Antonio Abad del Cusco.

- Hargreaves, A. (2005). Educational change takes ages: life, career and generational factors in teachers' emotional responses to educational change. *Teaching and Teacher Education*, 21, 967–983.
- Hawkey, K. (2006). *Emotional intelligence and mentoring in pre-service teacher education: a literature review*. *Mentoring & Tutoring*, 14(2), 137-147.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Ivancevich, J. (2005). *Administración de recursos humanos*. México. Editorial McGraw-Hill; 9na. Edición.
- Jennings, P. & Greenberg, M. (2009). The prosocial classroom: Teacher social and emotional competence in relation to student and classroom outcomes. *Review of educational research*, 79(1), 491-525.
- Manrique, F. (2012). *Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes del V ciclo primaria de una institución educativa de Ventanilla – Callao*; tesis para optar al grado académico de Maestro en Educación con mención en Psicopedagogía de la Infancia de la Universidad San Ignacio de Loyola; disponible en <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/123456789/1251>

Mayer, J.; Caruso, D. y Salovey, P. (2000). *Selecting a measure of emotional intelligence: The case for ability testing*. San Francisco, CA: Jossey-Bass, págs. 320-342.

Mejía, O. (2018). *La inteligencia emocional y el estrés laboral en la institución financiera Scotiabank - Agencia Tacna, año 2017*; tesis para optar al grado académico de maestro en Gestión Empresarial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

Meza, S. (2005). *Gestión educativa y liderazgo*. Impresiones Graficas. Pasco.

Ministerio de Educación – MINEDU. (2017). *Resultados de la ECE 2016*. Unidad de medición de la calidad; recuperado de <http://umc.minedu.gob.pe/resultadosece2016/>

Moncada, L. (2007). *Factores psicosociales*. Barcelona: Masson SA; p. 397. 3ª ed.

Montenegro, I. (2003). *Evaluación del desempeño docente*. Bogotá: Magisterio. Pág. 10, 21. (B. de educación San Marcos) LB 1707 M6.

Palací, F. (2005). *Psicología de la organización*. Madrid (España): Pearson Prentice Hall.

Palomera, R., Fernández, P. & Brackett, M. (2008). *La inteligencia emocional como una competencia básica en la formación inicial de los docentes: algunas evidencias*. Recuperado de http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/PDF67preservice_teacher_training.pdf

Pocco, A. (2018). *El compromiso docente y el desempeño pedagógico en la institución educativa 40025 Santa Dorotea – 2017*; tesis para optar al grado académico de maestro en Gerencia y Administración de la Educación de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

Poedubicky, V.; Truene, L. & Sperlazza, J. (2006). *Promoting Social and Emotional Intelligence for Students with Special Needs*.

Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: D.F. Editorial Pearson.

Rychen, D. & Salganick, L. (2001). *Definir y seleccionar las competencias fundamentales para la vida*. México: Fondo de Cultura Económica.

Salovey, P. & Mayer, J. (2005). *Emotional intelligence*. *Imagination, Cognition and Personality*, 9 (3): 185–211.

Sosa, M. (2008). *Escala autoinformada de inteligencia emocional*. Tesis Doctoral. Universidad de Complutense de Madrid.

Weisinger, H. (1998). *La inteligencia emocional en el trabajo*. Buenos Aires (Argentina): Javier Vergara Editor.

Zárate, R. & Matviuk, S. (2010). *La inteligencia emocional y el sector financiero colombiano*. Recuperado de <http://journal.ean.edu.co/index.php/Revista/article/viewFile/443/389>

APÉNDICE

APÉNDICE A: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	VARIABLES	DIMENSIÓN	INSTRUMENTO	FUENTE
¿Existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en docentes en la Institución Educativa Champagnat, Tacna 2018?	Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en docentes en la Institución Educativa Champagnat, Tacna 2018.	Existe relación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en docentes en la Institución Educativa Champagnat, Tacna 2018.	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION El tipo de investigación es básica, y el diseño es no experimental de nivel correlacional POBLACION Y MUESTRA La población es de 35 docentes, se hará un censo.	X = Inteligencia emocional Y = Desempeño laboral docente	<ul style="list-style-type: none"> • Aptitudes intrapersonales • Aptitudes interpersonales • Satisfacción del alumno • Labor de equipo • Logros laborales • Crecimiento personal 	- Cuestionario sobre el nivel de inteligencia emocional - Cuestionario sobre el nivel de desempeño laboral docente	Personal de la Institución Educativa "Champagnat" - Tacna
¿Cómo son las aptitudes intrapersonales e interpersonales de la inteligencia emocional en los docentes de la Institución Educativa Champagnat, Tacna 2018?	Determinar las aptitudes intrapersonales e interpersonales de la inteligencia emocional en los docentes de la Institución Educativa Champagnat, Tacna 2018.	Las aptitudes intrapersonales e interpersonales de la inteligencia emocional son aceptables en los docentes de la Institución Educativa Champagnat, Tacna 2018.					
¿Cómo es el desempeño laboral según los docentes de la Institución Educativa Champagnat, Tacna 2018?	Determinar el desempeño laboral según los docentes de la Institución Educativa Champagnat, Tacna 2018.	El desempeño laboral es aceptable según los docentes de la Institución Educativa Champagnat, Tacna 2018.					
¿Cómo es la relación entre las aptitudes intrapersonales e interpersonales de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en docentes de la Institución Educativa Champagnat, Tacna 2018?	Determinar cómo es la relación entre las aptitudes intrapersonales e interpersonales de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en docentes de la Institución Educativa Champagnat, Tacna 2018.	Existe relación positiva y significativa entre las aptitudes intrapersonales e interpersonales de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en docentes en la Institución Educativa Champagnat, Tacna 2018.					

APÉNDICE B: INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO “INTELIGENCIA EMOCIONAL”

INSTRUCCIONES: Estimado docente de la Institución Educativa “Champagnat” de Tacna, en cada frase debe evaluar y cuantificar su capacidad en el uso de la habilidad descrita. Antes de responder, intente pensar en situaciones reales donde usó dicha habilidad y no pretenda responder de acuerdo a lo que usted crea que sería lo correcto; considere los siguientes valores:

INTENSIDAD				
Baja o Muy en desacuerdo	Leve o en desacuerdo	Regular	Con frecuencia o de acuerdo	Alta o muy de acuerdo
1	2	3	4	5

Tiempo en la entidad educativa:

Edad:

Sexo:

Nivel:

Condición laboral:

N°	PREGUNTAS	INTENSIDAD
	APTITUDES INTRAPERSONALES	
1	Me caracterizo por reconocer mis emociones y sus efectos.	
2	Conozco muy bien mis fortalezas y debilidades.	
3	Tengo seguridad en la valoración que hago sobre mí mismo y de mis capacidades.	
4	Soy capaz de manejar de forma adecuada mis emociones y los impulsos conflictivos.	
5	Soy fiel al criterio de sinceridad e integridad y coherencia personal.	
6	Soy capaz de asumir la responsabilidad de mis propios actos.	
7	Soy flexible para afrontar los cambios.	
8	Me siento cómodo y abierto ante las nuevas ideas, enfoques e informaciones.	
	APTITUDES INTERPERSONALES	
9	Con frecuencia busco esforzarme para mejorar mi desempeño personal y laboral.	

10	Soy capaz de secundar los objetivos de mi grupo o de la entidad.	
11	Suelo estar dispuesto para actuar, cuando se presenta la ocasión.	
12	Suelo ser persistente en la consecución de objetivos, a pesar de los obstáculos y los contratiempos.	
13	Tengo la capacidad de captar e interesarme los sentimientos y los puntos de vista de otras personas.	
14	Tengo la capacidad de anticiparme, reconocer y satisfacer las necesidades pedagógicas.	
15	Suelo aprovechar las oportunidades que me brindan diferentes tipos de personas.	
16	Tengo la capacidad de darme cuenta de las corrientes emocionales y de las relaciones de poder subyacentes en un grupo.	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

CUESTIONARIO “DESEMPEÑO LABORAL DOCENTE”

INSTRUCCIONES: Estimado docente de la Institución Educativa “Champagnat” de Tacna, a continuación se presentan algunas afirmaciones sobre su desempeño laboral. Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una X la respuesta que corresponda a su opinión; en base al siguiente criterio:

- A) Nunca / Muy en desacuerdo
- B) Casi nunca / En desacuerdo
- C) A veces / Regular
- D) Casi siempre / De acuerdo
- E) Siempre / Muy de acuerdo

Tiempo en la entidad educativa: Edad: Sexo:

Nivel: Condición laboral:

N°	PREGUNTA	A	B	C	D	E
SATISFACCIÓN DEL ALUMNO						
1	Desarrolla sus actividades laborales con prontitud y esmero.					
2	Considera que su desempeño diario contribuye significativamente a proporcionar un mejor servicio por parte de la entidad educativa.					
3	Considera que maneja adecuadamente sus relaciones laborales tendiendo a proporcionar un servicio adecuado.					
4	Considera usted que busca con frecuencia mejorar su rendimiento dentro de la entidad educativa.					
LABOR DE EQUIPO						
5	Contribuye al logro de aprendizajes de sus compañeros docentes en el trabajo.					
6	Colabora con sus compañeros en el desarrollo de sus actividades cuando le es posible.					
7	Se preocupa constantemente por alcanzar las metas de su área.					
8	Genera canales de comunicación ascendente, descendente y horizontal.					
LOGROS LABORALES						
9	Cumple con la presentación de los informes solicitados en el tiempo previsto.					
10	Presenta con frecuencia iniciativas laborales tendientes a mejorar la calidad de servicio educativo.					
11	Considera que cumple una labor destacada por encima del rendimiento promedio de la entidad educativa.					
CRECIMIENTO PERSONAL						
12	Se capacita en actividades afines a su labor dentro de la entidad educativa.					
13	Mantiene siempre una posición positiva ante los problemas institucionales y personales.					
14	Maneja adecuadamente las situaciones de conflicto dentro de la entidad educativa.					
15	Los intereses de la Institución Educativa están por encima de sus intereses personales.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

APÉNDICE C: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO “INTELIGENCIA EMOCIONAL”

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Azócar Prado, Rafael Enrique
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente de posgrado de la UNJBG
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario sobre “Inteligencia emocional”.
- 1.4. Autor del Instrumento: Rita del Rosario Ramos Rejas

II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.				X	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Muy bueno

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 95%

Lugar y fecha: Tacna, 15/08/2018



Firma del Experto Informante

Dr. Rafael Azócar Prado

CUESTIONARIO “DESEMPEÑO LABORAL DOCENTE”

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Azócar Prado, Rafael Enrique
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente de posgrado de la UNJBG
 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario sobre “Desempeño laboral docente”.
 1.4. Autor del Instrumento: Rita del Rosario Ramos Rejas

II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Muy bueno

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 95%

Lugar y fecha: Tacna, 15/08/2018



Firma del Experto Informante

Dr. Rafael Azócar Prado

CUESTIONARIO “INTELIGENCIA EMOCIONAL”

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Pérez Mamani, Rubens Houson
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente de posgrado de la UNJBG
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario sobre “Inteligencia emocional”.
- 1.4. Autor del Instrumento: Rita del Rosario Ramos Rejas

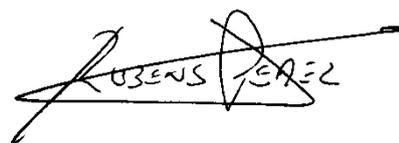
II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Muy bueno

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 95%

Lugar y fecha: Tacna, 16/08/2018



Firma del Experto Informante

Dr. Rubens H. Pérez Mamani

CUESTIONARIO “DESEMPEÑO LABORAL DOCENTE”

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Pérez Mamani, Rubens Houson
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente de posgrado de la UNJBG
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario sobre “Desempeño laboral docente”.
- 1.4. Autor del Instrumento: Rita del Rosario Ramos Rejas

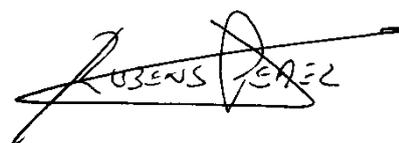
II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Muy bueno

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 95%

Lugar y fecha: Tacna, 16/08/2018



Firma del Experto Informante

Dr. Rubens H. Pérez Mamani

CUESTIONARIO “INTELIGENCIA EMOCIONAL”

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Limache Luque, Florentino Leonidas
 1.2. Cargo e institución donde labora: Rector de la Universidad Latinoamericana CIMA
 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario sobre “Inteligencia emocional”.
 1.4. Autor del Instrumento: Rita del Rosario Ramos Rejas

II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.				X	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Muy bueno

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 95%

Lugar y fecha: Tacna, 17/08/2018



Firma del Experto Informante

Dr. Florentino L. Limache Luque

CUESTIONARIO “DESEMPEÑO LABORAL DOCENTE”

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Limache Luque, Florentino Leonidas
 1.2. Cargo e institución donde labora: Rector de la Universidad Latinoamericana CIMA
 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario sobre “Desempeño laboral docente”.
 1.4. Autor del Instrumento: Rita del Rosario Ramos Rejas

II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Muy bueno

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 95%

Lugar y fecha: Tacna, 17/08/2018



Firma del Experto Informante

Dr. Florentino L. Limache Luque