

NEUMANN BUSINESS SCHOOL
ESCUELA DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



**"ESTUDIO DE LA RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA
EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DEL C.E.P. SANTA ANA – TACNA 2015"**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO A NOMBRE DE LA NACIÓN DE:

MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

AUTORES:

JORGE FERNANDO CANAZA CALLA
ALDO EDWARD LARRIVIERE VERA
JUAN WILFREDO RAMIREZ CASTILLO

DOCENTE GUÍA

BEN YUSEF PAÚL YABAR VEGA

TACNA – PERÚ
2015

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) auto (es)”

***AGRADECIMIENTOS Y
DEDICATORIA***

Podrán cambiar las palabras y frases en una hoja en blanco, pero nada describirá los sentimientos de gratitud guardados por aquellos que caminaron contigo en esta senda de la vida. Aquellos sentimientos guardados en el corazón y que nadie tiene derecho a cuestionar, porque solo tu Creador y tú los conocen.

“No necesitas un título para ser un profesional, ni mucho menos el prestigio de una universidad para ser un triunfador.”
J.F.C.C. 2017

Jorge Fernando Canaza Calla

Agradezco a mis padres porque sin ellos no estaría en esta parte de la historia de la humanidad y a mi esposa Ana Cecilia, quien me motivo a realizar este objetivo en mi desarrollo.

Juan Wilfredo Ramírez Castillo

***ÍNDICE GENERAL DE
CONTENIDO***

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
RESUMEN EJECUTIVO.....	02
ABSTRACT.....	04

CAPÍTULO I	
ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	

1.1. TÍTULO DEL TEMA:.....	07
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:	08
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:.....	10
1.4. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN:.....	12
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:.....	12
1.5.1. Objetivo General de Investigación:.....	12
1.5.2. Objetivos Específicos de Investigación:.....	12
1.6. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO:.....	13
1.7. DEFINICIONES OPERACIONALES:.....	14
1.7.1. Identificación de Variables según su función:.....	14
1.7.2. Conceptualización de Variables de Estudio:.....	14
1.8. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN:.....	15
1.9. ALCANCE Y LIMITACIONES DEL PROCESO INVESTIGATIVO:.....	16

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:.....	20
2.2.	BASES TEÓRICAS:.....	24
2.2.1.	Inteligencia Emocional:.....	24
2.2.2.	Medidas de evaluación de la Inteligencia Emocional.....	35
2.2.3.	Teoría de la Autodeterminación.....	38
2.2.4.	Organizaciones inteligentes emocionalmente.....	42
2.2.5.	Modelo de los cuatro pilares de la inteligencia emocional.....	44
2.2.6.	Desempeño Laboral:.....	45
2.2.7.	Inteligencia emocional y desempeño laboral:.....	59
2.3.	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS:.....	62

CAPÍTULO III

MARCO REFERENCIAL

3.1.	ANTECEDENTES GENERALES:.....	67
3.1.1.	Datos Informativos:.....	67
3.1.2.	Servicios Educativos que brinda:.....	68
3.2.	RESEÑA HISTÓRICA:.....	69
3.3.	IMAGEN E IDENTIDAD INSTITUCIONAL:.....	70
3.3.1.	Visión Institucional:.....	71
3.3.2.	Misión Institucional:.....	71
3.4.	PROPUESTA PEDAGÓGICA:.....	71
3.5.	ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL:.....	72
3.6.	PRINCIPIOS DE GESTIÓN:.....	72

CAPÍTULO IV

DESARROLLO DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN

4.1.	PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN:.....	75
4.1.1.	Cálculo de la Población y Muestra:.....	75
4.1.2.	Modelos de Instrumentos:.....	76
4.1.3.	Procesamiento y Análisis de Datos:.....	79
4.2.	PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS:.....	80
4.2.1.	Resultados del Test de Inteligencia Emocional (TIE):.....	80
4.2.2.	Ficha de Evaluación de Desempeño Docente:.....	83
4.3.	CONTRASTACIÓN Y PRUEBA DE HIPÓTESIS:.....	90
4.3.1.	El Resultado de las Habilidades Blandas:.....	94
4.3.2.	Aplicación de la formula estadística:.....	95
4.3.3.	Significación y fiabilidad del coeficiente de Correlación:.....	96
4.3.4.	Representación gráfica de los resultados:.....	98
4.3.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS:.....	100
	CONCLUSIONES.....	102
	RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS.....	104
	BIBLIOGRAFÍA.....	109
	ANEXOS.....	112

ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS

	Pág.
ÍNDICE DE CUADROS	
Cuadro N°01: Datos Generales de la Institución.....	67
Cuadro N°02: Preguntas de Evaluación de Misión Institucional.....	70
Cuadro N°03: Escala de Valoración de TIE.....	77
Cuadro N°04: Escala de Resultados de TIE.....	78
Cuadro N°05: Escala de Resultados de Ficha de Monitoreo.....	79
Cuadro N°06: Resultados de Aplicación de TIE:.....	80
Cuadro N°07: Resultados de Aplicación de TIE – Dimensiones	82
Cuadro N°08: Resultados reales obtenidos de TIE – Dimensiones.....	83
Cuadro N°09: Resumen de Resultados Estadísticos del DL.....	84
Cuadro N°10: Rango de Edad vs. Género del Encuestado.....	86
Cuadro N°11: Nivel Educativo en el que enseña.....	87
Cuadro N°12: Estructura del Instrumento de Evaluación.....	88
Cuadro N°13: Resultados promedio del Desempeño Docente.....	89
Cuadro N°14: Tabulación de resultados estadísticos comparativos.....	91

ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS

Pág.

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°01: Modelo de Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey.....	31
Figura N°02: Componentes de la Inteligencia Emocional.....	34
Figura N°03: Niveles de Autodeterminación en la IE.....	41
Figura N°04: Gráfico de resultados de la IE:.....	81
Figura N°05: Gráfico de resultados por rango de edad:.....	85
Figura N°06: Correlación Inteligencia y Desempeño.....	96
Figura N°07: Niveles I.E. vs. D.L.....	98
Figura N°08: Niveles I.E. según rango de edades.....	99
Figura N°09: Niveles D.L. según rango de edades.....	99

RESUMEN EJECUTIVO

(Abstract)

RESUMEN EJECUTIVO

Hoy por hoy las personas en las empresas son el principal y único recurso dinámico capaz de tomar decisiones y con la capacidad de controlar los recursos materiales, llevando a la empresa a lograr su desarrollo y crecimiento. Por ello, las empresas indistintamente del tipo de actividad económica que desarrollan, deberán velar no solo por el bienestar físico, sino también el bienestar psicológico de sus colaboradores.

El trabajo de investigación tiene como objetivo encontrar la relación entre la inteligencia emocional en el desempeño laboral, sobre la base de un adecuado análisis y/o diagnóstico de las dimensiones o componentes de las variables de estudio. Estudio aplicado a una empresa de servicios educativos en la ciudad de Tacna.

El presente informe se encuentra sustentada sobre las bases teóricas y metodológicas aplicadas en el proceso de investigación, las cuales se basa en el método científico definido como “*Enfoque Cuantitativo*”, a la vez tipo “*Descriptivo No Experimental*”. La población es finita y se restringe al personal docente en los tres niveles de la educación básica regular (Inicial, Primaria y Secundaria).

El método de recolección de datos se centró en la aplicación de dos instrumentos en una escala tipo Likert, los cuales permitieron dar como resultado que los niveles de *Inteligencia Emocional* no tienen relación con el

desempeño laboral, puesto que no guardan relación significativa de acuerdo a los resultados obtenidos en la prueba estadística.

De los resultados y conclusiones obtenidas, debemos precisar que, aunque exista altos niveles favorables de las variables de estudio en el personal docente, se recomienda evaluar de forma periódica la competencia laboral y su capacidad en *Inteligencia Emocional* para fortalecerlos con talleres que les permita mejorar la capacidad de transmitir valores y desarrollar competencias en sus estudiantes relacionadas en el aspecto de *Inteligencia Emocional* y *Motivacional*.

Palabras Clave: Inteligencia Emocional, Desempeño Laboral, Competencias

ABSTRACT

Today people in companies in the main and only dynamic resource capable of making decisions and with the ability to control material resources, leading the company to achieve its development and growth. Therefore, companies, regardless of the type of economic activity they develop, are not only concerned with physical well-being, but also with the psychological well-being of their employees.

The research work aims to find the relationship between emotional intelligence and work performance, based on an adequate analysis and / or the diagnosis of the dimensions or components of the study variables. Study applied to a company of educational services in the city of Tacna.

The present report is based on the theoretical and methodological bases applied in the research process, which is based on the scientific method defined as "Quantitative Approach", at the same time as "Non-Experimental Descriptive" type. The population is finite and restricted to teachers at all three levels of regular basic education (Initial, Primary and Secondary).

The method of data collection focused on the use of two instruments on a Likert scale, permitting as a result that the levels of Emotional Intelligence have no relation to work performance, since they do not keep the significant relation according to the results obtained in the statistical test.

From the results and conclusions obtained, although there are high favorable levels of the study variables in the personal teacher, it is recommended to

periodically evaluate the labor competence and its capacity in Emotional Intelligence to strengthen them with the workshops that improve the capacity to transmit values and develop competencies in their students in the aspect of Emotional and Motivational Intelligence.

Key Words: Emotional Intelligence, Labour Performance, Competence.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

En esta sección o capítulo denominado “*Antecedentes del Estudio*”, se precisan los aspectos generales de tipo académico relacionadas con la “forma”, es decir, la estructuración y organización del proceso investigativo, así como la propuesta metodológica para el desarrollo de la investigación.

Para el logro de los objetivos propuestos, se define mediante un proceso sistémico, una visión global sobre la problemática actual en relación al tema de investigación, para así formular las interrogantes del problema de investigación tanto general como específico de forma coherente con los objetivos de investigación, se define la justificación y la importancia del trabajo, y se hacen notar las limitaciones del trabajo investigativo.

1.1. TÍTULO DEL TEMA:

"ESTUDIO DE LA RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL C.E.P. SANTA ANA – TACNA 2015"

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

Históricamente el concepto del “*Desempeño Laboral*”, se origina en distintas fuentes teóricas y como es natural con el pasar de los años, este concepto ha venido evolucionando hasta nuestros días, siendo incluso considerado como un aspecto fundamental en la gestión de las empresas indistintamente del tipo de actividad de desarrollan.

MARISTANY (2000), “La evaluación del desempeño laboral se originó a principios del siglo XX en Estados Unidos y fue aplicada por primera vez a los vendedores contratados por el gobierno; de igual forma fue aplicado al ejército de ese país en el año 1916”.

Desde el punto de vista empresarial, el desempeño laboral fue abordado como un tema relacionado a las actividades de producción y servicios en los negocios. En la actualidad es un tema de gran importancia en la gestión de las empresas, al punto que han tenido que modificar su estructura organizacional y crear departamentos especializados para su gestión, dando más valor al mejoramiento del clima organizacional dentro de las actividades que los trabajadores desempeñan.

Ahora las actividades dentro del marco del desempeño, conforman un proceso complejo en el que actúan profesionales como sociólogos, psicólogos, asistentes sociales entre otros ligados a la gestión de las relaciones, con el propósito de mejorar el clima de la organización y la motivación en las personas. Sin embargo, para muchas empresas estas

funciones no se han logrado a plenitud su cometido, ya que en el camino se va perdiendo el compromiso por la continuidad en los empresarios que consideran a estas como una función sin importancia.

Los diversos estudios sobre la inteligencia en el ser humano, intentan explicar cómo es que éste se desarrolla en las personas en favor de la empresa, lo cual se evidencia en el valor que le otorgan a ella a través actividades que desarrollan. Con el pasar del tiempo pasaríamos a hablar de desempeño laboral integral e integrado, donde las actividades inician y terminan con tareas, que se convierten en actividades integrando funciones y procesos establecidos para satisfacer necesidades de la empresa que los contrata.

Ahora, hablamos de cadena de funciones internas, inherentes a los colaboradores de la empresa, las cuales integran todas las actividades que se desarrollan, desde las más simples hasta las más complejas, pasando por actividades operacionales o de producción, hasta actividades de planificación y/o estratégicas. A todo ello se le considera Inteligencia Emocional, ya que de manera constante los trabajadores están evaluando y siendo evaluados para redireccionar su trabajo con el único propósito de generar mayor valor a la empresa.

Como consecuencia, en la actualidad las empresas se ven presionadas por las exigencias de sus clientes internos y externos, los accionistas por obtener mejores resultados, los clientes para obtener el mayor beneficio, así como las repercusiones de su entorno.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

Las empresas consideran al recurso humano como la base más importante para alcanzar los objetivos organizacionales. Tal es así que para las empresas no es suficiente contar con profesionales intelectualmente capaces, sino también con habilidades blandas y capaces de gestionar sus emociones. Por otro lado, para detectar las necesidades del ahora llamado colaborador de acuerdo a las tareas y responsabilidades que asume en la organización, la evaluación del desempeño se ha convertido en una herramienta para conocer el nivel laboral de cada trabajador de acuerdo a la capacitación que recibió. La experiencia en otros países nos enseña que todo lo producido y creado por el hombre es resultado de la eficiencia en el uso de los recursos.

La utilización de los distintos tipos de inteligencias, como las han definido diversos autores va logrando un mayor desarrollo de la empresa gracias al desempeño del personal.

La empresa objeto de estudio, es parte de la Congregación de Religiosas “Hijas de Santa Ana”¹, fundada el 12 de mayo del año 1932; desde ese entonces junto a todos sus colaboradores tienen como objetivo brindar un servicio educativo de calidad centrada en los valores y el respeto por las personas, buscando así formar personas íntegras útiles a la sociedad.

¹ Tomado de: www.staana.edu.pe/hijasdesantaana/ (2015): Los Colegios “Santa Ana” son Instituciones Católicas Privadas, fundadas por la Congregación “Hijas de Santa Ana”, institución comprometida y altamente calificada en la formación humana cristiana de niños y jóvenes desde el año 1887 en el Perú.

El presente estudio, tiene como finalidad; conocer la relación entre el nivel de inteligencia emocional y el nivel de desempeño del personal docente del C.EP. Santa Ana, sobre la premisa que es de interés para la institución conocer los resultados obtenidos en esta investigación como un valioso aporte para las acciones futuras de la institución, lo cual permite considerar justificable y factible el proceso de investigación.

De esta manera, debido a la importancia del tema y la implementación que ha tomado en los últimos tiempos el término de “Inteligencia Emocional” en las organizaciones, tenemos la siguiente pregunta:

- ¿Cómo influye la inteligencia emocional en el desempeño laboral del personal docente del C.E.P. Santa Ana de Tacna?

Desde el punto de vista académico, a partir del planteamiento del problema a resolver, el cual se presenta como interrogante, podemos desprender las siguientes interrogantes complementarias que serán respondidas durante el proceso de investigación:

- ¿Se puede percibir el nivel de inteligencia emocional del personal docente de la organización?
- ¿En el desempeño laboral cual sería el nivel que se percibe en el personal docente de la Institución?
- ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal docente de la institución?

1.4. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN:

Del Problema General planteado: “¿La inteligencia emocional como influye en el desempeño laboral del personal docente del C.E.P. Santa Ana de Tacna?”, se plantea la siguiente hipótesis:

H-1: La Inteligencia Emocional influye en el desempeño laboral del personal docente de la Institución.

H-0: No influye en el desempeño laboral la inteligencia emocional del personal docente de la Institución.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:

Los objetivos son formulados en función de encontrar respuesta al problema de investigación planteado, así como de responder a las interrogantes complementarias.

1.5.1. Objetivo General de Investigación:

Determinar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral del personal docente del C.E.P. Santa Ana de Tacna.

1.5.2. Objetivos Específicos de Investigación:

- Obtener el nivel de inteligencia emocional que demuestra el personal docente de la organización.

- Obtener el nivel de desempeño laboral que demuestra el personal docente de la organización.
- Definir la relación existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal docente de la Institución.

1.6. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO:

Tradicionalmente, las actividades realizadas por los trabajadores concluían con un horario establecido, sin importar las condiciones o el cumplimiento de los objetivos trazados, lo que hacía ver claramente que a los trabajadores se les remuneraba por las horas que aportan a la entidad y no por los conocimientos y el compromiso adquiridos. Sin embargo, en los últimos años, la presión que se ejerce sobre ellos es cada vez mayor y el desempeño debe también incluir la planificación de las actividades, de manera que la eficacia de su desempeño lo lleva a un rendimiento de mucha mayor calidad.

El origen y la motivación por llevar a adelante el proceso investigado se basa en el interés del equipo investigador, en el estudio de la inteligencia emocional y la relación que esta pueda tener con el desempeño laboral, y como estas se ven influenciadas entre sí mismas. Con los resultados obtenidos, además, podremos valores el impacto de estas variables de estudio en el clima Laboral de las empresas, así como la responsabilidad que les compete con la sociedad y con el entorno donde sus trabajadores se desenvuelven.

Finalmente, al ser un proceso investigativo aplicado, este es de interés para Centro Educativo, ya que los resultados obtenidos serán un valioso aporte para sus acciones futuras, así como de convertirse en un documento de consulta útil para otras empresas indistintamente del tipo de actividad que desarrollen.

1.7. DEFINICIONES OPERACIONALES:

Las normas y procedimientos que se seguirá en la presente investigación, se establecen en función a las definiciones operaciones de las variables de estudio.

1.7.1. Identificación de Variables según su función:

En función de la operacionalización de la hipótesis planteada en la investigación, se definen las siguientes variables de estudio:

Variable Independiente: Inteligencia Emocional

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

1.7.2. Conceptualización de Variables de Estudio:

a) Inteligencia emocional: El Psicólogo Daniel Goleman en su libro “Inteligencia Emocional”, la define como la capacidad humana de modificar, controlar, entender y sentir estados emocionales en uno mismo y en los demás. Inteligencia emocional no es llenarse de emociones, sino dirigirlas y equilibrarlas.

GOLEMAN (1996) expone al público las implicaciones del concepto de inteligencia emocional, y presenta la adaptación de una visión más amplia de inteligencia sugerida por SALOVEY y MAYER (1990), organizándolas en cinco competencias principales: a) conocimiento de las propias emociones, b) capacidad de controlar las emociones, c) capacidad de motivarse a uno mismo, d) reconocimiento de las emociones ajenas y; e) el control de las relaciones.

b) Desempeño laboral: El autor Chiavenato (2002)², define el comportamiento del trabajador como el desempeño laboral en la búsqueda de los objetivos fijados por la empresa, el desempeño laboral es la estrategia del individuo que busca lograr los objetivos deseados.

1.8. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN:

En la realización del trabajo elegido, la investigación se basará en el método científico, cuyo enfoque de investigación será el “*Enfoque Cuantitativo*”, y su alcance será un estudio de tipo *Descriptivo*. El diseño de la investigación está definido como uno del tipo *No Experimental*.

Para realizar el trabajo de investigación, se elaborará un marco teórico, referencial y conceptual, a partir de la literatura revisada, formulación de hipótesis, recopilación, tomando como modelo referencial el análisis e

² CHIAVENATO, I. (2002). “Gestión del Talento Humano”. Bogotá; McGraw-Hill.

interpretación de datos del Diagnóstico efectuado a una empresa minera de Tacna.

Para cumplir con el propósito del trabajo que se ha planteado, los pasos a seguir son los siguientes:

- Revisión bibliográfica de diversos autores en los conceptos de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral.
- Aplicación del instrumento de recolección de Datos: “Test de Inteligencia Emocional”.
- Aplicación del instrumento de relación de datos: “Ficha de Evaluación en el Marco del Buen Desempeño Docente”.
- Análisis e interpretación de datos de diagnóstico.
- Contrastación y Prueba de Hipótesis

De los puntos señalados anteriormente, se redactarán los capítulos correspondientes y secciones complementarias, como introducción, resumen ejecutivo, portada, índice, conclusión, bibliografía, anexos y apéndices.

1.9. ALCANCE Y LIMITACIONES DEL PROCESO INVESTIGATIVO:

Durante el proceso de investigación, se han encontrado limitaciones de las siguientes índoles:

- **Vigencia de la Información:** Debido al aplazamiento y/o ampliación del desarrollo de la “Actividad de Titulación”, la información y datos obtenidos durante el proceso de investigación se determinan en un espacio de tiempo comprendido en el año 2015.
- **Calidad y cantidad de los datos de la información obtenida:** Si bien la encuesta está diseñada para formular principalmente los cuadros estadísticos como herramienta para hallar la determinante en el desempeño laboral, bajo el tema de inteligencia emocional, también está elaborada para hallar variables específicas. Sin embargo, los datos pudieran no ser del todo reales, considerando que es un hecho que las personas pretenden guardar una imagen positiva de su trabajo, la institución y su persona.
- **Muestra de Estudio:** De la muestra de estudio resultante, existe un total de 11 docentes a “Tiempo Parcial”, los cuales, debido a su carga horario y responsabilidades paralelas en otras instituciones educativas, se dificulta contar con su presencia en la aplicación de los instrumentos.

Otra Limitación presentada se encuentra relacionada con el factor “tiempo”, debido a que durante el presenta año 2016 se resuelve el cambio de Dirección anunciado por la Hna. Superiora Provincial de la Congregación Religiosa, esto ha obligado al equipo investigador; que por las mismas actividades profesionales que realizan y las responsabilidades dentro de la institución, oriente su atención al Proceso

de Cambio y/o Toma de Cargo de la Dirección (Las actividades comprendidas en este proceso han requerido al investigador por parte de la Institución, su mayor atención en la elaboración de documentos de gestión para los informes anuales y de acompañamiento durante todo el proceso de la toma de cargo de la nueva Hna. Religiosa en la Dirección del C.E.P. Santa Ana).

Por todos estos motivos, se ha tenido especial cuidado en las fuentes de información primara, ya que se hizo necesario realizar una actualización y revisión de la información obtenidas mediante los instrumentos de recolección de datos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En esta sección se realiza una revisión de fuentes bibliográficas de diversos autores para presentar de una forma clara las bases teóricas que se disponen para el desarrollo del tema de investigación. Además de utilizar investigaciones realizadas por otros investigadores y que guardan relación con el tema desarrollado, así como de material de apoyo de empresas especializadas en el tema de la Inteligencia Emocional.

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:

Entre las investigaciones que se han desarrollado en relación al tema de investigación abordado, se pueden destacar los siguientes:

- **LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ACTITUD HACIA EL PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL DE LOS DOCENTES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL DISTRITO DE HUAURA.**

Trabajo de Tesis desarrollado por RETTO MANRIQUE, Jesús (2014) para optar el grado de Magister de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

En su estudio el autor compara la inteligencia emocional de los docentes del distrito de Huaura frente al Proyecto Educativo de sus Instituciones donde trabajan, con el propósito de definir la existencia de una relación entre las variables de estudio.

La muestra de estudio comprende a 150 docentes del distrito de Huaura en el departamento de Lima.

En sus resultados finales, el autor concluye que no existe relación entre las variables de estudio, por lo tanto, la actitud de “aceptación” es la que predomina en el personal docente (muestra de estudio).

- **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SUPERVISORES DE INDUSTRIAS CITRICOLAS DE MONTERELOS.**

Trabajo de Tesis desarrollado por HERNÁNDEZ GALICIA, Estrella Iveth (2008) para el grado de Maestría en Administración de la Universidad de Montemorelos de México.

En su trabajo la autora desarrolla una investigación precisa de las dimensiones de la inteligencia emocional (autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales) que los trabajadores de la empresa Industrias Citrícolas de Montemorelos S.A. perciben en sus supervisores y como éstos determinan su desempeño en el trabajo.

La autora en sus resultados concluye que las dimensiones de la inteligencia emocional de los supervisores de la empresa Industrias Citrícolas de Montemorelos, S. A., presentan un grado significativo de influencia en el desempeño de los trabajadores.

También se concluye que las habilidades sociales en las personas aparentemente ejercen un mayor grado de influencia en el desempeño laboral de los supervisores de la empresa objeto de estudio.

- **NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL**

Estudio realizado por PEREIRA SAMAYOA, Sulma Valeska (2012) para optar el título de Psicología Industrial/Organizacional de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala.

La autora en sus resultados concluye en que la inteligencia emocional es parte fundamental y/o determinante del nivel del desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Servipuertas S.A. de la ciudad de Quetzaltenango, dejando la puerta abierta a la realización de otros estudios que permitan identificar otros elementos que intervienen.

Así mismo, como parte de los resultados obtenidos en la investigación, se concluye que las aptitudes emocionales que son necesarias para alcanzar el éxito, son elementos variables conforme

a las condiciones y/o realidad de cada empresa u organización, por ello; con esto se puede determinar que se requiere de una serie de habilidades en cada puesto de trabajo que son indispensables en las personas en el cumplimiento de sus propios objetivos y, por ende, los de la organización.

- **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICAS³.**

Estudio realizado por el Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales de la Universidad Rafael Bellosó Chacín (CICAG).

En los resultados se concluyen que existe una relación muy marcada entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, ya que de acuerdo a los indicadores se hace mucho más necesario la inteligencia emocional cuando el trabajo es más complejo en las empresas, indistintamente del giro de negocio que estas desarrollen.

Así mismo, se puede observar que en el Desempeño Laboral están presentes las aptitudes de la inteligencia Emocional de los directivos de las instituciones de Educación Superior, también están presentes en sus competencias laborales básicas.

³ ARAUJO, María Carolina y LEAL GUERRA, Martín (2007). "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACION SUPERIOR PUBLICAS". Centro de investigación de las ciencias administrativas y Gerenciales (CICAG). Universidad Rafael Bellosó Chacín Volumen N°2 –Año 2007. Venezuela.

2.2. BASES TEÓRICAS:

La Inteligencia Emocional es uno de los conceptos que ha tenido una evolución, no solo para poder entender su significado; sino también para poder evidenciar cuáles son las implicancias de su contenido.

2.2.1. Inteligencia Emocional:

Durante la década de los años ochenta, fueron diversos los autores que comenzaron a darse cuenta que las emociones pueden convertirse en los principales indicadores de medición de la inteligencia en el ser humano y no el coeficiente intelectual como se creía⁴. Tal es así que se empezó a hablar como la época del cerebro, lo que se convirtió en un complejo campo de estudio de la Psicología.

La emoción es un estado afectivo que experimentamos, es una reacción subjetiva que se acompaña de cambios orgánicos fisiológicos y endocrinos de origen innato, influenciados por la experiencia.

En nuestro organismo las emociones tienen una función adaptativa a lo que nos rodea. Es un estado que súbita y bruscamente sobreviene en forma de crisis más o menos violentas y pasajeras.

⁴ Pág. De consulta: <http://www.cerindetec.com/resources/Inteligencia+Emocional.pdf>, consultado el 10 de noviembre, 2015.

El ser humano experimenta en todo momento diversas emociones que involucra una serie de actitudes y creencias sobre su entorno o incluso sobre el mundo que lo rodea, las cuales utiliza para evaluar una situación y, por ende, tiene influencia en su percepción.

Según GRADOS J. (2014)⁵ las emociones importantes que tienen relación con el aprendizaje son:

- ✓ LA IRA: Nos predispone a la defensa o a la lucha, las señales más comunes son: Cerrar los puños, apretar los dientes, que la sangre fluya a la cara, etc.
- ✓ EL MIEDO: Acondiciona para la huida o la lucha, es la responsable del estado de alerta, ansiedad, obstaculizando las facultades intelectuales y la capacidad de aprendizaje.
- ✓ LA ALEGRÍA: Es uno de los estados emocionales que potencia el aprendizaje y te predispone para afrontar cualquier tarea.
- ✓ LA SORPRESA: es un factor intrínseco y está relacionada con la curiosidad, predisponiendo a la observación concentrada.
- ✓ La TRISTEZA: Predispone al duelo y a ensimismarse. Donde la influencia facilitadora del aprendizaje está en función de su intensidad pues la depresión dificulta el aprendizaje.

⁵ GRADOS J. (2004). "La Inteligencia Emocional y el Aprendizaje Cooperativo".

Desde un ámbito más social el autor THORNDIKE, define el concepto de inteligencia emocional como “*Inteligencia Social*”, basado en la “la habilidad para comprender y dirigir a los hombres, mujeres, jóvenes y actuar sabiamente en las relaciones humanas”.

En los años 80s, GARDNER declara que la inteligencia tiene múltiples compuestos dimensionales, combinando aspectos cognoscitivos con elementos de la inteligencia emocional (o inteligencia personal como el la llamo); en esta dimensión comprendía dos componentes generales que los refirió como “capacidades intrapersonales y habilidades interpersonales”. La primera se construye de una capacidad nuclear para sentir distinciones con los demás⁶, a la Inteligencia Intrapersonal la definió como el conocimiento de los aspectos internos de la persona: el acceso a la propia vida emocional, a los sentimientos propios, la capacidad de efectuar discriminaciones entre las emociones y finalmente ponerles nombre y recurrir a ellas como un medio de interpretar y orientar la propia conducta. Gardner (1993).

En 1990, SALOVEY y MAYER, utilizaron el termino Inteligencia Emocional, haciendo referencia como una inteligencia social con la habilidad para dirigir los propios sentimientos y emociones, así

⁶ GARDNER, (1993) en Mercado (2002). La Transformación de la Inteligencia Emocional.

como el de los demás, también saber discriminar entre ellos, y usar esta información para conducir el pensamiento y la propia acción.

GOLEMAN (1995)⁷, interpreta y resume las dos inteligencias de Gardner, llegando a lo que es la inteligencia emocional, refiriéndose de que es un conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que determinan la conducta del individuo, sus reacciones, estados mentales y que puede definirse como la capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones.

COOPER (1998), hace referencia a la inteligencia emocional como aquello que nos motiva a buscar nuestro potencial único y nuestro propósito que activa nuestros valores íntimos y aspiraciones transformándolos en cosas en las cuales pensamos. Es también la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia.

La inteligencia emocional nos permite tomar consciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las expresiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo y

⁷ Daniel GOLEMAN (2005), La Inteligencia emocional

adoptar una actitud empática y social que nos brindaran más posibilidades en el desarrollo profesional, GOLEMAN (1998); describe la inteligencia emocional como “ una variedad de actitudes, competencias y habilidades no cognoscitivas que influyen en la capacidad de un individuo para lograr el éxito en su manejo de exigencias y profesiones del entorno. Como tal es un factor importante para determinar su capacidad de alcanzar el éxito en la vida e influir directamente en su bienestar psicológico general.”⁸

MERCADO (2000) refiere que la inteligencia emocional es el conjunto de necesidades emocionales, de impulsos y valores verdaderos de una persona que dirige toda su conducta.

La inteligencia Emocional es un concepto psicológico que pretende describir el papel y la importancia de las emociones en la funcionalidad intelectual como lo menciona GARDNER (1993); SALOVEY y MAYER (1990).

Las tesis psicológicas han generado una gama amplia de teorías sobre la Inteligencia Emocional, las cuales abarcan desde las biológicas neurológicas hasta las cognitivas. La perspectiva biológica o neurológica se centra en el estudio de los umbrales de sensibilidad y control de los estímulos emocionales; mientras que

⁸ MERCADO (2000), Actitudes de la Inteligencia Emocional

la perspectiva psicológica cognitiva busca entender el significado de los eventos emocionales.

La perspectiva psicológica cognitiva presenta, a su vez, tres ramificaciones: La social, la de personalidad y la de las emociones. La primera busca definir las habilidades que ayudan a entender, manejar y actuar a una persona en un contexto social; es decir la Inteligencia Emocional se ubicaría dentro del ámbito interpersonal. En el caso de la segunda, se pretende comprender la influencia de las características estables de la personalidad en situaciones diferentes. Y, por último, en el contexto Emocional se examina las diferencias del desarrollo del afecto, según las situaciones y características demográficas y culturales.

Según GOLEMAN (1995), la inteligencia Emocional es la capacidad de controlar y regular los propios sentimientos, comprender los sentimientos de los demás y usar la “emoción” o “sentir” el conocimiento para guiar los pensamientos y las acciones. Por otro lado, BAR-ON (2002) la define como la capacidad de percibir, integrar, comprender y manejar las emociones que tienen que ver con la comprensión de uno mismo y de los demás, y hacer frente con más éxito a las exigencias ambientales

Sin embargo, la definición que mejor precisa lo que es la Inteligencia Emocional, es dado por los autores MAYER y

SALOVEY (1997), como la capacidad para percibir, asimilar, comprender y regular las emociones propias y las de los demás⁹ (Gráfico N°01).

Entre los principales autores del modelo mixto, se encuentran GOLEMAN (1995) y BAR-ON (1997). Los componentes que constituyen la inteligencia emocional según GOLEMAN (1995^a) son:

1. Consciencia de uno mismo: hace referencia al conocimiento o identificación de nuestras propias emociones y a como nos afectan estas,

2. Autorregulación: es la habilidad que nos permite controlar o redirigir nuestros impulsos y estados de ánimo. Permiten no dejarnos llevar por las emociones del momento.

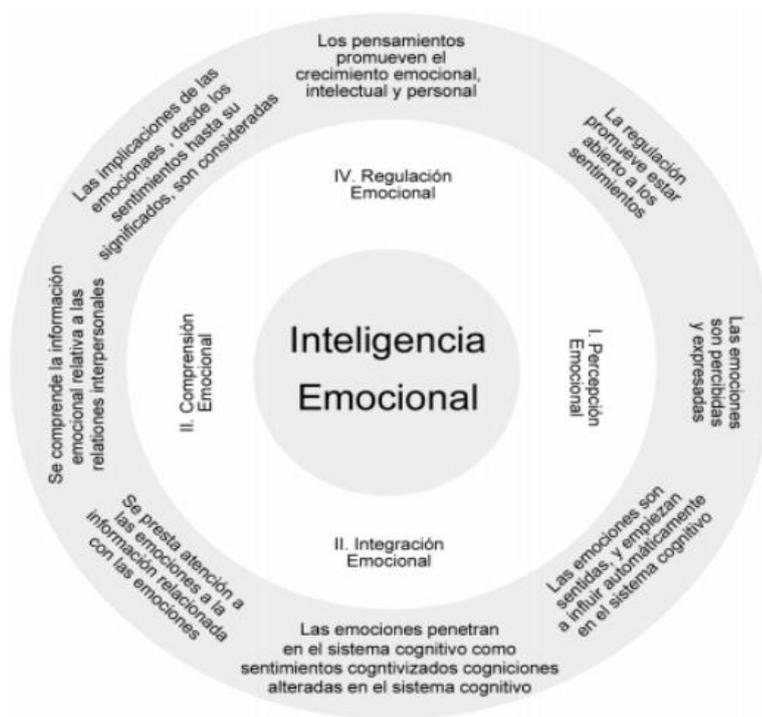
3. Motivación: es la habilidad que nos permite dirigir las emociones hacia un objetivo que nos permita mantener la motivación y fijar nuestra atención en las metas y no en los obstáculos.

4. Empatía: es la habilidad para entender las emociones de los demás y para tratar a las personas de acuerdo con sus reacciones emocionales.

⁹ MAYER y SALOVEY (1997) Modelo de Inteligencia Emocional

5. Habilidades sociales: Es la habilidad para manejar y construir relaciones con los demás y encontrar un espacio común.

Figura N°01: Modelo de Inteligencia Emocional de MAYER y SALOVEY (1997)



Fuente: MAYER y SALOVEY (1997) Modelo de Inteligencia Emocional.

Los componentes que conforman la inteligencia emocional según (BAR-ON 1997) son:

- **Habilidades Intrapersonales:** Auto percepción, autoconocimiento emocional, asertividad, auto actualización e independencia.

- **Habilidades Interpersonales:** Empatía, relaciones Interpersonales y responsabilidad.
- **Adaptabilidad:** Solución de problemas, realismo y flexibilidad
- **Manejo del estrés:** Tolerancia al estrés, control de los impulsos.
- **Estado anímico general:** Felicidad y optimismo

Los modelos de habilidad no incluyen componentes de personalidad en contraposición a los modelos mixtos expuestos anteriormente, sino que se centran de forma exclusiva en el procesamiento emocional de la información y en el estudio de las capacidades relacionadas con dicho procesamiento.

SALOVEY MAYER (1990) se encuentran entre los principales autores del modelo de habilidad, que argumentan que la Inteligencia Emocional está formada por cuatro componentes:

- **Percepción y expresión emocional:** hace referencia a la habilidad para reconocer e identificar de forma consciente nuestras emociones, valorarlas y expresarlas con exactitud, consciente el individuo de sus emociones y sus pensamientos acerca de las emociones, además de la capacidad para supervisarlas, distinguirlos y expresarlos.

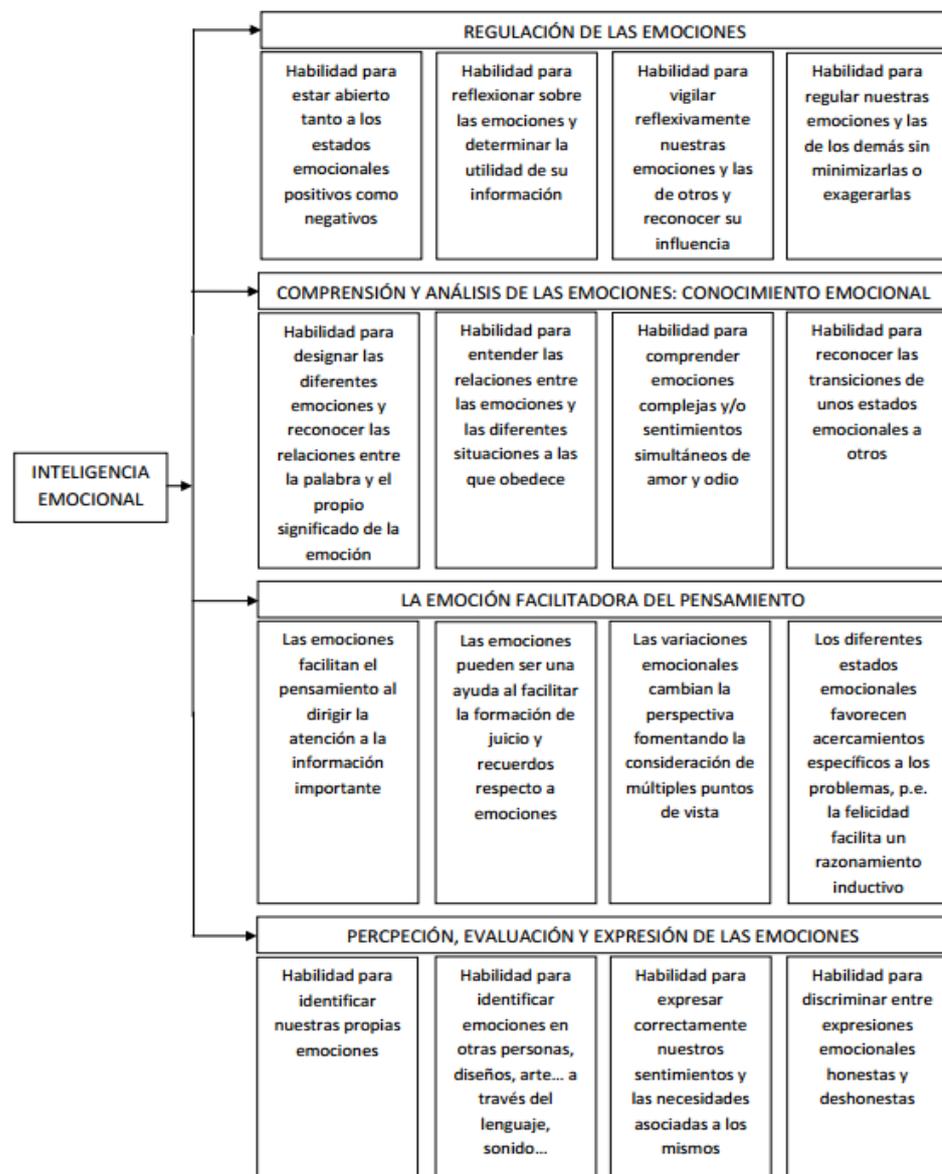
- **Facilitación emocional:** capacidad para ordenar las emociones con el objeto de dirigir la atención, la auto supervisión y la automotivación, así como generar sentimientos que faciliten el pensamiento.
- **Comprensión emocional:** es la integración de lo que sentimos dentro de nuestro pensamiento y saber considerara la complejidad de los cambios emocionales. Es la capacidad para percibir las emociones entender los problemas, reconocer las emociones similares y su relación con la situación.
- **Regulación emocional:** consiste en dirigir y manejar las emociones tanto positivas como negativas de forma eficaz para rebajar las tensiones y aumentar la calma. Así cada una de ellas se constituye sobre la base de las habilidades logradas en la fase anterior¹⁰ (Gráfico N°02).

SALOVEY y MAYER (1990) en su modelo basado en la habilidad, tal vez representa el modelo más coherente y completo de la Inteligencia Emocional que se presta a evaluación ya que hace hincapié en las etapas de desarrollo de la Inteligencia Emocional, en el potencial para el crecimiento y en la contribución de las emociones al crecimiento intelectual (SHUTLE, MALOUFF, HALL, HAGGERTY, COOPER, GOLDEN y DOMHEIN, 1998). Además,

¹⁰ SALOVEY y MAYER (1990) Componentes de la Inteligencia Emocional

estos autores argumentan que la mayoría de las dimensiones de los otros modelos comentados anteriormente, se pueden integrar en este modelo.

Figura N°02: Componentes de la Inteligencia Emocional



Fuente: Componentes de la Inteligencia Emocional (SALOVERY y MAYER, 1997) adaptado por FERNÁNDEZ – BERROCAL y EXTREMERA (2005a)

La inteligencia emocional es un importante indicador de éxito futuro en muchos aspectos de la vida (BAR-ON,2002; GOLEMAN, 1995; SAARNI,1999), incluyendo la actividad Física y el Deporte. Autores como LI et al (2009), argumentan que la Actividad Física juega un papel importante en la salud emocional de los individuos. Así, dicen que las emociones son un aspecto integral e importante de la naturaleza humana y de la motivación hacia el comportamiento.

Por otra parte, un elemento importante de carácter emocional que se ha relacionado en los últimos años con el bienestar psicológico ha sido la Inteligencia Emocional Percibida (NUÑEZ Etal, 2011), la cual se ha definido como el conocimiento que tienen los individuos acerca de sus propios sentimientos (SALOVEY, STROUD, WOOLEY y EPEL, 2002).

En investigaciones diversas han demostrado que la Inteligencia Emocional Percibida jugaba un papel muy importante en la explicación del bienestar de los deportistas, ya que pensaban que durante las practicas deportiva aparecían muchas emociones asociadas a situaciones de aprendizaje y de competencia.

2.2.2. Medidas de evaluación de la Inteligencia Emocional

En las investigaciones sobre inteligencia emocional ha existido gran preocupación por utilizar las medidas de inteligencia emocional válidas y fiables (BRACKETT y GEHER, 2006; DAWDA

y HART, 2000; MACCANN, MATTHEWS, ZEIDNER y ROBERTS,2003; SJOBERG, 2001). Por eso, son varios los instrumentos utilizados en la literatura científica para medir la Inteligencia Emocional: Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) de Mayer y Salovey (1995); Emotional Quotient Inventory (EQ-i) de BAR-ON (1997); MAYER-SALOVEY CARUSO Emotional Intelligent Test (MSCEIT) de MAYER et al. (1999); Emotional Intelligente Scale (EIS) de SCHUTTE et al. (1998), etc. Autores como DAVIES, LANE, DEVONPORT y SCOTT (2010) crearon una versión reducida de la escala de SHUTTLE et al. (1998) llamada Brief Emotional Intelligence Scale (BEIS-10).

Los factores medidos en las diferentes escalas de Inteligencia Emocional dependen de la definición de esta y hasta el momento hay una falta de consenso respecto a lo que es la Inteligencia Emocional (BRACKETT y GEHER, 2006). No obstante, vale la pena señalar que existen características comunes en las definiciones sobre la Inteligencia emocional anteriormente comentadas (DAVIES et al. 2010). Por ejemplo, en todas se hace hincapié en los elementos que intervienen en el reconocimiento y la regulación de las propias emociones y las emociones de otros, así como la asimilación de estas (MATTHEWS, ZEIDNER y ROBERTS, (2004).

SALOVEY y MAYER (1990) sugieren que la inteligencia Emocional debe ser evaluada mediante ejercicios de resolución de problemas (por ejemplo, la prueba de MAYER.SALOVEY. CARUSO de Inteligencia Emocional (MSCEIT); MAYER, CARUSO y SALOVEY, 1999). Pero la puesta en marcha de la Inteligencia Emocional como una habilidad es problemático, debido a la subjetividad de la experiencia emocional (ROBINSON y CLORE, 2002). La principal dificultad que se encuentra, es la creación de tareas que puedan ser calificadas de acuerdo a criterios verdaderamente objetivos y así poder cubrir el dominio de muestreo de la Inteligencia Emocional en la habilidad integral (PETRIDES et al.2006).

Un enfoque alternativo para la evaluación de la Inteligencia Emocional, ha sido conceptualizarla como un rasgo medible a través de un auto-informe (BRACKETT y GEHER, 2006; SCHUTTE et al. 1998) que capture la percepción subjetiva de las habilidades emocionales (BRACKETT y GEHER, 2006). Sin embargo, las medidas de auto informe, han recibido críticas debido a su dependencia de la auto-percepción (MATTHEWS et al., 2004). Pero autores como DAVIES et al. (2010) defiende esta medida de evaluación, diciendo que a pesar de que la auto-percepción puede no ser particularmente precisa, dicha limitación es común a todas las escalas basadas en el auto-informe, y por lo

tanto no se debe prohibir la utilización de estas medidas para la evaluación de la Inteligencia Emocional.

2.2.3. Teoría de la autodeterminación

Partiendo de la definición de bienestar psicológico de ROMERO et al. (2009) indicada anteriormente, parece lógico pensar que los procesos cognitivos superiores esenciales para comprender la relación que establece un individuo con su medio, como son los procesos motivacionales y emocionales, estén relacionados con un funcionamiento psicológico saludable (NUÑEZ et al. 2011).

La teoría de la Autodeterminación está compuesta por cuatro sub-teorías, que son: La Teoría de la evaluación cognitiva (DECI, 1975; DECI y RYAN, 1985^a), la Teoría de la Integración Organísmica (DED y RYAN, 2000), la Teoría de Orientación de Casualidad (DECI y RYAN, 1985^b), y la Teoría de la Necesidad (DECI y RYAN, 1985^b). Esta última se encuadra dentro del paradigma social cognitivo, como la teoría de las Metas de Logro, y trata de explicar el comportamiento humano a través de los motivos que nos llevan a participar en una determinada actividad.

La teoría de la autodeterminación (DECI y RYAN, 1985) sugiere que la motivación debe ser explicada desde un punto de vista multidimensional y sostiene que el comportamiento puede ser intrínsecamente motivado, extrínsecamente motivado o amotivado. En la misma línea VALLERAND (1997, 2007^a, 2007^b)

propone un completo análisis de los procesos motivacionales, que deberían considerar tres factores importantes: la Motivación Intrínseca, la motivación Extrínseca y la Amotivación o Desmotivación.

La Motivación Intrínseca implica la participación en una actividad por el placer y la satisfacción inherente a la actividad y debe ser entendida como un signo de competencia y autodeterminación (DECI y RYAN 1985; RYAN y DECI, 2000). Está asociada con el bienestar psicológico, interés, diversión y persistencia (RYAN y DECI, 2000). Ha sido considerada como un constructo global en el que se distinguen tres tipos: La Motivación Intrínseca de conocimiento, de logro y de estimulación (VALLERAND, PELLETIER, BLAIS, BRIERE, SENEAL y VALLIERES, 1992; VALLERAND y RATELLE, 2002). La Motivación Intrínseca de conocimiento implica la participación en las actividades por el placer y la satisfacción derivada del aprendizaje, por explorar y aprender cosas nuevas.

La Motivación Intrínseca a de logro se refiere a la participación en las actividades por el placer y la satisfacción derivada de tratar de sobresalir o para alcanzar nuevos objetivos personales.

Por último, la Motivación Intrínseca de estimulación, funciona cuando uno está involucrado en una actividad por la diversión o la

experiencia de sentir las sensaciones derivadas de la propia participación en la actividad (NUÑEZ et al. 2011).

La Motivación Extrínseca hace referencia a la participación en una actividad con el fin de recibir premios (NUÑEZ et al. 2011). Hay cuatro tipos de Motivación Extrínseca ordenados de Mas bajo a más alto nivel de autodeterminación. Y ellos son los siguientes:

Regulación externa, regulación introyectada, regulación identificada y regulación integrada (DECI y RYAN, 1985, 1999, RYAN y DECI, 2000).

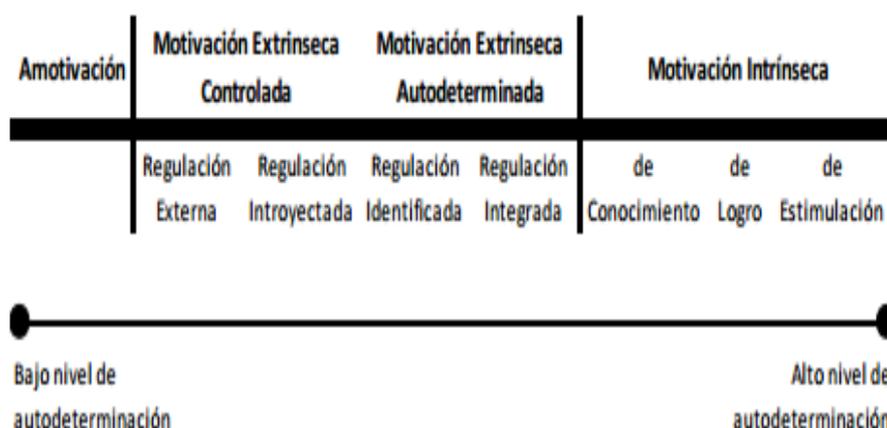
La regulación externa es el tipo más representativo de la Motivación Extrínseca y la motivación menos auto determinada. Se refiere a la participación en una actividad con el fin de obtener recompensas o evitar castigos. La regulación introyectada es la primera etapa del proceso de internalización y, a pesar de que el comportamiento está regulado por las necesidades y demandas, los individuos empiezan a internalizar las razones de sus acciones. Sin embargo, la motivación no es todavía auto determinada, porque este tipo de regulación puede implicar la coacción o presión para hacer algo, y esto impide a un individuo la toma de decisiones sobre su comportamiento.

En consecuencia, el inicio de una actividad se percibe como escogido por el mismo individuo, aunque sigue siendo una categoría de la Motivación Extrínseca, porque la conducta aquí es

un medio para obtener algo. Por último, la regulación integrada es la forma más auto determinada de Motivación Extrínseca, y se produce cuando la regulación identificada es plenamente asimilada por uno mismo. Esto ocurre cuando la conducta es congruente con otros valores y necesidades del individuo (DECI y RYAN, 1985, 1999; RYAN y DECI 2000; VALLERAND y RATELLE, 2002).

La tercera dimensión postulada por la teoría de la Autodeterminación es la Amotivación o Desmotivación. Esto ocurre cuando no se percibe contingencias entre las conductas y sus resultados.

Figura N°03: Niveles de Autodeterminación en la IE



Fuente: El Continuum de la autodeterminación (Adaptado de VALLERAND, 1999)

2.2.4. Organizaciones inteligentes emocionalmente.

GOLEMAN (2003), afirma que los trabajadores empiezan a cambiar en el momento en que cobran consciencia de la realidad, especialmente si es desagradable o incómoda, por ello es preciso reconocer el descontento a nivel emocional y el origen del mismo. La comprensión de la realidad emocional, de la norma de los equipos y de la cultura de la organización, proporciona el fundamento necesario para diseñar la visión, cuyo efecto dependerá de la conexión con la visión personal del trabajador¹¹.

Solo después de haber comprendido la realidad y la visión, será posible identificar e investigar las diferencias y buscar y buscar el modo de coordinar lo que hoy ocurre con la visión del futuro. Cuanto más sintonizada se halle la realidad con el ideal, más duradero será el cambio.

Esta sintonización de la realidad con lo ideal, es la que crea el marco de referencia más adecuado para superar la disonancia y configurar un grupo de trabajadores emocionalmente inteligente, resonante, productivo y eficaz. Todos los aspectos mencionados anteriormente, deben ser trabajados paso a paso y afirmados en factores que apoyan el mantenimiento de la inteligencia emocional en la organización.

¹¹ ROBERT K. COOPER, Ph. D. AYMAN Sawaf (2004). La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones. Editorial Norma.

Pasar de la visión a la acción; los líderes deben aprovechar toda oportunidad que se les presente, este se sirve de sí mismo como instrumento de descubrimiento y cambio, saben mantenerse cerca del proceso jamás dejarlo hasta alcanzar el objetivo propuesto, las interacciones y decisiones deben ser coherentes con los propios valores y con la organización que pretende crear. Crear sistemas que alienten las practicas emocionalmente inteligentes. Si bien las personas son muy importantes, también lo son los sistemas, las reglas y los procesos.¹²

Gestionar adecuadamente los mitos del liderazgo; estos trascienden los altibajos del trabajo cotidiano y las convulsiones del cambio. En el momento en que se utilizan los mitos que alientan la inteligencia emocional y la resonancia, resulta mucho más sencillo generar un clima emocional positivo y estable, aun en medio de la adversidad.

Gestionar adecuadamente los mitos del liderazgo; estos trascienden los altibajos del trabajo cotidiano y las convulsiones del cambio. En el momento en que se utilizan los mitos que alientan la inteligencia emocional y la resonancia, resulta mucho más sencillo generar un clima emocional positivo y estable, aun en medio de la adversidad.

¹²<http://www.congreso inteligencia emocional.com/wpcontent/uploads/2014/12/Guia inteligencia emocional.pdf> , Consultado el 10 de noviembre,2015

2.2.5. Modelo de los cuatro pilares de la inteligencia emocional.

COOPER y SAWAF (2004)¹³, exponen el modelo de los cuatro pilares de la inteligencia emocional, en donde extraen la inteligencia del campo del análisis psicológico y las teorías filosóficas, colocándolo en el terreno del conocimiento directo su estudio y la aplicación, siendo muy importantes para el desarrollo integral del individuo en todo su proyecto de vida.

- **Conocimiento emocional**, crea un espacio de eficiencia personal y confianza, mediante honestidad emocional, energía, retroinformación, intuición, responsabilidad y conexión. Elementos: Honestidad emocional, energía emocional, retroalimentación emocional, e intuición práctica.
- **Aptitud emocional**, este pilar forma la autenticidad del individuo, su credibilidad y flexibilidad, amplía su círculo de confianza, descontento constructivo, elasticidad y renovación.
- **Profundidad emocional**, en este pilar se exploran maneras de conformar la vida y trabajo con un potencial único respaldándose con integridad y aumenta su influencia sin autoridad. Elementos: potenciales únicos y

¹³ ROBERT K. COOPER, Ph. D. AYMAN Sawaf (2004). La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones. Editorial Norma.

propósito, compromiso, responsabilidad y consciencia, integridad e influencia.

- **Alquimia Emocional**¹⁴, implica aprender a reconocer y dirigir las frecuencias emocionales o resonancias para producir una transformación, Elementos: flujo intuitivo, desplazamiento reflexivo en el tiempo, percepción de la oportunidad, crea un futuro.

Se puede afirmar que el primer pilar contribuye el conocimiento emocional y crea un espacio interior de gran confianza. El segundo pilar contribuye a la aptitud emocional y crea un fuerte sentido de inspiración. El tercer pilar profundidad emocional, forma el carácter y genera creatividad y el cuarto pilar, alquimia emocional, amplia la capacidad para encontrar soluciones, innovar para crear futuro.

2.2.6. Desempeño Laboral:

A continuación, se presentan las definiciones teóricas relacionadas a las variables de estudio.

A. Definición:

CHIAVENATO (2002)¹⁵, expone que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las

¹⁴ WAYNE W. Dyer (2004). La fuerza de creer. Bogotá; McGraw-Hill.

¹⁵ CHIAVENATO, I. (2002). "Gestión del Talento Humano". Bogotá; McGraw-Hill.

organizaciones la cual es necesaria para permitirle funcionar al individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción.

El desempeño define el rendimiento laboral, es decir la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

B. Evaluación del Desempeño.

El desempeño laboral es el grado en el que el empleado cumple los requisitos de su puesto de trabajo, además afirma que la evaluación de desempeño es un proceso de reducción de incertidumbre y al mismo tiempo de búsqueda de consonancia.

La evaluación reduce la incertidumbre del empleado al proporcionarle retroalimentación de su desempeño y busca la consonancia porque permite intercambiar ideas para lograr la concordancia de conceptos entre el empleado y su gerente. La evaluación de desempeño debe mostrar al

empleado lo que las personas piensan de su trabajo y de su contribución a la organización y cliente.¹⁶

Según ROBBINS (2004), los criterios a evaluar más utilizados son; evaluar los resultados de tareas, los cuales evalúan los resultados tangibles obtenidos por el colaborador que van ligados directamente a la productividad, como los niveles de producción, volumen de ventas, cumplimiento de tiempo, entre otros. La relación es directamente con el comportamiento de los empleados, ya que existen puestos en los que no se pueden identificar los resultados concretos y medibles, pero que ayudan al rendimiento general de la empresa, entre los cuales se mencionan la puntualidad para la entrega de informes, estilo de liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, entre otros.

Por último, los rasgos, son los más ajenos al desempeño laboral, pueden o no relacionarse o influir positiva o negativamente en los resultados de las tareas, lo cual lo convierte en los criterios más débiles y entre los que se encuentran el tener buena actitud, mostrar confianza, ser confiable, entre otros.

¹⁶ Daniel GOLEMAN (2003). La inteligencia emocional. Javier Vergara Editor

Es importante hacer notar que los criterios que se eligen tienen gran influencia en el comportamiento de los empleados de la organización y crean un punto de equilibrio entre los ambientes de trabajo y el desempeño de los colaboradores, permitirán a la organización contar con un personal altamente calificado, capaz de compartir los valores, ritos creencias, mitos, lenguaje, estilos de comunicación y normativas propias de la organización.

C. Propósitos de la evaluación del desempeño.

MONDY y NOE (2005), afirman que en la administración de recursos humanos la evaluación de desempeño se utiliza para varios propósitos, debido a que brindan datos de importancia sobre el rendimiento laboral de un colaborador, los resultados obtenidos en la evaluación deben de proporcionar beneficios a la organización y a las personas.

Principales propósitos:

- Promover ascensos
- Incrementos salariales o programas de compensación
- Traslados de puesto
- Despidos
- Planeación y desarrollo de carrera

- Determinar necesidades de capacitación y desarrollo
- Validar los programas de selección y desarrollo.

Para una gran parte de empresas, el utilizar evaluaciones de desempeño tiene como meta principal el mejoramiento del mismo, pero se pueden beneficiar y establecer otras metas. Así mismo para estimular un buen desempeño, una empresa debe diseñar un sistema justo para premiar a los trabajadores y equipos más productivos de acuerdo a sus resultados.

En la evaluación de desempeño, se pueden identificar varios objetivos:

- Mantener niveles de eficiencia y productividad en las diferentes áreas funcionales, acorde con los requerimientos de la empresa.
- Establecer estrategias de mejoramiento continuo, si se obtiene un resultado negativo.
- Aprovechar los resultados como insumo de otros modelos de recursos humanos que se desarrollan en la empresa

D. Ventajas de la evaluación del desempeño.

CHIAVENATO (2002)¹⁷, determina que todos deben salir beneficiados, tanto la empresa como el jefe y el subordinado.

- **Ventajas para el jefe:**

- Evalúa mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados con base a variables y factores de evaluación.
- Identificar las necesidades de capacitación de su personal a cargo
- Permite proponer medidas y disposiciones orientadas a mejorar el patrón de comportamiento de sus subordinados.

- **Ventajas para el subordinado:**

- Conoce los aspectos de comportamiento y de desempeño que la empresa valora más en sus trabajadores.
- Conoce cuales son las expectativas de su jefatura acerca de su desempeño, sus fortalezas y debilidades.

¹⁷ CHIAVENATO, I. (2002). "Gestión del Talento Humano". Bogotá; McGraw-Hill.

- Sabe qué medidas toma el jefe con el fin de mejorar su desempeño.
- Se siente estimulado para trabajar en equipo al obtener una identificación con los objetivos de la empresa.

- **Ventajas para la empresa:**

- Valuar su potencial a corto, mediano y largo plazo y definir la contribución.
- Identificar a los empleados que necesitan cambio y/o perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad.
- Seleccionar a los que tienen promoción o transferencias.
- Pueden dar mayor dinámica a su política de recursos humanos.
- Mejora la productividad y las relaciones humanas en el trabajo.

E. Desventajas de la evaluación del desempeño.

CHIAVENATO (2002)¹⁸ , expone lo siguiente; Imprecisión de la información, el desempeño insuficiente puede indicar errores en la información sobre análisis de puesto, los planes de recursos humanos o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de personal para la toma de decisiones.

Al confiar en información que no es precisa se pueden tomar decisiones inadecuadas de contratación, capacitación o asesoría.

- **Los prejuicios personales**, si el evaluador sostiene una opinión personal anterior a la evaluación, basada en estereotipos, el resultado puede ser gravemente distorsionado.
- **Efecto de acontecimientos recientes**, las calificaciones pueden verse afectadas en gran medida por las acciones más recientes del empleado. Es más probable que estas acciones buenas o malas, estén presentes en la mente del evaluador. Un registro cuidadoso de las actividades del empleado puede servir para disminuir este efecto.

¹⁸ CHIAVENATO, I. (2002). "Gestión del Talento Humano". Bogotá; McGraw-Hill.

- **Tendencia a la medición central**, algunos evaluadores tienden a evitar las calificaciones muy altas o muy bajas, distorsionan de esta manera sus mediciones para que se acerquen al promedio. Efecto de halo o aureola, ocurre si el evaluador califica al empleado predispuesto a asignarle una calificación aún antes de llevar a cabo la observación de su desempeño, basado en la simpatía o antipatía que el empleado le produce.
- **Interferencia de razones subconscientes**, movidos por el deseo inconsciente de agradar y conquistar popularidad, muchos evaluadores pueden adoptar actitudes sistemáticamente benévolas o sistemáticamente estrictas.

F. Métodos para la evaluación del desempeño.

MONDY y NOÉ (2005) indican que el sistema de evaluación que se seleccione depende del propósito que se tenga. Se pueden mencionar varios métodos para la evaluación del desempeño.

- **Escalas de calificación:** Este método permite el empleo de más de un criterio de desempeño, una de sus principales características es su sencillez ya que facilita la evaluación rápida de muchos empleados. Los factores a seleccionar deben estar ligados íntimamente

con los puestos a calificar y son seleccionados de acuerdo a las necesidades de las empresas, en ocasiones se pueden realizar la escala para que permita la evaluación del potencial de crecimiento de un empleado.

- **Incidentes críticos:** Se caracteriza por la exigencia de mantener registros ya sean positivos o negativos en la ejecución del trabajo a lo cual se le denomina incidente crítico.
- **Ensayo:** Este método es muy sencillo, ya que el evaluador simplemente debe preparar un informe sobre el desempeño del empleado, presenta como limitante la habilidad de redacción del evaluador para poder ser objetivo el momento de realizar la misma
- **Normas de trabajo:** Compara el desempeño de cada empleado con una norma predeterminada o un nivel esperado de producción. Es factible determinar normas de trabajo para todos los puestos, en la mayor parte de casos se utiliza para puestos de producción, se puede utilizar diversos métodos para determinar las normas de trabajo, como lo son los estudios de tiempo y el muestreo del trabajo.

- **Jerarquización:** Este método coloca a los empleados de un grupo de acuerdo a su nivel jerárquico, se presenta como dificultad realizar la comparación en el momento en que los trabajadores desempeñan niveles comparables a nivel de su jerarquía.
- **Distribución forzada:** En este método se exige que el evaluador asigne un número limitado de categorías a los trabajadores, de manera similar a una distribución normal de frecuencias. Por norma general, cierta proporción debe colocarse en cada
- **Jerarquización:** Este método coloca a los empleados de un grupo de acuerdo a su nivel jerárquico, se presenta como dificultad realizar la comparación en el momento en que los trabajadores desempeñan niveles comparables a nivel de su jerarquía.
- **Distribución forzada:** En este método se exige que el evaluador asigne un número limitado de categorías a los trabajadores, de manera similar a una distribución normal de frecuencias.

Por norma general, cierta proporción debe colocarse en cada categoría. El parámetro que se utiliza es el del desempeño global, aunque los empleados podrían

haberse clasificado también de acuerdo con indicadores como cifras de ventas, control de costos, entre otros.

- **Informes con lista de verificación ponderada y elección forzada:** Este método exige que el evaluador escoja entre una serie de declaraciones de un individuo, aquellas que describen mejor o peor al empleado, una dificultad de este método es que las declaraciones descriptivas pueden ser idénticas.

Al ser utilizado, el evaluador debe llenar un formato similar al informe de desempeño de elección forzada, pero se les ha asignado diferentes valores a diferentes respuestas. Como desventaja se puede establecer que es costoso el diseño de la lista de verificación ponderada, este método busca la objetividad, sin embargo, el evaluador no conoce los aspectos que contribuyen al desempeño exitoso.

- **Escalas de calificación con ancla conductual:** Estas escalas combinan elementos tradicionales de calificación y el método de incidentes críticos, al ser utilizado se describe con mayor objetividad el comportamiento en el puesto. Este exige la participación tanto del evaluador como del evaluado,

presenta como ventaja la fácil aceptación por ambas partes.

- **Administración por objetivos:** Evalúa y utiliza la contribución de los empleados, por lo que puede ser efectivo para evaluar el desempeño. El enfoque del proceso de evaluación para los atributos personales del trabajador a su desempeño en el puesto, y el rol del supervisor se cambia al de consejero y facilitador, por lo que el papel del evaluado pasivo, cambia al de activo, es por esta razón que este método es muy utilizado en numerosas empresas.

Los trabajadores establecen los objetivos conjuntamente con los supervisores, lo cual permite a ambas partes participar activamente en el proceso. Al determinar en conjunto los objetivos, permite que sean alcanzables, por lo que las metas establecidas sean fáciles de alcanzar. Este método permite a los supervisores mantener una comunicación abierta con sus trabajadores durante el periodo a evaluar.

Este método permite a los supervisores mantener una comunicación abierta con sus trabajadores durante el período a evaluar.

- **Autoevaluación:** Consiste en el punto de vista yo respecto a sus respuestas. Las opiniones propias del desempeño del colaborador en el puesto de trabajo. Suele ser poco objetiva ya que, por temor a la pérdida del puesto, podría ser poco sincero respecto de sus respuestas.
- **Retroalimentación de 360°:** Es un método cada vez más popular que incluye reactivos de evaluación de múltiples niveles dentro de la empresa, así como de fuentes externas. Este proporciona una manera más objetiva del desempeño del empleado y minimiza las tendencias que surgen de puntos de vista limitados del comportamiento. El desarrollo personal, que es esencial en el lugar de trabajo, requiere una retroalimentación adecuada, honesta, bien planeada y específica.

En este método, todas las personas que se relacionan con el empleado evaluado, como directivos, el empleado mismo, supervisores, subordinados, colegas, miembros del equipo, así como clientes internos y externos, le asignan una calificación.

Se centra en las habilidades necesarias a través de los límites organizacionales. Además, al compartir la

responsabilidad de la evaluación entre varias personas, muchos de los errores se pueden reducir o eliminar

2.2.7. Inteligencia emocional y desempeño laboral:

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

El éxito en las empresas de acuerdo a VALLS ROIG (1997) radica en la exitosa aplicación que se hace de la inteligencia emocional en la dirección de los individuos; debe existir un verdadero interés en las causas de inestabilidad laboral para hacerles frente; el departamento de recursos humanos debe apoyar a quienes no rinden lo suficiente e impulsar el potencial de cada trabajador, así como ayudarlo en su satisfacción personal y laboral.

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

TORREBADELLA (2003) propone tres aspectos motivantes para alimentar la inteligencia emocional de las personas en el ambiente personal, social y laboral: primeramente se debe detectar la satisfacción, lo cual consiste en pensar en actividades por las

cuales la persona haya sido congratulada en su vida personal y profesional, y posteriormente considerar aquellas actividades que realmente disfruta; en segundo lugar se deberán pensar en actividades o situaciones en las cuales se pueden poner en práctica las actividades elegidas en el punto anterior; y finalmente hacer un plan de acción en el cual se estipulen horarios en los cuales podrán realizarse dichas actividades.

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

La economía actual demanda organizaciones que sean adaptables a los cambios constantes. Las organizaciones que son emocionalmente inteligentes integradas por trabajadores tales, podrán enfrentar dichos cambios y contar con un desempeño mucho mayor; estas son las que aprenden a trabajar en equipo, a colaborar, adaptarse, buscar el logro y cuyo énfasis está en el servicio a los demás, los miembros deben ser capaces de trabajar con otras personas, influir en ellas de manera positiva y eficiente en los procesos de los cuales forman parte (GOLEMAN y CHERNISS, 2005).

CORTESE (2006) afirma que el cociente intelectual es capaz de determinar lo que un ejecutivo sabe acerca de su puesto, pero la inteligencia emocional que pueda poseer el individuo determinara lo que realmente hará y las decisiones que tomara.

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

A partir de propuestas como las anteriores, ha adquirido importancia la llamada inteligencia emocional al reconocerse la necesidad de contar con habilidades emocionales que repercutan en el rendimiento académico y el desempeño profesional.

De acuerdo con sus investigaciones en diferentes empresas, Goleman señalo que los empleados exitosos son aquellos que no pierden el equilibrio en situaciones tensas, sino que aun en medio de una crisis se mantienen tranquilos; es decir, manejan sus emociones. Son empáticos y sensibles con sus compañeros. Estas habilidades emocionales son algunos de los componentes de la inteligencia emocional (MAYER y SALOVEY, 1990).

La inteligencia emocional contribuye a reconsiderar la importancia que tienen las emociones como factor o variable para preservar o elevar la calidad de vida y para coadyuvar al desempeño profesional, social y familiar del ser humano, pues se ha ido

corroborando que juegan un papel regulatorio en los procesos adaptativos. Además, el concepto de inteligencia emocional ha facilitado la integración de las actividades racionales y emocionales.

La inteligencia emocional contribuye a reconsiderar la importancia que tienen las emociones como un factor o variable para preservar o elevar la calidad de vida y para coadyuvar al desempeño profesional, social y familiar del ser humano, pues se ha ido corroborando que juegan un papel regulatorio en los procesos adaptativos. Además, el concepto de inteligencia emocional ha facilitado la integración de las actividades racionales y emocionales.

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS¹⁹:

A continuación, se definen aquellos conceptos relacionados con el tema de investigación desarrollado:

- ✓ **DOCENTE:** Es un agente fundamental del proceso educativo y tiene como misión contribuir eficazmente en la formación de los estudiantes, actuando como facilitador y mediador al momento de generar aprendizajes significativos.

¹⁹Pág. de consulta: <http://dicionariolibre.com/definicion.php?word=inteligenciaemocional>, consultado el 12 de noviembre del 2015.

- ✓ **EMOCION:** Las emociones son fenómenos psicofisiológicos que representan modos de adaptación a ciertos estímulos ambientales o de uno mismo.
- ✓ **INTELIGENCIA:** Es la capacidad de entender, asimilar, elaborar información y utilizarla para resolver problemas que no se presenten en diferentes situaciones de la vida diaria.
- ✓ **AUTOCONCEPTO:** Es la imagen del yo-conocido que tiene cada persona. Es decir, la construcción mental de cómo se percibe sí misma.
- ✓ **RELACIONES SOCIALES:** Son las que permiten crear y mantener entre los individuos interacciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana, buscan insertar a la organización dentro de la comunidad, haciéndose comprender.
- ✓ **COMUNICACIÓN:** Habilidad para transmitir información, emociones e ideas por medio de símbolos. La comunicación se constituye en un acto o proceso con enlace amplio limitado.
- ✓ **MOTIVACION:** Es la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas institucionales, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad de acuerdo al mismo.

- ✓ **ÉXITO:** Es cumplir un objetivo en esta vida, la cual puede ser vista desde sus diferentes características: Éxito mental es básicamente una percepción mental, formada por un sistema de creencias y valores más o menos conscientes, éxito personal académico, es obtener los resultados esperados a satisfacción.

CAPÍTULO III

MARCO REFERENCIAL

CAPÍTULO III

MARCO REFERENCIAL

El entorno actual y la globalización exige a las escuelas de hoy, estar acorde a los cambios en tecnología y modelos de gestión, mucho se pensaba que una escuela; sea de nivel básico, intermedio y/o superior era ajeno a los cambios de la globalización y la sociedad del conocimiento. En este contexto, las escuelas deben estar preparadas y ser flexibles como cualquier empresa indistintamente del tipo de actividad económica que desarrolla.

En este sentido, se presenta un alto nivel de exigencia dentro de la sociedad hacia las escuelas, ya que son ellas quienes tienen el deber y enorme responsabilidad de formar personas útiles a la sociedad actual, con una visión de cambio y promotores de los valores humanos y cristianos que poco a poco la sociedad ha ido dejando en un segundo plano en la educación básica regular. He aquí el grado de importancia que tienen los modelos y estrategias aplicados en los procesos de enseñanza -aprendizaje.

Por lo dicho, el concepto de aprender va mucho más allá de impartir conocimiento al individuo, ya que, desde una perspectiva amplia de la educación, ya que el conocimiento se comparte y se adquiere, pero la inteligencia se desarrolla y potencia. Dicho de otro modo, se trata de fortalecer las capacidades de aprender, las destrezas y habilidades blandas.

En el contenido de este apartado, se presenta un análisis de los antecedentes de estudio del C.E.P. Santa Ana, con el único propósito de comprender el actual modelo de gestión, así como de los descritos respecto a su desarrollo y presencia en el mercado local, como una escuela reconocida y tomada como modelo por su competencia.

3.1. ANTECEDENTES GENERALES:

A continuación, se presentará una información breve del sujeto de estudio, de acuerdo a los resultados del análisis de la información de tipo secundaria.

3.1.1. Datos Informativos:

Visto el esquema que resumen la información de tipo económica, de acuerdo al reporte de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – SUNAT.

Cuadro N°01: Información General del C.E.P. Santa Ana

Nro.	Título	Descripción
1	Dependencia de tipo Central – Macro.	Sector de Educación – Ministerio de Educación.
2	Dependencia de tipo Regional – Micro	Dirección Regional Sectorial de Educación Tacna – DRSET.
3	Dependencia del tipo Local	Unidad de Gestión Educativa Loca – UGEL Tacna

Nro.	Título	Descripción
4	Representante Legal	Lic. Sor Ana María Eugenia Calizaya.
5	Dirección Fiscal	Calle Arica Nro. 338, provincia y distrito de Tacna.

Fuente: Elaboración Propia

3.1.2. Servicios Educativos que brinda²⁰:

Desde principios de su creación, la gestión era llevada a cabo por religiosas de origen italiano, desde ese entonces el principal servicio prestado a la comunidad ha sido una educación básica en los niveles de Inicial, Primaria y Secundaria.

A. Educación en el Nivel Inicial:

Este nivel educativo se crea mediante Resolución Ministerial Nro. 256 – 1934, desde entonces el principal objetivo era el desarrollo integral de las niñas a través de innovadoras estrategias y metodologías pedagógicas.

B. Educación en el Nivel Primaria y Secundaria:

Estos niveles educativos se crean mediante la Resolución Ministerial Nro. 924 – 1952, desde entonces la institución complementa su formación de niñas y adolescentes de una

²⁰ PEI 2016 – 2018. Instrumento de gestión plasmado en un documento de acceso público, aprobado y revisado por el Equipo de Calidad de la institución.

forma coherente a sus principios axiológicos, desde temprana edad hasta su integración en la sociedad como persona de bien.

3.2. BREVE RESEÑA DE LA HISTORIA:

Casi a finales del año 1931 (noviembre), tuvo presencia en Tacna el Ministro Plenipotenciario de Italia de ese entonces llegaron a Tacna el Ministro Plenipotenciario de Italia²¹ el señor Vice Cónsul Sr. AUBREY CASARDI, estos personajes fueron recibidos por el agente consular de Italia en la ciudad de Tacna, este último se lanzó sin dubitación, solicitar apoyo para fundar en la ciudad de Tacna una escuela de nivel Inicial (Jardín de Niños), en conversaciones también con la Congregación de Religiosas Hijas de Santa Ana en Roma, con el fin de integrar profesionales en pedagogía para poner en marcha el proyecto.

En la llegada de las primeras religiosas docentes, la dirección de la religiosa Sor Ana Antonia Costi como directora y Sor Ana Rosvita Pianesi, quienes a su vez fundaron la Comunidad del Hospital San Ramón, se hizo de un local y mobiliario para acoger los primeros 65 infantes, siendo la primera ubicación de este centro en la Av. Bolognesi N°317.

A continuación, se presenta un esquema con los principales antecedentes históricos de la Institución:

²¹ Sr. CONSALVO (1931) Summonte Ministero Plenipotenciario de Italia.

Cuadro N°02: Antecedentes Históricos

Nro.	Año	Acontecimiento
1	Mayo de 1932	Se autoriza la apertura del Giardino D'Infanzia Italiano.
2	Febrero de 1934	Se amplía la obra del colegio Santa Ana con la apertura del nivel Primaria.
3	Año 1949	Se realiza la adquisición del terreno en la calle Arica (Actual Dirección fiscal)
4	Año 1951	Se inicia la construcción del local escolar, con aulas, patios y demás ambientes propicios para prestar el servicio educativo.
5	Febrero de 1952	Se amplía la obra del colegio Santa Ana con la apertura del nivel Secundaria. Se funda en el Cono Sur un Centro de Educación Inicial.

Fuente: Elaboración Propia

Durante todos estos años, desde su fundación se han desarrollado diversos proyectos de mejoramiento en la infraestructura.

3.3. IMAGEN E IDENTIDAD DEL C.E.P. SANTA ANA:

La denominación o razón social de la empresa, se da en honor al patrono de la congregación religiosa, ya que en su intención cada centro educativo es expresión de los propicios axiológicos que pregonan la Institución.

3.3.1. Visión Institucional:

VISIÓN INSTITUCIONAL

“Hacia el año 2016 seremos reconocidos como una Institución Educativa Católica Acreditada, con una propuesta pedagógica holística de vanguardia y una gestión integral de calidad que promuevan la formación de personas integra, competentes, autónomas y líderes cristianas capaces de insertarse a un mundo globalizado y dispuestas a donarse a los demás, según el Espíritu de la familia de Santa Ana.”

3.3.2. Misión Institucional:

MISIÓN INSTITUCIONAL

“Somos una Institución Educativa Católica, que formamos integralmente a ejemplo de la familia de Santa Ana, líderes comprometidas con conciencia crítica y de servicio, capaces de proyectar su modelo de vida potencializando sus facultades humanistas, científicas y tecnológicas, para el logro de una Cultura de Paz, Síntesis de Fe, Vida y Esperanza.”

3.4. PROPUESTA PEDAGÓGICA²²:

La propuesta pedagógica de nuestra Institución, está diseñada en base a la espiritualidad de la congregación Hijas de Santa Ana y a los aportes del Paradigma Socio-Cognitivo, para enfrentar las exigencias de la Sociedad del conocimiento, buscando desarrollar en nuestras

²² Proyecto Curricular Institucional – PCI 2016 – 2018. Documento de Gestión Institucional revisado y aprobado por el Equipo Institucional Evaluación de Calidad.

estudiantes, capacidades y valores que les permitan interactuar con el mundo de hoy.

3.5. ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL:

En el anexo adjunto (ANEXO Nro. 04), se visualiza la estructura organizacional del C.E.P. Santa Ana, el cual responde a las exigencias de los estándares de la calidad educativa de la CNEP.

Los orígenes de la Confederación Nacional de Escuelas Particulares, CNEP, se remontan a los años de 1925-26 con la Unión de Colegios Católicos; aunque la CNEP fue registrada como Asociación el 21 de agosto de 1948 y como Asociación Civil el 3 de noviembre de 1963. Actualmente se conforma por más de 60 federaciones, agrupando a escuelas particulares de los niveles preescolar, primaria, secundaria, media superior y normal.

3.6. PRINCIPIOS DE GESTIÓN:

Son Principios de Gestión los siguientes:

A. Búsqueda de la Formación Integral de la Persona.

La educación católica promueve en la comunidad educativa y directamente en las niñas y jóvenes, el desarrollo del sentido de responsabilidad, honestidad, honradez, sinceridad, veracidad, disciplina, respeto a las normas, dedicación al trabajo, y espíritu de solidaridad basados en

la fe, que son valores que efectivizarán la educación del tercer milenio.

B. Liderazgo y Responsabilidad de la Directora

En la conducción del plantel dentro de la autonomía interna del mismo, salvaguardada por su reglamento e inspirado por el carisma de la congregación Hijas de Santa Ana todo en un ambiente de espíritu comunitario entre todos los miembros de la familia educativa.

C. Responsabilidad y Compromiso del Maestro

Al constituirse en un facilitador constructivista, frente a los descubrimientos y grandes cambios en la historia, geopolítica, ciencia, etc. y será su motivación constante, la renovación y actualización permanente, para ir acorde con el progreso de la pedagogía moderna.

D. Participación Comprometida de la Familia

En la formación integral rodeada de un clima de responsabilidad, confianza y respeto; contribuyendo así, en la formación personal, biopsicoespiritual; dispuestos al cambio y al constante crecimiento humanístico, científico y tecnológico.

CAPÍTULO IV

DESARROLLO DEL TEMA DE

INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO IV

DESARROLLO DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN

En el presente apartado se analizará la relación de las dimensiones de la inteligencia emocional y su relación con el desempeño docente (desempeño laboral).

4.1. PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN:

En el proceso de recolección de la información, se precisa el empleo de instrumentos de medición, los mismos que serán aplicados a una muestra estudio determinada matemáticamente.

4.1.1. Cálculo de la Población y Muestra:

La muestra se determinó de una población de trabajadores compuesta por 90 colaboradores entre administrativos docentes y demás colaboradores.

De acuerdo a la información interna de la Institución, la población de docentes es de 52, de ellos 11 trabajadores corresponden a “Docentes a tiempo Parcial” y 41 “Docentes a Tiempo Completo”.

De acuerdo al método académico, se calcula la muestra de estudio conforme a la fórmula matemática siguiente:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{E^2(N-1) + Z^2 PQ}$$

Margen de error: 4%

Índice de Confianza (Z): 1.96 (95%)

Valores de P y Q: 0.5 (cada uno)

Población (N): 52 docentes.

La muestra de estudio (n) resultante es de **47.9278** (48 docentes), a los cuales se aplicará los instrumentos de recolección de datos.

Como se indicó anteriormente, contar con una población docente diversa en cuanto a sus horarios (“Parcial” y “Tiempo Completo”), dificulta contar con la muestra completa para la aplicación de los instrumentos, por ello se ha tomada como meta contar y/o cumplir con la cuota resultante de la muestra de estudio, es decir, lograr la aplicación a 48 trabajadores docentes de la institución.

4.1.2. Modelos de Instrumentos:

Se aplicaron modelos de recolección de datos para medir el nivel de Inteligencia Emocional (IE) del personal docente, así como el desempeño laboral que se utiliza a nivel de la gestión pública (Ministerio de Educación) para manejar medir el desempeño docente.

A. Test de Inteligencia Emocional (TIE)

El test está basado en los estudios de Goleman, aplicación del TIEG, este modelo fue aplicado por Nancy De León (2012)²³ en Guatemala. Posteriormente fue reestructura por el Grupo CONSULTA, el cual denominó Test de Cooper para la aplicación en Instituciones y Empresas.

Cuadro N°03: Escala de Valoración de TIE

Si el evaluado responde:	Obtiene:
Nunca	1 punto
A veces	2 puntos
Casi Siempre	3 puntos
Siempre	4 puntos

Fuente: TIE (ANEXO Nro. 06), Elaboración Propia.

La escala de valoración del resultado dentro de las 30 preguntas con las que cuenta este instrumento, se describe a continuación:

²³ Nancy Paola De León Toledo (2012): Psicóloga Industrial/Organizacional, desarrolló la investigación "RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRATEGIAS DE MANEJO DE CONFLICTOS EN UNA EMPRESA DE LA CIUDAD DE GUATEMALA QUE BRINDA SERVICIOS DE COMERCIO INTERNACIONAL".

Cuadro N°04: Escala de Resultados de TIE

Si el evaluado obtiene:	Tiene un:
De 30 – 50 puntos	Nivel Bajo
De 51 – 70 puntos	Nivel Medio Alto (mayoría)
De 71 – 90 puntos	Nivel Intermedio
De 91 – 120 puntos	Nivel Óptimo

Fuente: TIE (ANEXO N°06), Elaboración Propia.

El instrumento costa de 30 preguntas, las están clasificadas de la siguiente manera:

B. Ficha de Evaluación del Desempeño Docente:

Este instrumento está centrado en la medición del desempeño docente, modelo propuesto como política de estado denominado “Marco del Buen Desempeño Docente”²⁴.

La ficha como instrumento, fue diseñado para su aplicación en la escala tipo Likert y contiene cuatro dominios que a su vez contienen la evaluación de 9 competencias con sus respectivos indicadores de desempeño.

²⁴ Marco de Buen Desempeño Docente”, aprobado mediante R.M. N°0547-2012-ED (27.12.2012). Lineamientos para Docentes de Educación Básica Regular, que contiene los criterios de bien desempeño docente a que se refiere el artículo 24 de la Ley N°29944, Ley de Reforma Magisterial.

De acuerdo al modelo propuesto, éste cuenta 20 indicadores los cuales pueden ser valoradas entre: 1, 3 y 5 puntos. El puntaje mínimo por cada Dominio es de 4 y un máximo de 20 puntos.

Para el resultado final del instrumento, se ha de dividir la suma del puntaje total entre 4.

Cuadro N°05: Escala de Resultados de Ficha de Monitoreo

Rango de Puntaje	Valoración	Definición:
01 – 10 pts. (05 – 50)	Inicio	Cuando el docente está empezando a desarrollar los desempeños previstos o evidencia dificultades y requiere acompañamiento pedagógico permanente en la escuela y la intervención de otras instituciones.
11 – 15 pts. (55 – 75)	Proceso	Cuando el docente está en camino de lograr los desempeños previstos y requiere acompañamiento pedagógico periódico en la escuela y la intervención de otras instituciones.
16 – 20 pts. (80 – 100)	Logro Previsto	Cuando el docente evidencia el logro de los desempeños previstos y es potencial acompañante pedagógico de sus pares profesionales en la escuela.

Fuente: Ficha de Monitoreo (Evaluación de Desempeño Docente, ANEXO N°07), Elaboración Propia.

4.1.3. Procesamiento y Análisis de Datos:

El proceso de codificación e ingreso de datos se realizó usando el Software Estadístico SPSS V21.0 en español, la Tabulación fue

mecánica. En la presentación de los resultados, se realiza mediante cuadros y gráficos con el fin de facilitar el entendimiento e interpretación de los resultados.

4.2. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS:

Del estudio realizado mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, se tienen los siguientes resultados:

4.2.1. Resultados del Test de Inteligencia Emocional (TIE):

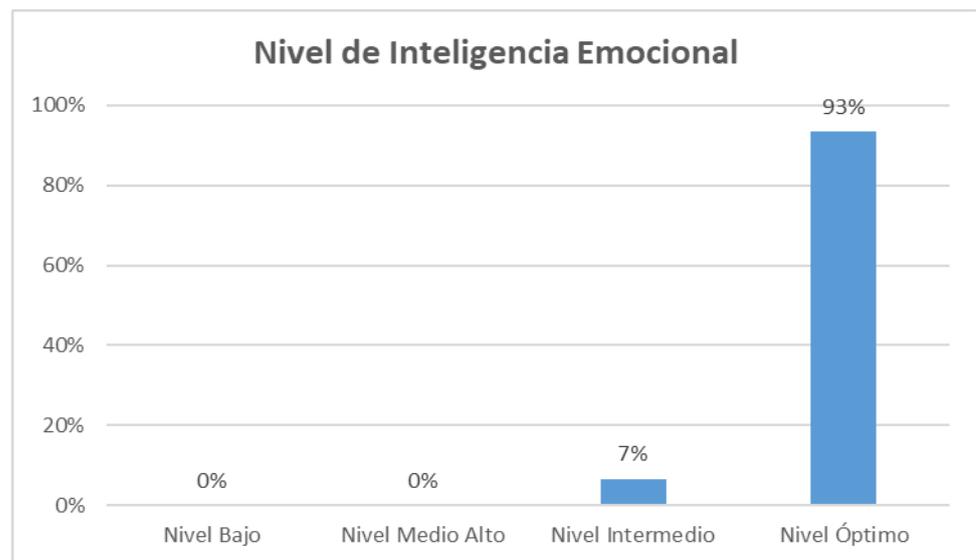
La siguiente tabla muestra los resultados promedio del nivel de inteligencia emocional en los docentes del C.E.P. Santa Ana, obtenidas tras la aplicación del Test TIE, en la que se puede determinar que existe un “*nivel óptimo*” de I.E. en los docentes encuestados.

Cuadro N°06: Resultados de Aplicación de TIE

Rango de resultados	fi	hi	hi(%)
De 30 – 50 puntos	0	0.00	0%
De 51 – 70 puntos	0	0.00	0%
De 71 – 90 puntos	3	0.07	7%
De 91 – 120 puntos	42	0.93	93%
Total	45	1.00	100%

Gráficamente se puede observar como los niveles de I.E. son altos y solo un 7% se presente en un nivel Intermedio.

Figura N°04: Gráfico de resultados IE



En cuanto a los resultados obtenidos de acuerdo a las dimensiones que comprende la I.E., podemos observar que en ninguna de las 5 dimensiones el personal docente encuestado obtiene el máximo puntaje observado en la escala de valoración del instrumento aplicado.

Es preciso indicar que, en los resultados obtenidos se ha podido identificar que la dimensión que predomina con puntajes más altos (rango de 19 a 23) es la Dimensión de “Auto-Motivación”, esto quiere decir que los docentes logran conseguir mayor

empatía, mejores relacionales interpersonales, logran controlar y entender los propios sentimientos.

Cuadro N°07: Resultados de Aplicación de TIE – Dimensiones

Dimensiones de la I.E.	fi		hi(%)	
	Máx. (24 puntos).	Mín. (06 puntos)	Máx. (24 puntos).	Mín. (06 puntos)
Auto-Conocimiento	-	45	0%	100%
Auto-Regulación	-	45	0%	100%
Auto-Motivación	-	45	0%	100%
Empatía	-	45	0%	100%
Habilidades Sociales	-	1.00	0%	100%

La Auto-motivación según afirma FERNANDEZ BERROCAL aumenta en la persona la capacidad de afrontar y resolver problemas que se presentan día a día.

Al respecto de las otras cuatro dimensiones de la I.E., cabe resaltar también que en ninguno de los casos se obtuvo un puntaje por debajo del mínimo o incluso el mínimo. Los puntajes obtenidos en cada dimensión se presentan en el cuadro siguiente:

Cuadro N°08: Resultados reales obtenidos de TIE – Dimensiones

Dimensiones de la I.E.	fi		hi(%)	
	Máx. obtenido	Mín. obtenido	Máx. obtenido	Mín. obtenido
Auto-Conocimiento	22	14	48.89%	31.11%
Auto-Regulación	23	15	51.11%	33.33%
Auto-Motivación	23	19	51.11%	42.22%
Empatía	22	15	48.89%	33.33%
Habilidades Sociales	22	15	48.89%	33.33%

4.2.2. Ficha de Evaluación del Desempeño Docente:

Se realizó la encuesta propuesta para el personal docente de la institución, mediante la aplicación de una ficha de monitoreo de la evaluación de las sesiones de clase, con una ficha de 20 ítems, complementado con información de carácter general, obteniendo los siguientes resultados:

A. Resumen del procesamiento de Datos:

El resumen del procesamiento de datos considera los aspectos o características previamente definidas en el cuestionario aplicado, según “rango de edad”, “género” y “nivel educativo en el que enseña en la I.E.”.

Los datos válidos o “casos válidos”, corresponden a las respuestas marcadas por los encuestados y visiblemente identificables.

Los datos perdidos corresponden a opiniones o preguntas sin respuesta (en blanco), a la vez que consideran los datos anulados por razones que estas no pudieron ser identidades, o simplemente un error o enmendadura efectuada por el encuestado.

Cuadro N°09: Resumen de Resultados Estadísticos del DL

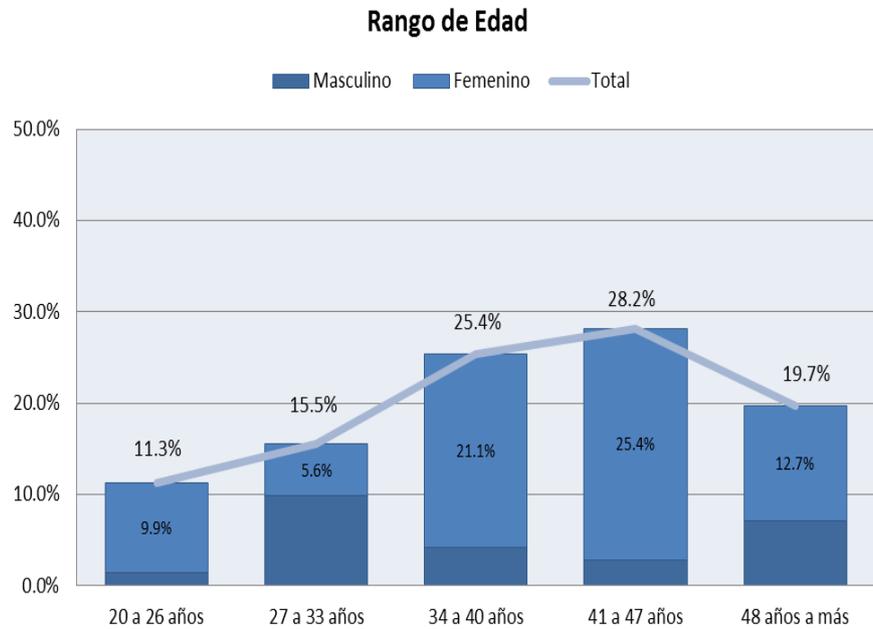
Descripción	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	fi	hi(%)	fi	hi(%)	fi	hi(%)
Rango de edad del encuestado	44	97.30%	1	2.70%	45	100.00%
Tipo de labor que realiza (área)	43	95.90%	2	4.10%	45	100.00%
Tiempo de trabajo en la Institución	43	94.50%	2	5.50%	45	100.00%

Finalmente, la casilla total indica la muestra total encuestada, el cual corresponde a 45 docentes, lo cual resulta inferior a la muestra de estudio calculada.

B. Rango de Edad vs. Género del Encuestado:

En los resultados obtenidos, se puede apreciar que existe un gran porcentaje que corresponde a personal del género femenino, así como en el rango de edad comprendidos en los mayores a 34 años.

Figura N°05: Gráfico de resultados por rango de edad



Se aprecia en mayor proporción los rangos de edades dentro de los 34 a 47 años de edad, lo que representa un 53.6%.

De igual manera, de acuerdo al género de los encuestados se ve mayor proporción del género “Femenino” que hace un 74.6% del total de la muestra.

Cuadro N°10: Rango de Edad vs. Género del Encuestado.

Descripción	Frecuencia	Género del encuestado		Total
		Masculino	Femenino	
20 a 26 años	fi	1	4	5
	hi(%)	1.40%	9.90%	11.30%
27 a 33 años	fi	4	3	7
	hi(%)	9.90%	5.60%	15.50%
34 a 40 años	fi	2	9	11
	hi(%)	4.20%	21.10%	25.40%
41 a 47 años	fi	1	11	13
	hi(%)	2.80%	25.40%	28.20%
48 años a más	fi	3	6	9
	hi(%)	7.00%	12.70%	19.70%
Total	fi	11	34	45
	hi(%)	25.40%	74.60%	100.00%

C. Nivel Educativo en el que Enseña:

Los resultados obtenidos, vistos en el cuadro siguiente muestran la distribución de responsabilidades y/o nivel educativo en el cual el personal docente se desarrolla, esto de acuerdo a su especialidad.

Cuadro N°11: Nivel Educativo en el que enseña.

Nivel Educativo	fi	Hi	hi(%)
Nivel Inicial	9	0.20	20.00%
Nivel Primaria	17	0.38	37.78%
Nivel Secundaria	19	0.42	42.22%
Total	45	1.00	100.00%

Del total de docentes encuestados, se puede apreciar que 9 desarrollan la función docente en el nivel de educación básica de Inicial, 17 en el Nivel Primaria y 19 en el Nivel Secundaria.

D. Desempeño de la Función Docente:

De acuerdo a la escalada de medición del Desempeño Docente en el “Marco del Buen Desempeño Docente”,

propuesto por el Ministerio de Educación para el monitoreo de la función docente en las escuelas públicas y con alcance a las escuelas privadas a nivel nacional, se ha podido obtener resultados muy favorables.

Conforme a la metodología propuesta, este instrumento de evaluación presenta la siguiente estructura:

Cuadro N°12: Estructura del Instrumento de Evaluación.

Dominios	Número de Competencias	Número de Indicadores
Preparación para el aprendizaje de los estudiantes.	2	4
Enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes	3	8
Participación en la gestión de la escuela articulada a la comunidad.	2	4
Desarrollo de la profesionalidad y la identidad docente	2	4

Los resultados obtenidos se muestran favorables, ya que el 46.67% de los docentes se encuentran en una escala de valoración de “LOGRO PREVISTO”, ya que presentaron puntajes en el rango de 16 a 20, lo que quiere decir que: “... *el docente evidencia el logro de los desempeños previstos*”

y es potencial acompañante pedagógico de sus pares profesionales en la escuela”, y de acuerdo al propuesto del ministerio de Educación, aquellos que obtienen puntaje superiores a 15 (rango de 16 a 20) “son considerados aptos para ser acreedor a una Resolución de Felicitación por para de la Unidad de Gestión Educativa Local de su competencia”.

Cuadro N°13: Resultados promedio del Desempeño Docente

Rango de Resultados	fi	hi	hi(%)
De 01 a 10 puntos	0	-	0.00%
De 11 a 15 puntos	24	0.53	53.33%
De 16 a 20 puntos	21	0.47	46.67%
Total	45	1.00	100.00%

Por otro lado, realizando un análisis más profundo, en el caso de los docentes que alcanzaron puntaje entre el rango de 11 a 15, de ellos solo se ha podido identificar el caso de un solo docente que alcanza un puntaje de 12, ya que el resto de la muestra se encuentra en el rango de 14 a 15.75 de puntaje.

Aun así, con los resultados obtenidos, de acuerdo a la escala de valoración en el caso de los docentes que alcanzaron puntaje entre el rango de 11 a 15, se encuentran “EN PROCESO”, ya que el 53.33% de los docentes monitoreados se encuentran “... *en camino de lograr los desempeños previstos y requiere acompañamiento pedagógico periódico en la escuela y la intervención de otras instituciones*”.

Finalmente se puede observar que en los resultados, ningún docente monitoreado se encuentra con niveles desaprobatorios o por debajo del promedio aceptable dentro de una escala de evaluación vigesimal (0 a 20).

4.3. CONTRASTACIÓN Y PRUEBA DE HIPÓTESIS:

De acuerdo a los datos estadísticos obtenidos en el trabajo de campo, se puede comprobar que los resultados son verdaderos y fiables ya que el intervalo de confianza tiende a separarse y no a concentrarse, sin embargo, los datos no son significativos, ya que la razón crítica por ser 0.787 es menor al nivel de confianza de 1.98.

Los resultados demuestran un coeficiente de correlación de 0.117 lo que significa una correlación parcial débil.

Este resultado se refiere a la correlación lineal que se espera obtener, cuando la correlación es fuerte y está entre -1 y +1: pero en nuestro caso el coeficiente de correlación es 0.117

Cuadro N°14: Tabulación de resultados estadísticos comparativos.

N	r	NC	σr	RC	Significancia	E	Intervalo de confianza	Fiabilidad
45	0.117	95%=1.98	0.148	0.787	No significativa	0.294	0.44-0.14	Fiable

Fuente: Resultados de Aplicación de Instrumento de Evaluación de Inteligencia Emocional (ANEXO N°08), Elaboración Propia.

De los resultados alcanzados en la presente investigación, se pudo constatar que los docentes, mostraron un nivel Intermedio alto con una media de aproximadamente 80% del valor total de Inteligencia Emocional (ver gráfico 6), en concordancia con lo definido por MAYER y SALOVEY (1997) con habilidad para percibir, asimilar, comprender y regular las emociones propias y la de otras personas. Afirmando que poseen la capacidad de manejar las emociones, lo cual juega un papel preponderante en la solución de los problemas que a diario afrontan en clases, los juicios que se hacen de las cosas y/o eventos, así como comportamientos que adoptan en las relaciones con sus alumnos.

Por otra parte, el puntaje obtenido en la variable de “Desempeño Laboral” corresponde a un nivel de Logro previsto de la media de 78.8 %

(ver gráfico 7) que corresponde a un buen logro de los desempeños previstos de la currícula de la institución y/o sistema educativo.

Los factores de la “inteligencia emocional” que mayor influencia tiene sobre el desempeño laboral son: Auto conocimiento, Auto regulación, Auto motivación, Empatía y Habilidades sociales. Estos factores son la base del Test de Inteligencia Emocional realizado en el trabajo.

A. Auto Conocimiento:

Conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones. Reconocer las propias emociones y sus efectos. Conocer las propias fuerzas y sus límites. Confianza en uno mismo y certeza sobre el propio valor y facultades

B. Auto Regulación:

Manejar los propios estados internos, impulsos y recursos. Manejar las emociones y los impulsos perjudiciales. Mantener normas de honestidad e integridad. Aceptar la responsabilidad del desempeño personal. Flexibilidad para manejar el cambio de las innovaciones. Estar abierto y bien dispuesto para las ideas, enfoques novedosos y la nueva información.

C. Auto Motivación:

Tendencias emocionales que guían o facilitan la obtención de las metas. Afán de triunfo esforzándose por mejorar o cumplir una norma de excelencia, comprometerse a las metas del grupo u organización. Iniciativa para aprovechar las oportunidades. Optimismo y tenacidad para buscar el objetivo, pese a los obstáculos y reveses

D. Empatía:

Captación de sentimientos, necesidades e intereses ajenos, comprender a los demás y percibir las perspectivas ajenas e interesarse activamente en sus preocupaciones. Sentir las necesidades de desarrollo ajenas y fomentar sus aptitudes. Reconocer y satisfacer las necesidades del cliente. Cultivar oportunidades a través de diferentes tipos de personas Tener consciencia política, interpretando las corrientes emocionales de un grupo y sus relaciones de poder.

E. Habilidades Sociales:

Habilidad para inducir en los otros las respuestas deseables. Aplicar tácticas efectivas de persuasión. Ser capaz de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes, manejando conflictos; Resolviendo

los desacuerdos de tal manera que pueda inspirar y guiar a grupos e individuos. Manejar el cambio estableciendo vínculos, colaborando y cooperando con otros para alcanzar metas. Crear sinergia grupal para alcanzar metas colectivas. La aptitud social determina el manejo de las relaciones

4.3.1. El Resultado de las Habilidades Blandas:

A. La ventaja en el Liderazgo:

La aptitud emocional es importante sobre todo en el liderazgo, papel cuya base es lograr que otros ejecuten sus respectivos trabajos con más efectividad. Por eso la ineptitud de los líderes reduce el desempeño de todos. Se necesitan facultades como el conocimiento de uno mismo, la posibilidad de ver las cosas en diferentes perspectivas, para ser las personas en que todos los presentes van a confiar. Tener la capacidad de sentirse a gusto consigo mismo, relacionándose con todos y haciéndose escuchar. Ese es el tipo de facultad que hace la diferencia crucial.

B. La regla básica:

La inteligencia emocional aumenta en cuanto más se asciende en la organización. La aptitud emocional marca la diferencia crucial entre los líderes mediocres y los mejores.

Las estrellas se destacan significativamente en una variedad de aptitudes emocionales, entre ellas, la influencia, el liderazgo de equipo, la consciencia política, la confianza en uno mismo y el afán de triunfo. En promedio cerca del 90% de su liderazgo triunfal se podría atribuir a la inteligencia emocional. En resumen, para un desempeño estelar en todos los trabajos de todas las especialidades, la aptitud emocional es dos veces más importante que las facultades puramente cognoscitivas. Para tener éxito en los planos más elevados de los puestos de liderazgo, virtualmente toda ventaja depende de la aptitud emocional.

4.3.2. Aplicación de la formula estadística:

En la aplicación de la fórmula estadística de correlación, se puede apreciar el siguiente procedimiento matemático:

$$r = \frac{N \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

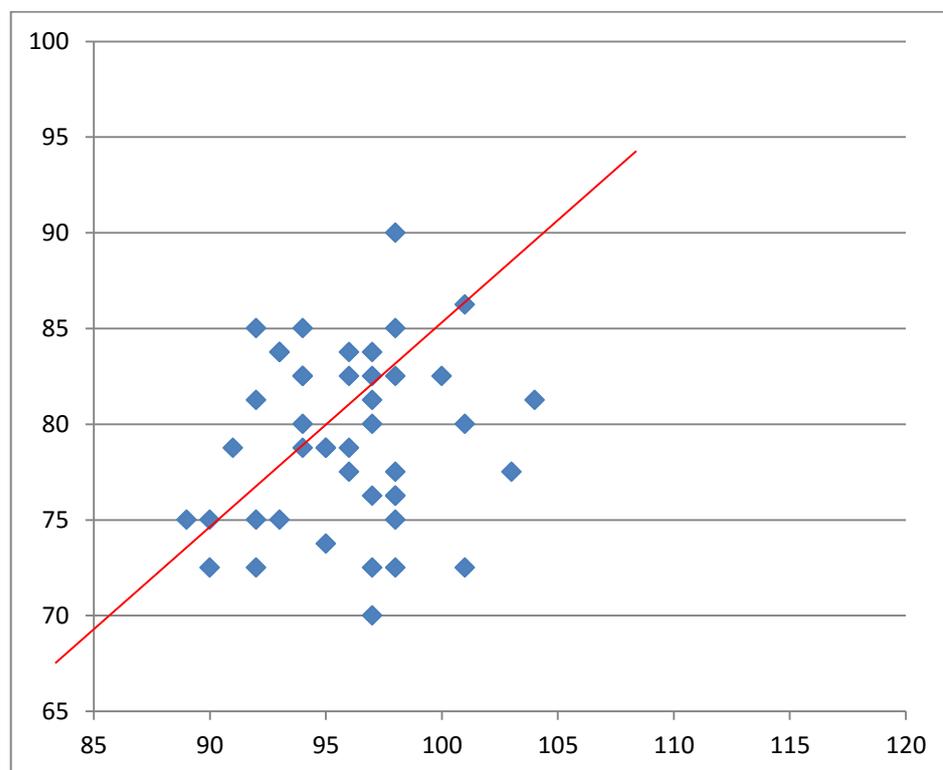
$$r = \frac{15289987.5 - 15285888}{\sqrt{22610 * 54209.375}}$$

$$r = \frac{4100}{35009.6268}$$

$r(excel) = 0.117110646$ (Correlación parcial débil)

La tabulación gráfica de la correlación de los parámetros de Inteligencia y Desempeño se muestra en el gráfico siguiente:

Figura N°06: Correlación Inteligencia y Desempeño



Fuente: Resultados de Aplicación de Instrumento de Evaluación de Inteligencia Emocional y Desempeño Docente, Elaboración Propia.

4.3.3. Significación y fiabilidad del coeficiente de Correlación:

Para determinar el valor de significancia y fiabilidad de la prueba estadísticas, se puede determinar los siguientes índices y/o valores estadísticos con el fin de medir el grado de confiabilidad.

a) Nivel de Confianza:

$$NC = 95\% \qquad Z=1.98$$

b) Error típico de la correlación:

$$\sigma r = \frac{1 - r^2}{\sqrt{N - 1}}$$

$$\sigma r = \frac{0.98629}{6.63325} = 0.14869$$

c) Razón Crítica:

$$RC = \frac{r}{\sigma r}$$

$$RC = \frac{0.11711r}{0.14869} = 0.78763$$

d) Fiabilidad:

$$RC \geq NC$$

$$0.78763 < 1.98$$

e) Error Muestral

$$E = NC * \sigma r$$

$$E = 1.98 * 0.14869 = 0.29441$$

f) Intervalo de Confianza

$$E \pm \sigma r$$

$$0.29441 + 0.14869 = 0.443094273$$

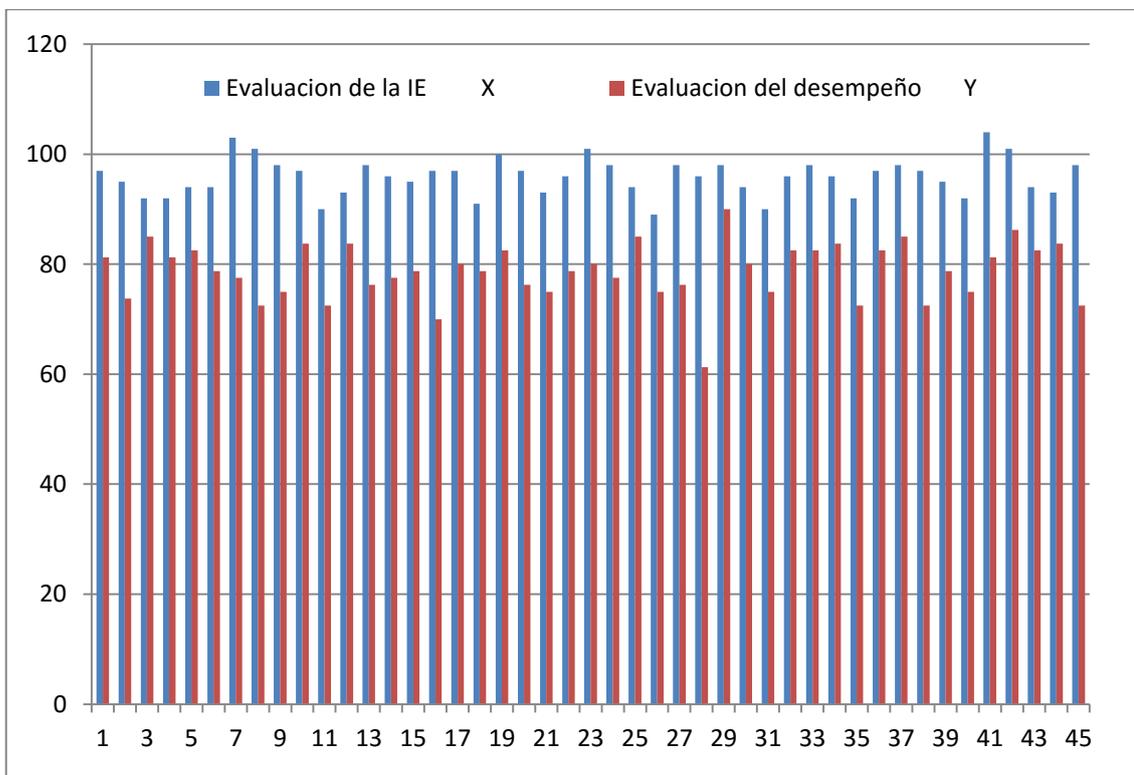
$$0.29441 - 0.14869 = 0.145718127$$

0.44
0.14 → *Si es fiable*

4.3.4. Representación de los resultados:

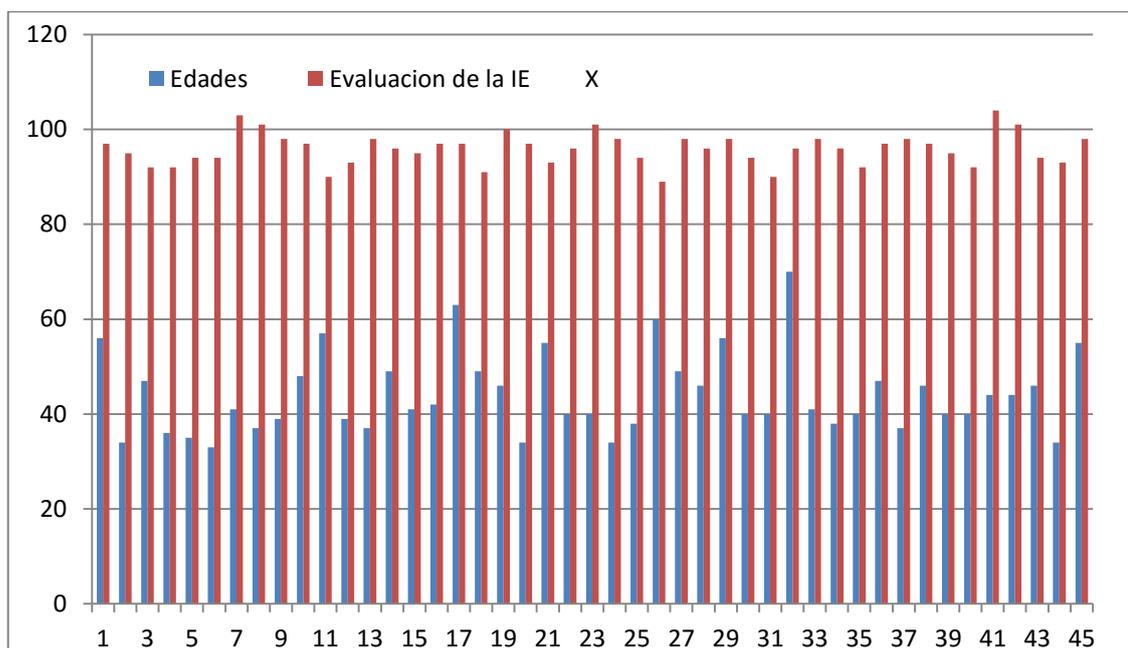
Gráficamente se pueden apreciar los resultados obtenidos respecto al grado de confiabilidad de la prueba estadística, según el modelo de correlación de Pearson.

Figura N°07: Niveles I.E. vs. D.L.



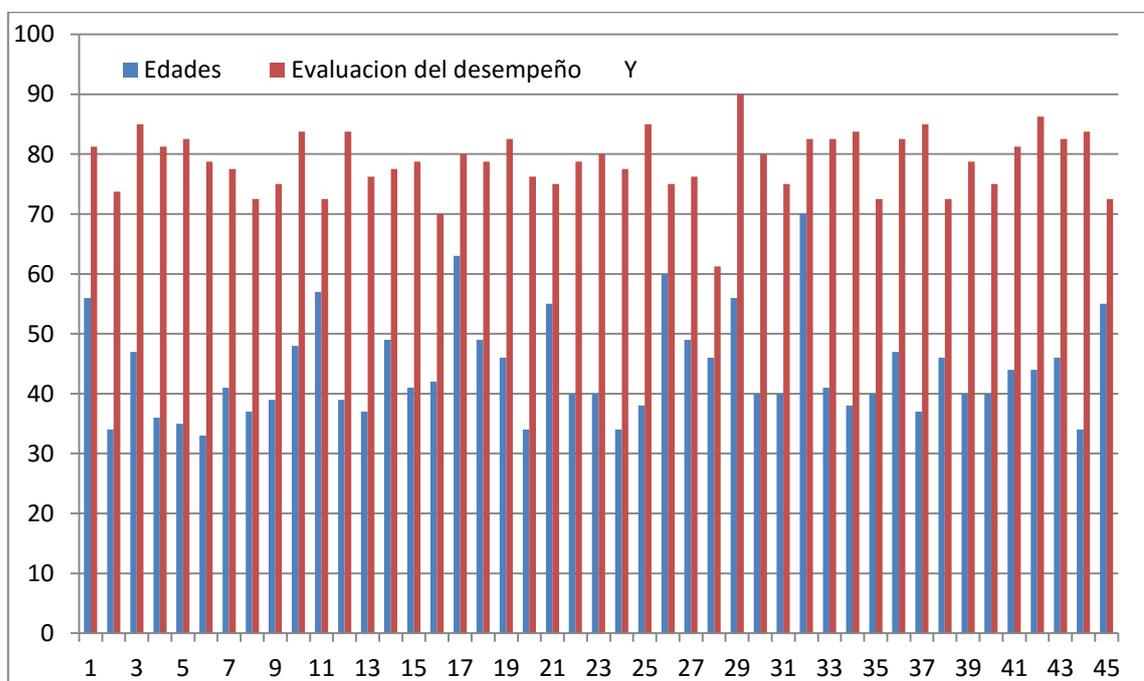
Fuente: Resultados de Aplicación de Instrumento de Evaluación de Inteligencia Emocional y Desempeño Docente, Elaboración Propia.

Figura N°08: Niveles I.E. según rango de edades



Fuente: Resultados de Aplicación de Instrumento de Evaluación de Inteligencia Emocional y Desempeño Docente, Elaboración Propia.

Figura N°09: Niveles D.L. según rango de edades



Fuente: Resultados de Aplicación de Instrumento de Evaluación de Inteligencia Emocional y Desempeño Docente, Elaboración Propia.

4.4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS:

En todas las organizaciones de hoy el término de Inteligencia emocional como el nivel de desempeño, son variables mencionadas, aplicadas, medibles y evaluadas debido a que su manejo se ha convertido en intereses dentro de ellas.

El estudio de campo determinó que existe un alto grado de inteligencia emocional en el personal valorada en el respeto mutuo. Gran parte de la muestra presenta un al nivel de desempeño.

Los resultados de la investigación, determinaron que los niveles de IE no influyen en el desempeño del personal docente ya que las variables de estudio no presentan una relación significativa.

**CONCLUSIONES,
RECOMENDACIONES Y/O
SUGERENCIAS**

CONCLUSIONES

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA ESCUELA

Hemos recibido en nuestra formación, determinamos cómo los profesores preferían a los niños conformistas, que conseguían buenas notas y exigían poco (de esta forma se estaba valorando más a los alumnos memoristas más que a los alumnos activos), y de hecho respondiendo a las ideas que se implantaba "Ley del menor esfuerzo" en nuestra educación y por tanto en nuestra sociedad, de ir siempre por lo más fácil

De este modo, el profesor esperaba que el niño saque buenas notas y de que las consiga, quizá no tanto por el mérito del niño en sí, sino por el trato que el profesor le daba en la calificación de sus tareas, pruebas, etc.

Este orden de cosas debería cambiar, pues los docentes deben comprometerse en que la escuela sea la formadora de personas emocionalmente inteligentes, creativas y productivas.

CONCLUSIONES

Con la apertura del mercado y la competencia global, necesitamos desarrollar soluciones desde las aulas de clase hacia las necesidades de producción de nuestra población, respetando nuestras raíces culturales y nuestra identidad, pero tolerando lo foráneo, adaptándonos en lo posible con rapidez a los cambios que se dan en la ciencia y la tecnología y por tanto en la sociedad.

Por lo tanto, se debe replantear el currículo escolar o por lo menos el de aula en el que se brinde herramientas académicas básicas como el manejo efectivo del lenguaje, el trabajo empático y en equipo, la resolución de conflictos, la creatividad, el liderazgo emocional, el servicio productivo...

La educación de las emociones, pretende enseñar a los niños a manejar sus emociones personales y profesionales desarrollando su Inteligencia Emocional. Este cambio se dará con un profesorado Emocionalmente Inteligente y que pueda enseñar y transmitir su conocimiento a los educandos preparándolos para el futuro

RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS

Los objetivos que se persiguen con la implantación de la Inteligencia Emocional en el profesorado y su desempeño en la educación, serán los siguientes:

- Detectar casos de pobre desempeño en el área emocional.
- Conocer cuáles son las emociones y reconocerlas en los demás
- Clasificar sentimientos, estados de ánimo.
- Modular y gestionar la emocionalidad.
- Desarrollar la tolerancia a las frustraciones diarias.
- Prevenir el consumo de drogas y otras conductas de riesgo.
- Adoptar una actitud positiva ante la vida.
- Prevenir conflictos interpersonales
- Mejorar la calidad de vida escolar, familiar y comunitaria
- Aprender a servir con calidad.

Para conseguir esto se hace necesaria la figura de un nuevo Profesor, con un perfil distinto al que estamos acostumbrados a ver normalmente y que aborde el proceso de "Alfabetización Emocional" de manera eficaz para sí y para sus

estudiantes. Para ello es necesario que él mismo se convierta en modelo de equilibrio de afrontamiento emocional, de habilidades empáticas y de resolución serena, reflexiva, creativa y justa de los conflictos interpersonales, como fuente de aprendizaje ejemplar para sus estudiantes. Este nuevo Profesor debe saber transmitir modelos de afrontamiento emocional adecuados a las diferentes interacciones que los niños tienen entre sí.

Por tanto, no planteamos solamente la existencia de un Profesor que tenga un conocimiento óptimo de las Áreas y/o Asignaturas que dicte en el aula de clase, sino que además sea capaz de transmitir una serie de valores y desarrolle competencias a sus estudiantes, como la Competencia Emocional.

Funciones que tendrá que desarrollar el nuevo Docente:

1. Aplicación de la Inteligencia emocional en la enseñanza escolar
2. Orientación Familiar en el contexto de familias disfuncionales o mononucleares, producto de la migración, del individualismo o cultura light.
3. Percepción de necesidades, intereses y problemas de los niños, en concordancia con las necesidades, intereses y problemas del medio inmediato (familia y escuela) y mediato (barrio, comunidad, etc.).
4. El establecimiento de un clima emocional positivo, ofreciendo apoyo personal y social para aumentar la autoconfianza y autoestima de los niños que se atiende en el aula de clases

5. Ayuda a los niños a establecerse objetivos personales con sujeción a sus proyectos de vida.
6. Facilitación de los procesos de toma de decisiones y responsabilidad personal.
7. La orientación personal del niño que propenda su desarrollo emocional.

La escolarización de las emociones se llevará a cabo analizando las situaciones conflictivas y problemas cotidianos del contexto familiar, escolar y comunitario, que generan tensión y propiciar el desarrollo de las competencias emocionales en los niños.

Por último, vamos a puntualizar que para que se produzca un elevado rendimiento escolar, el estudiante debe contar algunos factores importantes en el ámbito intra y extra escolar:

1. Confianza en sí mismo y en sus capacidades
2. Curiosidad por descubrir
3. Solución de problemas familiares y escolares
4. Intencionalidad, ligado a la sensación de sentirse capaz y eficaz.
5. Autocontrol
6. Relación con el grupo de iguales
7. Capacidad de comunicar

8. Cooperar con los demás y trabajar en equipo

De este modo, debemos resaltar que para una educación emocionalmente inteligente los maestros de los futuros niños escolarizados proporcionen ese ejemplo de Inteligencia Emocional, para que una vez que éstos comiencen su educación regular, estén provistos de un amplio repertorio de esas capacidades emocionalmente inteligentes, que se lograra con un entrenamiento especializado (COACHING DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA LA EDUCACION).

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA

- HERNÁNDEZ Sampieri, FERNÁNDEZ y BAPTISTA Lucio (2003). Metodología de la Investigación, McGraw-Hill Interamericana. México, D.F.
- CHIAVENATO, I. (2002). "Gestión del Talento Humano". Bogotá; McGraw-Hill.
- RETTO MANRIQUE, Jesús (2014), "la Inteligencia Emocional y Actitud hacia el Proyecto Educativo Institucional de los docentes de las Instituciones Educativas del distrito de Huaura" - Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Tesis para optar el grado de Magister.
- Hernández Galicia, Estrella Iveth (2008). "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SUPERVISORES DE INDUSTRIAS CITRÍCOLAS DE MONTEMORELOS". Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requisitos para el grado de Maestría en Administración. Universidad de Montemorelos, Facultad de Ciencias Administrativas. Nuevo León, México. Agosto 2008.
- PEREIRA SAMAYOA, Sulma Valeska (2012). "NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL" (ESTUDIO REALIZADO CON EL PERSONAL DE LA EMPRESA SERVIPUERTAS S.A. DE LA CIUDAD

QUETZALTENANGO”. Tesis presentada para optar el título de Psicología Industrial/Organizacional. Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades. Quetzaltenango. Guatemala, febrero 2012.

- ARAUJO, María Carolina y LEAL GUERRA, Martín (2007). “INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICAS”. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales (CICAG). Universidad Rafael Beloso Chacín. Volumen 4 Edición N°2 – Año 2007. Venezuela.
- ROBERT K. COOPER, Ph. D. AYMAN Sawaf. La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones. Editorial Norma.
- Proyecto Educativo Institucional – PEI 2016 – 2018. Documento de Gestión Institucional revisado y aprobado por el Equipo Institucional Evaluación de Calidad.
- Proyecto Curricular Institucional – PCI 2016 – 2018. Documento de Gestión Institucional revisado y aprobado por el Equipo Institucional Evaluación de Calidad.
- Reglamento Interno – RI (En proceso de Actualización). Documento de Gestión Institucional a nivel de la Congregación para aplicación de los Centros Educativos Privados Santa Ana de Lima, Cuzco y Tacna.
- Nancy Paola De León Toledo (2012): Psicóloga Industrial/Organizacional, desarrolló la investigación “RELACIÓN

ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRATEGIAS DE MANEJO DE CONFLICTOS EN UNA EMPRESA DE LA CIUDAD DE GUATEMALA QUE BRINDA SERVICIOS DE COMERCIO INTERNACIONAL”.

- Marco de Buen Desempeño Docente”, aprobado mediante R.M. N°0547-2012-ED (27.12.2012). Lineamientos para Docentes de Educación Básica Regular, que contiene los criterios de bien desempeño docente a que se refiere el artículo 24 de la Ley N°29944, Ley de Reforma Magisterial.

ANEXOS

ANEXO N°01

RELACIÓN DE RELIGIOSAS QUE ASUMIERON LA DIRECCIÓN DEL C.E.P. SANTA ANA – TACNA

1932 - 2015

N°	Nombres y Apellidos	Período de Gestión	
		Desde	Hasta
01	Sor A. Genesis Battaglia	1953	1954
02	Sor A. Inés Núñez del Prado Arrieta	1955	1961
03	Sor A. Genesis Battaglia	1962	1962
04	Sor A. Rosa Occhi Giovanelli	1963	1968
05	Sor A. Stefanina Garbarino Cassasa	1969	1970
06	Sor A. Emma Menichini Barni	1971	1973
07	Sor A. María Rodríguez Prado	1974	1975
08	Sor A. Elena Navarro Soto	1976	1978
09	Sor A. Agnese Rusconi R.	1979	1983
10	Sor A. Hortencia Paniagua C.	1984	1986
11	Sor A. Juana Vásquez	1987	1989
12	Sor A. Noemí Vásquez Llerena	1990	1994
13	Sor A. Leonor Ruiz Raffo	1994	2007
14	Sor A. María Eugenia Calizaya Titora	2007	2015
15	Sor A. Flor de María Jáuregui Dextre	2016	Actual

Fuente: Proyecto Educativo Institucional – PEI 2016 – 2018. Documento de Gestión Institucional revisado y aprobado por el Equipo Institucional de Evaluación de la Calidad

Elaboración Propia.

ANEXO Nº 02

DEFINICIÓN DE VALORES INSTITUCIONALES

C.E.P. SANTA ANA - TACNA

Valor institucional	Definición Institucional
AMOR: "Hijas mías: ciertamente creo que Jesús habrá inspirado en vuestros corazones, nuevos y siempre vivos propósitos de amor y de perseverancia para seguirlo; y, con seguridad los habréis de cumplir". Madre Rosa Gattorno.	<p>Amor es la voluntad de extender el sí mismo de uno con el fin de promover el crecimiento espiritual propio o de otra persona.</p> <p>Es el principio que crea y sustenta las relaciones humanas con dignidad y profundidad. Es el catalizador para el cambio, el desarrollo y los logros.</p> <p>"El que ama viene de Dios está en Dios, Dios está en él y en él vive. El que no ama no conoce a Dios, porque Dios es amor."</p>
SOLIDARIDAD: "Dios mío, dame cien brazos para poder usarlos todos por ti". Madre Rosa Gattorno.	<p>La solidaridad es una actitud y un comportamiento. Actitud porque nos inclina a responder favorablemente a las necesidades de nuestro prójimo y un comportamiento cuando se concretiza en acciones. La solidaridad se convierte en una virtud al transformarse en participación.</p> <p>La solidaridad es la ayuda mutua que debe existir entre las personas, no porque se les conozca o sean nuestros amigos, simplemente porque todos tenemos el deber de ayudar al prójimo y el derecho a recibir la ayuda de nuestros semejantes.</p>
JUSTICIA	<p>Justicia es permitir que todos los hombres y todas las naciones del mundo tengan la posibilidad de crecer física, intelectual, moral y espiritualmente, reconociendo su dignidad y derechos inalienables.</p>
LIBERTAD	<p>La libertad es la voluntad de actuar con autonomía y responsabilidad en la realización de nuestro proyecto de vida respetando al otro.</p> <p>La libertad es el instrumento que puso Dios en manos del hombre para que éste realice su destino. (E. Castelar).</p>
VERDAD	<p>La verdad es Luz y es Vida. Por ello, la verdad, para el cristiano, antes que ser una doctrina, es la Persona de Cristo: "Yo soy la Luz del mundo", "Yo soy la Verdad". (M. Quoist).</p> <p>La verdad es lo que nos hace libres al actuar con transparencia, nos otorga y genera la confianza indispensable para amar sin reservas y entregarse plenamente, fin último de toda relación humana.</p>
IGUALDAD: "Si supieras hija lo mucho que Jesús te ama, enloquecerías por El y no cesarías de estrecharlo a tu corazón diciéndole: "mi amor, háblame, ordéname, que quiero hacer todo lo que te plazca" ... Madre Rosa G.	<p>La igualdad es un valor que ofrece la posibilidad de que cada ser humano tenga los mismos derechos y oportunidades.</p> <p>La igualdad es la base fundamental de toda sociedad libre y democrática, la única garantía de un sistema plenamente participativo, moderno y avanzado, en el que todas las personas podamos beneficiarnos de un proyecto común de bienestar social y calidad de vida.</p>

Fuente: Proyecto Educativo Institucional – PEI 2016 – 2018. Documento de Gestión Institucional revisado y aprobado por el Equipo Institucional de Evaluación de la Calidad.

Valor institucional	Definición Institucional
RESPONSABILIDAD	<p>Es un valor que está en la conciencia de la persona que le permite reflexionar, administrar, orientar, valorar y asumir las consecuencias de sus actos siempre en el plano de lo moral.</p> <p>Ser responsable es asumir las consecuencias de nuestras acciones y decisiones. Ser responsable también es tratar de que todos nuestros actos sean realizados de acuerdo con una noción de justicia y de cumplimiento del deber en todos los sentidos.</p>
RESPECTO	<p>“El respeto a la dignidad humana es el camino de la paz”</p> <p>Es reconocer apreciar y valorar a mi persona, así como a los demás y a mi entorno. Es establecer hasta dónde llegan mis posibilidades de hacer o no hacer, como base de toda convivencia en sociedad.</p> <p>Es el reconocimiento del valor inherente y los derechos innatos de los individuos y de la sociedad.</p>
PAZ: “Al hablar, al corregir, siempre sea con santa paz y que verdaderamente tales correcciones sean hechas sólo por dar gusto a Dios” Madre Rosa Gattorno.	<p>Paz, en el sentido bíblico, significa seguridad plena y próspera, “fruto de la justicia”. Es vivir bajo el respeto mutuo, tolerante y comprensivo para con los demás.</p> <p>Cristo puso gran énfasis en la transmisión de la paz, dando para ello el más sublime de los testimonios: “Mi paz os dejo, mi paz os doy”. Y la convirtió incluso en una fórmula de saludo: “La paz sea con vosotros” (J. Dagorne)</p>

Fuente: Proyecto Educativo Institucional – PEI 2016 – 2018. Documento de Gestión Institucional revisado y aprobado por el Equipo Institucional de Evaluación de la Calidad.

ANEXO N° 03

NÚCLEOS INSTITUCIONALES

A. NÚCLEO PASTORAL

NÚCLEO	HECHOS	DEFINICIÓN
PASTORAL	1. Formación cristiana y Programas de Fe.	Anuncio del mensaje de Cristo a través del testimonio y la Catequesis.
	2. Formación en el Carisma y la Espiritualidad	Dones que identifican a la Familia Santa Ana: Espíritu de Familia, Donación Materna y Paterna, Pobreza de Corazón.
	3. Actividades Litúrgicas	Acciones litúrgicas propuestas por la iglesia para cultivar nuestra FE durante el año. Celebración de la patrona del Colegio y Fundadora de la Congregación.
	4. Jornadas Retiros-campamentos y	Vivencia de la FE en todos los agentes de la comunidad educativa y la familia.
	5. Actividades Misioneras	Expresión de la Caridad en Acciones concretas que favorecen la promoción humana y cristiana.

Fuente: Proyecto Educativo Institucional – PEI 2016 – 2018. Documento de Gestión Institucional revisado y aprobado por el Equipo Institucional de Evaluación de la Calidad.

B. NÚCLEO TUTORÍA

NÚCLEO	HECHOS	DEFINICIÓN
TUTORIA	1. Plan tutorial	Estrategias para el cumplimiento de las normas educativas. Acciones y actividades de acuerdo a necesidades e intereses personales y grupales de las estudiantes.
	2. Escuela para Padres	Programa de Orientación a Padres y Madres a fin de revalorizar su rol y responsabilidad y propiciar la unión Familiar.
	3. Consejo Estudiantil	Estamento organizativo de las estudiantes que propende a su participación activa en la vida escolar.
	4. Perfiles	Características reales y actualizadas expresadas en las diversas dimensiones: socio afectivo, biológicas, espirituales personal y académica.
	5. Enfermería	Servicio que el colegio brinda para satisfacer las necesidades de salud y cuidado de nuestras estudiantes.
	6. Estudiantes	Situación académica y emocional. Situación Familiar por niveles y grados de estudio.

Fuente: Proyecto Educativo Institucional – PEI 2016 – 2018. Documento de Gestión Institucional revisado y aprobado por el Equipo Institucional de Evaluación de la Calidad.

C. NÚCLEO NORMAS EDUCATIVAS

NÚCLEO	HECHOS	DEFINICIÓN
NORMAS EDUCATIVAS	1. Normas de convivencia	Conjunto de lineamientos que regulan el desenvolvimiento actitudinal de las estudiantes de acuerdo a lo establecido en el perfil anexo de la institución educativa.
	2. Policía Escolar	Organización estudiantil encargada de mantener el orden y disciplina al interior y exterior de la I.E. Aquí las estudiantes ponen de manifiesto su espíritu de colaboración y ayuda desinteresada. Implica mayor grado de responsabilidad, pues la función que cumple demanda de cualidades especiales tales como aptitudes ético – morales, civismo, voluntad y perseverancia, de allí que su eficiente desempeño contribuirá al engrandecimiento de su Institución Educativa, comunidad y sociedad en general.
	3. Defensa Civil	Organización que tiene como objetivo formar una cultura de prevención, a través de acciones básicas de Doctrina de Defensa Civil en la población docente y estudiantil. Su objetivo es preparar a los agentes de la comunidad educativa, a través de las brigadas especiales para actuar adecuadamente en situaciones de riesgo.

Fuente: Proyecto Educativo Institucional – PEI 2016 – 2018. Documento de Gestión Institucional revisado y aprobado por el Equipo Institucional de Evaluación de la Calidad.

D. NÚCLEO ACADÉMICO

NUCLEO	HECHOS	DEFINICIÓN
ACADÉMICO	1. Metodología	Conjunto de estrategias y recursos que se utilizan en el desarrollo del proceso enseñanza - aprendizaje
	2. Programación	Planificación de competencia, habilidades y destrezas que abarcan los contenidos que se deben desarrollar en el alumno. Además del aspecto actitudinal.
	3. Evaluación	Recopilación de datos para la toma de decisiones, siendo esta permanente y continúa.
	4. Supervisión	Acompañamiento y ayuda en el proceso educativo para mejorar la enseñanza aprendizaje en el alumno.
	5. Proyectos	Planificación, ejecución y evaluación de actividades que surgen de acuerdo a una determinada problemática o necesidad.
	6. Talleres	Complemento del currículo para reforzar habilidades y destrezas en la estudiante.

Fuente: Proyecto Educativo Institucional – PEI 2016 – 2018. Documento de Gestión Institucional revisado y aprobado por el Equipo Institucional de Evaluación de la Calidad.

E. NÚCLEO RECURSOS HUMANOS

NÚCLEO	HECHOS	DEFINICIÓN
RECURSOS HUMANOS	1. Comunicación y relaciones humanas	Todos los miembros que trabajan en el Centro Educativo establecen relaciones humanas de correspondencia, propendiendo al desarrollo personal, grupal y a la satisfacción laboral. Es la interacción y convivencia armónica y solidaria.
	2. Liderazgo	Es una capacidad de dirigir, orientar, proponer, propiciar actividades positivas. Influencia, arte o proceso de influir sobre las personas para que se esfuercen en forma voluntaria y con entusiasmo para el logro de las metas del grupo.
	3. Estímulos y reconocimiento	Motivaciones positivas tangibles e intangibles.
	4. Formación Personal	Es todo lo que implica aprendizajes que alimenta todas las dimensiones de la persona para desenvolverse en la sociedad.

Fuente: Proyecto Educativo Institucional – PEI 2016 – 2018. Documento de Gestión Institucional revisado y aprobado por el Equipo Institucional de Evaluación de la Calidad.

F. NÚCLEO IDENTIDAD E IMAGEN INSTITUCIONAL

NÚCLEO	HECHOS	DEFINICIÓN
IDENTIDAD E IMAGEN INSTITUCIONAL	1. Misión	Una meta pre fijada en la que la comunidad educativa busca alcanzar en las estudiantes una formación integral en el carisma de la familia de Santa Ana
	2. Visión	Es la proyección que se tiene a largo plazo de las estudiantes para con la sociedad
	3. Actividades de identificación con la Institución Educativa.	Involucrarse activamente en las actividades que se programen. <ul style="list-style-type: none"> • Calendario Cívico • Actividades Especiales • Deportivas • Otras
	4. Marketing Educativo	Estrategias que promocionan la calidad del Colegio elevando la imagen de la Institución. (Anuario, pagina web...)

Fuente: Proyecto Educativo Institucional – PEI 2016 – 2018. Documento de Gestión Institucional revisado y aprobado por el Equipo Institucional de Evaluación de la Calidad.

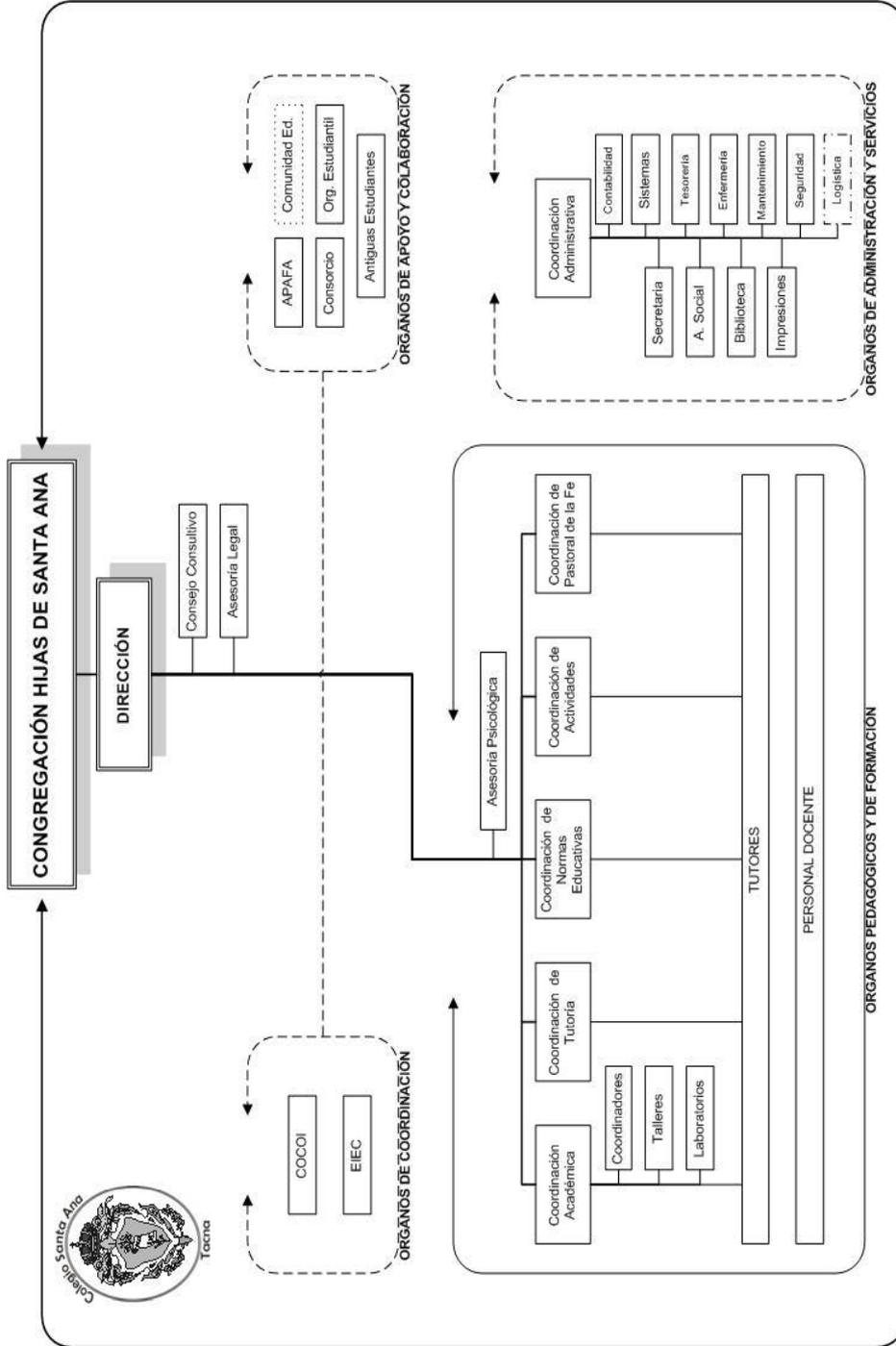
G. NÚCLEO ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

NÚCLEO	HECHOS	DEFINICIÓN
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN	1. Objetivos y principios del colegio	Son las directivas que guían y determinan la marcha de una institución
	2. Manual de organización y funciones	Documento que especifica el modelo organizativo de la institución y las funciones de cada estamento
	3. Reglamento interno	Documento que especifica las normas y sanciones de los miembros de la comunidad educativa
	4. Planificación, coordinación, ejecución, evaluación y control	Procesos administrativos que aseguran el éxito de la gestión y quehacer educativo a través del manejo eficiente de los recursos humanos materiales y económicos.
	5. Presupuesto	Organización de los recursos económicos de una institución, considerando los ingresos y egresos
	6. Remuneraciones	Compensación por el servicio prestado (mensual)
	7. Becas	Beneficio excepcional del monto de la pensión mensual, teniendo en cuenta la realidad familiar y el rendimiento académico y conductual del alumno.
	8. Infraestructura y equipamiento educativo	Adecuación, construcción y mantenimiento de los bienes inmuebles. Además, de la provisión de recursos materiales para el aprendizaje y la labor educativa en general.

Fuente: Proyecto Educativo Institucional – PEI 2016 – 2018. Documento de Gestión Institucional revisado y aprobado por el Equipo Institucional de Evaluación de la Calidad.

ANEXO N° 04

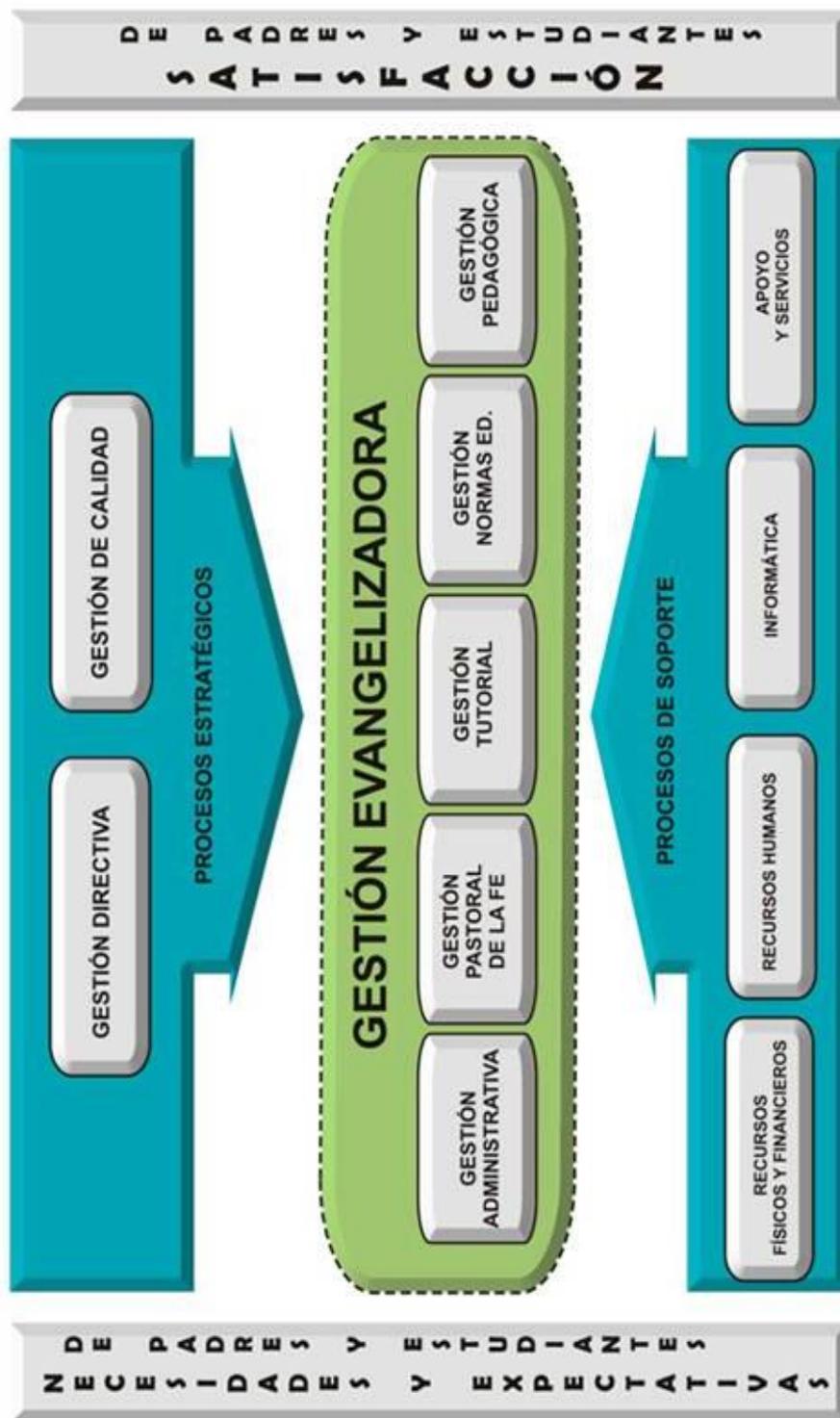
ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL



ANEXO Nº 05

MAPA DE PROCESOS DEL C.E.P. SANTA ANA – TACNA

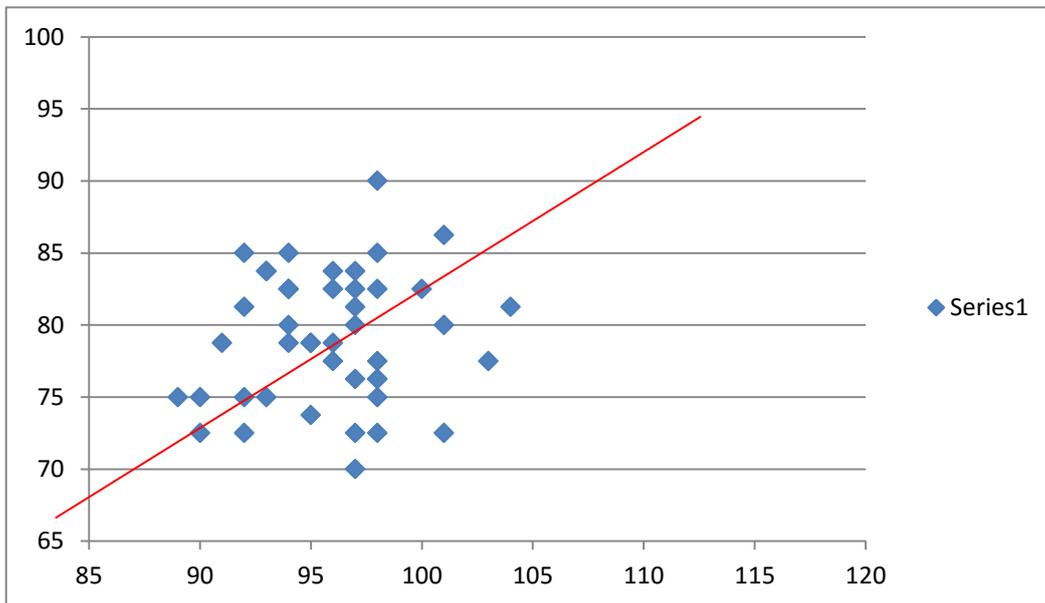
MAPA DE PROCESOS



ANEXO N° 06

Cuadro Estadístico de Medición del Coeficiente de la Correlación de Pearson							
Cant.	Edades	Evaluación de la IE X	Evaluación del desempeño Y		X ²	Y ²	XY
1	56	97	81.25		9409	6601.563	7881.25
2	34	95	73.75		9025	5439.063	7006.25
3	47	92	85		8464	7225	7820
4	36	92	81.25		8464	6601.563	7475
5	35	94	82.5		8836	6806.25	7755
6	33	94	78.75		8836	6201.563	7402.5
7	41	103	77.5		10609	6006.25	7982.5
8	37	101	72.5		10201	5256.25	7322.5
9	39	98	75		9604	5625	7350
10	48	97	83.75		9409	7014.063	8123.75
11	57	90	72.5		8100	5256.25	6525
12	39	93	83.75		8649	7014.063	7788.75
13	37	98	76.25		9604	5814.063	7472.5
14	49	96	77.5		9216	6006.25	7440
15	41	95	78.75		9025	6201.563	7481.25
16	42	97	70		9409	4900	6790
17	63	97	80		9409	6400	7760
18	49	91	78.75		8281	6201.563	7166.25
19	46	100	82.5		10000	6806.25	8250
20	34	97	76.25		9409	5814.063	7396.25
21	55	93	75		8649	5625	6975
22	40	96	78.75		9216	6201.563	7560
23	40	101	80		10201	6400	8080
24	34	98	77.5		9604	6006.25	7595
25	38	94	85		8836	7225	7990
26	60	89	75		7921	5625	6675
27	49	98	76.25		9604	5814.063	7472.5
28	46	96	61.25		9216	3751.563	5880
29	56	98	90		9604	8100	8820
30	40	94	80		8836	6400	7520
31	40	90	75		8100	5625	6750
32	70	96	82.5		9216	6806.25	7920
33	41	98	82.5		9604	6806.25	8085
34	38	96	83.75		9216	7014.063	8040
35	40	92	72.5		8464	5256.25	6670
36	47	97	82.5		9409	6806.25	8002.5
37	37	98	85		9604	7225	8330
38	46	97	72.5		9409	5256.25	7032.5
39	40	95	78.75		9025	6201.563	7481.25
40	40	92	75		8464	5625	6900
41	44	104	81.25		10816	6601.563	8450
42	44	101	86.25		10201	7439.063	8711.25
43	46	94	82.5		8836	6806.25	7755
44	34	93	83.75		8649	7014.063	7788.75
45	55	98	72.5		9604	5256.25	7105
∑		4315	3542.5		414263	280078.1	339777.5

Tabulación grafica de la correlación de los parámetros de Inteligencia y Desempeño



ANEXO Nº 07

TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL (TIE)

Instrucciones:

Al leer cada una de las siguientes afirmaciones, hágalo detenidamente para una mejor comprensión. Marque con un aspa (X) en el espacio a la derecha (Siempre, casi Siempre, A veces y Nunca). Considere la opción que es más apropiada, sobre todo aquella que refleje su forma de pensar. Será muy importante para los resultados que responda con la mayor sinceridad posible.

Preguntas		Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca
1	¿Me es fácil reconocer mis propias emociones?				
2	Identifico fácil y rápido el factor/evento desencadenante de mi emoción?				
3	¿Soy consciente del efecto (positivo o negativo) que ejerce mi comportamiento sobre los demás?				
4	Expreso con facilidad mis sentimientos (alegría, tristeza, enojo, etc.)				
5	Solicito abiertamente lo que quiero, Cuando me doy cuenta de mis necesidades				
6	¿Mantengo el control de mis reacciones?				
7	Cuando algo no me conviene, se decir NO				
8	Me recupero con facilidad de los malos momentos				
9	Ante situaciones nuevas e inesperadas, Reacciono positivamente				
10	¿Cuándo me encuentra en un ambiente o situación estresante me mantengo calmado?				
11	Procuró aprender de mis errores y faltas				
12	Cuando tengo que hablar en público y me siento nervioso domino con facilidad mis emociones y canalizo mi energía de forma positiva.				
13	Puedo realizar bien un trabajo sin necesidad de ser estimulado				
14	Ante la adversidad mantengo una actitud positiva				
15	Hago cosas lo mejor que puede				
16	Realizo bien mi trabajo y me esfuerzo sin esperar ser recompensado por ello				
17	Estoy orgulloso de mis logros y aportes				
18	Poseo iniciativa propia para empezar aquellas actividades que me brindan satisfacción				
19	Tengo la capacidad de escuchar a otra persona sin emitir juicios o dar consejos durante la conversación				
20	Se identificar los sentimientos de los demás				
21	Puedo dejar de lado mi punto de vista y ponerme en el lugar de las otras personas				
22	Al escuchar a otras personas me intereso por lo que sienten				
23	Ofrezco ayuda cuando los demás tienen problemas				
24	Percibo con facilidad las necesidades de los demás				
25	Afronto una crítica sin molestarme				
26	Cuando dicen algo que me molesta o no es de mi agrado lo expreso abiertamente con respeto				
27	Soy capaz de ser amable e iniciar una conversación con una persona que recién acabo de conocer				
28	Hablo de mí mismo con confianza a las demás personas				
29	Cuando trabajo en equipo me adapto fácilmente y coopero con el equipo				
30	Soy hábil para establecer y mantener relaciones amistosas				

Fuente: Elaboración Propia



PERÚ

Ministerio de Educación

Unidad de Gestión Educativa Local N° 06

Área de Gestión Pedagógica



"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"
"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú 2007 - 2016"

el uso de los recursos disponibles y la evaluación, en una programación curricular en permanente revisión.	4	Diseña creativamente procesos pedagógicos capaces de despertar curiosidad, interés y compromiso en los estudiantes, para el logro de los aprendizajes previstos.				- Sesión de aprendizaje (que evidencie procesos cognitivos y desarrollen los aprendizajes previstos). - Aplicación de la metodología participativa - Ficha de monitoreo
Puntaje:.....						

Dominio 2: Enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes

COMPETENCIAS	Nº	INDICADORES DE DESEMPEÑO	VALORACIÓN			FUENTE DE VERIFICACION
			1	3	5	
Competencia 3 Crea un clima propicio para el aprendizaje, la convivencia democrática y la vivencia de la diversidad en todas sus expresiones con miras a formar ciudadanos críticos e interculturales.	5	Resuelve conflictos en diálogo con los estudiantes en base a criterios éticos, normas concertadas de convivencia, códigos culturales, y mecanismos pacíficos.				- Plan y sesión de tutoría tomando en cuenta la resolución de conflictos. - Anecdotario como registro de ocurrencias para la resolución de conflictos. - Ficha de observación.
	6	Organiza el aula y otros espacios de forma segura, accesible y adecuada para el trabajo pedagógico y el aprendizaje, atendiendo a la diversidad.				- Informe de trabajo con las brigadas y equipos de organización de apoyo, para la ejecución del trabajo - Vº.Bº CONEI. - Organigrama funcional, nominal y estructural de estudiantes. - Fotografías actuales.
Competencia 4 Conduce el proceso de enseñanza con dominio de los contenidos disciplinares y el uso de estrategias y recursos pertinentes, para que todos los estudiantes aprendan de manera reflexiva y crítica en torno a la solución de problemas relacionados con sus experiencias, intereses y contextos.	7	Propicia oportunidades para que los estudiantes utilicen los conocimientos en la solución de problemas reales con una actitud reflexiva y crítica.				- Indicadores que demuestren la planificación de los criterios de evaluación. - Evaluación de la actitud frente al área. - Lista de cotejo.
	8	Utiliza recursos tecnológicos diversos y accesibles en el tiempo requerido y al propósito de la sesión de aprendizaje.				- Aplicación de las Tics en las sesiones de clase. - Hace uso de programas / software educativos en el desarrollo de su programación. - Ficha de control del aula de innovación y/ CRT.
	9	Maneja diversas estrategias pedagógicas para atender de manera individualizada a los				- La unidad, sesión de aprendizajes



PERÚ

Ministerio de Educación

Unidad de Gestión Educativa Local N° 06

Área de Gestión Pedagógica



"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"
"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú 2007 - 2016"

		estudiantes con necesidades educativas especiales.				adaptados. -Informe y/o ficha de acompañamiento de SAANE.
Competencia 5 Evalúa permanentemente el aprendizaje de acuerdo a los objetivos institucionales previstos, para tomar decisiones y retroalimentar a sus estudiantes y a la comunidad educativa, teniendo en cuenta las diferencias individuales y contextos culturales.	10	Utiliza diversos métodos y técnicas que permiten evaluar en forma diferenciada los aprendizajes esperados, de acuerdo al estilo de aprendizaje de los estudiantes.				-Instrumentos de Evaluación coherentes a los aprendizajes esperados, estilos y ritmos de aprendizaje de los estudiantes. -Matriz de evaluación
	11	Sistematiza los resultados obtenidos en las evaluaciones para la toma de decisiones y la retroalimentación oportuna.				-Consolidado de resultados y estadística interpretando los resultados. -Registro de evaluación.
	12	Evalúa los aprendizajes de todos los estudiantes en función de criterios previamente establecidos, superando prácticas de abuso de poder.				Fichas de autoevaluación, evaluación y heteroevaluación
						Puntaje:..... / 2

Dominio 3: Participación en la gestión de la escuela articulada a la comunidad

COMPETENCIAS	INDICADORES DE DESEMPEÑO	VALORACIÓN			FUENTE DE VERIFICACIÓN
		1	3	5	
Competencia 6 Participa activamente con actitud democrática, crítica y colaborativa en la gestión de la escuela, contribuyendo a la construcción y mejora continua del proyecto educativo institucional que genere aprendizajes de calidad.	13	Interactúa con sus pares, colaborativamente y con iniciativa, para intercambiar experiencias, organizar el trabajo pedagógico, mejorar la enseñanza y construir de manera sostenible un clima democrático en la escuela.			-Acta de reuniones -Fotos el trabajo en equipo en comisiones e informes de las comisiones.
	14	Desarrolla individual y colectivamente proyectos de investigación, innovación pedagógica y mejora de la calidad del servicio educativo de la escuela.			-Presentación de proyectos. - Informe documentado (avance y resultados de los productos obtenidos)
Competencia 7 Establece relaciones de respeto, colaboración y corresponsabilidad con las familias, la comunidad y otras instituciones del estado y la sociedad civil, aprovecha sus saberes y recursos en los procesos educativos y da cuenta de los resultados	15	Fomenta respetuosamente el trabajo colaborativo con las familias en el aprendizaje de los estudiantes, reconociendo sus aportes.			-Ejecución y participación de escuela de padres (informe de la comisión). -Participación activa en ferias y actividades culturales (informe de la comisión)
	16	Integra críticamente en sus prácticas de enseñanza, los saberes culturales y los recursos de la comunidad y su entorno.			-Uso de los recursos de la comunidad, evidenciándolo en su planificación en unidades, proyectos y sesiones de clase.
					Puntaje:.....



PERÚ

Ministerio de Educación

Unidad de Gestión Educativa Local N° 06

Área de Gestión Pedagógica



"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"
"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú 2007 - 2016"

Dominio 4: Desarrollo de la profesionalidad y la identidad docente

COMPETENCIAS	INDICADORES DE DESEMPEÑO	VALORACIÓN			FUENTE DE VERIFICACION
		1	3	5	
Competencia 8 Reflexiona sobre su práctica y experiencia institucional; y desarrolla procesos de aprendizaje continuo de modo individual y colectivo para construir y afirmar su identidad y responsabilidad profesional.	17	Participa en experiencias significativas de desarrollo profesional, en concordancia con sus necesidades, las de los estudiantes y las de la escuela.			-Presenta proyectos de mejora - informe documentado del avance. -Resultados de los productos obtenidos.
	18	Participa en la generación de políticas educativas de nivel local, regional y nacional, expresando una opinión informada y actualizada sobre ellas, en el marco de su trabajo profesional.			-Representa a su IIEE. en eventos, como de líderes, congresos y otros.
Competencia 9 Ejerce su profesión desde una ética de respeto a los derechos fundamentales de las personas, demostrando honestidad, justicia, responsabilidad y compromiso con su función social.	19	Actúa de acuerdo a los principios de la ética profesional docente y resuelve dilemas prácticos y normativos de la vida escolar en base a ellos.			-Asiste puntualmente a la IIEE. -Promueve las normas de convivencia suscribe actas de Conciliación -Participación en la aplicación de la normatividad vigente en la resolución de conflictos buscando la mejora de la escuela (Acta de CONEI y Conciliación)
	20	Actúa y toma decisiones respetando los derechos humanos y el principio del bien superior del niño y el adolescente.			- Disertación en las fechas cívicas(informe de la comisión) - Actas de reuniones las diferentes tomas de decisiones buscando el bienestar de los estudiantes.
		Puntaje:.....			

RESULTADO GENERAL

Dominio 1: X
 Dominio 1: Y
 Dominio 1: Z
 Dominio 1: W
Puntaje Final: X + Y + Z + W

4

Firma del docente:

NOTA IMPORTANTE: SE CONSIDERA APTO PARA SER ACREEDOR A UNA RESOLUCIÓN DE FELICITACIÓN POR MPARTE DE LA UGEL N° 06 A LOS DOCENTES QUE OBTENGAN LA NOTA PROMEDIO DE 16 A 20.

Firma la comisión evaluadora (CONEI)