



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**INCIDENCIA DE LA INTELIGENCIA
EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ.**

Autor (a): Cirianny Emperatriz Pérez Rodríguez
C.I: 24.644.482

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono:(0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**INCIDENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ.**

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de
de Licenciado (a) en Administración de Empresas

Autor (a): Cirianny Emperatriz Pérez Rodríguez

Tutor (a): Dra. Belkys Suárez M.

San Diego, mayo 2019



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
COORDINACIÓN DE PASANTIA Y TRABAJO DE GRADO**

ACTA N° 00044-1-2019
San Diego, 24 de Abril del 2019

Ciudadana
Cirianny Emperatriz Pérez Rodríguez
C.I.24.644.482

Cumplo con informarle que la Comisión de Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar el Proyecto de Trabajo de Grado, presentado por usted titulado: **“Incidencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral del personal Administrativo de la Universidad José Antonio Páez”**, como requisito para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas.

Sin otro particular, se suscribe de usted,

Atentamente,



Dra. Belkys Suárez Montoya
Decana de la Facultad de Ciencias Sociales

“Se Aprueba Proyecto (Anexo L) sin revisión Metodológica”.

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Belkys Suárez Montoya, portador(a) de la cédula de identidad N° V- 8.136.329, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por el(la) ciudadano(a) Cirianny Emperatriz Pérez Rodríguez, portador(a) de la cédula de identidad N° V- 24.644.482, titulado INCIDENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado(a) en Administración de Empresas, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los 15 días del mes de Mayo del año dos mil 2019.



Dra. Belkys Suárez Montoya.

V- 8.136.329

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo quiero dedicar a los seres que más amo en mi vida:

A DIOS PADRE, DIOS HIJO Y DIOS ESPIRITU SANTO, por guiar y cuidar cada paso que doy y brindarme salud, fuerza y sabiduría para culminar esta nueva etapa de mi vida.

A mis padres: Neudy Pérez y Zuly Rodríguez de Pérez por ser los pilares fundamentales de este logro y por la crianza que me han permitido llevar por buen camino el cumplimiento de mis metas anheladas .

A mi hermano Diego, por estar presente y apoyarme durante el transcurso de mi carrera.

Y por último, pero no menos importante me dedico este trabajo, como símbolo de que si se puede y que a pesar de la situación del país, logre culminar con éxito este propósito de vida.

Dios los Bendiga por Siempre

AGRADECIMIENTOS

En el transcurrir hacia el aprendizaje, en el que se sitúa la presente investigación, quiero exponer mi agradecimiento a:

En primer lugar, a Dios Todo Poderoso por iluminar mi camino y darme la verdadera fortaleza para continuar adelante y finalizar con éxito esta meta.

A mis padres y mi hermano, por apoyarme y guiarme al logro de la meta planteada como propósito de vida.

A la Universidad José Antonio Páez, por darme la oportunidad de formarme en ella y brindarme la enseñanza en el transcurso de la escolaridad.

Al personal administrativo, quienes amablemente me proporcionaron la información necesaria para poder realizar el presente trabajo.

A mi tutora Dra. Belkys Suárez, por guiarme, apoyarme y hacer relucir mi potencial como profesional en cuanto a la realización de esta investigación, sin ella no fuese posible este resultado.

A la Familia Torres Sánchez e igualmente al Profesor Salvador Ligas, por ayudarme cuando más lo necesitaba.

A mis amigas y compañeras de estudio Ashley Silva y Pierina Lo Presti, por los momentos compartidos durante el transcurrir de nuestra carrera.

Muchas Gracias
Cirianny, (2019)

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**INCIDENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE
LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

Autor(a): Cirianny Emperatriz Pérez Rodríguez

Tutor(a): Dra. Belkys Suárez Montoya

Fecha: mayo 2019

RESUMEN INFORMATIVO

El objetivo de esta investigación fue el de analizar la incidencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Universidad José Antonio Páez. Teóricamente la investigación está orientada por: a) Teoría de la Inteligencia Emocional propuesta por el autor Daniel Goleman y b) Teoría de Inteligencias Múltiples presentada por Howard Gardner. El tipo de investigación a ser asumido por la autora está direccionado bajo el enfoque cuantitativo centrado en el paradigma positivista, de naturaleza empírica, descriptiva, con diseño no experimental de campo. La población objeto de estudio está constituida por treinta y dos (32) empleados administrativos de la Universidad José Antonio Páez. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Para el análisis de los datos se empleó la estadística descriptiva, en donde se presentan los resultados en términos de porcentajes, a través de la estructura: integración de los datos, gráfico y análisis para cada uno de los ítems planteados de acuerdo a los propósitos del estudio. Los resultados obtenidos en la investigación permitieron dar respuesta a los objetivos propuestos y concluir que: la inteligencia emocional influye en todo el accionar del ser humano con repercusión en el desempeño laboral organizacional.

Descriptor: Inteligencia, Desempeño Laboral, Incidencia, Personal administrativo

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	Pág
Dedicatoria.....	v
Agradecimientos.....	vi
Resumen.....	vii
Índice de Cuadros.....	xi
Índice de Gráficos.....	xii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del Problema.....	4
1.1.1. Formulación del Problema.....	7
1.2. Objetivos de la Investigación.....	7
1.2.1. Objetivo General.....	7
1.2.2. Objetivos Específicos.....	7
1.3. Justificación de la Investigación.....	8
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO .	
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	10
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	10
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	14
2.2. Antecedentes de la Institución Objeto de la Investigación.....	15
2.3. Bases Teóricas.....	19
2.3.1. Teoría de la Administración Científica.....	19

2.3.2. Teoría de las Relaciones Humanas.....	21
2.3.3. Teoría de las Inteligencias Múltiples.....	22
2.3.4 Teoría de la Inteligencia Emocional	24
2.3.5. Modelo de la Inteligencia Emocional.....	25
2.3.6. Medición de la Inteligencia Emocional.....	29
2.3.7. Desempeño Laboral.....	31
2.4. Bases Legales.....	32
2.5. Definición de Términos Básicos.....	34
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Diseño de la Investigación.....	36
3.2. Tipo de Investigación.....	37
3.3. Modalidad de la Investigación.....	38
3.4. Población y Muestra.....	38
3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	43
3.6. Validez y Confiabilidad.....	44
3.7. Técnicas de Análisis.....	46
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1. Resultados de la Investigación.....	48
4.1.1 Caracterización de la Población.....	48
4.1.1.1.Edad.....	49
4.1.1.2. Sexo.....	51
4.1.1.3. Años de Servicio.....	52

4.1.1.4. Grado de Instrucción.....	54
4.1.1.5. Dependencia.....	56
4.1.1.6. Condición.....	58
4.1.1.7. Escalafón.....	60
4.1.1.8. Cargo.....	62
4.2. Aplicación del Instrumento.....	64
4.3. Análisis e Interpretación de los Resultados.....	65
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
Conclusiones.....	97
Recomendaciones.....	101
REFERENCIAS.....	102
ANEXOS	
A Estructura Organizativa de la Institución.....	106
B Instrumento.....	107
C Constancia de Validación de Expertos.....	109
D Confiabilidad del Instrumento Aplicado.....	113

ÍNDICE DE CUADROS

CONTENIDO

CUADROS	Pág
1. Modelos Asociados a la Inteligencia Emocional	28
2. Población clasificada por cargo	39
3. Población clasificada por Dependencia	40
4. Caracterización de la Población / Muestra.....	40
5. Tipología de la Investigación.....	41
6. Cuadro Técnico Metodológico.....	42
7. Valores de Confiabilidad	46
8. Distribución Por Edad.....	49
9. Distribución por Sexo	51
10. Distribución por Años de Servicio.....	52
11. Distribución por Grado de Instrucción.....	54
12. Distribución por Dependencia	56
13. Distribución por Condición.....	58
14. Distribución por Escalafón	60
15. Distribución por Cargo	62
16. Integración de Datos por la Aplicación del Instrumento	64
17. Inteligencia Emocional	66
18. Influencia de las Emociones en el Desempeño Laboral	67
19. Influencia de las emociones en las decisiones	68
20. Fomento de la Inteligencia Emocional en el Campo Laboral.....	69
21. Inteligencia Emocional y el Éxito Personal	70
22. Dominio del Estrés.....	72
23. Limitaciones en el cumplimiento de las funciones	73

24. Control de las emociones	74
25. Aceptación de Críticas	75
26. Actitud Positiva ante Situaciones Desfavorables.....	77
27. Motivación y Desarrollo Profesional	78
28. Empatía en el Trabajo	79
29. Animar a otros Compañeros	80
30. Ayuda a sus Compañeros.....	81
31. Orientación de sus Compañeros.....	83
32. Influencia de las Emociones en la Ejecución de las Funciones	84
33. Coordinación de un Trabajo con un Compañero	85
34. Rendimiento Laboral y su Estado de Ánimo	87
35. Capacidad para Resolver Problemas	88
36. Influencia de las Emociones al Corregir el Trabajo de un Compañero	89

ÍNDICE DE CUADROS

CONTENIDO

CUADROS	Pág
37. Lleva a cabo el desarrollo de sus ideas a pesar de las dificultades	90
38. Entrega del Trabajo en el Tiempo Estipulado.....	91
39. Asumir Responsabilidades de Algún Compañero	92
40. Capacidad de Identificar sus Emociones y la de los demás.....	94
41. Interés al Escuchar a sus Compañeros	95

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO

GRÁFICOS	Pág
1. Distribución por Edad.....	49
2. Distribución por Sexo	51
3. Distribución por Años de Servicio.....	52
4. Distribución por Grado de Instrucción.....	54
5. Distribución por Dependencia	56
6. Distribución por Condición.....	58
7. Distribución por Escalafón.....	60
8. Distribución por Cargo	62
9. Inteligencia Emocional	66
10. Influencia de las Emociones en el Desempeño Laboral.....	67
11. Influencia de las Emociones en las Decisiones	68
12. Fomento de la Inteligencia Emocional en el Campo Laboral.....	69
13. Inteligencia Emocional y el Éxito Personal	70
14. Dominio del Estrés.....	72
15. Limitaciones en el cumplimiento de las funciones	73
16. Control de las emociones	74
17. Aceptación de Críticas	76
18. Actitud Positiva ante Situaciones Desfavorables.....	77
19. Motivación y Desarrollo Profesional	78
20. Empatía en el Trabajo	79
21. Animar a otros Compañeros	80
22. Ayuda a sus Compañeros	82
23. Orientación de sus Compañeros.....	83

24. Influencia de las Emociones en la Ejecución de las Funciones	84
25. Coordinación de un Trabajo con un Compañero	86
26. Rendimiento Laboral y su Estado de Ánimo	87
27. Capacidad para Resolver Problemas	88
28. Influencia de las Emociones al Corregir el Trabajo de un Compañero	89
29. Desarrollo de las Ideas	90
30. Entrega del Trabajo en el Tiempo Estipulado.....	92
31. Asumir Responsabilidades de Algún Compañero	93
32. Capacidad de Identificar sus Emociones y la de los demás	94
33. Interés al Escuchar a sus Compañeros	95

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las organizaciones se han visto en la necesidad de mejorar su desempeño laboral para fortalecer su competitividad y poder sostenerse de manera óptima en el tiempo, para ello constantemente se encuentran en busca de estrategias que les permitan identificar los factores que influyan en dicho desempeño y poder así lograr la mejora de sus procesos.

Durante mucho tiempo las emociones han sido prácticamente ignoradas en el contexto laboral ya que solo se ha valorado la excelencia en el puesto de trabajo a través de pruebas de cociente intelectual (IQ) o de la preparación académica y técnica del trabajador.

No obstante, los investigadores y las organizaciones empezaron a detectar hace unas décadas que las capacidades y habilidades necesarias para tener éxito en la vida eran otras, y éstas no eran evaluables mediante ningún test de inteligencia. Prueba de ello, es que empezaron a ganar terreno algunas teorías de la inteligencia que intentaban comprenderla desde puntos de vistas diferentes, tales como la Teoría de las Inteligencias Múltiples de Howard Gardner o la Inteligencia Emocional que popularizó Daniel Goleman.

Actualmente el entorno laboral, se caracteriza por ser un ambiente altamente competitivo, con una fuerte presión por los resultados y la eficacia, algunos aspectos que se cuentan como las más demandados por las empresas son: saber escuchar y comunicar de forma efectiva, adaptabilidad y respuestas creativas ante los obstáculos y reveses, espíritu de equipo, habilidad para negociar y resolver los desacuerdos que se presenten dentro del equipo de trabajo, dominio personal, confianza en si mismo, motivación para trabajar en pos de un objetivo, efectividad en la organización, deseo de contribuir, potencial para el liderazgo. Aspectos antes mencionados que tienen que ver con la Inteligencia Emocional, es decir, la habilidad de identificar, comprender y regular las emociones propias y las de los demás.

En relación con la organización objeto en estudio, se elige a la Institución Universidad José Antonio Páez, esta es una organización privada ubicada en Venezuela dedicada al área educativa, formación y trasmisión de conocimientos para el talento humano que ingresa a la empresa para: a) profesionalizarse y obtener un título o b) el que ingresa para ofertar su fuerza de trabajo como trabajador, empleado de la empresa. Siendo este el objetivo principal de su creación (razón social), es por ello, que es de importancia alinear y combinar los principios, la cultura empresarial de la empresa, así como el buen criterio de la gerencia, las técnicas, la experiencia, herramientas y las prácticas apropiadas que permita a los directivos planear, dirigir, analizar y controlar todas las actividades que involucra la gestión administrativa empresarial en pro de la búsqueda de la eficiencia y efectividad organizacional, a los efectos de garantizar un efectivo desempeño laboral de sus empleados y con ello alcanzar el máximo nivel de competitividad en el ámbito organizacional.

El presente trabajo tuvo como propósito investigativo. Analizar la incidencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Universidad José Antonio Páez, ubicada en San Diego Estado Carabobo.

En ese sentido, la investigación planteada se estructuró de acuerdo al siguiente esquema:

El Capítulo I, acá se presenta el planteamiento del problema, donde se describe el contexto que involucra la realidad problemática de la organización, también se formula la interrogante de la investigación, adicionalmente, se establecen los objetivos o propósitos del estudio, finalmente, se desarrolla la justificación teórica del nivel de importancia de la investigación.

El Capítulo II, este se encuentra referido a la revisión del estado de arte del problema, en él se describe la indagación bibliográfica de la temática de interés, a ser considerados como antecedentes de la investigación. También se plantean los autores a ser utilizados como referentes teóricos que apoyan o sustentan a la investigación, así como las teorías relacionadas con el estudio las bases teóricas y las definiciones de términos básicos usados para el desarrollo de la investigación.

El Capítulo III, comprende el marco metodológico de la investigación, el cual hace referencia a los siguientes aspectos: metodología propuesta para el estudio, tipo de investigación, diseño, técnicas e instrumentos, técnica análisis de datos, estrategias, población y muestra.

El Capítulo IV, en este espacio se describirá los resultados obtenidos en la investigación mediante su análisis e interpretación.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones que se derivan de la investigación elaborada. Así como también se incluye la lista de referencias bibliográficas de los autores citados en el desarrollo del estudio y los anexos que soportan el presente trabajo de grado.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

En este apartado se esboza la situación problemática que se desea desarrollar en la investigación.

En la actualidad, las organizaciones modernas han generado cambios muy significativos en los procesos funcionales y operativos que la conforman, ya sean en los ámbitos administrativos, de talentos humanos, materiales, financieros, entre otros; Por lo tanto, encaminar una empresa hacia la competitividad y mejorar su calidad, constituye un desafío continuo, dado que precisan de procedimientos que se manejen con rapidez, eficiencia y eficacia. De esta manera se obtiene un buen desempeño y en consecuencia una rentabilidad razonable. Sin embargo, a medida que las organizaciones continúan diversificándose, las posibilidades de problemas en el trabajo se intensifican.

Normalmente los gerentes, suelen enfrentarse a uno o más de los tres niveles potenciales de conflicto: problemas con los empleados, con el equipo o con toda la organización. A menudo las causas subyacentes de estos problemas se deben a la falta de fluidez emocional.

Es por eso que, en el mundo organizacional se está cada día más convencido de que aquellas personas que más alto o más rápidamente ascienden en sus carreras profesionales son aquellas que poseen un mayor coeficiente de inteligencia emocional. Esto debido a que, la inteligencia general requiere tiempo y calma, en cambio con la inteligencia emocional se necesita de rapidez, es decir, el hombre primitivo cuando

vislumbraba una sombra tenía solo milésimas de segundos para decidir si había localizado una presa o si la presa era él.

Con referencia a lo anteriormente expuesto, se puede definir a la Inteligencia Emocional como la capacidad de comprender las emociones y conducirlas, de tal manera que puedan ser utilizadas para guiar tanto a la conducta como a los procesos de pensamientos, y así producir mejores resultados. En ella, se incluyen las habilidades de: percibir, juzgar y expresar la emoción con precisión; contactar con los sentimientos propios o generarlos para facilitar la comprensión de los mismos o los de otra persona; entender las emociones y el conocimiento que de ellas se deriva y regular las mismas a fin de manejar el estrés, lograr la consecución de las metas establecidas y superar obstáculos sin dañarse ni dañar a los demás, en el mismo tiempo en el que se usa para promover el propio crecimiento emocional e intelectual.

Esto sin dejar de reconocer la importancia que tiene el cociente intelectual y la pericia para el logro de los objetivos de desarrollo en la empresa. Sin embargo, Goleman (1995:35), señala que el “en el mejor de los casos, el Coeficiente Intelectual parece aportar tan solo un 20% de los factores determinantes del éxito (lo cual supone que el 80% restante depende de otra clase de factores)” entendiéndose por otros factores como inteligencia emocional, es decir, el éxito de la empresa obedecería nada menos que en un 80 por ciento a este relevante factor.

Hoy en día las organizaciones Venezolanas se enfrentan a grandes retos, puesto que la situación política, económica y social por la cual atraviesa el país, hace que el talento humano, el cual es lo más valioso que puede tener una empresa, sea complicado de manejar, reduciendo la productividad general de la misma. Al mismo tiempo, como uno de los efectos más dañinos de la situación económica actual en Venezuela, se ha agudizado la escasez de profesionales capacitados para ejercer funciones dentro de una empresa. Esto se debe a que los empleados se sienten cada vez menos motivados a trabajar en puestos que les brindan beneficios mínimos que, en muchos casos, ni siquiera le bastan para satisfacer sus necesidades básicas, es allí

en donde se da a conocer el uso de la inteligencia emocional de cada empleado para sobrellevar los escenarios cambiantes del país.

En ese sentido, en la actualidad y en este mundo complejizado, globalizado y competitivo es de gran importancia que las empresas estén a la búsqueda de nuevos enfoques, paradigmas y modas gerenciales que les permitan adaptarse a las nuevas realidades y desafíos del contexto donde operan. Es por ello, que reviste de importancia que las organizaciones estén atentas a enfoques como la inteligencia emocional, que le permita formular estrategias aplicadas a los procesos administrativos que contribuya con los propósitos organizacionales en menor tiempo, con mayor efectividad y alineando la disponibilidad de todos sus recursos; haciendo énfasis en el recurso humano, puesto que este es el que ejecuta todos los procesos administrativos y a través de él es que las empresas alcanzan la verdadera ventaja competitiva.

Por otro lado, en el caso de las Universidades, estas no escapan de las realidades antes descrita en el párrafo anterior, es por ello que se realizó este estudio en una organización educativa del país, a los fines de indagar el desempeño del personal administrativo de la institución objeto de la investigación, con la finalidad de describir la incidencia que ejerce la inteligencia emocional en cuanto al desempeño en la ejecución de sus funciones diarias dentro de la organización frente a la situación económica, política y social por la cual atraviesa el país .

Es importante destacar, que la institución Universidad José Antonio Páez, actualmente se encuentra atravesando graves dificultades entre las que se puede mencionar:

1. Alto índice de rotación de personal administrativo.
2. Ausencia de talento humano con experiencia para desempeñar cargo de mayor nivel.
3. Desmotivación laboral.
4. Saturación de trabajo.
5. Dificultad en tiempos de atención para estudiantes y público en general.

Conforme con lo antes expuesto, se hace necesario realizar una investigación orientada a Analizar la incidencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Universidad José Antonio Páez, asumiendo dicha empresa como el objeto en estudio.

1.1.1. Formulación del Problema

En la presente investigación se plantea en líneas generales, dar respuesta a la interrogante planteada a saber:

¿De qué manera incide la Inteligencia Emocional en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Universidad José Antonio Páez, ubicada en San Diego Estado Carabobo?

En ese sentido, y partiendo de la interrogante planteada se formularon los siguientes objetivos investigativos:

1.2. Objetivos de la Investigación

Para esta investigación se planteó como objetivo central el siguiente:

1.2.1. Objetivo General

- Analizar la incidencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Universidad José Antonio Páez, ubicada en San Diego Estado Carabobo.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar el manejo de la Inteligencia Emocional del Personal Administrativo de la Universidad José Antonio Páez, ubicada en San Diego Estado Carabobo.
- Describir los factores de la Inteligencia Emocional que inciden en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Universidad José Antonio Páez, ubicada en San Diego Estado Carabobo.

- Determinar la incidencia de la Inteligencia Emocional en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Universidad José Antonio Páez, ubicada en San Diego Estado Carabobo.

1.3. Justificación

- **Personal**

La realización de esta investigación es producto de inquietudes, interrogantes presentes en la autora que quisiera despejar a través del desarrollo del mismo, pues considera que la temática es relevante para el campo laboral organizacional.

El presente estudio, tiene el propósito de convertirse en un documento que demuestre la incidencia de la inteligencia emocional con el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Universidad José Antonio Páez, frente a un escenario tan cambiante como es el que vive en la actualidad el venezolano. Como bien se sabe, las emociones dominan la forma de responder, de comunicarse, de comportarse, es decir, las respuestas están determinadas por cómo se sienten las personas y esta a su vez determina como funcionan en el lugar de trabajo, por tanto, estas emociones que conforman la inteligencia emocional, tienen que ser atendidas en el día a día de una manera personal y social, más si en el lugar de trabajo existe una comunicación directa con estudiantes y colegas, y esto se encuentra directamente relacionado con el logro de los objetivos institucionales como los son el otorgamiento de conocimientos, brindar información administrativa y/o solventar problemas académicos.

- **Organizacional**

La importancia de esta investigación radica en el hecho de que proporcionará información relevante en cuanto a la destacada relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Universidad José Antonio Páez, esto a partir de la identificación de los resultados del estudio que en materia de inteligencia emocional se logre detectar y que puedan afectar directamente el desempeño laboral, luego de esto se estará en condición de brindar nuevos aportes informativos en relación a como la inteligencia emocional influye en el desempeño

laboral y como se motivaría al personal administrativo para incrementar su inteligencia emocional de tal manera que mejore la gestión administrativa.

- **Académico**

Desde el punto de vista académico, esta investigación se justifica porque podría convertirse en un nuevo elemento de consulta y de información en la Universidad José Antonio Páez para aquellos estudiantes que en el futuro deseen realizar investigaciones relacionadas al tema de objeto de estudio. Para la investigadora, el estudio brinda la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de su formación académica, al mismo tiempo en el que se prepara para incursionar en el mercado laboral, al tener presente las nociones básicas referentes a la inteligencia emocional y como esta afecta al desempeño profesional dentro de una organización. Por lo que se puede decir que, a nivel personal, sirve para el conocimiento teórico práctico y el desenvolvimiento profesional en cuanto a la forma de resolver y adaptarse rápidamente a situaciones cambiantes que requerirán de la toma de decisiones acertadas.

Finalmente, la investigación a ser realizada se considera pertinente pues apoyará y contribuirá con la línea de investigación: Crecimiento Gerencial a través del conocimiento, adscrita a la Escuela de Administración de Empresa de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez. El cual orienta al estudio de lo humano en el contexto empresarial y en las interacciones e interrelaciones del mundo de las organizaciones orgánicas y sistémicas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de la investigación están referidos a los estudios previos que se relacionan directa o indirectamente con la temática planteada, los cuales se presentan a continuación:

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Arribasplata Lizaura (2018), presentó un trabajo titulado “**Inteligencia emocional en el desempeño docente de la I.E N° 8183 Pitágoras de Puente Piedra, 2018**”, con finalidad de optar el grado académico de: *Magister* en Problemas de Aprendizaje en Lima, Perú, dicho trabajo se encuentra publicado en la web.

La metodología de la investigación se realizó bajo el diseño no experimental transeccional, tipo de investigación aplicativo descriptivo y correlacional causal, apoyándose en el método hipotético deductivo. La población de estudio estuvo conformada por 28 maestros del nivel de primaria, en cuanto a la recolección de datos, se utilizó la técnica de la encuesta haciendo uso de un instrumento de escala ordinal para medir la inteligencia emocional, validado por Barón Ice:Na y adaptación y estandarización del inventario de inteligencia emocional, también utilizó el instrumento de las Rubricas de Observación de Aula para medir el desempeño docente del aula. Su objetivo general fue determinar la incidencia de la inteligencia

emocional en el desempeño docente de la I.E-Pitágoras-Puente Piedra-2018.

Los resultados obtenidos después del acopio, proceso y el análisis de datos, mostraron la dependencia de la variable de inteligencia emocional sobre la variable de desempeño docente, con esto pudo concluir que se logrará mejorar el desempeño docente manejando adecuadamente la inteligencia emocional, para ello recomienda promover charlas con apoyo de personal psicológico para orientar a los docentes sobre el manejo óptimo de su inteligencia emocional, para que en todo momento puedan brindar una solución adecuada ante los problemas que se les presenten.

A través del trabajo anteriormente mencionado, se obtuvo un aporte significativo para la presente investigación, al visualizar los métodos e instrumentos utilizados para determinar la inteligencia emocional y así demostrar la incidencia que tiene la misma sobre el desempeño laboral de una organización.

Fajardo Rosario (2017), egresada de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, realizó una investigación titulada: **“La Inteligencia Emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de ESSALUD EN LÍNEA LIMA- 2017”** con la finalidad de optar por el título de *Magister* de Gestión Pública en Lima, Perú, el presente trabajo se encuentra publicado en la web.

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo básico, desarrollado bajo un diseño correlacional, utilizando la técnica de la encuesta, aplicada a una población comprendida por 175 trabajadores del centro de Atención de Llamadas del Seguro Social, aplicó cuestionarios a una muestra de 120 teleoperadoras y utilizó la prueba de correlación de rho se Spearman para la contrastación de las hipótesis. El objetivo principal de este trabajo de grado fue determinar la relación de causa entre la inteligencia Emocional y el desempeño laboral en las teleoperadoras de Essalud en Línea Lima que atienden el Centro de Atención de Llamadas del Seguro Social.

Una vez analizado los resultados, se concluyó que, si existía una relación significativa y directa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, y se recomendó a las autoridades y directivos del Seguro Social de Salud la adopción de políticas internas que permitan promover el fortalecimiento y evaluación continua para el mejoramiento del desarrollo de la Inteligencia Emocional puesto que se demostró la influencia que esta ejerce en el desempeño laboral de las teleoperadoras.

El presente antecedente guarda estrecha relación con la investigación, ya que ambas buscan demostrar la incidencia de la Inteligencia Emocional en el desempeño laboral de un personal que constantemente trata con un público, además hizo uso de uno de las técnicas que se utilizará en el presente estudio como lo es la encuesta.

Por otra parte, Yabar Kathya (2016), realizó un trabajo titulado: **“Niveles de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el personal de Salud Administrativo de la Micro Red La Molina- Cieneguilla”** presentado en la Universidad San Martín de Porres como requisito para optar por el grado de *Magister* en Gerencia de Servicios de Salud en Lima, Perú, dicho trabajo se encuentra publicado en la web.

Metodológicamente, se consideró una investigación básica en el nivel descriptivo y correlacional, con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental: transversal: correlacional. Como técnicas de recolección utilizó el Bar-On Emotional Quotient Inventory: Short (EQ-i:S) y un cuestionario validado por profesionales para determinar el desempeño laboral. Este estudio tenía como principal objetivo determinar si la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina- Cieneguilla.

Una vez analizado los resultados se concluye que estadísticamente si existe una relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. La autora recomendó implementar o diseñar propuestas que fomenten, mejoren y mantengan los

niveles de excelencia y altos niveles de inteligencia emocional; así como también hacer uso de las emociones y sentimientos identificados, no permitiendo de esta manera que algún factor de la inteligencia emocional, que no se encuentre adecuadamente desarrollado, le afecte el resto de las emociones o sentimientos.

La investigación anterior contribuye al presente estudio, la utilización de otros instrumentos para medir la incidencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral, además de que permitió evidenciar que la Inteligencia Emocional es indispensable para el desempeño y el logro de mejoras significativas en el ámbito laboral, ya que proporciona habilidades necesarias para los empleados tales como la conformación de equipos de trabajo de alto rendimiento y productividad en la organización.

Por otro lado, Canaza Jorge, Larriviere Aldo y Ramirez Juan (2015), realizaron un trabajo de grado titulado **“Estudio de la Relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de C.E.P Santa Ana- Tacna 2015”** presentado en la Neumann Bussiness School para obtener el título de *Magister* en administración de negocios en Tacna, Perú; dicha investigación se encuentra publicada en la web.

Metodológicamente estuvo enmarcada en un enfoque cuantitativo, del tipo descriptivo no experimental, con una población finita a quienes se les aplicó dos instrumentos en una escala de likert, esta investigación tuvo por objetivo encontrar la relación entre la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de C.E.P Santa Ana- Tacna.

Una vez analizado los resultados, estos demostraron que los niveles de inteligencia emocional no tenían relación con el desempeño laboral. Dicho esto, concluyeron que, aunque existen altos niveles de las variables de estudio en el personal docente, recomendaron evaluar la competencia laboral y su capacidad en inteligencia emocional para fortalecerlos con talleres.

Mediante este antecedente se puede visualizar otro tipo de resultados, en donde la inteligencia emocional no tiene relación alguna con el desempeño laboral, por lo cual presenta información que puede servir tanto, de base para construir el marco teórico del presente estudio, como guía para los posibles resultados que se obtengan en esta investigación.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Asimismo, González Jessica (2017), elaboró una investigación, la cual tiene por título “**Inteligencia Emocional y su Incidencia en el desempeño docente en la Universidad Tecnológica del Centro**” con la finalidad de optar por el título de *Magister* en gerencia avanzada de educación, dicho trabajo fue presentado en la Universidad de Carabobo en Valencia, Venezuela, el presente escrito se encuentra publicado en la Web.

El estudio se realizó bajo la metodología cuantitativa, enmarcada en una investigación descriptiva, apoyada en un diseño no experimental de campo utilizando como técnica la encuesta. La población estuvo conformada por 571 estudiantes. Este tuvo por objetivo analizar la inteligencia emocional y su incidencia en el desempeño docente en la universidad tecnológica del centro.

Una vez obtenidos los resultados, se analizaron e interpretaron a través de la estadística descriptiva, que le permitió concluir que si existe una relación entre la inteligencia emocional y el desempeño docente.

El estudio anterior, permitió obtener una visión actual de cómo, a través de la inteligencia emocional, el personal docente y administrativo se ve influenciado por la misma en su desempeño laboral, y como gracias a ella es que se pueden solucionar muchos problemas que usualmente pueden llegar a afectar al talento humano dentro de las organizaciones.

2.2. Antecedentes de la Institución Objeto de la Investigación

A los fines de suministrar información relativa a la organización objeto de esta investigación, se presentarán a groso modo un conjunto de elementos que permitirán al lector ubicarse en la organización. En ese sentido, los elementos a ser considerados son los siguientes: reseña histórica, misión, visión, valores, objetivos institucionales y la estructura organizacional.

Reseña Histórica de la Organización: El 17 de septiembre de 1997, el Presidente de la República, el Dr. Rafael Caldera emitió la autorización de funcionamiento de la Universidad Privada José Antonio Páez, con sede en la ciudad de Valencia.

El 12 de noviembre de 1991, seis años antes de concretarse la autorización, el Ing. Pedro Vivas González y la Ing. Franca Ribaldi Langella, deciden crear una Asociación Civil con el nombre de Universidad José Antonio Páez, cuyos objetivos eran y son: promover y desarrollar la docencia a nivel universitario; promover la formación de recurso humano a nivel de postgrado; promover las actividades de investigación científica y tecnológicas tomando en cuenta las necesidades establecidas por los organismos de planificación de este sector; promover las actividades de extensión y promover la producción industrial a objeto de generar recursos.

Clara visión de estos promotores que provenían de la Universidad de Carabobo, y quienes a lo largo de sus vidas habían dedicado enormes esfuerzos al mejoramiento de la educación venezolana. La Asociación Civil los designó como Administradores y procedió a la designación del Consejo Superior.

El proyecto había sido concebido y fundamentado en un certero análisis del mercado de trabajo en la región central del país, influenciada en gran medida por el crecimiento industrial.

Han pasado 21 años y ya la Universidad es una realidad que cada día destaca por su crecimiento académico. Se han logrado notables acuerdos institucionales y se promueve la actividad de extensión y postgrado. Constancia y clara visión de futuro. Los lanceros del pensamiento se empujan por encima de un nuevo milenio.

En tiempos difíciles, espacio propicio que pone a prueba la reciedumbre y la constancia, la Universidad Privada de Valencia José Antonio Páez, asienta sus huellas en el hermoso Valle de San Diego y traslada sus actividades al primer edificio del campus de la Ciudad Universitaria.

La promesa de los promotores de la Institución, cobra vida. El contagioso bullicio estudiantil se confunde ahora con los silencios del río Cúpira, y nuevos brazos y mentes llegan para abonar la tierra fértil del valle, para cuidar los árboles centenarios y sembrar, con amor y raíz profunda, los nuevos pinos de la enseñanza.

En casa propia, pues, los estudiantes, profesores y personal administrativo y obrero de la Universidad José Antonio Páez. No se detiene el proceso constructivo, ahora bajo la permanente mirada de los estudiantes; se levantan las áreas complementarias: administrativas, de servicios, recreativas, culturales, religiosas y las deportivas.

Misión: De acuerdo Chiavenato (2009:96), la misión "es la razón de ser de la cada organización, la función que desempeña en la sociedad".

Para efectos de esta investigación, la misión de la Universidad José Antonio Páez (2018), es la siguiente:

Formar e impulsar el desarrollo de una ser humano profesional, consciente de su responsabilidad social, ético, crítico, creativo, emprendedor, solidario y competente en su área de acción, capaz de adaptarse a una realidad cambiante y generador de transformaciones orientadas al logro de una sociedad más justa y equilibrada. (p.1).

Visión: En cuanto a la visión, Chiavenato (2009:99) la define como "la imagen que tiene la organización de sí misma y de su futuro".

En este caso particular, la visión de la Universidad José Antonio Páez (2018), es la siguiente:

Ser una Institución de vanguardia, con una oferta académica

pertinente y de alta calidad, con proyección nacional e internacional, que contribuya con el avance humanístico, científico, y tecnológico de la sociedad y con la formación integral de un profesional comprometido con los valores de nuestra cultura, ético, crítica, creativo, emprendedor, solidario y competente en su área de acción. (p.1).

Valores: Chiavenato (2009:508), define a los valores como, “las creencias básicas sobre lo que es importante y relevante. Son guías que orientan las prácticas de una organización”.

Ante lo expresado en el párrafo anterior, los valores que identifican a la Universidad José Antonio Páez (2018), son los siguientes:

- **Responsabilidad Social:** para contribuir al logro de una sociedad mejor, propiciando la formación de estudiantes conscientes de las necesidades de su entorno fundamentalmente en los sectores de la población menos favorecida.
- **Respeto hacia las personas:** sea cual sea su condición social, raza o limitación física o mental.
- **Honestidad:** presente en el cumplimiento de los deberes y en el acato a las normas internas y de comportamiento social y moral.
- **Justicia:** actuando de manera equilibrada con todos los miembros de la comunidad universitaria, reconociéndoles en forma equitativa los derechos y deberes que a cada uno le corresponde.
- **Transcendencia humana:** hecha realidad a través del crecimiento intelectual, ético y espiritual de cada miembro de la comunidad universitaria al servicio de la sociedad.
- **Tolerancia:** por la aceptación de la diversidad de culturas, formas de expresión, pensamiento político, conciencia o religión, en aras de una cultura de la paz.

- **Protección del Medio Ambiente:** a través de acciones acordadas con los miembros de la comunidad universitaria para evitar efectos nocivos al funcionamiento del sistema ecológico que sirve de sostenimiento a la vida para las presentes y futuras generaciones. (p.1).

Objetivos Institucionales: Para Chiavenato (2009:99), los objetivos son “el estado futuro deseado, el cual tratamos de convertir realidad”. En el caso de los objetivos de la Universidad José Antonio Páez (2018),son los siguientes:

- Formar profesionalmente a seres humanos integrales con valores éticos, estéticos y morales, en los niveles de pregrado y postgrado, de acuerdo con las necesidades del país y en particular de la región central.
- Generar proyectos de investigación en las áreas prioritarias determinadas por la Institución, en concordancia con las necesidades de la región y el país, dando cumplimiento al plan de desarrollo de la nación.
- Desarrollar programas sociales y proyectos de servicio a la comunidad ubicada en el área de acción de la Universidad, con base en la responsabilidad social universitaria y en las disposiciones legales sobre la materia.
- Desarrollar programas y proyectos de extensión para la educación continua de la colectividad en la región y el país.
- Desarrollar el capital humano de la Universidad con el apoyo de un modelo organizacional que favorezca el cumplimiento de su misión, con elevados niveles de eficiencia y eficacia que genere un clima laboral adecuado para la consolidación de los valores institucionales.

- Participar y contribuir con el desarrollo de los planes y programas de la nación.
- Consolidar la presencia de la Universidad en los ámbitos regional, nacional e internacional. (p.1).

Estructura Organizativa:

En cuanto a la estructura organizacional, Chiavenato (2009:106), la expone como aquella que “define formalmente la manera en la que se distribuirán, agruparán y coordinarán las tareas”. En el Anexo A, se puede visualizar el resumen de la Estructura Organizativa de la Institución Objeto de estudio.

2.3. Bases Teóricas

Las bases teóricas según Arias (2012:107), “implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado”. Es por ello, que a continuación se mencionan los siguientes soportes teóricos.

Tomando en cuenta el objeto de estudio de esta investigación, se considerarán las siguientes Teorías:

2.3.1. Teoría de la Administración Científica de Frederick Taylor

La administración científica, iniciada por Taylor y sus seguidores en 1911, constituye la primera teoría administrativa. La preocupación por crear una ciencia de la administración comenzó por la experiencia concreta e inmediata del trabajo de los operarios y el énfasis en las tareas. En ese sentido, Chiavenato (2006), plantea que:

En el primer periodo de su obra, Taylor se dedicó exclusivamente a la racionalización del trabajo de los operarios, y luego, durante el segundo periodo, definió los principios de administración aplicables a todas las situaciones de la empresa. La organización racional del trabajo se basa en el análisis del trabajo del operario, el estudio de tiempos y movimientos, la división de las tareas y la especialización del

trabajador. Dicha racionalización buscaba acabar el desperdicio y la ociosidad de los operarios y reducir los costos de producción. Para obtener la colaboración de los operarios, se establecieron los planes de incentivos salariales y de premios por producción. El diseño de cargos y tareas enfatizó el trabajo simple y repetitivo de las líneas de producción y montaje, en la estandarización y en las condiciones de trabajo que aseguraran la eficiencia. (p. 64).

Cuando surgió esta teoría en Estados Unidos, en plena Revolución Industrial, había poca mano de obra fabril y por ello necesitaban aumentar la productividad elevando la eficiencia de los trabajadores existentes. Su teoría se conoció como taylorismo y fue clave para la organización industrial durante todo el siglo XX.

La teoría de la administración científica de Taylor, consiste en cuatro principios:

- Planeación: Reemplazar los métodos informales de trabajo, la improvisación por métodos basados en procedimientos científicos.
- Preparación: Seleccionar, entrenar, y desarrollar a cada trabajador de acuerdo al método planificado. Se debe preparar las máquinas y los equipos de producción así como la distribución física y la disposición racional de las herramientas y los materiales.
- Control: Se debe controlar el trabajo para asegurar que se ejecute de acuerdo a las políticas y normas establecidas y según el plan previsto. Se debe proveer de instrucciones y supervisión detallada, sobre el desempeño de las tareas.
- Ejecución: Dividir el trabajo en lo posible de manera igual entre mandos y trabajadores para que los mandos apliquen principios del *management* científico para planificar el trabajo y el desempeño de las tareas de los trabajadores.

Este análisis del trabajo permitía, además, organizar las tareas de tal manera que se redujeran al mínimo los tiempos en donde había inacción por causas de los desplazamientos del trabajador o por cambios de actividad o de herramientas; y

establecer un salario a destajo (por pieza producida) en función del tiempo de producción estimado, salario que debía actuar como incentivo para la intensificación del ritmo de trabajo. La tradición quedaba así sustituida por la planificación en los talleres, pasando el control del trabajo de manos de los obreros a los directivos de la empresa y poniendo fin al forcejeo entre trabajadores y empresarios en cuanto a los estándares de productividad.

2.3.2. Teoría de las Relaciones Humanas

Fue desarrollada por Elton Mayo y sus colaboradores en 1930, la misma surgió en los Estados Unidos como consecuencia inmediata de los resultados obtenidos en el experimento de Hawthorne. Fue un movimiento de reacción y de oposición a la teoría clásica de la administración de Henry Fayol publicada en 1916.

La teoría clásica pretendía desarrollar una civilización industrial en que la tecnología y el método de trabajo constituyeran las más importantes preocupaciones del administrador. Sus principios no siempre se aceptaron de manera sosegada, sobre todo en un país democrático como Estados Unidos, donde los trabajadores y sindicatos la describieron como un medio sofisticado de explotación laboral a favor de los recursos patronales.

A consecuencia de lo anterior nace la Teoría de las Relaciones Humanas, para contrarrestar a la deshumanización del trabajo.

Esta teoría tiene sus orígenes en los siguientes:

- Necesidad de humanizar y democratizar la administración, liberándola de los conceptos rígidos y mecanicistas de la teoría clásica, la teoría de las relaciones humanas fue un movimiento dirigido a la democratización de los conceptos administrativos.

- El desarrollo de las llamadas ciencias humanas, en especial la psicología y la sociología, y sus primeros intentos de aplicarse a la organización industrial. Las ciencias humanas demostraron gradualmente lo inadecuado de los principios de la teoría clásica.
- Las ideas de la filosofía pragmática de John Dewey y de la psicología dinámica de Kurt Lewin fueron esenciales para el humanismo en la administración. Elton Mayo, considerado el fundador de la escuela; Dewey, indirectamente, y Lewin de manera más directa, contribuyeron a su concepción.
- Las conclusiones del experimento de Hawthorne, llevado a cabo entre 1927 y 1932 bajo la coordinación de Elton Mayo, pusieron en los principales postulados de la teoría clásica de la administración.

2.3.3. Teoría de las Inteligencias Múltiples

Gardner (1995: 14), define dentro de su teoría de las inteligencias múltiples que “una inteligencia puede servir tanto de contenido de la enseñanza como de medio empleado para comunicar este contenido”

El autor antes mencionado señala que no existe una inteligencia única en el ser humano, sino una diversidad de inteligencias que marcan las potencialidades y acentos significativos de cada individuo, trazados por las fortalezas y debilidades en toda una serie de escenarios de expansión de la inteligencia.

Las siete inteligencias propuestas por Gardner son:

- Inteligencia lingüística: supone una sensibilidad específica para el lenguaje hablado y escrito, capacidad para aprender idiomas y utilizar el lenguaje para lograr determinados objetivos.
- Inteligencia lógico-matemática: supone la capacidad de analizar problemas de una manera lógica, de llevar a cabo operaciones matemáticas y de analizar investigaciones de manera científica.

- Inteligencia espacial: supone la capacidad de reconocer y manipular pautas en espacios grandes.
- Inteligencia corporal-cinestésica: Supone la capacidad de emplear partes del propio cuerpo para resolver problemas o crear productos.
- Inteligencia intrapersonal: Es el conocimiento de aspectos internos de una persona: el acceso a la propia vida emocional y a la gama de sentimientos. La capacidad de comprenderse uno mismo, de tener un modelo útil y eficaz de sí mismo, que incluye los propios deseos y capacidades.
- Inteligencia interpersonal: denota la capacidad de una persona para entender las intenciones, las motivaciones y los deseos ajenos, en consecuencia, su capacidad para trabajar eficazmente con otras personas. Esta se divide en cuatro habilidades distintas: el liderazgo, la capacidad de cultivar las relaciones y mantener las amistades, la capacidad de resolver conflictos y la destreza en el tipo de análisis social.
- Inteligencia musical: supone la capacidad de interpretar, componer y apreciar pautas musicales.

Más adelante, Gardner, incluye otras tres inteligencias: la naturalista, la espiritual y la existencial.

Sin embargo, para Gardner la Inteligencia interpersonal es la más importante, plantea que si una persona no la tiene va a elegir de manera inadecuada con quien casarse, que trabajo aceptar entre otras cosas, es decir, va a tomar decisiones poco acertadas. La mayor parte de las personas suelen destacarse en una o dos inteligencias, es imposible tenerlas todas.

En la teoría de las Inteligencias múltiples de Gardner, y especialmente la existencia de una inteligencia interpersonal, es el detonante para la concepción de la actual teoría de inteligencia emocional.

Ante lo descrito en los párrafos anteriores, se puede decir que este autor menciona que los seres humanos poseen una gama de capacidades y potenciales, inteligencias múltiples, que se pueden emplear de muchas maneras productivas, tanto juntas como

por separado. Y el conocimiento de las múltiples inteligencias ofrece la posibilidad de poder desplegar con la máxima flexibilidad y eficacia en el desempeño de las distintas funciones definidas por cada sociedad. De este modo, la teoría de las inteligencias múltiples se desarrolló con el objetivo de describir la evolución y la topografía de la mente humana, y no como un programa para desarrollar un cierto tipo de mente o para estimular un cierto tipo de ser humano.

2.3.4. Teoría de la Inteligencia Emocional de Goleman

Para Goleman (1998: 196), el término de inteligencia emocional se refiere a “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos”.

Su tesis plantea que la Inteligencia emocional está fundamentada en cinco (05) aptitudes básicas, divididas en personales y sociales, entendiendo por aptitud una característica de la personalidad o conjunto de hábitos que llevan a un desempeño superior o más efectivo. Estas cinco aptitudes son: Autoconocimiento, Autorregulación, Motivación, Empatía, Habilidades Sociales. Divididas las tres primeras en aptitudes personales y las dos últimas en aptitudes sociales. El dominio de estas aptitudes son claves para el estilo de liderazgo emocional y permiten el adecuado proceder en todos los niveles de la vida. A continuación se resumen:

Aptitudes Personales, Son aquellas que determinan el dominio de uno mismo y determinan el manejo de las relaciones con otras personas y con la sociedad general. Están comprendidas por:

- **Autoconciencia**, es el reconocimiento de nuestras propias emociones, capacidades y limitaciones, de cómo nuestra forma de proceder afecta a los demás. Es evaluarse a sí mismo en forma realista.
- **Autodominio**, es la capacidad que tiene el individuo para regular de forma consciente y voluntaria sus impulsos, emociones, sentimientos y estados de ánimo. También para retrasar voluntariamente gratificaciones inmediatas mientras se

persigue un objetivo superior a futuro. Esto no significa negar o suprimir los sentimientos y emociones.

- **Automotivación**, es el deseo de alcanzar metas por el hecho de lograrlas a pesar de las dificultades y obstáculos encontrados a lo largo de camino, lo cual supone contar siempre con la energía necesaria para mejorar continuamente, plantearse nuevos retos y actuar con perseverancia.

Aptitudes Sociales, son aquellas que determinan el manejo de las relaciones con los demás y comprenden: empatía y habilidades sociales.

- **Empatía**, es la captación de sentimientos, necesidades e intereses reales de las demás personas, incluso subyacentes al mensaje verbal. Implica comprender a quienes nos rodean, ayudar a otros a desarrollarse y mantener una vocación de servicio.
- **Habilidades sociales**, consisten en inducir sobre los demás aquellas respuestas deseadas, significa liderazgo, capacidad para manejar conflictos, trabajar en equipo y conducir a las personas en la dirección deseada.

2.3.5. Modelo de la Inteligencia Emocional

Salovey y Mayer en (1990:189), definieron por primera vez el término Inteligencia Emocional, como “la capacidad para supervisar los sentimientos y las emociones de uno/a mismo/a y de los demás, de discriminar entre ellos y de usar esta información para la orientación de la acción y el pensamiento propios”.

Este modelo explica que existen elementos claves para regular las emociones y permiten desarrollar las habilidades emocionales.

La definición de Salovey y Mayer, citado por Goleman (1995), organiza las inteligencias personales de Gardner en cinco competencias principales:

- Conocimiento de las propias emociones. El conocimiento de uno mismo, es decir, la capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento en que aparece, constituye la piedra angular de la inteligencia emocional.
Por otro lado, la incapacidad de percibir nuestros verdaderos sentimientos nos deja completamente a su merced. Las personas que tienen una mayor certeza de sus emociones suelen dirigir mejor sus vidas, ya que tienen un conocimiento seguro de cuáles son sus sentimientos reales.
- Capacidad de controlar las emociones. La conciencia de uno mismo es una habilidad básica que nos permite controlar nuestros sentimientos y adecuarlos al momento. Las personas que carecen de esta habilidad tienen que batallar constantemente con las tensiones desagradables mientras que, por el contrario, quienes destacan en el ejercicio de esta capacidad se recuperan mucho más rápidamente de los reveses y contratiempos de la vida.
- Capacidad de motivarse uno mismo. El autocontrol emocional la capacidad de demorar la gratificación y sofocar la de la vida. Las personas que tienen esta habilidad suelen ser más productivas y eficaces en todas las empresas que acometen.
- Reconocimiento de las emociones ajenas. La empatía, otra capacidad que se asienta en la conciencia emocional de uno mismo, constituye la habilidad popular fundamental. Las personas empáticas suelen sintonizar con las señales sociales sutiles que indican qué necesitan o qué quieren los demás y esta capacidad las hace más aptas para el desempeño de vocaciones.
- Control de las relaciones. El arte de las relaciones se basa, en buena medida, en la habilidad para relacionarnos adecuadamente con las emociones ajenas. Éstas son las habilidades que subyacen a la popularidad, el liderazgo y la eficacia interpersonal. Las personas que sobresalen en este tipo de habilidades suelen ser auténticas Estrellas.

Es importante señalar, que las habilidades emocionales indicadas anteriormente, sirven para guiar los pensamientos y las acciones de las personas, de tal manera que se puedan usar de forma beneficiosa en la toma de decisiones y así alcanzar el equilibrio logrando un buen desempeño en todos los ámbitos.

Por su parte, Mayer y Salovey, citado en Goleman (1995), explican que existen diferentes tipos de personas en cuanto a la forma de atender sus emociones:

- La persona consciente de sí misma. Como es comprensible, la persona que es consciente de sus estados de ánimo mientras los está experimentando goza de una vida emocional más desarrollada. Son personas cuya claridad emocional impregna todas las facetas de su personalidad; personas autónomas y seguras de sus propias fronteras; personas psicológicamente sanas que tienden a tener una visión positiva de la vida; en consecuencia, no tardan en salir de él. Su atención, en suma, les ayuda a controlar sus emociones.
- Las personas atrapadas en sus emociones. Son personas que suelen sentirse desbordadas por sus emociones y que son incapaces de escapar de ellas, como si fueran esclavos de sus estados de ánimo. Son personas muy volubles y no muy conscientes de sus sentimientos, y esa misma falta de perspectiva les hace sentirse abrumados y perdidos en las emociones y, en consecuencia, sienten que no pueden controlar su vida emocional y no tratan de escapar de los estados de ánimo negativos.

- Las personas que aceptan resignadamente sus emociones. Son personas que, si bien suelen percibir con claridad lo que están sintiendo, también tienden a aceptar pasivamente sus estados de ánimo y, por ello mismo, no suelen tratar de cambiarlos. Parece haber dos tipos de aceptadores, los que suelen estar de buen humor y se hallan poco motivados para cambiar su estado de ánimo y los que, a pesar de su claridad, son proclives a los estados de ánimo negativos y los aceptan con una actitud de *laissez-faire* que les lleva a no tratar de cambiarlos a pesar de la molestia que suponen.

En otras palabras, la gente puede adoptar diversos estilos y presentar ciertas características para responder a sus emociones, la primera son las personas que están conscientes de los estados que experimenta, en el segundo tipo las personas se encuentran sumergidas en las emociones y son incapaces de librarse de ellas, por último las personas que aceptan pasivamente sus emociones y no tratan de cambiarlas.

A continuación, se presenta cuadro n° 1, de los modelos asociados a la inteligencia emocional.

Cuadro N° 1
Modelos Asociados a la Inteligencia Emocional

Modelos de habilidades: se centran específicamente en el contexto emocional de la información y estudio de las capacidades relacionadas a este procesamiento.		
Autores	Forma de Evaluar	Aspectos que evalúa
Modelo de Mayer y Salovey	Cuestionario, lleva por nombre Trait Meta-Mood Scale (TMMS), siendo este una medida de autoinforme de inteligencia emocional percibida con un total de 48 ítems.	<ul style="list-style-type: none"> ● sentimientos con 21 ítems, ● claridad de los sentimientos con 12 ítems y ● reparación emocional con 12 ítems.
Modelo de Extremera y Fernández-Berrocal.	El TMMS- 24 está basado en el cuestionario Trait Meta Mood Scale (TMMS) de Mayer y Salovey. Este contiene tres dimensiones claves de inteligencia emocional. Cada una de ellas contiene 8 ítems.	<ul style="list-style-type: none"> ● percepción, ● comprensión y ● regulación.

Cuadro N° 1 (Continuación)
Modelos Asociados a la Inteligencia Emocional

Modelos mixtos: son aquellos que combinan dimensiones de personalidad y la capacidad de automotivación con habilidades de regulación de las emociones.		
Modelo de Bar-On.	Se trata de un inventario sobre una amplia gama de habilidades emocionales y sociales. Este instrumento contiene 133 ítems a partir de cinco escalas y 15 sub-escalas.	<ul style="list-style-type: none"> ● habilidades intrapersonales, ● habilidades interpersonales, ● adaptabilidad, ● manejo de estrés y ● estado anímico general.
Modelo de Daniel Goleman.	El instrumento esta conformado por dos aptitudes: la inteligencia intrapersonal con tres sub-escalas para autoconocimiento, autocontrol y motivación y la inteligencia interpersonal con dos sub-escalas para empatía y habilidades sociales.	<ul style="list-style-type: none"> ● Autoconocimiento, ● autorregulación, ● motivación, ● empatía ● habilidades sociales. ● autoconciencia, ● autorregulamiento, ● manejo del estrés, ● Rasgos motivacionales (automotivación)
EQ-Map de Oriolo y Cooper	Es un instrumento para conocer al ser humano de forma integral. Fue diseñado en función de aptitudes y vulnerabilidades personales de rendimiento para identificar patrones individuales e interpersonales.	<ul style="list-style-type: none"> ● entorno habitual, ● conciencia emocional, ● competencias, ● valores y ● actitudes.

Pérez (2019), a partir de Trujillo y Rivas (2005)

2.3.6. Medición de la Inteligencia Emocional

En la actualidad, existen principalmente dos procedimientos para la evaluación de la Inteligencia Emocional, como los clásicos cuestionarios o escalas de auto-informe y las medidas de habilidad o ejecución. Los cuestionarios están diseñados con enunciados cortos, donde el sujeto se evalúa a través de su propia valoración subjetiva. Por otro lado, en las pruebas de ejecución se persigue que la persona resuelva determinados problemas emocionales, luego se compara la respuesta con los criterios de puntuación predeterminados.

Finalmente, existe otra forma de evaluación complementaria, basada en la observación externa, donde se proporciona información sobre la interacción del sujeto con otras personas.

Uno de los instrumentos reconocidos como medida de habilidad de la Inteligencia Emocional es el Mayer-Salovey-Caruso-Emotional-Intelligent- Test (MSCEIT), el cual es la última versión del test de inteligencia emocional de Mayer, Salovey y Caruso, que pretende medir la aptitud para identificar, facilitar, comprender y manejar las emociones.

El modelo de inteligencia emocional en que está basado entiende que la inteligencia emocional está constituida por cuatro aptitudes relacionadas. Para evaluar estas aptitudes el instrumento proporciona diversas puntuaciones:

Puntuación total: Es un resumen que integra las puntuaciones de las cuatro aptitudes y, por tanto, refleja su nivel global de inteligencia emocional. Esta información puede resultar útil como indicador general aunque, habitualmente, es mucho más interesante conocer su perfil de puntuaciones en cada una de las aptitudes para identificar sus fortalezas y debilidades.

Puntuaciones de las aptitudes:

- **Percepción emocional:** Evalúa su aptitud para identificar correctamente cómo se sienten las personas.
- **Facilitación emocional:** Evalúa su aptitud para crear emociones y para integrar los sentimientos en la forma de pensar.
- **Comprensión emocional:** Evalúa su aptitud para comprender las causas de las emociones.
- **Manejo emocional:** Evalúa su aptitud para generar estrategias eficaces dirigidas a utilizar las emociones de forma que ayuden a la consecución de las propias metas, en lugar de verse influido por las propias emociones de forma imprevisible.

Por otra parte, existe otro cuestionario del grupo de investigación Salovey, Mayer, Goleman, Turvey y Palfai, que se denomina Trait Meta-Mood Scale-48 (TMMS-48) consiste en una escala rasgo de meta-conocimiento de los estados emocionales que, en su versión extensa, evalúa a través de 48 ítems, las diferencias individuales en las destrezas con las que los individuos son conscientes de sus propias emociones, así

como su capacidad para regularlas, contiene tres dimensiones claves en la IE: Atención a los sentimientos, Claridad emocional y Reparación de las Emociones. A la persona se le pide que se evalúe el grado en el que está de acuerdo con cada uno de los ítems.

También, existe una versión más corta adaptada al castellano por Fernández, Extremera y Ramos denominado Spanish Modified Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24), está diseñada con las tres dimensiones de la escala original: Atención, Claridad y Reparación, pero ciertos ítems han sido modificados y otros eliminados para incrementar la fiabilidad de la escala.

2.3.7. Desempeño Laboral

Según Chiavenato (2009: 245), el desempeño laboral “es una herramienta que mide el concepto que tienen, tanto los proveedores como los clientes internos, de un colaborador”. Esta herramienta brinda información sobre su desempeño y sus competencias individuales con el fin de identificar áreas de mejora continua que incrementen su colaboración al logro de los objetivos de la empresa.

Se podría asumir que el desempeño laboral es solo acerca de qué tan bien realizan sus tareas los empleados. Sin embargo, existen varias características claves en su conceptualización que fueron las utilizadas para la presente investigación:

- **Conocimiento del Trabajo:** consiste en el saber teórico- práctico de las actividades, procedimientos, que exige el cargo.
- **Cantidad y Calidad del Trabajo:** es el volumen de trabajo producido con exactitud, nitidez y confiabilidad en la relación con los resultados esperados, el tiempo las normas.
- **Capacidad Organizativa:** es la capacidad de planificar, ordenar e integrar los diferentes elementos de su trabajo para el logro de los objetivos del mismo.
- **Control y Seguimiento del Trabajo:** garantizar el cumplimiento oportuno del trabajo asignado en todas sus fases, implantando medidas correctivas ante desviaciones de los criterios establecidos.

- **Iniciativa:** es la capacidad de conformar y desarrollar ideas y efectuar acciones acordes con la realidad.
- **Responsabilidad:** es la actitud asumida antes las normas y políticas de la institución, hacia las obligaciones inherentes a su trabajo y lo relativo a la asistencia y puntualidad.
- **Colaboración:** consiste en la disposición para prestar ayuda a otras personas en asunto de trabajo.
- **Relaciones Interpersonales:** mantener relaciones armoniosas y productivas en función del trabajo tanto dentro como fuera de la dependencia.

2.4. Bases Legales

Los fundamentos legales relacionados con la presente investigación están referidos en las siguientes leyes:

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en su artículo 87, establece lo siguiente:

Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona puede obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca.(p. 30).

En tal sentido, se puede decir que el trabajo es un derecho y un deber obligatorio para todos los venezolanos, a fin de que los mismos puedan cubrir sus necesidades básicas a través de un salario, y a la vez, se conviertan en seres productivos al servicio de la sociedad.

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012), en su artículo 7, establece lo siguiente sobre los servicios profesionales :

Los trabajadores y las trabajadoras que presten servicios profesionales mediante contratación por honorarios profesionales, tendrán los derechos y obligaciones que determinen las respectivas leyes de ejercicio profesional, siempre y cuando éstas no desmejoren la normativa que debe regir la relación laboral. En tal sentido, estarán amparados y amparadas por la legislación del Trabajo y de la Seguridad Social en todo aquello que los favorezca. Los honorarios correspondientes a la actividad de dichos trabajadores y trabajadoras se considerarán satisfechos por el pago de la remuneración y demás beneficios derivados de la relación de trabajo, salvo convenio expreso en contrario. (p. 4).

En lo anteriormente descrito, da por hecho que los trabajadores y trabajadoras adquirirán los derechos y obligaciones que se encuentren dentro de sus leyes de ejercicio profesional, desde el momento en el que estos decidan ofrecer sus servicios profesionales.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005), en el capítulo I, en las disposiciones fundamentales, indica en el artículo 01, que el objeto de la presente ley es garantizar a los trabajadores, permanentes y ocasionales, condiciones de seguridad, salud y bienestar, en un medio ambiente de trabajo adecuado e idóneo para el ejercicio de sus facultades físicas y mentales.

En su artículo Artículo 40:

Los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo tendrán entre otras funciones, las siguientes:

1. Asegurar la protección de los trabajadores y trabajadoras contra toda condición que perjudique su salud producto de la actividad laboral y de las condiciones en que ésta se efectúa.
2. Promover y mantener el nivel más elevado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y trabajadoras.
3. Identificar, evaluar y proponer los correctivos que permitan controlar las condiciones y medio ambiente de trabajo que puedan afectar tanto la salud física como mental de los trabajadores y trabajadoras en el lugar de trabajo o que pueden incidir en el ambiente externo del centro de trabajo o sobre la salud de su familia.

4. Asesorar tanto a los empleadores o empleadoras, como a los trabajadores y trabajadoras en materia de seguridad y salud en el trabajo.
5. Vigilar la salud de los trabajadores y trabajadoras en relación con el trabajo. (p. 17).

Según lo planteado en el artículo anterior, se puede resumir que toda organización ya sea pública o privada, dedicada a cualquier ramo, están en la obligación de garantizar a todos los trabajadores un ambiente seguro, un buen acondicionamiento físico de manera que este permita un desarrollo productivo y eficaz para la organización. Esta debe proporcionar a los trabajadores un ambiente confiable, que les permita desarrollar sus funciones de una manera agradable, saludable, que mejore su desempeño dentro de la empresa o institución.

2.5. Definición Términos Básicos

- **Actitud:** es la manifestación de un estado de ánimo o bien como una tendencia a actuar de un modo determinado.
- **Aptitud:** es la predisposición innata y natural para determinadas actividades o tareas, el potencial de cada persona para aprender determinadas habilidades o comportamientos.
- **Conducta:** es la realización de cualquier actividad en la que esté implicada una acción, o un pensamiento o emoción.
- **Emociones:** son, en esencia, impulsos que conllevan a la acción; son programas de reacción automática con lo que nos ha dotado la evolución.
- **Evaluación del desempeño laboral:** es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo, esta es una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa.
- **Estado de Ánimo:** es el humor o tono sentimental, agradable o desagradable, que acompaña a una idea o situación y se mantiene por algún tiempo.

- **Inteligencia:** es la capacidad de elegir, entre varias posibilidades, aquella opción más acertada para la resolución de un problema.
- **Inteligencia Emocional:** es la capacidad de percibir, controlar y evaluar las emociones.
- **Autodominio:** es la capacidad de manejar adecuadamente las emociones y los impulsos conflictivos.
- **Empatía:** es la intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo.
- **Autoconciencia:** es un proceso mediante el cual se adquiere conocimiento acerca de uno mismo, en un momento particular del tiempo y que define una serie de circunstancias internas y externas que determinan la forma de pensar, sentir, comportarse y relacionarse.
- **Institución:** es cualquier tipo de organización humana, que implica relaciones estables y estructuradas entre las personas, que se mantienen en el tiempo, con el fin de cumplir una serie de objetivos explícitos o implícitos.
- **Control:** es la habilidad para hacer que algo se comporte exactamente como se quiere.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Dentro de la investigación, el marco metodológico es sumamente importante porque reúne una serie de operaciones básicas que buscan darle forma al proceso de investigación dando respuestas al problema planteado. En atención al marco metodológico, Tamayo y Tamayo (2003:37), define al marco metodológico como “un proceso que, mediante el método científico, procura obtener información relevante para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento, dicho conocimiento se adquiere para relacionarlo con las hipótesis presentadas ante los problemas planteados”

En este orden de ideas, se abordará la metodología o ruta a seguir por la autora en relación al tipo, nivel, diseño de investigación, además de la población y muestra, las técnicas de recolección de datos, así como la validez y la confiabilidad de los instrumentos a utilizar. De la misma forma, se establecerá el procedimiento seguido en el estudio y el plan de análisis de datos los cuales se presentan a continuación:

3.1. Diseño de la Investigación

El diseño de una investigación no experimental es descrito por Hernández, Fernández y Baptista (2006), como:

Una investigación sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa, y dichas relaciones se observan tal y como se han dado en su contexto natural. (p. 216).

Hernández (Et al: 2006:216), consideran que una investigación se clasifica “por su dimensión temporal o el número de momentos o puntos en el tiempo, en los cuales se recolectan datos. Dicho de otro modo, los diseños no experimentales se pueden clasificar en transeccionales y longitudinales”.

Los diseños de investigación transeccional o transversal se puntualizan según Hernández, Fernández y Baptista (2006:216), como aquellos que, “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento”.

Esta investigación es no experimental, dado que la esencia del presente trabajo de investigación es solo la observación de fenómenos, así como el conjunto de factores relacionados a la incidencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad José Antonio Páez, sin que estas puedan ser alteradas o asignadas a condiciones y posteriormente puedan ser analizadas. Además, es transeccional por que la recolección de datos se determinó en un tiempo único estipulado con el fin de describir las variables, analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

3.2. Tipo de Investigación

Dentro de los diversos tipos de investigación se encuentra el tipo denominado descriptivo, el cual es definido por Hernández, Fernández y Baptista (2006), como:

Un estudio en donde se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así (vélgase la redundancia) describir lo que se investiga; sirven para analizar cómo es y cómo se manifiestan un fenómeno y sus componentes. (p. 95).

Esta investigación es de carácter descriptivo, ya que mediante la recolección y análisis de datos se logró llegar a conocer, describir y comprender la situación actual del desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad José Antonio Páez

y si este tiene relación con la inteligencia emocional, con este tipo de investigación se pretendió entender en profundidad la población estudiada para llegar a interpretaciones sólidas y consistentes.

3.3. Modalidad de la Investigación

Dentro de las modalidades de la investigación Arias (2012), señala, que la investigación de campo:

Es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental” (p.31).

De tal manera, que con la observación antes mencionada permite afirmar que esta es una investigación orientada a la modalidad de campo, puesto que, recolectó información directamente del personal administrativo estudiado, sin intervenir o alterar los factores en los que se desarrollaron los sujetos investigados.

3.4. Población y Muestra

Población

Hernández, Fernández y Baptista (2006: 243), determinan que una población “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo”. En este sentido, la población de estudio que aportó los datos necesarios para el análisis de la incidencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral, fueron 32 empleados administrativos de la Universidad José Antonio Páez.

Muestra

En cuanto al concepto de muestra, Arias (2012:83), la define como “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. En este sentido, la muestra debe ser representativa y con características similares a las de conjunto, ya que permite hacer inferencias sobre los resultados con un margen de error conocido. Para esta investigación se utilizó la población total como muestra.

Para la selección de la muestra se empleó la técnica de muestreo no probabilístico debido a que la selección de los elementos no fueron productos de acciones provenientes al azar, sino de causas relacionadas con las características de la investigación, en este caso debido a que la población es pequeña y estadísticamente de fácil manejo, se empleó un muestra censal, definida por Balestrini (2007:126), como “aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestras”; así la población y muestra que se tomó para la presente investigación fue de treinta y dos (32) personas, que son la totalidad del personal administrativo de las dependencias elegidas para la investigación de la Universidad José Antonio Páez, ubicada en San Diego, Estado Carabobo.

Cuadro N°2
Población clasificada por cargo

Cargo	N° de Participantes
Vicerrector	01
Decano	02
Director	07
Coordinador	22
TOTAL	32

Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Cuadro N°3
Población clasificada por Dependencia

Dependencia	Vicerrector	Decano	Director	Coordinador	TOTAL
Vicerrectorado	01			04	05
Ingeniería			01	01	02
Ciencias Sociales			03	06	09
Ciencias de la Salud		01	01	09	11
Ciencias Jurídicas		01	01		02
Desarrollo Estudiantil			01	02	03
TOTAL	01	02	07	22	32

Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Cabe destacar que, para suministrar mayor detalle acerca de la población se elaboró la caracterización del personal que participó en el estudio, en el mismo se consideraron los siguientes elementos: edad, sexo, fecha de ingreso, grado de instrucción, dependencia, condición, escalafón y cargo.

Cuadro N°4
Caracterización de la Población / Muestra

N°	Edad	Sexo	Fecha de Ingreso	Grado de Instrucción	Dependencia	Condición	Escalafón	Cargo
1	38	M	2008	Doctor	Vicerrectorado	Ordinario	Asociado	Vicerrector
2	65	F	2016	Doctor	Cs Salud	Contratado	Títular	Decano
3	60	M	2014	Doctor	Cs Jurídicas	Ordinario	Títular	Decano
4	61	F	2008	Especialista	Cs Sociales	Ordinario	Agregado	Director
5	66	F	2001	Ingeniero	Cs Sociales	Ordinario	Asociado	Director
6	50	F	2015	Magister	Cs Sociales	Contratado	Instructor	Director
7	50	F	2013	Magister	Cs Salud	Ordinario	Asociado	Director
8	54	F	2012	Doctor	Cs Salud	Ordinario	Asociado	Director
9	33	M	2013	Magister	Cs Salud	Ordinario	Asistente	Director
10	55	M	2016	Especialista	Ingeniería	Contratado	Instructor	Director
11	48	F	2014	Abogado	Cs Jurídicas	Ordinario	Instructor	Director
12	64	F	2007	Licenciado	Desarrollo Estudiantil	Ordinario	Agregado	Director
13	58	M	2017	Abogado	Vicerrectorado	Contratado	Instructor	Coordinador
14	40	F	2017	Licenciado	Vicerrectorado	Contratado	Instructor	Coordinador
15	49	F	2009	Magister	Vicerrectorado	Ordinario	Agregado	Coordinador
16	41	F	2017	Especialista	Vicerrectorado	Contratado	Instructor	Coordinador
17	38	F	2013	Especialista	Cs Salud	Ordinario	Asistente	Coordinador
18	33	F	2013	Especialista	Cs Salud	Ordinario	Asistente	Coordinador
19	40	F	2013	Especialista	Cs Salud	Ordinario	Agregado	Coordinador
20	54	F	2016	Doctor	Cs Salud	Ordinario	Títular	Coordinador
21	48	F	2007	Especialista	Cs Salud	Ordinario	Asistente	Coordinador
22	58	F	2006	Odontólogo	Cs Salud	Ordinario	Asistente	Coordinador

Cuadro N°4 (Continuación)
Caracterización de la Población / Muestra

23	60	F	2005	Odontologo	Cs Salud	Ordinario	Asociado	Coordinador
24	48	F	2018	Especialista	Cs Sociales	Contratado	Instructor	Coordinador
25	31	F	2013	Licenciado	Cs Sociales	Ordinario	Asistente	Coordinador
26	58	F	2015	Economista	Cs Sociales	Contratado	Instructor	Coordinador
27	43	F	2015	Especialista	Cs Sociales	Contratado	Instructor	Coordinador
28	38	F	2017	Licenciado	Cs Sociales	Contratado	Instructor	Coordinador
29	48	F	2015	Abogado	Cs Sociales	Contratado	Instructor	Coordinador
30	47	M	2013	Ingeniero	Ingeniería	Ordinario	Instructor	Coordinador
31	33	F	2019	Licenciado	Desarrollo Estudiantil	Contratado	Instructor	Coordinador
32	59	F	2000	Especialista	Desarrollo Estudiantil	Contratado	Agregado	Coordinador

Fuente: Pérez (2019).

Es importante acotar, que los resultados de la caracterización serán presentados en el capítulo IV.

A continuación, se presenta el Cuadro N° 5, que resume la tipología de la investigación.

Cuadro N°5
Tipología de la Investigación

Elementos Distintivos	Tipología
Finalidad	Básica , para explicar y comprender el funcionamiento del fenómeno social.
Alcance Temporal	Sincrónica o Seccional , porque estuvo dado a un momento único, específico.
Profundidad	Descriptiva , por la caracterización del fenómeno estableciendo su estructura y comportamiento.
Amplitud	Microsociológica , por hacer referencia al estudio de variables y sus relaciones en grupos pequeños.
Fuentes	Primarias , los datos fueron recogidos por la investigadora y para la investigación, es decir, de primera mano.
Carácter	Cuantitativa , por la cuantificación de los fenómenos sociales.
Naturaleza	Empírica , se trabajó con hechos directos no manipulados.
Según el Marco / Ubicación	No experimental de Campo , porque se observó al grupo o fenómeno estudiado en su ambiente natural.
Método Cuantitativo	Deductivo , se parte de una premisa general para sacar conclusiones de un caso particular; sigue un recorrido descendente que va de lo general a lo particular.
Técnicas e Instrumentos	Revisión documental de material relacionado con la temática abordada; encuesta, cuestionario mixto con preguntas dicotómicas, abiertas y de escala de Likert.
Población	32 personas que conforman el personal administrativo de la Universidad José Antonio Páez.

Fuente: Pérez (2019), a partir de Suárez, (2017).

Finalmente se presenta el cuadro técnico metodológico que se estableció para el desarrollo de la investigación.

Cuadro N°6
Cuadro Técnico Metodológico

Objetivos Específicos	Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumento	Fuente
<ul style="list-style-type: none"> ● Diagnosticar el manejo de la Inteligencia Emocional del Personal Administrativo de la Universidad José Antonio Páez, ubicada en San Diego Estado Carabobo. 	Inteligencia Emocional	Es un conjunto de habilidades que permiten reconocer, apreciar y manejar de manera equilibrada las propias emociones y las de los demás.	Manejo de la Inteligencia Emocional.	<ul style="list-style-type: none"> ● Conocimiento de Inteligencia Emocional ● Autoconciencia. ● Autodominio. ● Automotivación ● Empatía. ● Habilidades Sociales. ● Conocimiento del Trabajo. 	01-05 06-07 08-09 10-11 12-13 14-15	C U E S T I O N A R I O	Personal Administrativo de la Universidad José Antonio Páez, ubicada en San Diego, Estado Carabobo.
<ul style="list-style-type: none"> ● Describir los factores de la Inteligencia Emocional que inciden en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Universidad José Antonio Páez, ubicada en San Diego Estado Carabobo. 		Es el nivel de rendimiento demostrado por el trabajador en la ejecución de sus tareas diarias dentro de la empresa y están directamente relacionadas con los resultados de los servicios que la empresa espera de él.	Factores de la Inteligencia Emocional.	<ul style="list-style-type: none"> ● Cantidad y Calidad del Trabajo. ● Capacidad Organizativa. ● Control y Seguimiento del Trabajo. ● Iniciativa. ● Responsabilidad ● Colaboración. ● Relaciones Interpersonales. 	16 18 19 17-20 21 22 23 24-25		
<ul style="list-style-type: none"> ● Determinar la incidencia de la Inteligencia Emocional en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Universidad José Antonio Páez, ubicada en San Diego Estado Carabobo. 	Desempeño Laboral		Incidencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral.				

Fuente: Pérez (2019).

3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Esta sección que corresponde a la parte operativa del diseño, está referida a la especificación concreta de cómo se hizo la investigación; por lo tanto, aquí se indican las técnicas e instrumentos utilizados en este estudio. Las técnicas de recolección de datos, según Arias (2006 : 146), “son las distintas formas o maneras de obtener la información” Para el presente estudio, se utilizó la investigación documental para realizar la revisión del material, relacionado con la temática abordada; dicha revisión, busca ampliar y profundizar el conocimiento con apoyo, principalmente en: a) trabajos previos, b) información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos entre otros.

Asimismo, se empleó la encuesta en su modalidad (cuestionario), la cual es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener amplia información de fuentes primarias. En este sentido, Trespalacios, Vázquez y Bello (2005:96), la definen como: “instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo”; como procedimiento para obtener la información se utilizó un listado de preguntas aportadas a los sujetos de la muestra quienes, en forma confidencial, las respondieron por escrito.

En cuanto a los instrumentos, de igual forma Arias (2006: 146), afirma que: “son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información”. En ese sentido, se elaboró y aplicó un (01) cuestionario mixto contentivo de 25 preguntas, una parte a través de una escala de actitudes u opinión (tipo Likert), es decir, presentando varias alternativas de respuestas o categorías las cuales se distinguen en primer lugar a saber: siempre; casi siempre; algunas veces; muy pocas veces y nunca en segundo lugar, con preguntas abiertas no estructuradas para profundizar en la información. (Ver Anexo B).

Dicho instrumento fue aplicado a la muestra de manera individual, a treinta y dos (32) empleados de la institución objeto de estudio; es importante destacar, que se le explicó a cada uno de los participantes de la investigación la forma cómo debía ser llenado el instrumento en

cuestión, así como la confidencialidad de los datos aportados por cada uno de ellos. Finalmente, se les reafirmó que los fines de la información son netamente académicos.

3.6. Validez y Confiabilidad

Validez

En cuanto a la validez y confiabilidad de la investigación, Hernández, Fernández y Baptista (2006:274), señalan que “toda medición o instrumento de recolección de datos debe reunir dos requisitos esenciales: confiabilidad y validez”.

Hernández, Fernández y Baptista (2010:201), definen validez como el: “grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir”. De igual manera, puede ser clasificada en validez de contenido, de criterio, de constructo o de expertos.

El procedimiento que se utilizó en este estudio fue la validez a través de juicio de expertos. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2010:204), definen la validez de expertos como aquella que se "refiere al grado en que aparentemente un instrumento de medición mide la variable en cuestión, de acuerdo con expertos en el tema". Para efectos de la investigación se seleccionaron dos especialistas en el área: Administración y Psicología, a fin de someter a evaluación los criterios de pertinencia y coherencia de los ítems planteados para la recolección de la información.

Confiabilidad

Luego de la revisión y corrección del instrumento, se procedió a establecer la confiabilidad, de esta manera, se aplicó una prueba piloto a cinco (5) empleados administrativos de la Universidad José Antonio Páez. Con los resultados de ésta se aplicó la confiabilidad, definida por Hernández, Fernández y Baptista (2010:200), como “el grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales”. En este sentido, se analizaron por el método de consistencia interna basado en el coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual se ajusta a un instrumento de alternativas múltiples, con el cual se determina si al ser aplicado en diversas

ocasiones se obtendrán resultados similares, dicho coeficiente se calcula mediante la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S^2 \text{Items}}{S^2 T(\text{puntajes totales})} \right]$$

Donde:

α = coeficiente de confiabilidad.

k = número de ítems.

S = sumatoria de la varianza de los ítems.

St = varianza de toda la escala.

La confiabilidad del instrumento aplicado es de 0,90, resultado que refleja la existencia de una relación alta importante entre las respuestas obtenidas en los ítems, es decir, cada vez que se aplique el instrumento, se tiende a obtener de en altas posibilidades las mismas respuestas o resultados. (Ver Anexo D).

Este coeficiente requiere de una sola administración del instrumento, el cual produce valores entre 0 y 1, entendiéndose que cero (0) significa confiabilidad nula y uno (1) máxima confiabilidad, a tal efecto Hernández, Fernández y Batista (2010: 208), señalan que "un resultado igual o mayor a 0,61 significa que el instrumento es confiable", como se visualiza en el siguiente cuadro N° 7.

Cuadro N° 7
Valores de Confiabilidad

Muy Bajo	Bajo	Regular	Aceptable	Elevado
Entre 0 y 0,20 Medición con error.	Entre 0,21 y 0,40 Medición con pocos errores.	Entre 0,41 y 0,60 Medición con algo de error.	Entre 0,61 y 0,80 Medición sin errores.	Entre 0,81 y 1,00 Medición sin errores.

Fuente: Pérez (2019), a partir de Ramírez (2004).

De esta manera, al vaciar los datos de la prueba piloto aplicada, se obtuvo automáticamente un índice en el cuestionario dirigido al personal administrativo de la Universalidad José Antonio Páez; que al ubicarlo en los criterios expuestos en el cuadro nº4, se situaron en el rango entre 0,61 – 1,00; es decir, que el instrumento posee valores elevados de confiabilidad, lo que permite mediciones sin errores.

Cumplido con el procedimiento anterior, se culminó con el estudio técnico al cual fue sometido el instrumento (cuestionario), quedando listo para ser aplicado a la muestra definitiva participante de la investigación.

3.7. Técnicas de Análisis

Las técnicas para el análisis e interpretación de los datos, representa la forma como es procesada la información recolectada. Para el presente estudio, se utilizó las siguientes técnicas de análisis de datos: el análisis cuantitativo porque permitió examinar la información de manera objetiva sistemática y numérica. Según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2006), una de las técnicas que facilitan el análisis de la información es la cuantitativa y la conceptualizan de la siguiente manera:

Si se obtuvo datos cuantitativos, éstos ya fueron codificados y preparados para el análisis en la matriz de los datos; ahora lo que sigue es efectuar el análisis cuantitativo. Para llegar a un mismo fin: lograr los objetivos de investigación y responder a las preguntas de estudio para generar conocimiento (p. 390).

Otra técnica de análisis empleada, fue la estadística descriptiva, que consiste en la presentación de datos en forma de tablas y gráficos; estos datos fueron codificados para posibilitar el tratamiento informático con números, además, los datos fueron agrupados, ordenados y tabulados en forma manual en cuadros reflejando alternativas de respuesta y la frecuencia en términos de porcentajes, de igual manera, se representó cada uno de los ítems a través de gráficos de torta, el propósito fue facilitar la visualización de los resultados de la

información. Para la presentación de los gráficos se empleó el programa WPS Office (2019), para Windows de Microsoft.

Se realizó el análisis individual de cada uno de los ítems considerando la frecuencia y los porcentajes de las respuestas de cada una de ellas. En otra dirección, también la autora asume la hermenéutica como método para comprender e interpretar la información obtenida de la aplicación del instrumento. Por otro lado, integra bloque de preguntas afianzado en función de las relaciones que se dan entre los indicadores de las variables implícitas en el estudio.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Este apartado tiene como objeto primordial, presentar de manera organizada la información y los datos recopilados.

En tal sentido, se realizó el análisis cuantitativo registrando las frecuencias de puntajes y porcentajes en las distintas categorías de las respuestas aportadas por la muestra a objeto de clarificar el significado de los distintos cálculos estadísticos realizados y extraídos de las respuestas del personal Administrativo que labora en la Universidad José Antonio Páez ubicada en San Diego, Estado Carabobo.

4.1. Resultados de la Investigación

A este propósito, en primer lugar, se presenta la información relativa a la caracterización de la población participante en la investigación; es decir, la distribución y clasificación de los datos biográficos, los elementos considerados fueron a saber: edad, sexo, fecha de ingreso, grado de instrucción, dependencia, condición, escalafón y cargo. En segunda instancia, se muestra la data de la aplicación del instrumento, posteriormente el análisis e interpretación de los ítems.

4.1.1 Caracterización de la Población

A continuación, se presenta la distribución y clasificación de los datos personales del personal administrativo encuestado perteneciente a la Universidad José Antonio Páez ubicada en San Diego, Estado Carabobo, iniciando por la edad del personal encuestado.

4.1.1.1. Edad

Con respecto a esta característica, la cual se refiere a la edad, se puede definir como el tiempo transcurrido a partir del nacimiento de un individuo. En tal sentido, la edad recomendada para empezar a trabajar es a los 18 años, esto se debe a que es con la mayoría de edad, que se tiene consciencia para certificar un contrato de trabajo, sin embargo según la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras (2012), las personas menores de 18 años, pero mayores a 16 años, que vivan de forma dependiente pueden realizar labores de trabajo, pero con la autorización de sus padres o representantes legales.

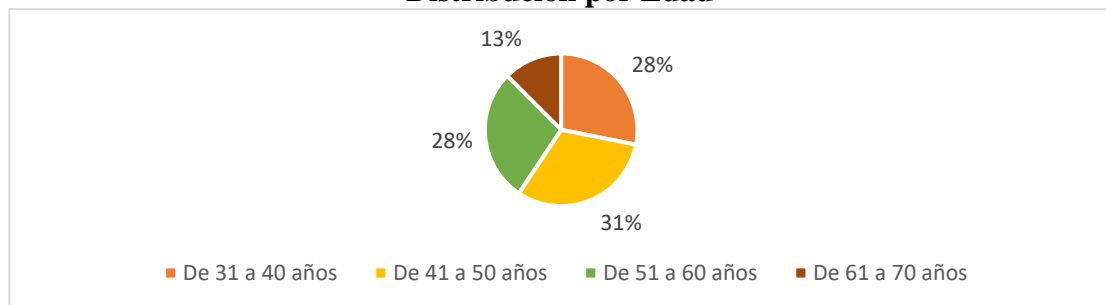
Cuadro N° 8

Distribución Por Edad

Población	Edades Intervalos	N° de Personas	%
32	De 31 a 40 años	9	28%
	De 41 a 50 años	10	31%
	De 51 a 60 años	9	28%
	De 61 a 70 años	4	13%

Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Gráfico 1
Distribución por Edad



Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Análisis

En el cuadro N° 8, gráfico N° 1, se puede observar que los integrantes de la muestra para este estudio se encuentran distribuidos en edades comprendidas entre 31 a 70 años respectivamente. Se observó que el grupo de trabajadores con edades entre 41 a 50 años constituyen el porcentaje más elevado, es decir, el treinta y un por ciento (31%), este

pudiera ser un indicador, que la población estudiada está en el mejor momento para meditar, visualizar y tomar medidas, lo cual pudiera reflejar una amplia experiencia en la labor, de igual manera, dar respuestas maduras y responsables a los planteamientos del cuestionario.

En ellos, también se visualiza que el menor porcentaje, es el trece por ciento (13%); el cual está representado por aquellos trabajadores que tienen entre 61 y 70 años, algunos autores consideran que al llegar a este rango de edad ciertas personas bajan en nivel de rendimiento y productividad laboral, sin embargo, la Organización Mundial de la Salud ha declarado que, hasta los 65 años de edad, las personas pueden ser consideradas jóvenes aún.

4.1.1.2. Sexo

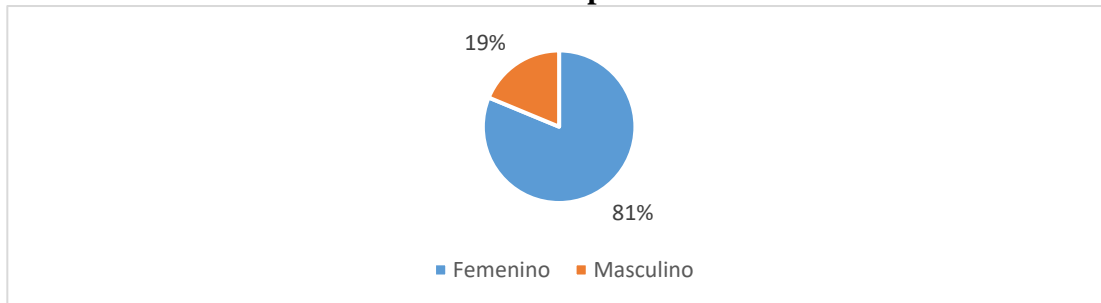
Es un conjunto de características biológicas, físicas, fisiológicas y anatómicas que definen a los seres humanos como hombre y mujer.

Cuadro N° 9
Distribución por Sexo

Población	Sexo	Total	%
32	Femenino	26	81%
	Masculino	06	19%

Fuente: Pérez (2019), aportado por el personal encuestado.

Gráfico 2
Distribución por Sexo



Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Análisis

Como se visualiza en el cuadro N° 9, gráfico N° 2, el mayor porcentaje de la muestra está representado por mujeres, es decir, el ochenta y un por ciento (81%); por su parte el otro diecinueve por ciento (19%) de la muestra pertenece al género masculino. Esto pudiera ser un indicador: a) en la Universidad José Antonio Páez, existe una política de apertura hacia la contratación de personal femenino y b) puede existir la creencia de que las mujeres tienden a ser más meticulosas para el desempeño de algunos cargos en particular.

4.1.1.3. Años de Servicio

Es imprescindible reconocer los años de servicios que una persona presta en una institución. Por esa razón, se define años de servicio al tiempo que un ser humano dedica a un determinado trabajo, es decir, la estabilidad y fidelidad laboral del personal a una institución.

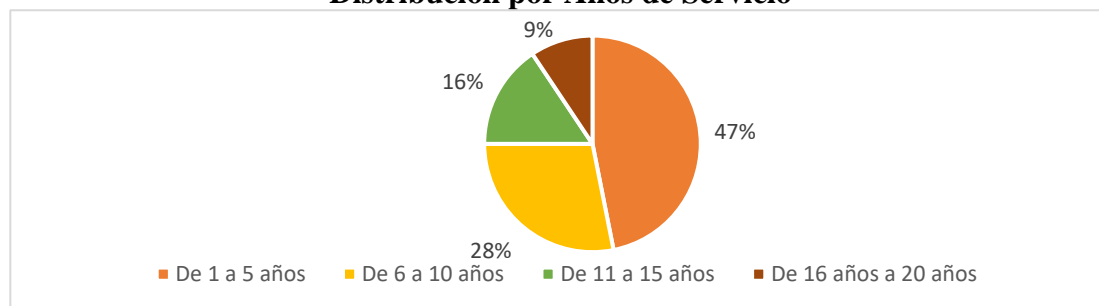
A continuación, se presenta la distribución de los años de servicios que poseen las personas involucradas en el estudio.

Cuadro N° 10
Distribución por Años de Servicio

Población	Fecha de Ingreso	Años de Servicio	N° Personas	%
32	Del 2019 al 2014	De 1 a 5 años	15	47%
	Del 2013 al 2009	De 6 a 10 años	9	28%
	Del 2008 al 2002	De 11 a 15 años	5	16%
	Del 2001 al 1999	De 16 a 20 años	3	9%

Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Gráfico 3
Distribución por Años de Servicio



Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Análisis

Con respecto a los años de servicio, se observa que la mayoría del personal administrativo de la Universidad José Antonio Páez, oscilan entre 1 a 5 años de servicio en la institución, representada por un cuarenta y siete por ciento (47%), dicho personal inicia sus labores entre los años 2014 y el 2019, seguidamente se ubican los empleados que tienen laborando de 6 a 10 años con un veintiocho por ciento (28%),

luego prosiguen los que tienen de 11 a 15 años, los cuales representan el dieciséis por ciento (16%), éstos ingresaron a la institución entre los años 2002 y 2008. Mientras que, el personal que ingresó entre los años 1999 y 2001, representan el nueve por ciento (9%) de la muestra.

A través de los resultados antes descritos, se pudo observar que la antigüedad en las personas encuestadas es baja, a pesar de ello se considera que tienen el tiempo de servicio necesario para emitir una opinión con respecto a la Inteligencia Emocional, así como aportar información significativa y relevante que permita detectar debilidades y fortalezas en cuanto a la incidencia que tiene la misma en el desempeño laboral.

4.1.1.4. Grado de Instrucción

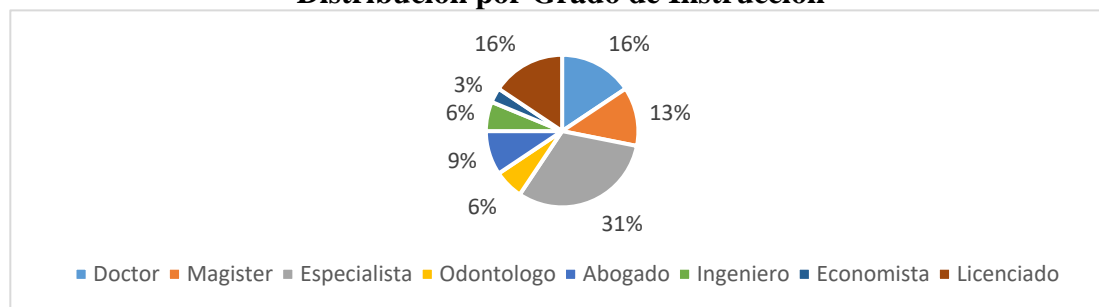
Se puede definir como el nivel académico alcanzado por una persona, es el proceso de enseñanza-aprendizaje obtenido en un centro de educación formal.

Cuadro N° 11
Distribución por Grado de Instrucción

Población	Grado de Instrucción	Total	%
32	Doctor	05	16%
	Magister	04	13%
	Especialista	10	31%
	Odontologo	02	6%
	Abogado	03	9%
	Ingeniero	02	6%
	Economista	01	3%
	Licenciado	05	16%

Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Gráfico 4
Distribución por Grado de Instrucción



Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Análisis

En el cuadro N° 11, se puede visualizar la distribución del grado de instrucción del personal administrativo de la Universidad José Antonio Páez, en el mismo se observa que el mayor porcentaje lo conforman los Especialistas con un treinta y un por ciento (31%) para un total de 10 personas, luego le sigue los grupos de Doctores y Licenciados, ambos con un porcentaje de dieciséis (16%) y con un total de 5 personas

cada uno, posteriormente le siguen el personal titulado como *Magister* con un trece por ciento (13%), es decir, 4 personas, por otro lado se tiene al grupo de abogados con un nueve por ciento (9%) conformado por 3 personas, seguidamente se tienen a los grupos titulados como Odontólogos e Ingenieros cada uno con un seis por ciento (6%), ambos tienen un total de 2 personas y por último se tienen a los economistas con un tres por ciento (3%) integrado por 1 persona.

Esto indica que la población para esta investigación está constituida por un personal con suficiente preparación académica para responder con claridad a los ítems planteados en el instrumento de la investigación a la vez permite garantizar la confiabilidad en los resultados obtenidos.

Vale destacar que la mayoría de los encuestados son especialistas en su respectiva área, ya que la institución estudiada requiere de profesionales integrales capacitados para desempeñarse dentro de los criterios del deber ser de las funciones concernientes a las dependencias en las que se desenvuelven.

4.1.1.5. Dependencia

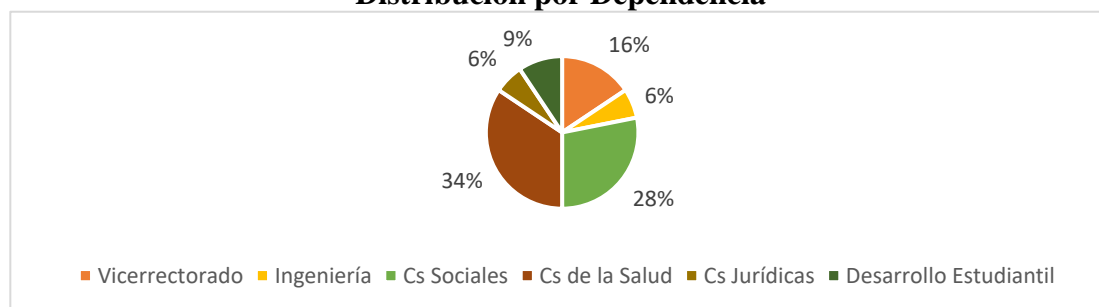
Es una subdivisión de una universidad que corresponde a una cierta rama del saber. En ella se enseña una carrera determinada o varias carreras afines. El conjunto de dependencias forman el total de la universidad.

Cuadro N° 12
Distribución por Dependencia

Población	Dependencia	Total	%
32	Vicerrectorado	05	16%
	Ingeniería	03	6%
	Ciencias Sociales	09	28%
	Ciencias de la Salud	11	34%
	Ciencias Jurídicas	02	6%
	Desarrollo Estudiantil	03	9%

Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Gráfico 5
Distribución por Dependencia



Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Análisis

En el cuadro N° 12, gráfico N° 5, se presenta la distribución del personal administrativo por Dependencias, en él se observa que el mayor porcentaje se concentra en la dependencia de Ciencias de las Salud con un treinta y cuatro por ciento (34%) para un total de 11 personas, seguidamente se tiene a la dependencia de Ciencias Sociales conformada por 9 personas, con un veintiocho por ciento (28%), de allí le sigue la dependencia de Vicerrectorado Académico con un dieciséis por ciento (16%),

es decir, un total de cinco personas, luego prosigue la dependencia de Desarrollo Estudiantil conformado por 3 personas para un porcentaje del nueve por ciento (9%) y por último se tienen a las dependencias de Ciencias Jurídicas y de Ingeniería ambas con un seis por ciento (6%) para un total de 2 personas en cada dependencia.

Ante lo expuesto en el párrafo anterior, se puede inferir que la Universidad cuenta con un personal cuya distribución por dependencias, es el básico para atender a la demanda de la población estudiantil que conforman a cada una de las facultades de la institución, al mismo tiempo que desempeñan roles tanto administrativos como educativos, para instruir a los futuros profesionales del país. Sin embargo, existe una realidad país que afecta el desenvolvimiento administrativo de cada dependencia: factores económicos, éxodo de personal, dificultad para reclutar personal idóneo para desempeñar las vacantes disponibles.

4.1.1.6. Condición

Es la figura de contratación que tiene el personal dentro de la institución, para

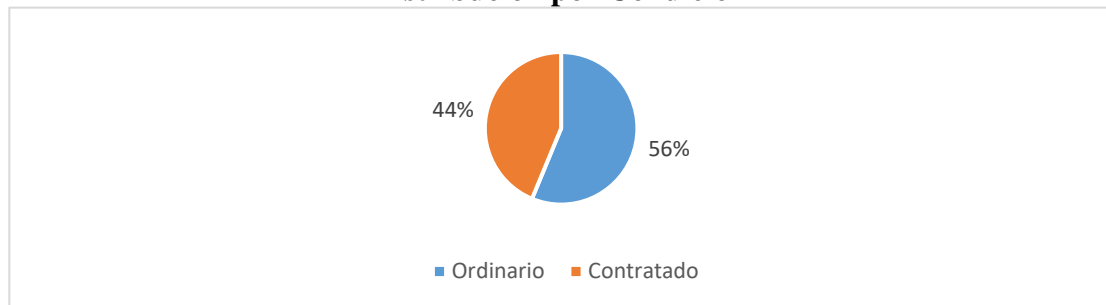
ello, se le asigna la condición de: a) empleado ordinario, a todos aquellos que han sido contratados bajo la figura de empleados fijos y/o permanente para desempeñar un cargo dentro de la institución y b) aquel personal que es contratado bajo la condición de empleado temporal y/o contratado bajo un contrato a tiempo determinado.

Cuadro N° 13
Distribución por Condición

Población	Condición	Total	%
32	Ordinario	18	56%
	Contratado	14	44%

Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Gráfico 6
Distribución por Condición



Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Análisis

En cuanto, a la Condición del personal Administrativo de la Universidad José Antonio Páez, en el cuadro N° 13, gráfico N° 6, se puede distinguir que 18 personas cuyo porcentaje esta representado por un cincuenta y seis por ciento (56%), son ordinarios, mientras que las 14 personas restantes del personal administrativo, que forman el cuarenta y cuatro por ciento (44%), son contratados.

Ante lo mencionado anteriormente, se puede decir que el personal ordinario, es el recurso humano mejor activo de la organización porque en la medida que éste sea el más idóneo, el más competente, la eficiencia y eficacia de la organización harán que esta sea más competitiva en el mercado; sin embargo, por la problemática por la que

actualmente atraviesa el país, el talento humano que anteriormente conformaba el 100% del personal ordinario a emigrado a otros países, lo que ha llevado a la institución contratar nuevo personal para cubrir la demanda de los puestos de trabajo, necesarios para el funcionamiento de la misma.

4.1.1.7. Escalafón

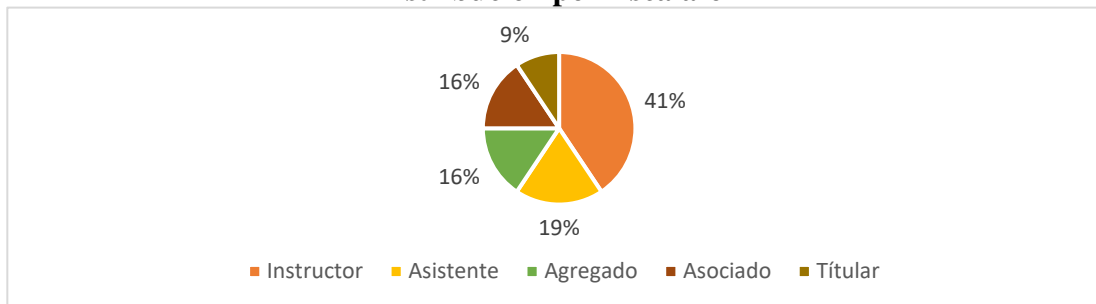
Es el sistema de clasificación de los docentes y directivos docentes de acuerdo con su formación académica, experiencia, responsabilidad, desempeño y superación de competencias, constituyendo los distintos grados y niveles que pueden ir alcanzando durante su vida laboral y que garantizan la permanencia en la carrera docente con base en la idoneidad demostrada en su labor y permitiendo asignar el correspondiente salario profesional.

Cuadro N° 14
Distribución por Escalafón

Población	Escalafón	Total	%
32	Instructor	13	41%
	Asistente	06	19%
	Agregado	05	16%
	Asociado	05	16%
	Títular	03	9%

Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Gráfico 7
Distribución por Escalafón



Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Análisis

En el cuadro N° 14, gráfica N° 7, se puede observar que el mayor porcentaje del escalafón, es ocupado por los Instructores con un total de 13 personas que representan el cuarenta y un por ciento (41%), seguidos por los Asistentes con un total de 6 personas cuyo porcentaje es de un diecinueve por ciento (19%), luego se tienen a los Agregados y a los Asociados con un dieciséis por ciento cada uno (16%) ambos conformados por

5 personas y por último se tienen a los Titulares con un total de 3 personas, es decir, un nueve por ciento (9%) de la población total.

La información obtenida y anteriormente descrita, permite inferir que existe un nivel bajo de ubicación del personal debido a que tienen poco tiempo en la institución esto a su vez se encuentra vinculado con la antigüedad del personal.

4.1.1.8. Cargo

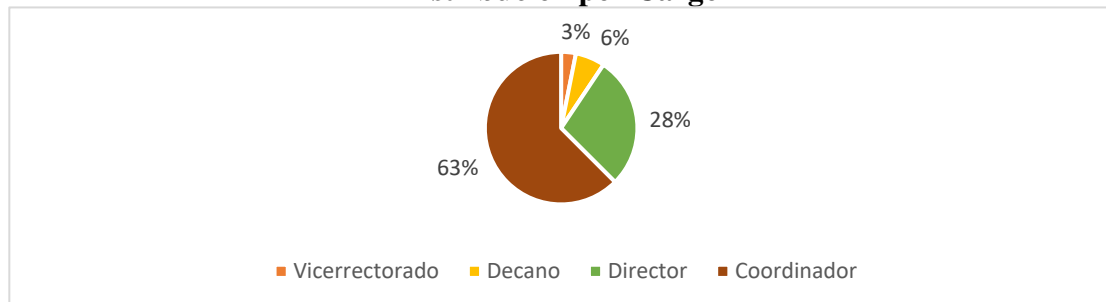
Es la función de la cual una persona tiene la responsabilidad en una organización, un organismo o una empresa. En el presente trabajo investigativo los cargos a ser estudiados son: a) Vicerrector, quien es el representante académico de la Universidad y el órgano de comunicación de ésta con todas las autoridades de la República y con las Instituciones nacionales o extranjeras. b) Decano, es aquel que coordina y vigila, de acuerdo con el Consejo de la Facultad, las labores de enseñanza, de investigación y las otras actividades académicas de la respectiva Facultad. c) Director, se encarga de dirigir y coordinar los trabajos de investigación del Instituto, así como informar periódicamente al Decano del funcionamiento del Instituto y de la marcha de sus trabajos; d) Coordinador, es el que se dedica a la elaboración de normas y procedimientos académicos, así como también planear, organizar y coordinar las actividades propias de su área.

Cuadro N° 15
Distribución por Cargo

Población	Cargo en la Institución	N° Personas	%
32	Vicerrector	01	3%
	Decano	02	6%
	Director	09	28%
	Coordinador	20	63%

Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Gráfico 8
Distribución por Cargo



Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Análisis

En el cuadro N° 15, gráfico N° 8, se visualiza que la muestra para el desarrollo de este estudio la integra un personal clasificado por cargos, en el que prevalecen los Coordinadores de las distintas dependencias de la Universidad con un sesenta y tres por ciento (63%), es decir, 20 personas, luego les sigue los Directores de las escuelas con un porcentaje del veintiocho por ciento (28%), conformado por 9 personas, seguidamente se encuentran los Decanos con un seis por ciento (6%), con un total de 2 personas y por último se tiene al vicerrector representado por un tres por ciento (3%).

Ante lo mencionado en el párrafo anterior, se observa que, el porcentaje más elevado corresponde al personal con el cargo de Coordinador, en este sentido se puede decir que, es uno de los cargos con mayor importancia dentro de la institución, debido al constante apoyo que brinda a los Directores, Decanos y Vicerrector, al planificar, organizar, controlar y dirigir los programas y las actividades que involucran a toda la dependencia, es decir, ellos indirectamente sintetizan de manera armónica las tareas.

4.2. Aplicación del Instrumento

A continuación, se presentan los resultados de la aplicación del instrumento previsto para la investigación.

Cuadro N° 16
Integración de Datos por la Aplicación del Instrumento

Ítems	Si	%	No	%	Siem- pre	%	Casi Siempre	%	Algunas Veces	%	Muy pocas veces	%	Nun- ca	%
1	32	100	0	0										
2	29	91	3	9										
3	17	53	15	47										
4	31	97	1	3										
5	24	75	8	25										
6					9	28	15	47	8	25				
7	31	97	1	3										
8					12	38	13	41	7	21				
9	30	94	2	6										
10					13	41	13	41	6	18				
11	32	100	0	0										
12					11	35	15	47	3	9			3	9
13	26	81	6	19										
14					18	56	12	38	2	6				
15	30	94	2	6										
16					5	16	8	25	9	28	7	22	3	9
17	31	97	1	3										
18					3	9	5	16	5	16	8	25	11	34
19	31	97	1	3										
20					1	3	3	9	5	16	12	38	11	34
21	32	100	0	0										
22					17	53	13	41	2	6				
23	31	97	1	3										
24					12	38	12	38	7	21	1	3		
25	31	97	1	3										

Fuente: Pérez (2019).

Con respecto al cuadro N° 16, en él se muestra la integración de las respuestas obtenidas a través de la población encuestada para cada uno de los ítems planteados para el estudio. El mismo, esta conformado denominado integración de datos de la aplicación del instrumento, en él se refleja las respuestas obtenidas del personal administrativo encuestado de la investigación.

El referido cuadro, esta conformado por filas y columnas; en el que se plasman de manera global las respuestas en forma numérica, teniendo además el porcentaje de cada una de ellas. Este cuadro representa una matriz que para Hernández, Fernández y Baptista (2006:321), se define como “el conjunto de datos simbólicos o numéricos productos de la aplicación de los instrumentos”.

Esta matriz es lo que se analizó, en definitiva, es el cuadro total de los datos agrupados, conformado por filas y columnas; el cual sirvió para interpretar porcentualmente la información de los 25 ítems con las alternativas de respuestas planteadas en la escala propuesta.

4.3. Análisis e Interpretación de los Resultados

En este apartado, se presenta la información contenida en los ítems a través de gráficos de barra, atendiendo a los indicadores previstos en el cuadro técnico:

Ítem 1: ¿Sabe usted lo qué es la Inteligencia Emocional?

Cuadro N° 17

Inteligencia Emocional

Población	Ítem	Alternativas / Frecuencia			
		Si	%	No	%
32	1	32	100	0	0

Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Gráfico N° 9 Inteligencia Emocional



Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Análisis

Con relación a los resultados que se visualizan en el cuadro N° 17, gráfico N° 9, las 32 personas de la población total, es decir, el cien por ciento (100%), de los encuestados manifestaron que, si saben sobre la Inteligencia Emocional.

A pesar del porcentaje favorable, al analizar los resultados en la opción abierta de este ítem, se constató que la mayoría de los encuestados opinaron que conocen la definición de Inteligencia Emocional por iniciativa propia; sin embargo, hubo un pequeño grupo de personas que aunque no explicaron lo qué es la Inteligencia Emocional, expresaron que sí tienen conocimientos sobre el término.

En ese sentido, para Bar-On, citado por Ugarriza (2001), la Inteligencia Emocional se define como, un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en la habilidad propia para adaptarse y enfrentar a las demandas y presiones del medio.

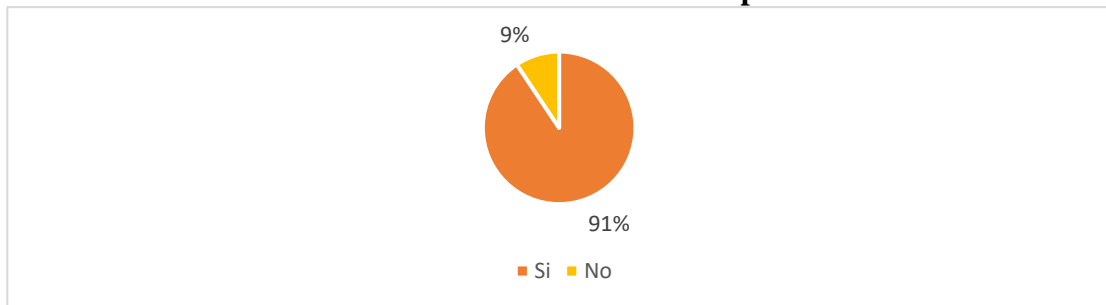
Ítem 2: ¿Cree usted que las emociones influyen en el desempeño laboral?

Cuadro N° 18
Influencia de las Emociones en el Desempeño Laboral

Población	Ítem	Alternativas / Frecuencia			
		Si	%	No	%
32	2	29	91	3	9

Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Gráfico N° 10
Influencia de las Emociones en el Desempeño Laboral



Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Análisis

En lo que respecta al ítem dos (2), el noventa y un por ciento (91%) del personal administrativo, expresaron que las emociones influyen en el desempeño laboral, pues consideran que hay situaciones personales en donde estas no se pueden separar de lo laboral, mientras que el otro nueve por ciento (9%) manifestaron que las emociones no ejercen ninguna influencia en el desempeño laboral, ya que estas pueden ser controladas por ellos mismos.

Ante lo mencionado en la interpretación anterior, los autores Caruso y Salovey (2005:9), explican que “las emociones deben sentirse y expresarse de forma controlada en ciertos entornos y en ciertos momentos”. Esta forma de pensar se da especialmente en el trabajo, y aunque se considera inadecuado manifestar las emociones mientras se esta laborando, pues, de esta forma le dan paso a los errores, como consecuencia de que las mismas los sobrepasen; es allí donde se puede demostrar la influencia de la emociones en el desempeño laboral, y es que las emociones resultan absolutamente

necesarias para tomar las decisiones correctas para la resolución de conflictos, para la adaptación de los cambios y lograr el éxito.

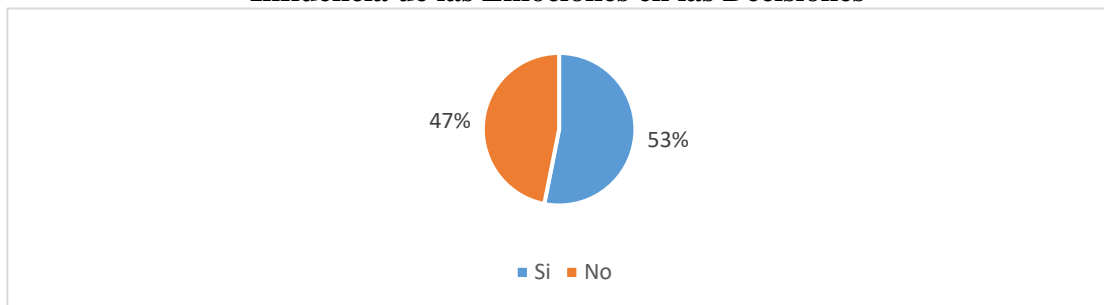
Ítem 3: ¿Cree usted que sus decisiones están influenciadas por sus emociones?

Cuadro N° 19
Influencia de las Emociones en las Decisiones

Población	Ítem	Alternativas / Frecuencia			
		Si	%	No	%
32	3	17	53	15	47

Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Gráfico N° 11
Influencia de las Emociones en las Decisiones



Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Análisis

En el gráfico N° 11, se puede observar que el cincuenta y tres por ciento (53%) de los encuestados, afirman que sus decisiones están influenciadas por sus emociones, sobre todo por la situación política, económica y social del país que los ha llevado a tomar decisiones guiadas por las emociones de ese momento; sin embargo el otro cuarenta y siete por ciento (47%) niega este hecho, ya que consideran que son objetivos y suelen meditar antes de tomar cualquier decisión.

Es bien sabido que, las emociones están presentes en todas las áreas de la vida de los seres humanos, y es que las señales de las emociones que se manifiestan a través del cuerpo terminan muchas veces en una acción, Chiavenato (2010:226), dice, que una

decisión “es una elección que se hace entre dos o más opciones”, siempre que se necesite tomar una decisión en cualquier ámbito de la vida, esta tendrá consecuencias propias, y muchas veces para otros. Por ello es importante, reconocer en qué estado emocional se encuentra, revisar el panorama y apostar por la mejor opción. Dicho esto, sin duda alguna la mejor decisión es aquella que se está entre la razón y la emoción.

Ítem 4: ¿Considera necesario fomentar la Inteligencia Emocional en el campo laboral?

Cuadro N° 20
Fomento de la Inteligencia Emocional en el Campo Laboral

Población	Ítem	Alternativas / Frecuencia			
		Si	%	No	%
32	4	31	97	1	3

Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Gráfico N° 12
Fomento de la Inteligencia Emocional en el Campo Laboral



Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Análisis

Con relación a los resultados que se visualizan en el cuadro N° 20, gráfico N° 12, referido al fomento de la Inteligencia Emocional en el campo Laboral, en el ítem cuatro (4), el noventa y siete por ciento (97%) de los encuestados manifestaron que si es necesario promover la inteligencia emocional en el campo laboral, puesto que gracias a ella se obtendrían grandes beneficios tales como una toma de decisiones asertiva, permitiría la solución de conflictos laborales, mejoraría tanto el clima organizacional

como el desempeño de algunos docentes; mientras que el otro tres por ciento (3%) opino que no era necesario realizar esa acción, ya que existen normas que los patronos y los trabajadores deben de acatar y seguir los respectivos lineamientos.

Para Chiavenato (2006:21), la Organización es “una entidad social compuesta por personas y recursos, estructurada y orientada deliberadamente hacia un objetivo común”. En otras palabras, es un sistema orgánico que depende de la interrelación de las y los individuos que forman parte en ella. De ahí, que sea importante para el éxito de una entidad, no sólo que todos los empleados y empleadas aprovechen al máximo sus capacidades, sino que también ayuden a otras personas a hacer lo propio. Es allí en donde entraría en acción la Inteligencia Emocional pues, saber resolver conflictos, establecer consensos, convencer a otros, reconocer las ideas de los demás, trabajar en equipo y saber expresar lo que piensas sin desaprobando lo que piensan o hacen los demás, son algunos de los beneficios que se obtienen de fomentar esta Inteligencia.

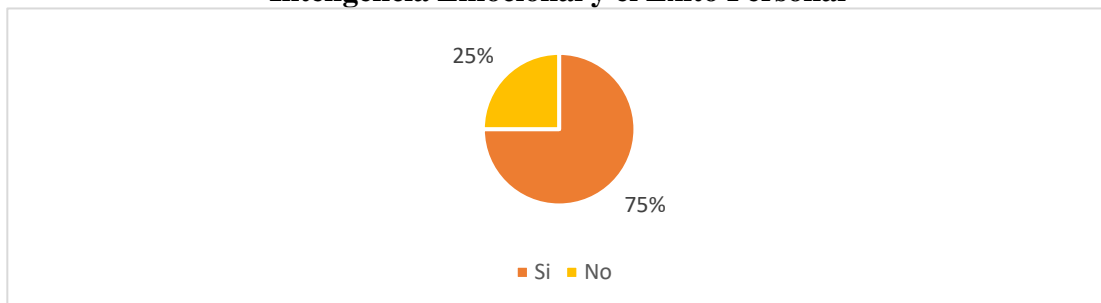
Ítem 5: ¿Cree usted que la Inteligencia Emocional determina el éxito de todas las áreas de su vida?

**Cuadro N° 21
Inteligencia Emocional y el Éxito Personal**

Población	Ítem	Alternativas / Frecuencia			
		Si	%	No	%
32	5	24	75	8	25

Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado

**Gráfico N° 13
Inteligencia Emocional y el Éxito Personal**



Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Análisis

En el cuadro N° 21, gráfico N° 13, se puede observar que el setenta y cinco por ciento (75%), del personal encuestado considera que la Inteligencia Emocional determina el éxito las áreas de su vida pues, al tener el autocontrol de sus emociones se tiene el poder supremo para alcanzar todas las metas planteadas, y al colocarse en el lugar del otro, les garantizará el éxito ya sea como gerente o como persona; mientras que el otro veinticinco por ciento (25%), manifiesta que no precisamente la Inteligencia Emocional tenga que ver con su éxito personal pues, consideran la existencia de otros aspectos más importantes tales como la familia y los valores.

En el ítem cinco (05), en términos generales, se puede entender al éxito como el triunfo o la consecución de los objetivos planeados, el mismo se obtiene a partir de la buena gestión y organización de las actividades a realizar, a fin que se logre con los resultados esperados o aproximados, es por ello, que al saber gestionar la inteligencia emocional, es donde se marca la diferencia con respecto a quienes avanzan felizmente en la vida, sorteando dificultades o quienes no encuentran una salida frente a una dificultad que les afecte emocionalmente, lo cual no les permite alcanzar ese algo que ellos denomina éxito .

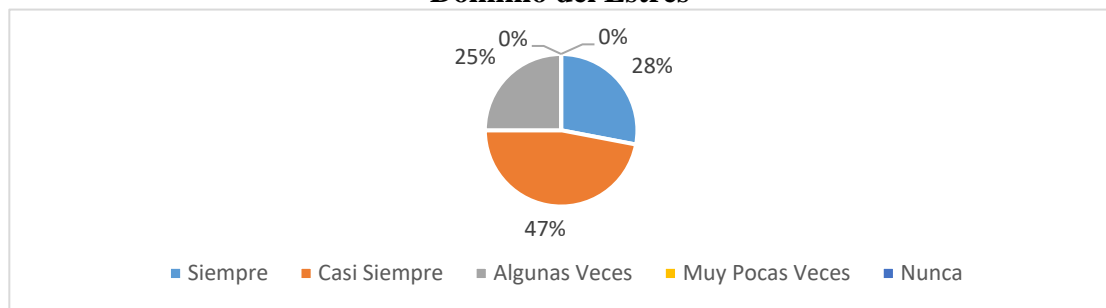
Ítem 6: ¿Sabe manejar situaciones bajo estrés?

**Cuadro N° 22
Dominio del Estrés**

Población	Ítem	Alternativas / Frecuencia									
		Siempre	%	Casi Siempre	%	Algunas Veces	%	Muy pocas Veces	%	Nunca	%
32	6	9	28	15	47	8	25				

Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

**Gráfico N° 14
Dominio del Estrés**



Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Análisis

En el cuadro N° 22, gráfico N° 14 se visualiza que, en el ítem seis (6), el cuarenta y siete por ciento de la población encuestada afirma que, casi siempre pueden dominar situaciones bajo estrés, el veintiocho por ciento (28%), afirma que siempre pueden dominar ese tipo de situaciones, mientras que el otro veinticinco por ciento (25%) opinan que algunas veces logran dominar esas situaciones que generan estrés.

Se entiende por estrés como, un sentimiento de tensión física o emocional, él mismo puede provenir de cualquier situación o pensamiento que provoque frustración, nerviosismo o furia. Una vez definido el término de estrés, se puede mencionar que este ítem buscaba medir la autoconciencia del encuestado, es decir, que tan bien se conoce al indicar como maneja este tipo de situaciones.

Ahora, la inteligencia emocional sirve para tomar conciencia de las propias emociones, comprender mejor a los demás, entendiendo y respetando los sentimientos, obteniendo vínculos profundos y satisfactorios con las personas que están alrededor. Este tipo de inteligencia ayuda a la apertura mental, permitiendo ser más conscientes de otras perspectivas, consiguiendo por lo tanto ser más flexibles; de manera que se genera una mayor tolerancia a la frustración y a las presiones del entorno. Con ello se infiere, que a mayor inteligencia emocional es comprensible que haya un menor estrés en las situaciones que se viven en el día a día de la relación socio laboral.

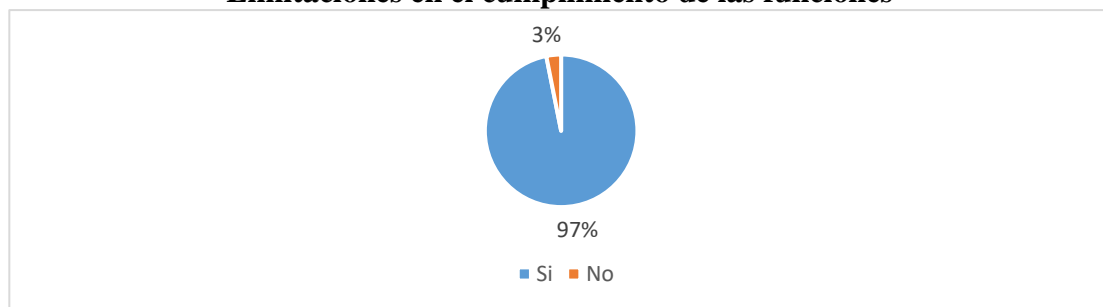
Ítem 7: Reconoce sus limitaciones en el cumplimiento de sus funciones

Cuadro N° 23
Limitaciones en el cumplimiento de las funciones

Población	Ítem	Alternativas / Frecuencia			
		Si	%	No	%
32	7	31	97	1	3

Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Gráfico N° 15
Limitaciones en el cumplimiento de las funciones



Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Análisis

En el ítem siete (7), se visualiza que el noventa y siete por ciento de los encuestados reconoce sus limitaciones en cuanto al cumplimiento de sus funciones pues el no hacerlo, supone para ellos, que se comentan errores al no poseer los conocimientos implicados en la tarea asignada, a la vez mencionan la importancia de mejorar y

gestionar soluciones que permitan aumentar su desempeño; en tanto, el otro tres por ciento (3%) indican que no tienen límites en cuanto a la ejercicio de sus funciones, pues considera que no hay impedimentos a no ser que sean las legales jurídicas.

Ante lo descrito anteriormente, se pudo observar que en la vida laboral es imprescindible aprender a identificar todos los elementos que obstruyen el correcto desarrollo de las funciones. Cuando se busca cumplir con determinados objetivos, aceptar y afrontar los límites existentes, aumentará las posibilidades de alcanzar cualquier meta. Al igual que en el ítem anterior, el punto que se deseaba medir es la autoconciencia.

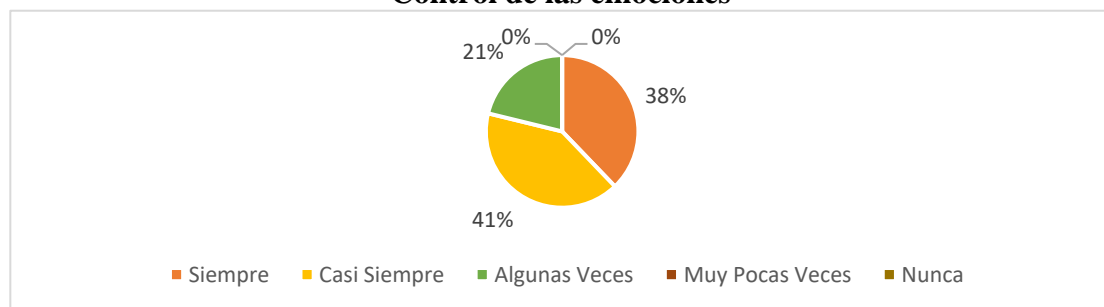
Ítem 8: Controla sus emociones cuando se encuentra bajo presión

Cuadro N° 24
Control de las emociones

Población	Ítem	Alternativas / Frecuencia									
		Siempre	%	Casi Siempre	%	Algunas Veces	%	Muy pocas Veces	%	Nunca	%
32	8	12	38	13	41	7	21				

Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Gráfico N° 16
Control de las emociones



Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Análisis

En lo que respecta al ítem ocho (8), el cuarenta y un por ciento (41%), de los encuestados afirman que casi siempre controlan sus emociones ante situaciones bajo presión, el treinta y ocho por ciento (38%), indican que siempre tienen el control absoluto de sus emociones ante ese tipo de circunstancias y por último el veintiún por ciento (21%), opina que algunas veces pueden dominar sus emociones antes situaciones bajo presión.

En 1884 James y Lange, definieron a las emociones como “una secuencia de sucesos que comienza con la ocurrencia de un estímulo y finaliza con una experiencia emocional consciente”. Las mismas tienen un carácter posesivo que en ocasiones provoca que se apoderen de la persona y tomen control sobre las actitudes y comportamientos. Hay veces que el individuo siente que no puede controlar lo que siente; falta de control que puede traducirse en estados de ánimo o acciones que también parecen estar fuera de sus manos. Pensar las emociones en términos de control es engañoso. No se puede decidir qué sentir, en cambio, lo que sí se puede decidir es qué hacer con lo que se siente. Este ítems medía el factor autodominio de los encuestados,

Y como dijo Sócrates, sabio es quien sabe controlarse. Conoce tus debilidades, para aprender a dominarlas, en este sentido resulta crucial conocer las emociones y determinar qué hacer con ellas .

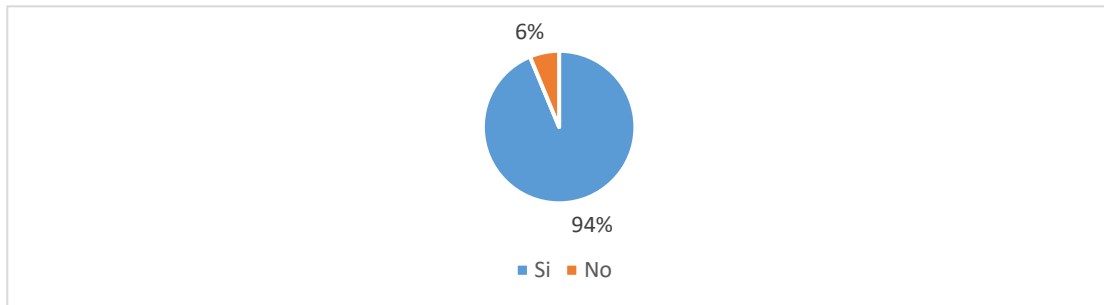
Ítem 9: Acepta la crítica como medio para alcanzar sus objetivos

**Cuadro N° 25
Aceptación de Críticas**

Población	Ítem	Alternativas / Frecuencia			
		Si	%	No	%
32	9	30	94	2	6

Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

**Gráfico N° 17
Aceptación de Críticas**



Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Análisis

En el cuadro N° 25, gráfico N° 17 se visualiza que, en el ítem nueve (9), el noventa y cuatro por ciento (94%), de los encuestados acepta la crítica como medio para alcanzar sus objetivos, siempre y cuando estas sean constructivas, bien fundamentadas y no ofensivas de manera que les permita mejorar su desempeño, entre tanto el otro seis por ciento (6%), opina que no es necesario recibir críticas para alcanzar sus metas, sino recomendaciones.

La Crítica, es un análisis o juicio sobre una situación, una persona o un trabajo. En términos generales, una crítica puede ser constructiva o destructiva. La crítica constructiva, es aquella que busca dar a conocer los puntos débiles de la persona o del trabajo con el objetivo de que pueda mejorar y crecer. La crítica destructiva, en cambio, no tiene otro fin más que el de disminuir a la contraparte. Dicho esto, la crítica obliga a examinar lo que se está haciendo y como lo está haciendo, la misma se debe ver como una oportunidad de crecimiento. Un hecho resaltante es que la crítica tiene que ver con el autodominio de cada persona, factor relevante en este ítem, pues el mismo se define como, el hecho de manejar efectivamente las emociones y los impulsos perjudiciales.

Ítem 10: Mantiene una actitud positiva ante situaciones desfavorables

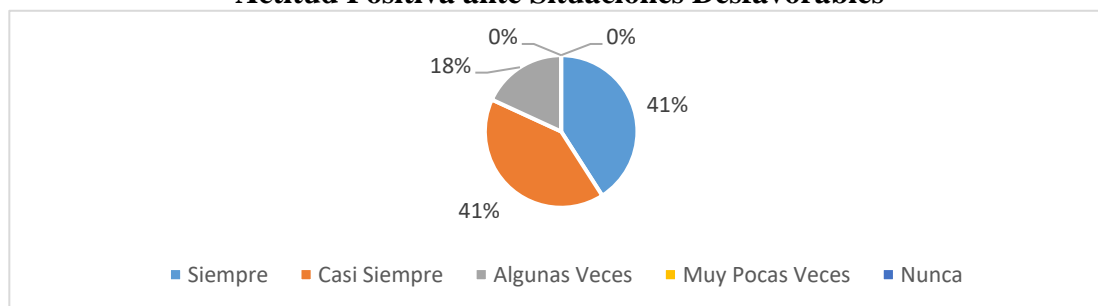
Cuadro N° 26

Actitud Positiva ante Situaciones Desfavorables

Población	Ítem	Alternativas / Frecuencia									
		Siempre	%	Casi Siempre	%	Algunas Veces	%	Muy pocas Veces	%	Nunca	%
32	10	13	41	13	41	6	18				

Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Gráfico N° 18
Actitud Positiva ante Situaciones Desfavorables



Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Análisis

Con relación a los resultados que se visualizan en el cuadro N° 26, gráfico N° 18, referido a la actitud positiva de los encuestados ante situaciones desfavorables, se obtuvo que el cuarenta y un por ciento (41%), de los mismos consideran que siempre mantienen una actitud perseverante ante circunstancias desfavorables al igual que aquellos que indicaron que casi siempre lo hacen, mientras que el otro dieciocho por ciento (18%), opinan que solo algunas veces son capaces de mantener ese tipo de actitud ante situaciones que dificultan su vida cotidiana.

La actitud, es un estado mental que involucra creencias y sentimientos que influyen en el comportamiento y en las decisiones que se toman. Una actitud positiva permite a las personas estar en un estado mental muy optimista. Los optimistas tienen la firme creencia que en su vida futura siempre ocurrirán cosas buenas, tal como había ocurrido en su pasado. En cambio una actitud negativa es aquella que muestra

comportamientos que lo perjudican tanto así mismo, como a los demás. Una persona con una mentalidad positiva es capaz de describir un acontecimiento negativo como simplemente un incidente y tienen la oportunidad de aprender de sus errores para evitar que estos malos sucesos ocurran en el futuro. En este caso, se buscaba medir la Automotivación de del personal encuestado.

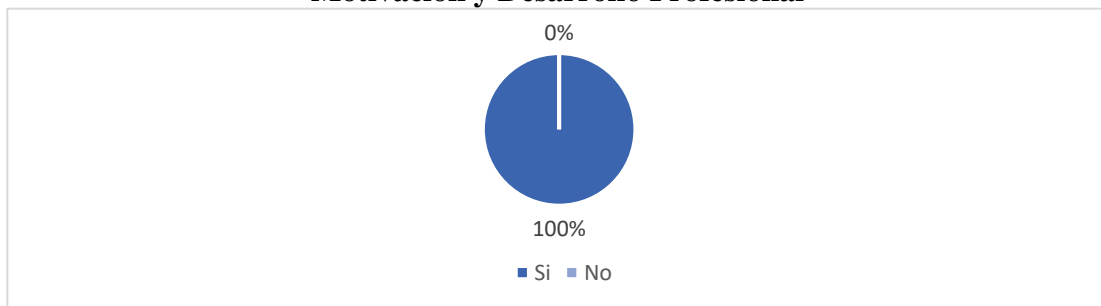
Ítem 11: Las tareas que realiza le motivan y le permiten desarrollarse profesionalmente

Cuadro N° 27
Motivación y Desarrollo Profesional

Población	Ítem	Alternativas / Frecuencia			
		Si	%	No	%
32	11	32	100	0	0

Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Gráfico N° 19
Motivación y Desarrollo Profesional



Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Análisis

En el ítem once (11), se visualiza que el cien por ciento de los encuestados están completamente seguros que las funciones que realizan les motivan y les permiten desarrollarse profesionalmente.

De acuerdo a los resultados encontrados se puede decir que, el desarrollo profesional es una fase del crecimiento personal que obedece a las necesidades de superación que experimenta cada individuo a través de la automotivación; asimismo, el desarrollo profesional del personal de una organización hace parte de los procesos de

desarrollo de recursos humanos y es fruto de la inversión que hacen las empresas en las personas que las conforman y que, a través de su trabajo, las engrandecen. Se observó que, el personal se siente lo suficientemente motivado con el trabajo que realiza porque le permite expandir y perfeccionar sus conocimientos en el área laboral.

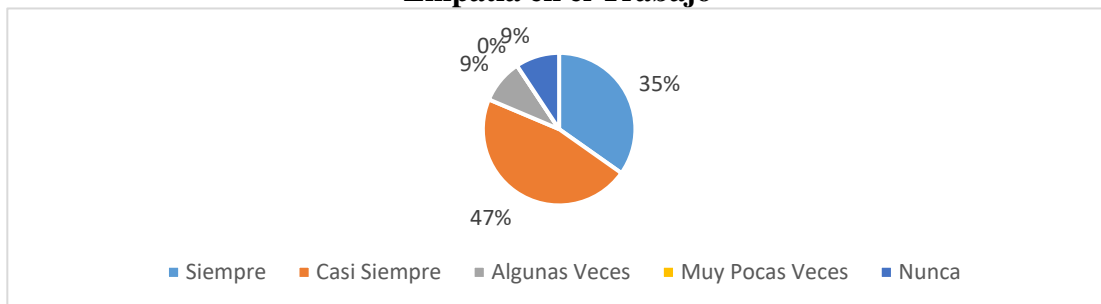
Ítem 12: Escucha los problemas y preocupaciones de sus compañeros de trabajo

**Cuadro N° 28
Empatía en el Trabajo**

Población	Ítem	Alternativas / Frecuencia									
		Siempre	%	Casi Siempre	%	Algunas Veces	%	Muy pocas Veces	%	Nunca	%
32	12	11	35	15	47	3	9			3	9

Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

**Gráfico N° 20
Empatía en el Trabajo**



Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Análisis

En el cuadro N° 28, gráfico N° 20 se visualiza que, en el ítem doce (12), se observa que el cuarenta y siete por ciento (47%), de los encuestados opinan que casi siempre escuchan los problemas y preocupaciones de sus compañeros de trabajo, el treinta y cinco por ciento (35%), afirman que siempre están disponibles para escuchar a sus compañeros, en tanto, el nueve por ciento (9%), de los encuestados indican que algunas

veces oyen los problemas de sus compañeros y el otro nueve por ciento (9%) expresan que nunca se involucran en los problemas de sus compañeros.

La empatía, es la capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos. Las personas empáticas tienen una predisposición natural para algunas de las competencias más demandadas en las ofertas de empleo entre las que se pueden referir: trabajo en equipo, capacidad de liderazgo, habilidades en la negociación y atención al público. Algunos seres humanos cuentan con esta cualidad por naturaleza (cualidad innata de su ser). Por otra parte, es importante fomentar la empatía en algunos participantes de esta investigación, ya que la misma está relacionada con el liderazgo, además de que es una competencia clave de la inteligencia emocional, que se pone de manifiesto a la hora de comunicarse y relacionarse con los demás.

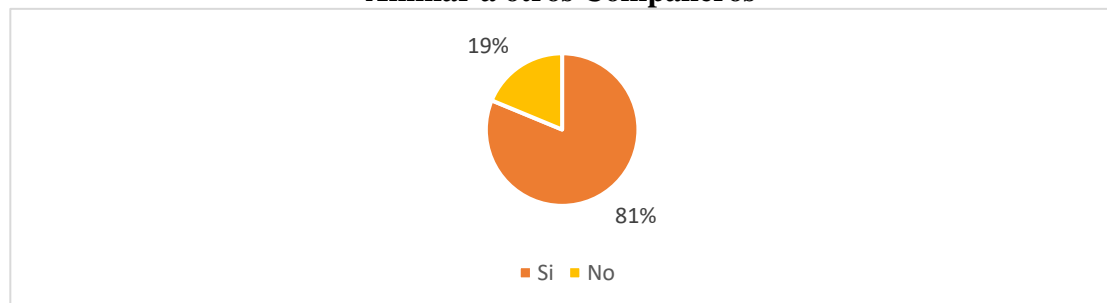
Ítem 13: Le resulta fácil animar a otros compañeros para que consigan sus objetivos

Cuadro N° 29
Animar a otros Compañeros

Población	Ítem	Alternativas / Frecuencia			
		Si	%	No	%
32	13	26	81	6	19

Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Gráfico N° 21
Animar a otros Compañeros



Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Análisis

En lo que respecta al ítem trece (13), el ochenta y un por ciento (81%) de la población encuestada expresa que no se les presenta dificultad alguna animar a otros compañeros para que consigan sus objetivos, mientras que el otro diecinueve por ciento (19%), manifiesta que no le resulta tan fácil realizar ese hecho.

En este caso, el ítem buscaba medir la empatía en el personal encuestado, al pensar en las metas de sus compañeros y pensar en una manera de como animarlo para que estos alcancen el éxito, con lo anterior se deseaba demostrar que, si una persona se preocupa por la evolución de su vida profesional y busca alinear los objetivos personales con los objetivos organizacionales podrá proyectar y hacer carrera dentro de la institución, finalmente, la empatía es clave al momento de definir: a) alternativas de vida personales y laborales; b) crear lazos de confianza y colaboración entre los compañeros, homólogos y colaboradores; c) cultivar relaciones socio-laborales con sus equipos de trabajo.

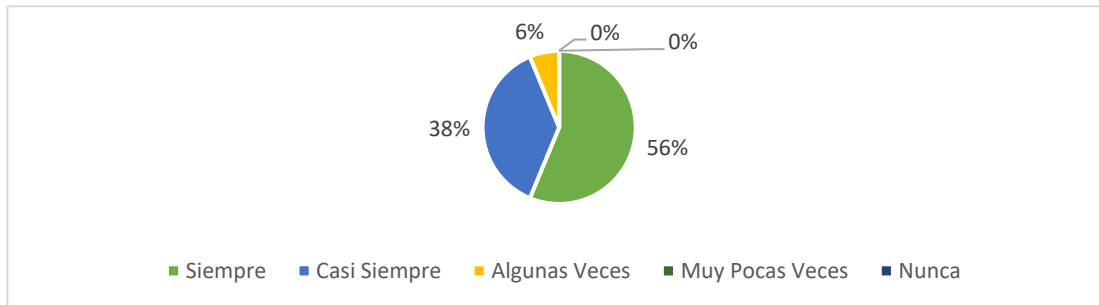
Ítem 14: Brinda ayuda a los compañeros que han estado ausentes del trabajo

Cuadro N° 30
Ayuda a sus Compañeros

Población	Ítem	Alternativas / Frecuencia									
		Siempre	%	Casi Siempre	%	Algunas Veces	%	Muy pocas Veces	%	Nunca	%
32	14	18	56	12	38	2	6				

Fuente: Pérez (2019) a partir de la aplicación del instrumento.

Gráfico N° 22
Ayuda a sus Compañeros



Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Análisis

En el cuadro N° 30, gráfico N° 22, se puede observar que el cincuenta y seis por ciento (56%), de los encuestados siempre ayudan a sus compañeros que han estado ausentes del trabajo, el treinta y ocho por ciento (38%), afirman que casi siempre lo hacen, mientras que el otro seis por ciento (6%), restante algunas veces los orientan.

La solidaridad entre compañeros de trabajo es fundamental para generar un buen ambiente laboral. Saber trabajar en equipo es muy importante para obtener el éxito profesional. En este ítem se propuso medir las habilidades Sociales de los trabajadores participantes en el estudio.

En ese sentido, las habilidades sociales se pueden entender como el conjunto de conductas que permiten al individuo, interactuar y relacionarse con los demás de manera efectiva y satisfactoria. Con los resultados obtenidos se pudo observar que entre los participantes no existe inconveniente para interactuar e interrelacionarse tanto internamente como con las otras dependencias.

Ítem 15: Intenta usted orientar a sus compañeros hacia el logro de una meta en común

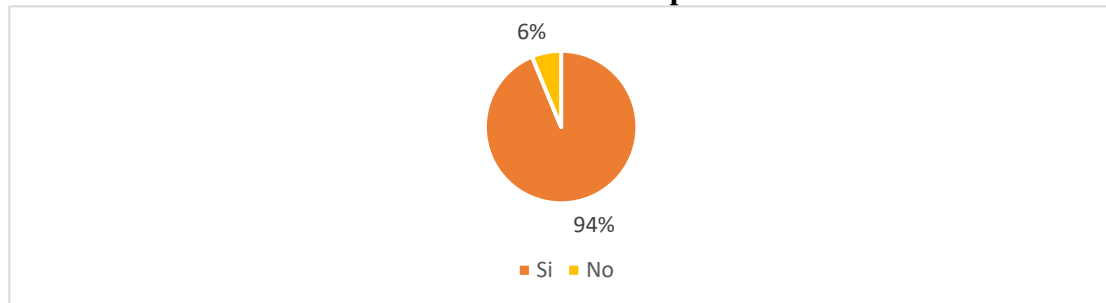
Cuadro N° 31

Orientación de sus Compañeros

Población	Ítem	Alternativas / Frecuencia			
		Si	%	No	%
32	15	30	94	2	6

Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Gráfico N° 23
Orientación de sus Compañeros



Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Análisis

Con relación a los resultados que se visualizan en el cuadro N° 31, gráfico N° 23, referido a la capacidad que tienen los participantes de la investigación para orientar a sus compañeros hacia el logro de una meta en común, el noventa y cuatro por ciento (94%), manifiestan que guían a sus compañeros en la consecución de sus metas pues, consideran esencial apoyarlos, además de que la mayoría de las metas institucionales se logran en conjunto, entre tanto el otro seis por ciento (6%), indica que no consideran necesario orientar a los demás.

El ítem buscaba medir la capacidad de los encuestados atendiendo al factor de sus habilidades personales, para ello, se analizó el trabajo en equipo; en el entendido de que este es el esfuerzo integrado de un conjunto de personas para la realización de un proyecto. Para trabajar en equipo, es imperativo asumir el compromiso con el resultado de las metas y objetivos propuestos. Esto implica abandonar el hábito individualista de creer sólo en el resultado del esfuerzo propio. Requiere confianza en la capacidad de los compañeros de equipo. Creer que al igual que uno, ellos están comprometidos con

los objetivos de la organización y trabajan eficazmente por alcanzarlos. En suma, se observó en los resultados del estudio que los encuestados están claros que los objetivos organizacionales se alcanzan en menor tiempo, con mayor efectividad cuando existe colaboración, compromiso y la identificación de todos, en otras palabras, todos apuntan hacia un mismo fin.

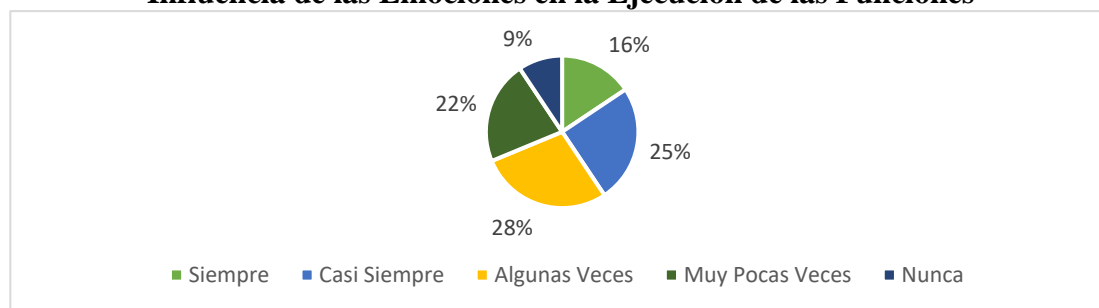
Ítem 16: Considera usted que sus emociones influyen en la ejecución de sus funciones

Cuadro N° 32
Influencia de las Emociones en la Ejecución de las Funciones

Población	Ítem	Alternativas / Frecuencia									
		Siempre	%	Casi Siempre	%	Algunas Veces	%	Muy pocas Veces	%	Nunca	%
32	16	5	16	8	25	9	28	7	22	3	9

Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Gráfico N° 24
Influencia de las Emociones en la Ejecución de las Funciones



Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Análisis

En el ítem (16), se visualiza que el veintiocho por ciento (28%), de los encuestados exponen que algunas veces sus emociones influyen en la ejecución de sus funciones, el veinticinco por ciento (25%), opinan que casi siempre las emociones inciden en sus funciones, el veintidós por ciento (22%), manifiestan que muy pocas

veces se ven involucradas sus emociones, el dieciséis por ciento (16%), consideran que sus emociones siempre influyen en la ejecución de sus funciones y el nueve por ciento (9%), restante considera que nunca influyen en el desenvolvimiento de sus funciones.

Se observa en los resultados obtenidos que efectivamente las emociones influyen en la ejecución de las funciones del personal administrativo, pues como anteriormente se ha venido explicando, las emociones inciden a la hora de emitir juicios, en la satisfacción del trabajo, en ayudar a comportarse a los demás, en resolver problemas creativamente y a la hora de tomar decisiones, en ese sentido, las emociones son de gran ayuda si los individuos las saben canalizar. En este ítem, se buscó obtener información acerca del conocimiento del trabajo y como este se ve afectado por las emociones.

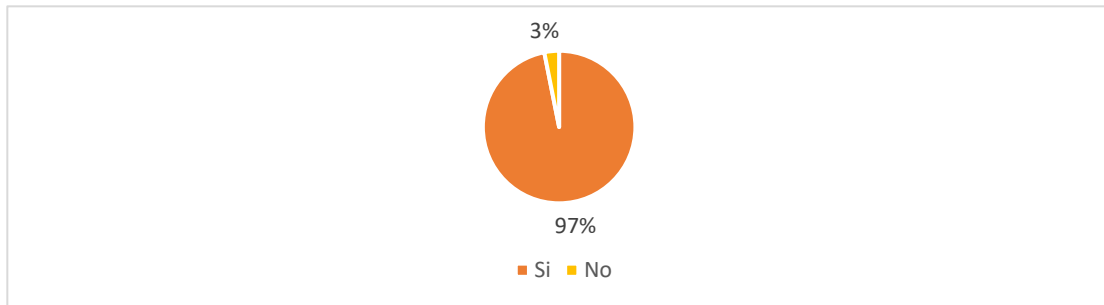
Ítem 17: En el momento de coordinar un trabajo con un compañero escucha sus opiniones

Cuadro N° 33
Coordinación de un Trabajo con un Compañero

Población	Ítem	Alternativas / Frecuencia			
		Si	%	No	%
32	17	31	97	1	3

Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Gráfico N° 25
Coordinación de un Trabajo con un Compañero



Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Análisis

En el cuadro N° 33, gráfico N° 25, se puede visualizar que el noventa y siete por ciento (97%), opina que escucha las opiniones de su compañero a la hora de coordinar un trabajo con el mismo pues se trata de trabajar en equipo, además podría aportar nuevas ideas que mejorase el desempeño en conjunto, entre tanto el otro tres por ciento (3%), afirma que no escucharía opiniones que considere innecesarias para el trabajo.

Este ítem, se trató de medir el control y seguimiento del trabajo que se realiza, y observar si los encuestados son capaces de escuchar las opiniones de otros compañeros cuando están coordinado un trabajo, así sean comentarios erróneos. Es acá en donde entraría en práctica, la Inteligencia Emocional pues ella permite afianzar el trabajo en equipo, las relaciones con los con los compañeros, la capacidad de controlar el estrés, de liderar y asimilar los cambios.

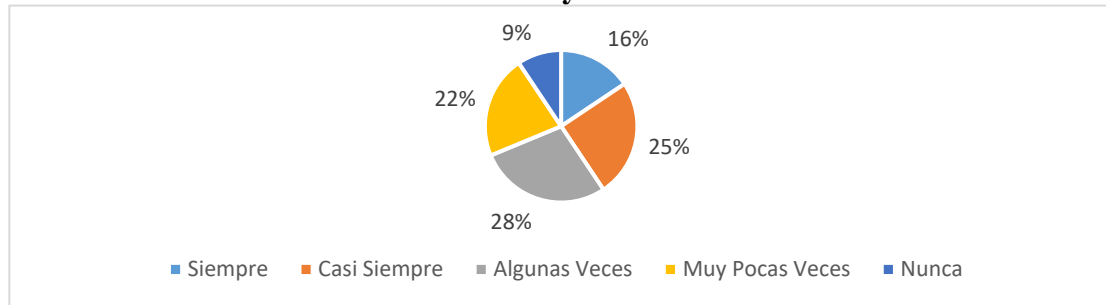
Ítem 18: Su rendimiento en cuanto a producción y volumen de trabajo, se ve afectado por su estado de ánimo

Cuadro N° 34
Rendimiento Laboral y su Estado de Ánimo

Población	Ítem	Alternativas / Frecuencia									
		Siempre	%	Casi Siempre	%	Algunas Veces	%	Muy pocas Veces	%	Nunca	%
32	18	5	16	8	25	9	28	7	22	3	9

Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Gráfico N° 26
Rendimiento Laboral y su Estado de Ánimo



Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Análisis

En lo que respecta al ítem (18), se observa que el veintiocho por ciento (28%), de los encuestados consideran que algunas veces su rendimiento se ve afectado por su estado de ánimo, el veinticinco por ciento (25%), expresa que casi siempre se ve perturbado su rendimiento, el veintidós por ciento (22%), afirman que muy pocas veces se ve afectado, el dieciséis por ciento (16%), indica que siempre se ve alterado y el otro nueve por ciento (9%), asegura que su rendimiento nunca ha sido afectado por su estado de ánimo.

Se entiende por rendimiento productivo como, la proporción que surge entre los medios empleados para obtener algo y el resultado que se consigue, en otras palabras, es la capacidad de realizar funciones y/o trabajo con calidad y eficiencia.

El ítem buscó estudiar la cantidad y calidad del trabajo, y mostrar como el manejo de la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los individuos; en los

resultados del estudio se observó que el 69 por ciento (69%) de los participantes consideran que la inteligencia emocional si influye en el desempeño laboral.

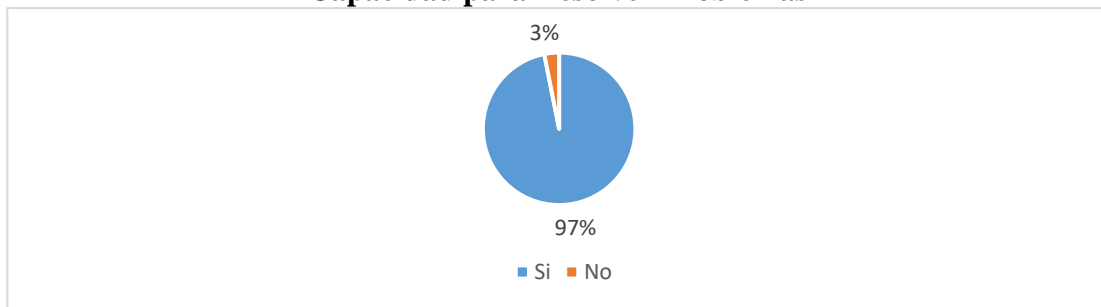
Ítem 19: Demuestra capacidad para resolver problemas y situaciones, adoptando decisiones oportunas y de mínimo riesgo para la institución

**Cuadro N° 35
Capacidad para Resolver Problemas**

Población	Ítem	Alternativas / Frecuencia			
		Si	%	No	%
32	19	31	97	1	3

Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

**Gráfico N° 27
Capacidad para Resolver Problemas**



Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Análisis

Los resultados que se plantean en el cuadro N° 35, gráfico N° 27, referido a la capacidad para resolver problemas, el noventa y siete por ciento (97%) de la población encuestada indico que demuestra la capacidad necesaria para resolver problemas sin que afecten al mínimo a la institución, mientras que el otro tres por ciento (3%), expresa que aunque tienen capacidad para resolver problemas se les escapa de las manos el hecho de que se vea afectada la institución.

Se entiende por capacidad para resolver problemas, a la eficacia y agilidad a la hora de encontrar soluciones a los problemas surgidos. Algunas de las competencias vinculadas a la resolución de problemas son: creatividad, toma de decisiones, flexibilidad; trabajo

en equipo, todos ellos, están estrechamente relacionados con la Inteligencia Emocional; en síntesis, lo que se buscó observar con este ítems fué la capacidad organizativa en el trabajo.

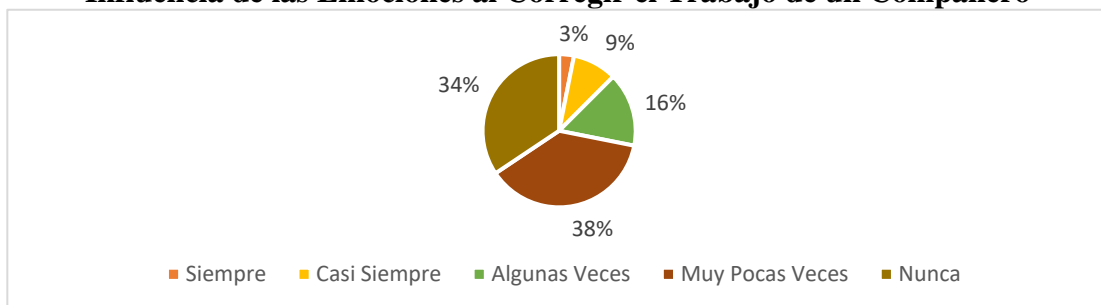
Ítem 20: Sus emociones influyen a la hora de corregir el trabajo realizado por otro compañero

Cuadro N° 36
Influencia de las Emociones al Corregir el Trabajo de un Compañero

Población	Ítem	Alternativas / Frecuencia									
		Siempre	%	Casi Siempre	%	Algunas Veces	%	Muy pocas Veces	%	Nunca	%
32	20	1	3	3	9	5	16	12	38	11	34

Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Gráfico N° 28
Influencia de las Emociones al Corregir el Trabajo de un Compañero



Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Análisis

En el cuadro N° 36, gráfico N° 28, se puede observar que el treinta y ocho por ciento (38%), de los encuestados expresan que muy pocas veces sus emociones influyen a la hora de corregir el trabajo realizado por otro compañero, el treinta y

cuatro por ciento (34%), indica que nunca influyen, el dieciséis por ciento (16%), algunas veces sus emociones intervienen, el nueve por ciento (9%) indican que casi

siempre se encuentran presentes sus emociones, y finalmente el tres por ciento (3%) manifiesta que siempre influyen sus emociones a la hora de corregir un trabajo elaborado por otro compañero.

El ítem buscó medir el control y seguimiento del trabajo, aunque efectivamente las emociones pueden influir todas las áreas de la vida, en el caso laboral existe un criterio y unos lineamientos establecidos para poder corregir, es por ello, la pertinencia de que cada individuo debe gestionar sus emociones y no dejar que estas influyan en el desempeño laboral, de no canalizarse efectivamente pueden generar una reacción negativa y perjudicial en el desempeño laboral con afectación para la institución objeto de esta investigación.

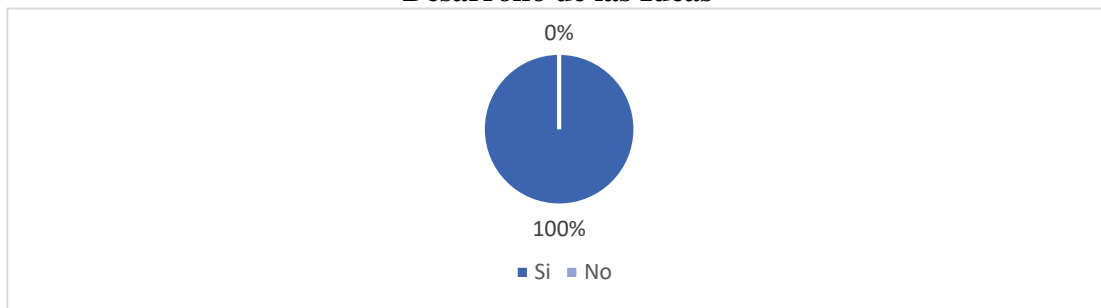
Ítem 21: Lleva a cabo el desarrollo de sus ideas a pesar de las dificultades

**Cuadro N° 37
Desarrollo de las Ideas**

Población	Ítem	Alternativas / Frecuencia			
		Si	%	No	%
32	21	32	100	0	0

Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

**Gráfico N° 29
Desarrollo de las Ideas**



Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Análisis

El ítem veintiuno (21), se observa que el cien por ciento de los encuestados coincide en que llevan a cabo el desarrollo de sus ideas a pesar de las dificultades que puedan haber en su entorno.

El hecho de idear, es parte de la creatividad del individuo, la cual Miller, citado por Díez (2015), define la creatividad como: la habilidad de usar sus pensamientos, valores, emociones y acciones para enriquecer su ambiente de formas nuevas y únicas. El ítem buscó medir en el personal encuestado innovación, creatividad, voluntad para culminar proyectos, propuestas de trabajo que surjan de ideas, a pesar de las dificultades que se presente en el contexto. De acuerdo a los resultados encontrados se observó que todos los participantes hacen uso de la Inteligencia Emocional para desarrollar sus propuestas laborales.

Ítem 22: Hace entrega de su trabajo en el tiempo estipulado a pesar de las vicisitudes externas o internas

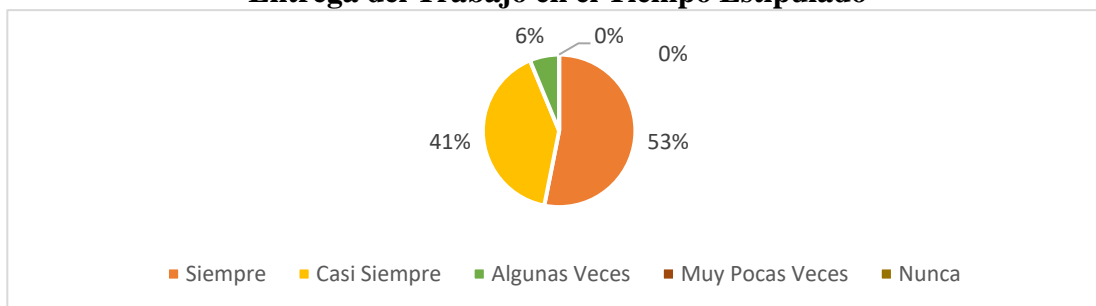
Cuadro N° 38
Entrega del Trabajo en el Tiempo Estipulado

Población	Ítem	Alternativas / Frecuencia									
		Siempre	%	Casi Siempre	%	Algunas Veces	%	Muy pocas Veces	%	Nunca	%
32	22	17	53	13	41	2	6				

Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Gráfico N° 30

Entrega del Trabajo en el Tiempo Estipulado



Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Análisis

En el cuadro N° 38, gráfico N° 30, se observa que el cincuenta y tres por ciento (53%), de los encuestados opinan que siempre hacen entrega de su trabajo en el tiempo estipulado a pesar de las vicisitudes externas o internas, el cuarenta y un por ciento (41%), indica que casi siempre lo hacen y el seis por ciento (6%) restante opina que alguna vez hacen entregan del mismo, pues consideran que hay circunstancia que se les escapa de las manos e impiden que hagan entrega del mismo a tiempo.

El ítem buscó medir en los encuestados, el factor de responsabilidad, en el entendido de que responsabilidad es el cumplimiento de las obligaciones, funciones, deberes y responsabilidades del cargo por el cual fue contratado en la institución. De acuerdo a los resultados se observa que el cien por ciento (100%) de los participantes se identifican y están comprometidos con el valor de la responsabilidad en el desempeño de sus funciones laborales.

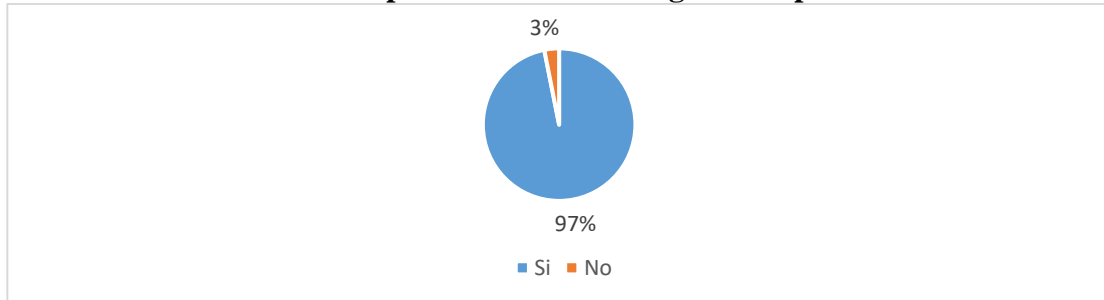
Ítem 23: Acepta asumir las responsabilidades de algún compañero en caso de una emergencia

Cuadro N° 39
Asumir Responsabilidades de Algún Compañero

Población	Ítem	Alternativas / Frecuencia			
		Si	%	No	%
32	23	31	97	1	3

Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Gráfico N° 31
Asumir Responsabilidades de Algún Compañero



Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Análisis

En el ítem veintitrés (23), el noventa y siete por ciento (97%), afirma que aceptan asumir las responsabilidades de algún compañero en caso de una emergencia, entre tanto el otro tres por ciento (3%), expresa que no lo haría pues también tiene responsabilidades que cumplir.

Por otro lado, la responsabilidad personal es clave en los equipos de alto desempeño, por crear: a) ambiente de colaboración; b) de logro de resultados. La importancia de la responsabilidad misma está relacionada en las aspiraciones de crecimiento en las personas y lograr mejores resultados con su equipo de trabajo. Cabe señalar, que cuando las personas asumen responsabilidades en el trabajo, contribuyen con el éxito organizacional

El ítem, buscó medir la colaboración entre compañeros, a este propósito, los resultados del personal participante arrojaron que existe solidaridad entre los equipos de trabajo todos se involucran en la dinámica laboral para alcanzar los objetivos organizacionales.

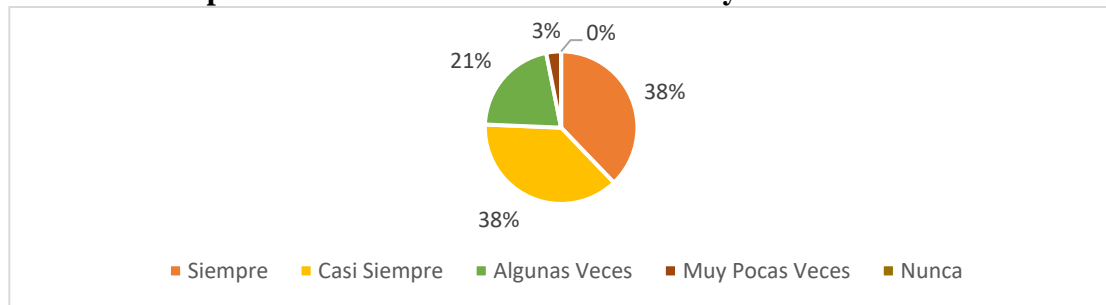
Ítem 24: Puede usted identificar sus emociones y la de los demás

Cuadro N° 40
Capacidad de Identificar sus Emociones y la de los demás

Población	Ítem	Alternativas / Frecuencia									
		Siempre	%	Casi Siempre	%	Algunas Veces	%	Muy pocas Veces	%	Nunca	%
32	24	12	38	12	38	6	21	1	3		

Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Gráfico N° 32
Capacidad de Identificar sus Emociones y la de los demás



Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Análisis

Con relación a los resultados que se visualizan en el cuadro N° 40, gráfico N° 32, referido a la capacidad de identificar sus emociones y la de los demás, un treinta y ocho por ciento (38%), expresa que siempre pueden identificar ambas emociones, es decir las propias y la de los demás, el otro treinta y ocho por ciento (38%), manifiestan que casi siempre lo hacen, el veintiuno por ciento (21%), manifiesta que algunas veces logran identificar las emociones de los demás, entre tanto el otro tres por ciento (3%), opina que muy pocas veces logra entender las emociones de los demás.

Este ítem, intentó medir las relaciones interpersonales, del personal administrativo encuestado, ya que el conocimiento emocional propio y el de los demás se puede considerarse la base de la Inteligencia Emocional, identificar las emociones es

primordial ya que aportan datos necesarios para la toma de decisiones y para realizar la actividad diaria. El mejor medio para comenzar a desarrollar esta capacidad de identificación es auto gestionando conocimientos, emociones e inteligencia. Para ello, se presentan tres formas: a) ser conscientes de sus sentimientos y emociones, b) ser conscientes también de su expresividad emocional y, c), ser conscientes de los sentimientos y emociones de los demás.

En otras palabras, tendrán que ser conscientes de los sentimientos y emociones de los demás y para ello tendrán que aprender a leer no solo el rostro de las personas, sino su lenguaje no verbal. Se tiene que mantener contacto visual con las personas para poder leer las expresiones de sus rostros pero también se debe estar muy atentos a la entonación del discurso, y a los movimientos de sus cuerpos. Atendiendo a los resultados encontrados se observó que el setenta y seis por ciento (76%) de los participantes respondieron que tienen la capacidad de identificar las emociones en otros individuos.

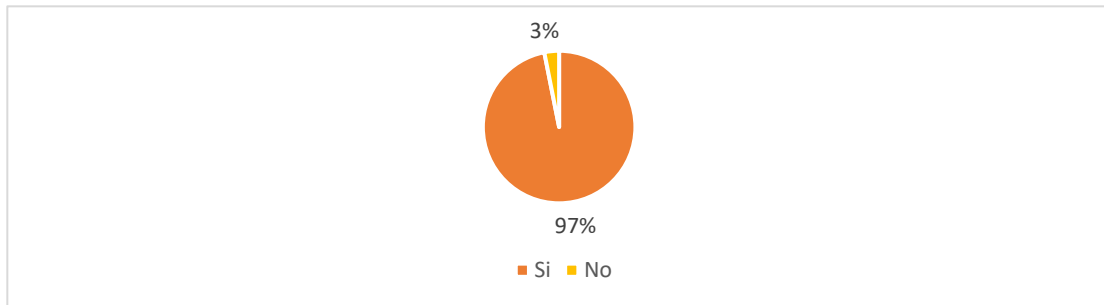
Ítem 25: Muestra interés al escuchar a sus compañeros

**Cuadro N° 41
Interés al Escuchar a sus Compañeros**

Población	Ítem	Alternativas / Frecuencia			
		Si	%	No	%
32	25	31	97	1	3

Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

**Gráfico N° 33
Interés al Escuchar a sus Compañeros**



Fuente: Pérez (2019), a partir del instrumento aplicado.

Análisis

En el ítem veinticinco (25), el noventa y siete por ciento (97%), afirma que se interesan al escuchar a sus compañeros, entre tanto, el otro tres por ciento (3%), expresan que evitan involucrarse en asuntos personales concernientes a sus compañeros de trabajos.

Al igual que en el ítem anterior, se busca conocer el nivel de los encuestados, en cuanto a la capacidad que tienen para relacionarse interpersonalmente, para ello se debe ser consciente de que en una conversación se puede compartir información, datos y opiniones, pero también se puede compartir y reflejar sentimientos, es por ello, que resulta necesario escuchar lo que dicen los demás, ya que se le brinda la oportunidad de expresar sus ideas y al mismo tiempo se le muestra respeto, por lo tanto el oyente se enriquece al escuchar con atención y comprensión.

En ese sentido, se debe tener presente que el verdadero significado de las conversaciones personales no suelen estar en el texto que se dice, sino en la emoción. Por lo tanto, resulta un factor clave responder a las emociones de tu compañero, y la mejor manera es utilizando la inteligencia emocional. En atención, a los resultados encontrados se observó que el noventa y siete por ciento (97%), del personal administrativo encuestado respondió que están atentos en la interacción con sus compañeros y colaboradores organizacionales.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

En el apartado se presentan las conclusiones que surgen en el desarrollo de esta investigación.

Con el propósito, de dar respuesta al primer objetivo planteado el cual estuvo referido al **diagnóstico del manejo de la Inteligencia Emocional del Personal Administrativo de la Universidad José Antonio Páez, ubicada en San Diego Estado Carabobo**, se obtuvo las siguientes conclusiones:

- Con respecto, al término de Inteligencia Emocional, se obtuvo que el personal administrativo participante en la investigación, posee información de lo que es la Inteligencia Emocional, lo que indica que fueron conscientes de los factores que se evaluaron durante el desarrollo de la investigación.
- En cuanto, a la influencia de las emociones en el desempeño laboral, se observó que el personal administrativo participante en el presente trabajo investigativo, reconoció la incidencia que ejercen las emociones en el desenvolvimiento laboral, esto se debe a que las mismas se encuentran presentes en todo el accionar de la vida de los seres humanos.
- En el caso, de la influencia de las emociones en la toma de decisiones se concluyó mediante la población participante, que las emociones si intervienen en el momento de tomar una decisión, sin embargo, los mismos tienen presente que toda decisión tendrá consecuencias propias, y muchas veces para otros compañeros de trabajo. Por ello, es importante reconocer en qué estado emocional se encuentran, debido que una errada toma de decisiones tendrá repercusiones negativas que afectaran tanto a la institución como al resto de sus compañeros.
- En referencia, al fomento de la Inteligencia Emocional en el ámbito laboral, se observó por medio de la población participante, que efectivamente es necesario inducir al personal en cuanto a la Inteligencia Emocional para poder crear ambientes laborales más estables, en el entendido de que el buen uso de esta

herramienta producirá: la resolución de conflictos, establecer consensos, convencer a otros, reconocer las ideas de los demás, trabajar en equipo y saber expresar lo que piensas sin desaprobar lo que piensan o hacen los demás compañeros.

- En relación, al ítem que cuestiona si la Inteligencia Emocional determina el éxito de las áreas de la vida, el personal administrativo participante, respondió que la correcta gestión de la inteligencia emocional, les permitiría enfrentarse ante cualquier dificultad que se les presente sin que les afecte emocionalmente, lo que les permitiría avanzar sin contratiempos al logro de los propósitos tanto organizacionales como personales.

En atención, al segundo objetivo planteado, referido **a la descripción de los factores de la Inteligencia Emocional que inciden en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Universidad José Antonio Páez, ubicada en San Diego Estado Carabobo**, se determinó que:

- En cuanto, al personal administrativo participante en la investigación, los mismos hacen uso de los factores de la Inteligencia Emocional de manera implícita, unos con mayor frecuencia que otros, pero evidentemente se encuentran presentes en el ejecución de sus funciones administrativas.
- En virtud, al dominio en cuanto a la aceptación de críticas, se observó que el personal administrativo participante, posee un buen nivel de autodominio, puesto que, consideran que al recibir críticas constructivas, les permite crecer y al mismo tiempo evaluar en retrospectiva el desenvolvimiento de sus funciones laborales.
- En referencia a la empatía, se observa que el personal administrativo participante, en su mayoría tiene la capacidad para identificarse con otros, permitiéndoles animar y escuchar atentamente los problemas de sus compañeros, lo que a su vez, les permite desarrollar un buen trabajo en equipo para alcanzar los objetivos organizacionales.
- En el caso, de las habilidades sociales, específicamente en el trabajo de equipo, se observó que el personal participante, coincide en que los objetivos

organizacionales se alcanzan en menor tiempo cuando existe: colaboración, compromiso e identificación con los mismos.

Con relación al tercer objetivo de la investigación, en el que se propuso **determinar la incidencia de la Inteligencia Emocional en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Universidad José Antonio Páez, ubicada en San Diego Estado Carabobo**, se concluyó que:

- En el caso, de la cantidad y calidad del trabajo, en lo que respecta al rendimiento del volumen y cantidad del mismo, se observó mediante la población administrativa objeto de estudio, que cada individuo debe gestionar sus emociones y no dejar que estas influyan en el desempeño laboral, de no canalizarse efectivamente pueden generar una reacción negativa y perjudicial para la institución.
- En referencia al control y seguimiento del trabajo, la población total participante en la investigación, respondió en su mayoría que sus emociones no influyen a la hora de evaluar el trabajo de otro compañero; sin embargo, se debe mencionar que evidentemente las emociones están presentes en todo el accionar de la vida, por lo tanto es usual que las mismas sí influyan a la hora de emitir juicios al evaluar las funciones de otro compañero.
- Con respecto, a la iniciativa en el trabajo, se observó que los participantes objeto de estudio, efectivamente llevan a cabo el desarrollo de sus ideas a pesar de las dificultades, lo que los hace un valioso recurso para la institución, al ser creativos para desarrollar ideas y persistentes para alcanzarlas, esto se puede vislumbrar mediante el desarrollo de la Inteligencia Emocional, el cual es parte fundamental para lograr el éxito en la materialización de las proyecciones planteadas en cualquier organización,
- Finalmente, ante lo descrito en los párrafos anteriores, se puede concluir que efectivamente sí hay incidencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo participante de la Universidad José Antonio Páez, tal y como se observó en los factores del desempeño estudiados en el

transcurrir de la investigación, mediante el análisis y la interpretación de los resultados, las emociones son innatas desde el momento en el que se nace, todo accionar se ve envuelto en ellas, y en el caso del ámbito laboral, tampoco escapa de esa realidad, por lo tanto, un correcto uso y desarrollo de la inteligencia emocional permitirá un buen equilibrio laboral .

Es necesario mencionar, que la caracterización de la población que se realizó en la investigación, tuvo como propósito fundamental suministrar información de interés a los futuros lectores del presente estudio, a fin de que los mismos conozcan las características del personal administrativo participante. En la misma se identificaron las siguientes variables: edad, sexo, fecha de ingreso, grado de instrucción, dependencia, condición, escalafón y cargo.

Gracias a ella, se visualizó que la mayoría del personal administrativo participante, esta comprendido por un grupo de personas con un rango de edad que oscila entre los 41 a 50 años, con mayor frecuencia esta conformado por un personal femenino, los años de servicio son de menor a 5 años en la institución, en su mayoría esta conformado por especialistas, las dependencias con mayor participación fueron la de Ciencias de la Salud, Ciencias Sociales y Vicerrectorado, en su mayoría son un personal ordinario, con un escalafón de instructores, ocupado en mayoría por coordinadores.

Con la información antes descrita se concluyó que los participantes son personas maduras, con una preparación académica adecuada, en su mayoría femenino y aunque tienen un menor tiempo en la institución, proporcionaron respuestas validas para la investigación.

RECOMENDACIONES

A continuación, se presentan las recomendaciones que surgen del estudio realizado:

- Se le recomienda a la Universidad José Antonio Páez, promover actividades de formación para el desarrollo de la inteligencia emocional, con el fin de ayudar positivamente a todo el personal administrativo, en el desenvolvimiento de sus funciones laborales, a fin de alcanzar el dominio de las aptitudes emocionales, afectivas y sociales.
- Impulsar el autodidactismo en el personal administrativo, para que los mismos sean conscientes de la capacidad que poseen para estimular la Inteligencia Emocional.

REFERENCIAS

Arias, Fídeas. (2006). *Proyecto de investigación: introducción a la metodología científica*. (5^a ed.). Caracas, Venezuela. Editorial: Epísteme, C.A.

Arias, Fídeas. (2012). *El proyecto de investigación introducción a la metodología científica*. (6^a ed.). Caracas, Venezuela. Editorial: Epísteme, C.A.

Arribasplata, Lizaura (2018). “*Inteligencia emocional en el desempeño docente de la I.E N° 8183 Pitágoras de Puente Piedra, 2018*” Trabajo de Grado presentado en la Universidad César Vallejo, Perú- Lima.

Bembibre, Cecilia (2010). *Definición de Éxito*. Documento Disponible en Línea: <https://www.definicionabc.com/general/exito.php> Consultado: 12 de mayo de 2019.

Canaza, Jorge; Larriviere, Aldo y Ramirez, Juan (2015). “*Estudio De La Relación Entre La Inteligencia Emocional Y El Desempeño Laboral De Los Trabajadores De C.E.P Santa Ana- Tacna 2015*” Trabajo de Grado presentado en la Neumann Bussiness School, Perú- Tacna.

Caruso, David y Salovey Peter. (2005). *El directivo emocionalmente inteligente. La inteligencia emocional en la empresa*. Madrid, Editorial: Algaba Ediciones.

Chiavenato, Idalberto (2002). *Administración en los Nuevos Tiempos*. Bogotá, Colombia. Editorial: McGraw Hill.

Chiavenato, Idalberto (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (7^a ed.). Ciudad de México, México. Editorial: McGraw Hill.

Chiavenato, Idalberto (2009). *Comportamiento organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones*. (2^a ed.). Ciudad de México, México. Editorial: McGraw-Hill.

Chiavenato, Idalberto (2011). *Administración de Recursos Humanos (9^a Ed.)*. Ciudad de México, México. Editorial: McGraw Hill.

Díez Sánchez, David (2015), *Definiciones de Creatividad – Neuronilla*. Documento Disponible en Línea: <https://www.neuronilla.com/definiciones-de-creatividad-neuronilla/> Consultado: 12 de mayo de 2019.

Duarte, Gabriel (2008). *Definición de Estrés*. Documento Disponible en Línea: <https://www.definicionabc.com/general/estres.php> Consultado: 12 de mayo de 2019.

Equipo de Redacción de Concepto.de, (2017). *Concepto de Actitud*. Argentina. Editorial Concepto.de (Enciclopedia online): <https://concepto.de/actitud/>

Equipo de Redacción de Color abc, (2003). *La Conducta Humana*. La Asunción, Paraguay. Editorial:Color abc (Enciclopedia Online): <http://www.abc.com.py/articulos/la-conducta-humana-700642.html>

Fajardo, Rosario . (2017). “*La Inteligencia Emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de ESSALUD EN LÍNEA LIMA- 2017*” Trabajo de Grado presentado en la Universidad César Vallejo, Perú- Lima.

Gardner, Howard. (1995). *Inteligencias Múltiples. La teoría en la práctica*. Barcelona, España. Editorial: Paidós.

González, Jessica (2017). “*Inteligencia Emocional y su Incidencia en el desempeño docente en la Universidad Tecnológica del Centro*” Trabajo de Grado presentado en la Universidad de Carabobo, Venezuela- Valencia.

Goleman, Daniel (1996). *Inteligencia Emocional* (1ª ed.). Madrid, España Editorial: Kairós.

Goleman, Daniel (1998). *Práctica de la Inteligencia Emocional* (1ª ed.). Madrid, España Editorial: Kairós.

Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2006). *Metodología de la investigación*. (4ª ed.). México Editorial: Mc. Graw Hill.

Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2010). *Metodología de la investigación*. (5ª ed.). México Editorial: Mc. Graw Hill.

Salovey, Peter. y Mayer, Jhon. (1990). *Emotional intelligence. Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.

Significados.com (2018). *Significado de "Crítica"*. Disponible en: <https://www.significados.com/critica/> Consultado: 12 de mayo de 2019.

Sosa, Andrea (2007). *Influencia de la Emociones en el Desempeño Laboral*. Trabajo de Grado presentado en la Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.

Suárez, Belkys (2017). *Esquema Tipología de la Investigación*. Disponible en: <http://belkyssuarezm.blogspot.com/2017/> Consultado: 12 de Mayo, 2019

Tamayo y Tamayo, Mario (2003). *El Proceso de la Investigación Científica*. (4ª ed.). D F, México. Editorial: Limusa S.A.

Tamayo y Tamayo, Mario (2008). *El proceso de la investigación científica*. (5ª ed.). D F, México. Editorial: Limusa S.A.

Trespalacios, Juan; Vázquez, Rodolfo y Bello, Lautentino (2005). *Investigación de Mercados*, Madrid, España. Editorial: Ediciones Paraninfo, S.A,

Trujillo, Mara y Rivas, Luis. (2005). *Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional*. Tamayo y Tamayo, Mario (2008). *El proceso de la investigación científica*. (5ª ed.). D F, México. Editorial: Limusa S.A.

Trespalacios, Juan; Vázquez, Rodolfo y Bello, Lautentino (2005). *Investigación de Mercados*, Madrid, España. Editorial: Ediciones Paraninfo, S.A,

Trujillo, Mara y Rivas, Luis. (2005). *Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional*. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. 15(25), 24-17.

Ramírez, Tulio (2004). *Cómo Realizar un Proyecto de Investigación*. Caracas., Venezuela. Editorial Panapo.

Ugarriza, N. (2001). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de Bar On (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana*. Trabajo presentado en la Universidad de Lima.

Universidad José Antonio Páez (2018). *Quiénes Somos*. Disponible en: <http://w3.ujap.edu.ve> Consultado: 12 de mayo de 2019.

Yabar, Kathya (2016). *“Niveles de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el personal de Salud Administrativo de la Micro Red La Molina- Cieneguilla”* presentado en la Universidad San Martín de Porres, Perú- Lima.

Yerro, Ester (2018). *Qué es la empatía y por qué es importante en el trabajo*. Disponible en: <http://blog.infoempleo.com/a/que-es-la-empatia-por-que-es-importante-en-el-trabajo/> Consultado: 12 de mayo de 2019.

INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. 15(25), 24-17.

Ramírez, Tulio (2004). *Cómo Realizar un Proyecto de Investigación*. Caracas., Venezuela. Editorial Panapo.

Ugarriza, N. (2001). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de Bar On (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana*. Trabajo presentado en la Universidad de Lima.

Universidad José Antonio Páez (2018). *Quiénes Somos*. Disponible en: <http://w3.ujap.edu.ve> Consultado: 12 de mayo de 2019.

Yabar, Kathya (2016). *“Niveles de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el personal de Salud Administrativo de la Micro Red La Molina- Cieneguilla”* presentado en la Universidad San Martín de Porres, Perú- Lima.

Yerro, Ester (2018). *Qué es la empatía y por qué es importante en el trabajo*. Disponible en: <http://blog.infoempleo.com/a/que-es-la-empatia-por-que-es-importante-en-el-trabajo/> Consultado: 12 de mayo de 2019.

ANEXOS

ANEXO A

Estructura Organizativa Resumen

Autoridades	N° de Personas
Consejo Superior	11
Consejo Universitario	12
Facultad de Ingeniería	12
Facultad de Ciencias Sociales	11
Facultad de Educación	3
Facultad de Ciencias de la Salud	6
Facultad de Ciencias Jurídicas	5
Dirección General de Estudios Básicos y Generales	9
Dirección General de Estudios de Postgrado	12
Dirección General de Investigación	6
Dirección General de Nuevas Tecnologías	1
Dirección General de Extensión, Servicios y Producción	1
Servicio Comunitario Estudiantil	1
Direcciones	7
Dependencias Adscritas al Vicerrectorado Académico	2
Otras dependencias	3

Fuente: Pérez (2019), a partir de Universidad José Antonio Páez

ANEXO B



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Estimado (a):

El presente cuestionario tiene como propósito recabar información para elaborar un trabajo de investigación denominado “**Incidencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Universidad José Antonio Páez**”

La información es completamente confidencial, debe responder de forma sincera.

Instrucciones:

1. Lea detenidamente el contenido de cada pregunta.
 2. No deje de contestar ninguna pregunta.
 3. Sea sincero con su respuesta, ya que de ella depende la validez de los resultados de este estudio
 4. Señale con una (X), dentro del paréntesis que aparece al lado de la alternativa que considere correcta, según su opinión ya sea:
S= Siempre () CS= Casi Siempre () AV= Algunas Veces () MPV= Muy pocas veces () N= Nunca (), Si() No() y en algunos casos aparece una casilla para explicar su selección.
 5. En caso de duda consulte con la investigadora.
- De antemano gracias por su colaboración.

Atentamente:
La investigadora

CUESTIONARIO

Manejo de la Inteligencia Emocional

1. Sabe usted lo qué es la Inteligencia Emocional Si () No () Explique _____
2. Cree usted que las emociones influyen en el desempeño laboral Si () No () Explique _____
3. Cree usted que sus decisiones están influenciadas por sus emociones Si () No () Explique _____
4. Considera necesario fomentar la Inteligencia Emocional en el campo laboral Si () No () Explique _____
5. Cree usted que la Inteligencia Emocional determina el éxito de todas las áreas de su vida Si () No () Explique _____

Factores de la Inteligencia Emocional

6. Sabe manejar situaciones bajo estrés S ___ CS ___ AV ___ MPV ___ N ___
7. Reconoce sus limitaciones en el cumplimiento de sus funciones Si () No () Explique _____

8. Controla sus emociones cuando se encuentra bajo presión S___ CS___ AV___ MPV___ N___

9. Acepta la crítica como medio para alcanzar sus objetivos Si () No () Explique _____

10. Mantiene una actitud positiva ante situaciones desfavorables S___ CS___ AV___ MPV___ N___

11. Las tareas que realiza le motivan y le permiten desarrollarse profesionalmente Si () No ()

Explique _____

12. Escucha los problemas y preocupaciones de sus compañeros de trabajo S___ CS___ AV___ MPV___ N___

13. Le resulta fácil animar a otros compañeros para que consigan sus objetivos Si () No () Explique _____

14. Brinda ayuda a los compañeros que han estado ausentes del trabajo S___ CS___ A___ MPV___ N___

15. Intenta usted orientar a sus compañeros hacia el logro de una meta en común Si () No () Explique _____

Incidencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral

16. Considera usted que sus emociones influyen en la ejecución de sus funciones S___ CS___ AV___ MPV___ N___

17. En el momento de coordinar un trabajo con un compañero escucha sus opiniones Si () No ()

Explique _____

18. Su rendimiento en cuanto a producción y volumen de trabajo, se ve afectado por su estado de ánimo S___ CS___ AV___ MPV___ N___

19. Demuestra capacidad para resolver problemas y situaciones, adoptando decisiones oportunas y de mínimo riesgo para la institución Si () No () Explique _____

20. Sus emociones influyen a la hora de corregir el trabajo realizado por otro compañero S___ CS___ AV___ MPV___ N___

21. Lleva a cabo el desarrollo de sus ideas a pesar de las dificultades Si () No () Explique _____

22. Hace entrega de su trabajo en el tiempo estipulado a pesar de las vicisitudes externas o internas S___ CS___ AV___ MPV___ N___

23. Acepta asumir las responsabilidades de algún compañero en caso de una emergencia Si () No ()

Explique _____

24. Puede usted identificar sus emociones y la de los demás S___ CS___ AV___ MPV___ N___

25. Muestra interés al escuchar a sus compañeros Si () No () Explique _____

ANEXO C

CONSTANCIAS VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CONSTANCIA VALIDACIÓN DE EXPERTO

Quién suscribe Myrian Garcia, Cédula de identidad
V- 6443254; Título Académico: Magister en Psicología
Organizacional, hace constar lo siguiente:

Como Experto he revisado el instrumento de recolección de datos de la investigación
titulada: "Incidencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral del
Personal Administrativo de la Universidad José Antonio Páez"

El instrumento ha sido identificado como: ANEXO B

Este instrumento fue comparado con los objetivos investigativos propuesto por la
investigadora, una vez revisado se considera VÁLIDO, según los resultados que se adjuntan
a continuación.

En Valencia, a los 28 días del mes de Abril del año 2019


Firma

**PRUEBA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO
EVALUACIÓN PRIMER EXPERTO**

ÍTEMS	CLARA		PERTINENTE		RELEVANTE	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	/		/		/	
2	/		/		/	
3	/		/		/	
4	/		/		/	
5	/		/		/	
6	/		/		/	
7	/		/		/	
8	/		/		/	
9	/		/		/	
10	/		/		/	
11	/		/		/	
12	/		/		/	
13	/		/		/	
14	/		/		/	
15	/		/		/	
16	/		/		/	
17	/		/		/	
18	/		/		/	
19	/		/		/	
20	/		/		/	
21	/		/		/	
22	/		/		/	
23	/		/		/	
24	/		/		/	
25	/		/		/	

Validado por: Prof. Myriam Garcia

Fecha: 28/04/2019 Firma: [Signature]



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CONSTANCIA VALIDACIÓN DE EXPERTO

Quién suscribe Jaudyza Páez, Cédula de identidad
V-4.900.004; Título Académico: Especialista en Docencia
en Educación Superior, hace constar lo siguiente:

Como Experto he revisado el instrumento de recolección de datos de la investigación titulada: **“Incidencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Universidad José Antonio Páez”**

El instrumento ha sido identificado como: ANEXO B

Este instrumento fue comparado con los objetivos investigativos propuesto por la investigadora, una vez revisado se considera VÁLIDO, según los resultados que se adjuntan a continuación.

En Valencia, a los 29 días del mes de Abril del año 2019

Jaudyza Páez
Firma

**PRUEBA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO
EVALUACIÓN SEGUNDO EXPERTO**

ÍTEMS	CLARA		PERTINENTE		RELEVANTE	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	✓		✓		✓	
2	✓		✓		✓	
3	✓		✓		✓	
4	✓		✓		✓	
5	✓		✓		✓	
6	✓		✓		✓	
7	✓		✓		✓	
8	✓		✓		✓	
9	✓		✓		✓	
10	✓		✓		✓	
11	✓		✓		✓	
12	✓		✓		✓	
13	✓		✓		✓	
14	✓		✓		✓	
15	✓		✓		✓	
16	✓		✓		✓	
17	✓		✓		✓	
18	✓		✓		✓	
19	✓		✓		✓	
20	✓		✓		✓	
21	✓		✓		✓	
22	✓		✓		✓	
23	✓		✓		✓	
24	✓		✓		✓	
25	✓		✓		✓	

Validado por: *Jandyna Paéz*
 Fecha: *29/04/2019*

Firma: *Jandyna Paéz*

ANEXO D

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO APLICADO

	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	PUNTA JE
SUJETOS	1	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	119
	2	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	1	4	4	4	3	4	103
	3	4	3	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	2	4	5	5	5	5	106
	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	5	4	4	1	1	1	4	5	1	1	2	4	5	3	4	5	82
	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	1	5	5	4	5	2	5	4	5	5	5	4	5
	SUMA	22	21	22	21	22	21	21	20	24	22	23	23	17	20	20	19	24	16	20	12	22	24	22	21	24	523
	PROMEDIO	4,4	4,2	4,4	4,2	4,4	4,2	4,2	4,0	4,8	4,4	4,6	4,6	3,4	4,0	4,0	3,8	4,8	3,2	4,0	2,4	4,4	4,8	4,4	4,2	4,8	104,6
	DESVIACION	0,5	0,8	0,9	1,3	0,5	0,4	0,8	0,7	0,4	0,5	0,5	0,5	2,2	1,7	1,7	0,4	0,4	1,6	1,7	1,1	0,5	0,4	0,9	0,8	0,4	14,1
	VARIANZA	0,3	0,7	0,8	1,7	0,3	0,2	0,7	0,5	0,2	0,3	0,3	0,3	4,8	3,0	3,0	0,2	0,2	2,7	3,0	1,3	0,3	0,2	0,8	0,7	0,2	198,3
	SUMATORIA DE LAS VARIANZAS DE LOS ITEMS																26,7	0,13	0,87	0,9	0,90	1,04					

Fuente: Pérez,(2019)

$$\alpha = \frac{N}{N-1} \left[1 - \frac{\sum S^2 P}{S^2 t} \right] = 0,90$$

Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad.

Rangos.	Coefficientes Alfa.
Muy Alta	0.81 a 1.0
Alta	0.61 a 0.80
Moderada	0.41 a 0.60
Baja	0.21 a 0.40
Muy Baja	0.01 a 0.20

