



**Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de los Docentes de Instituciones
Educativas de Puerto Ayora, cantón Santa Cruz**

Gamboa Parra, Lourdes Cecilia

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

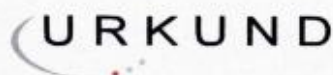
Carrera de Ingeniería Comercial

Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de Ingeniera Comercial

Ing. Bueno Arévalo, Edgar René

03 de marzo de 2021

Certificado Revisión Urkund



Urkund Analysis Result

Analysed Document: Revisión_Urkund_lourdes_gamboa- VF.docx (D97915332)
 Submitted: 3/11/2021 1:23:00 AM
 Submitted By: lcgamboa@espe.edu.ec
 Significance: 8 %

Sources included in the report:

[UNU_ADMINISTRACIÓN_2019_T_ROXANAHI LARES_MATEOPANDURO_MARIAORTEGA_V3.pdf \(D49546639\)](#)
[INFORME EDGAR RAMOS.pdf \(D54838269\)](#)
[df81b039-9d98-4e86-905b-0b445b912cee](#)
[b34f14e0-f997-41d0-8720-36dd5d927997](#)
<https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd7866.pdf>
<https://ciec.edu.co/wp-content/uploads/2017/08/La-Inteligencia-Emocional-Daniel-Goleman-1.pdf>
<https://docplayer.es/amp/112556976-Universidad-nacional-de-san-antonio-abad-del-cusco-facultad-de-ciencias-administrativas-contables-economicas-y-turismo.html>
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25417/1/Grace%20Ivonne%20Aguiar%20Mu%C3%B1oz.pdf>
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3255/Rojas%20Pauca r%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
<https://core.ac.uk/download/pdf/288302575.pdf>
http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2768/1/Helber_Tesis_bachiller_2019.pdf
http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2625/1/Diego_Tesis_bachiller_2018.pdf
<https://1library.co/document/y8g011wz-inteligencia-emocional-desempeno-docentes-tambogan-distrto-churubamba-huanuco.html>
http://repositorio.neumann.edu.pe/bitstream/NEUMANN/139/1/TESIS_MAN_CANAZA_LARRIVIERE_RAMIREZ.pdf
https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/3242/1/tebs_2012_517.pdf
<https://1library.co/document/y6ej877z-inteligencia-emocional-desempeno-laboral-docentes-institucion-educativa-sullana.html>

Instances where selected sources appear:

36



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL
COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, **"Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de los Docentes de Instituciones Educativas de Puerto Ayora, cantón Santa Cruz"** fue realizado por la señorita **Gamboa Parra, Lourdes Cecilia** el cual ha sido revisado y analizado en su totalidad, por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 03 de marzo de 2021

Bueno Arévalo, Edgar René

DIRECTOR DE TESIS

C. C. 110218254



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

Yo, **Gamboa Parra, Lourdes Cecilia** con cédula de ciudadanía Nro. 180402525-0, declaro que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **"Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de los Docentes de instituciones Educativas de Puerto Ayora, cantón Santa Cruz"** es mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Sangolqui, 03 de marzo de 2021

Gamboa Parra, Lourdes Cecilia
C.C 1804025250



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL
COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Yo, **Gamboa Parra, Lourdes Cecilia** con cédula de ciudadanía Nro. 180402525-0, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **“Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de los Docentes de instituciones Educativas de Puerto Ayora, cantón Santa Cruz”** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad,

Sangolqui, 03 de marzo de 2021

Gamboa Parra, Lourdes Cecilia
C.C 1804025250

Dedicatoria

A Dios, por haber tomado mi mano durante este camino, fiel testigo de todos los momentos que formaron parte de este proceso, esparciendo un aliento de fe para seguir y lograr cada uno de mis objetivos y metas anheladas.

A mis padres que a pesar de mis tropiezos confiaron en mí y me dieron una oportunidad de demostrar que mis sueños estaban todavía esperando ser alcanzados.

A mis hermanos que depositaron su confianza en mí, en especial a mi hermana que desde que inicié este camino me dio su bendición, ella quien conoce cada paso y obstáculo que se presentó en mi vida profesional y a la distancia me brindó su apoyo incondicional, nunca perdió la fe y sé que se sentirá orgullosa de mí.

A mis amados hijos, por su alegría, por su paciencia, por su comprensión, por ser mi compañía, por ser ese motor que me impulsa fuerzas para levantarme cada día y cumplir mis propósitos. Mi esfuerzo quedará en sus memorias y será de ejemplo para su futuro, dejando como mensaje que cada esfuerzo tiene su recompensa.

A mi querido Daniel, por su amor y paciencia en aquellos momentos de frustración, acompañándome en cada proceso y siempre inyectándome esa energía de alegría y de tranquilidad. Confiando en mi capacidad en todo momento.

A mis cuñados, sobrinos y amigos por confiar en mí y darme siempre las mejores vibras para seguir y cumplir con mis metas.

Agradecimiento

Parecía tan inalcanzable este camino, pero la perseverancia y las ganas de cumplir los sueños se plasman con esfuerzo. Dios tiene su propósito y pues él lo quiso así y yo lo acepto.

A mi familia por estar apoyándome en todo momento, de una manera diferente pero cada acción es de agradecimiento. Fueron mi sostén y motivación. Gracias a mi madre Mery; padre Gonzalo; hermanos, Rocío, Martha, Mario, Diego y Kleber; mis amados hijos, Erika y Juanito; y a mi querido Daniel.

A esta prestigiosa Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, por haberme dado la oportunidad a la distancia de ser parte de esta institución, por los conocimientos que se han impartido los docentes para formar mi vida profesional. Gracias a todos en especial al ingeniero Marcelo Herrera que estuvo apoyándome durante estos años a cumplir mis sueños.

Mil gracias ingeniero Edgar Bueno, por su paciencia y apoyo durante este camino, excelente profesional y persona.

A los docentes de las instituciones educativas quienes me apoyaron en el desarrollo de mi proyecto, compartiendo sus experiencias y que a pesar de esta pandemia mostraron su apoyo incondicional.

Lourdes Gamboa

Índice de Contenido

Certificado Revisión Urkund.....	2
Certificación del Director	3
Responsabilidad de Autoría	4
Autorización de Publicación	5
Dedicatoria.....	6
Agradecimiento.....	7
Índice de Contenido	8
Índice de Tablas.....	11
Índice de Figuras	13
Resumen.....	15
Abstract.....	16
Capítulo I.....	17
Planteamiento del Problema	17
Objeto de estudio	17
Planteamiento del problema	19
Árbol de problemas	20
Formulación del problema	21
Objetivos	21
Objetivo general	21
Objetivos específicos.....	21
Sistema de variables	21

Variable independiente	22
Variable dependiente.....	22
Hipótesis.....	24
Hipótesis General	24
Hipótesis Específica	24
Capítulo II.....	25
Marco Teórico.....	25
Teorías de soporte	25
Inteligencia Emocional.....	25
Marco Referencial	34
Marco conceptual	47
Compromiso afectivo	51
Capítulo III.....	53
Marco Metodológico.....	53
Enfoque de Investigación	53
Tipología de la investigación.....	53
Por su finalidad, aplicada.....	54
Por las fuentes de información.....	54
Por las unidades de análisis	54
Por el control de las variables	54
Por el alcance.....	55
Procedimiento para la recolección y análisis de datos	55
Instrumentos de recolección de la información	55

Procedimiento para la recolección de datos	55
Población y muestra	56
Población.....	56
Validación de la encuesta	57
Muestra	57
Procedimiento para tratamiento y análisis de datos.....	58
Capítulo IV.....	59
Análisis e Interpretación de Resultados	59
Estadística Descriptiva	59
Análisis Univariado Docentes	59
Análisis Bivariado	95
Tabla de contingencia, correlaciones de las dimensiones y prueba Chi- cuadrado.	95
Estadística Inferencial, Comprobación de hipótesis.....	101
Capítulo V.....	106
Propuesta.....	106
Objetivo de la propuesta.....	106
Introducción de la propuesta.....	106
Capítulo VI.....	107
Conclusiones y Recomendaciones	107
Conclusiones.....	107
Recomendaciones.....	107
Bibliografía.....	109

Índice de Tablas

Tabla 1 Desglose Dirección de Educación de la Provincia de Galápagos.....	17
Tabla 2 Instituciones educativas del cantón Santa Cruz.....	18
Tabla 3 Número de docentes de instituciones educativas.....	56
Tabla 4 Distribución de los docentes de las instituciones educativas.....	58
Tabla 5 Género Docentes	59
Tabla 6 Edad (Rangos).....	60
Tabla 7 Estado Civil	61
Tabla 8 Tiempo de trabajo docente	62
Tabla 9 Tiempo de trabajo docente	64
Tabla 10 Reconocimiento de Emociones	66
Tabla 11 Identificar sentimientos	67
Tabla 12 Identificar sentimientos	68
Tabla 13 Ataque injustamente.....	69
Tabla 14 Identificar sentimientos	70
Tabla 15 Situación Inesperada.....	71
Tabla 16 Sentirse defraudado	72
Tabla 17 Emociones en nivel profesional.....	73
Tabla 18 Conducta del docente	74
Tabla 19 Manejo de emociones	75
Tabla 20 Manejo de emociones	76
Tabla 21 Ideas para solución de problemas	77
Tabla 22 Satisfacción del docente.....	78
Tabla 23 Problemas durante la cátedra.....	79
Tabla 24 Motivación	80
Tabla 25 Evaluaciones de desempeño al docente.....	81
Tabla 26 Tendencia de mejora.....	82

Tabla 27 Docente prolijo en el trabajo.....	83
Tabla 28 Conocimientos del docente	84
Tabla 29 Expresión de sentimientos y emociones	85
Tabla 30 Interés del docente en actividades.....	86
Tabla 31 Motivación de docentes a personas.....	87
Tabla 32 Motivación de docentes	88
Tabla 33 Empatía en los docentes	89
Tabla 34 Diálogo en los docentes.....	90
Tabla 35 Felicitación de docentes a estudiantes.....	91
Tabla 36 Percepción de emociones de los docentes	92
Tabla 37 Participación de docentes en talleres de emociones	93
Tabla 38 Educar mediante el ejemplo.....	94
Tabla 39 Producto Comparación	95
Tabla 40 Calidad Comparación.....	97
Tabla 41 Comparación en desempeño y mejora.....	99
Tabla 42 Mantener emociones Comparación	101
Tabla 43 Pruebas de Chi-Cuadrado.....	102
Tabla 44 Medidas simétricas	103
Tabla 45 Medidas simétricas	103
Tabla 46 Comprobación de hipótesis.....	104
Tabla 47 Pruebas de Chi-Cuadrado.....	104

Índice de Figuras

Figura 1 Árbol de problemas.....	20
Figura 2 Necesidades del individuo	32
Figura 3 Género Docentes.....	59
Figure 4 Edad docentes.....	60
Figura 5 Estado civil	62
Figura 6 Tiempo de trabajo docente	63
Figura 7 Unidad Educativa que pertenece	65
Figura 8 Reconocimiento de Emociones.....	66
Figura 9 Identificar Sentimientos.....	67
Figure 10 Pensamientos reiterativos.....	68
Figura 11 Ataque injustamente	69
Figura 12 Identificar Sentimientos.....	70
Figura 13 Situación Inesperada	71
Figura 14 Sentirse Defraudado	72
Figura 15 Emociones en nivel profesional	73
Figure 16 Conducta del Docente	74
Figura 17 Manejo de Emociones	75
Figure 18 Organización de la Docencia	76
Figura 19 Ideas para solución de problema	77
Figure 20 Satisfacción del Docente	78
Figure 21 Problemas durante la Cátedra	79
Figure 22 Motivación	80
Figure 23 Evaluación de Desempeño al Docente	81
Figura 24 Tendencia de Mejora	82
Figura 25 Docente prolijo en el trabajo	83
Figure 26 Conocimientos del Docente	84

Figure 27 Expresiones de sentimientos y emociones	85
Figure 28 Interés del docente en actividades.....	86
Figure 29 Motivación de docentes a personas.....	87
Figure 30 Motivación de Docentes.....	88
Figure 31 Empatía en los Docentes.....	89
Figure 32 Diálogo en los Docentes	90
Figura 33 Felicitación de Docentes a Estudiantes	91
Figure 34 Percepción de emociones de los Docentes	92
Figure 35 Participación de Docentes en talleres de emoción.....	93
Figure 36 Educar mediante el ejemplo.....	94
Figure 37 Instituciones Educativas*IE.....	96
Figure 38 Instituciones Educativas*IE.....	98
Figure 39 Desempeño Laboral*DL.....	100

Resumen

Esta investigación tiene como objetivo analizar la relación de la inteligencia emocional sobre el desarrollo del desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz, a través de la aplicación de una encuesta a los 186 docentes de nivel primaria y secundaria con experiencia laboral superior a 2 años y que se encuentran desempeñando docencia educativa. Se utilizó un enfoque mixto para el análisis del presente estudio, método cualitativo por medio de la observación y cuantitativo para la recolección de datos y así poder probar la hipótesis planteada; las fuentes de información utilizadas fueron primarias en la que se realizó la encuesta y en las secundarias se utilizó información bibliográfica, la investigación por el control de las variables es no experimental transversal, la presente investigación será de alcance correlacional, las encuestas se aplicaron a los docentes de las instituciones educativas a través de un muestro estratificado, mismo que estableció el número de encuestados, para los resultados se utilizó la estadística descriptiva e inferencial mediante la utilización del software IBM SPSS, dónde se demostró la incidencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los docentes.

Concluida la relación entre las variables, como propuesta de mejora se optó por la elaboración de una guía de estrategias para el manejo de la inteligencia emocional, lo cual ayudará a los docentes desarrollar una mejor inteligencia emocional y renovar el desempeño laboral.

PALABRAS CLAVES:

- **INSTITUCIONES EDUCATIVAS**
- **INTELIGENCIA EMOCIONAL**
- **DESEMPEÑO LABORAL**
- **EMOCIONES**

Abstract

This research aims to analyze the relationship of emotional intelligence on the development of work performance of teachers of educational institutions of the Santa Cruz canton, through the application of a survey to 186 teachers of primary and secondary level with work experience over 2 years and who are performing educational teaching. A mixed approach was used for the analysis of this study, a qualitative method through observation and a quantitative method for data collection and thus be able to test the proposed hypothesis; The sources of information used were primary in which the survey was carried out and in the secondary sources bibliographic information was used, the investigation for the control of the variables is non-experimental cross-sectional, the present investigation will be of correlational scope, the surveys were applied to the teachers of educational institutions through a stratified sample, which established the number of respondents, descriptive and inferential statistics were used for the results using the IBM SPSS software, where the incidence of emotional intelligence on performance was demonstrated teachers' workforce. Once the relationship between the variables was concluded, as a proposal for improvement, it was decided to develop a guide of strategies for the management of emotional intelligence, which will help teachers develop better emotional intelligence and renew job performance.

KEYWORDS:

- **EDUCATIONAL INSTITUTIONS**
- **EMOTIONAL INTELLIGENCE**
- **LABOR PERFORMANCE**
- **EMOTIONS**

Capítulo I

Planteamiento del Problema

Objeto de estudio

El Ministerio de Educación del Ecuador es un organismo encargado de las funciones ejecutivas relacionadas con la instrucción de los establecimientos públicos en todos los niveles, y la supervisión de los establecimientos privados o locales no administrados directamente por el gobierno central. Entre sus funciones generales se encuentra definir, dirigir, regular y evaluar en coordinación con los Gobiernos Regionales. Su misión es de garantizar el acceso y calidad de la educación inicial, básica y bachillerato a los habitantes del territorio nacional, mediante la formación integral (Educación, 2016).

Conforme a la implementación del nuevo Modelo de Gestión Educativa está en desarrollo progresivo en todo el territorio ecuatoriano, incluye las 9 zonas educativas, los 140 distritos educativos y 1.117 circuitos educativos, y todas las áreas, secciones y direcciones del Ministerio de Educación (Ecuador, 2016).

Mediante Acuerdo Ministerial 102-12 se establece la ubicación del Distrito Galápagos cantón Santa Cruz.

Tabla 1

Desglose Dirección de Educación de la Provincia de Galápagos

Zona Educativa	Provincia	Denominación del Distrito Educativo	Código Distrito Educativo	No. Circuitos
Zona 5	Galápagos	San Cristóbal, Isabela, Santa Cruz	20D01	2

Nota. Tomado y adaptado al desglose general de direcciones distritales de educación (septiembre 2013).

Las instituciones educativas en la provincia de Galápagos cantón Santa Cruz se encuentran detalladas por su nivel educativo, como se lo presenta en la siguiente tabla.

Tabla 2

Instituciones educativas del cantón Santa Cruz

Institución	Sostenimiento	Modalidad	Jornada	Nivel
Julio Humberto Puebla Castellanos	Fiscal	Presencial	Matutina	Inicial y Educación Básica
Adventista Loma Linda	Particular Laico	Presencial	Matutina	Inicial y Educación Básica y Bachillerato
Caupolicán Marín	Fiscal	Presencial	Matutina	Inicial y Educación Básica
Escuela Fiscal Mixta Oswaldo Guayasamín	Fiscal	Presencial	Matutina	Inicial y Educación Básica
Galo Plaza Lasso	Fiscal	Presencial	Matutina	Inicial y Educación Básica
Miguel Ángel Cazares	Fiscal	Presencial	Matutina	Educación Básica y Bachillerato
Nacional Galápagos	Fiscal	Presencial	Matutina y Nocturna	Educación Básica y Bachillerato
Runakunapak Yachay	Fiscal	Presencial	Matutina	Inicial y Educación Básica
Unidad Educativa Fiscomisional San Francisco de Asís	Fiscomisional	Presencial	Matutina	Inicial y Educación Básica y Bachillerato
Unidad Educativa Modelo Tomas de Berlanga	Particular Laico	Presencial	Matutina	Inicial y Educación Básica
Delia Ibarra de Velasco	Fiscal	Presencial	Matutina	Inicial y Educación Básica

Nota: Tomado del anexo del Acuerdo Ministerial Nro. 102-12 Creación de los Circuito en el cantón Santa Cruz (Illingworth, 2012).

Conforme lo establece la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) plantea la participación ciudadana y el derecho de acceso a la información relacionada con asuntos públicos, para ejercer un efectivo control y exigir la rendición de cuentas a las instituciones gubernamentales o aquellas que perciban recursos estatales (LOTAIP, 2004) .

En este sentido, una vez que realizada la búsqueda en los medios digitales del Ministerio de Educación en la sección transparencia, directorio completo de la institución, y realizando la consulta pertinente a la autoridad de la Dirección Distrital de Educación 20D01-Galápagos se obtiene como consecuencia que el número de docentes en la provincia de Galápagos cantón Santa Cruz son 328, entre urbanos y rurales que prestan dichos servicios de docencia.

Una vez que se cuenta con la información referente al número de docentes, se realiza la determinación de la muestra, por lo que se procede a realizar el levantamiento de información, con la finalidad de que el mismo genere el análisis estadístico correspondiente, para posterior evaluar la incidencia de inteligencia emocional con el desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz. La encuesta fue aplicada a los docentes del cantón Santa Cruz, para lo que se procedió a realizar 34 preguntas relacionada a la inteligencia emocional y desempeño laboral, los resultados de estas fueron procesadas en el SPSS son las siglas de Statistical Package for the Social Sciences (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales), misma que realiza un análisis estadístico de datos y formular la hipótesis de forma rápida, dicho resultado será de respaldo para proponer estrategias que aporten a mejorar el desempeño laboral en las instituciones educativas.

Planteamiento del problema

El estudio de los sentimientos y emociones ha tomado mediante el modelo de la inteligencia emocional, gran importancia en el área educativa. Inicialmente se consideraba

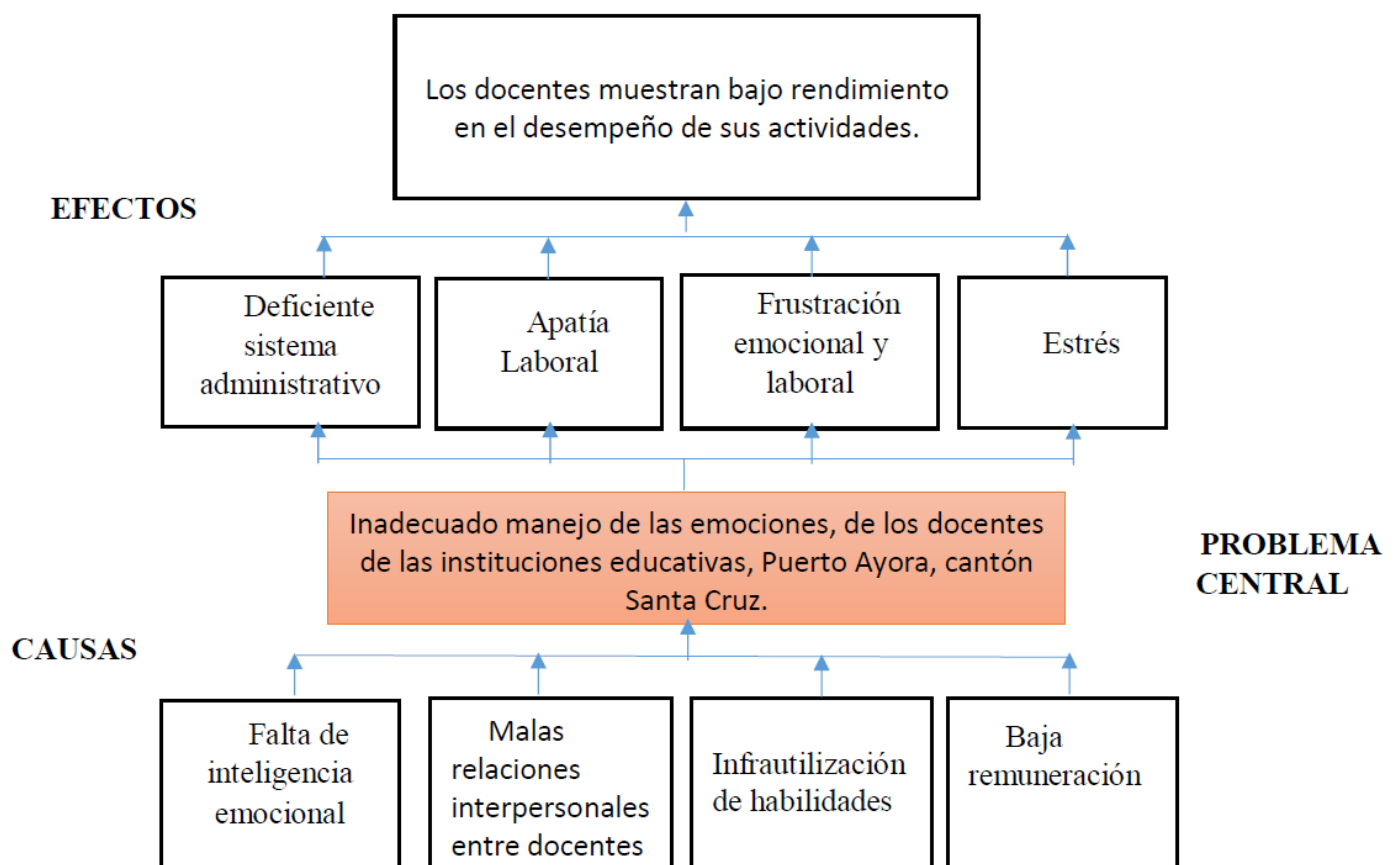
la existencia de algunos individuos con un coeficiente de inteligencia superior a los demás, pero debido a los nuevos conceptos sobre esta teoría dan respuesta y se considera que la inteligencia emocional es una destreza la cual permite conocer y manejar los propios sentimientos, interpretar y enfrentar los sentimientos de los demás, sentir una satisfacción y ser eficaces en cada una de las actividades que desarrollen (Rosas, 2017).

Actualmente los cambios en las leyes exigen nuevas competencias en los profesionales, misma que ha puesto es riesgo la salud física y emocional de los docentes y el nivel desempeño frente a su productividad a la hora de realizar sus actividades.

Árbol de problemas

Figura 1

Árbol de problemas



Formulación del problema

¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional sobre el desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz durante el período 2020-2021?

Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas de Puerto Ayora, cantón Santa Cruz.

Objetivos específicos

- Conocer el manejo de la inteligencia emocional de los docentes de las instituciones educativas de Puerto Ayora, cantón Santa Cruz, para determinar los puntos críticos.
- Identificar el desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas de Puerto Ayora, cantón Santa Cruz, referente al año lectivo 2019 – 2020.
- Establecer la correlación que existe entre la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas de Puerto Ayora, cantón Santa Cruz.
- Recomendar estrategias que permitan mejorar el manejo de la inteligencia emocional con base a los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los docentes de las instituciones educativas de Puerto Ayora, cantón Santa Cruz, para optimizar el desempeño laboral.

Sistema de variables

Variable independiente

Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional en la presente investigación es la variable independiente, la misma que juega un papel fundamental en el desarrollo y crecimiento de la personalidad del sujeto, en este caso los docentes. Se puede considerar que es un término que no es estático, sino que se encuentra en continuas transformaciones y ampliaciones. En la actualidad se la puede considerar como la capacidad de percibir, valorar y expresar emociones propias y ajenas, desde las cuales actuar de forma consecuente; por lo tanto, no quiere decir que esta forma está determinada, sino que se encuentra transformándose de acuerdo al contexto de la sociedad.

Según Goleman D.(1999), la inteligencia emocional se divide en las siguientes subvariables:

Autoconocimiento. – “Conciencia de nuestros propios estados internos, recursos e intuiciones” (Goleman D. , 1999, pág. 37).

Autorregulación de las emociones. – “Control de nuestros estados, impulsos y recursos internos” (Goleman D. , 1999, pág. 37).

Motivación. – “Las tendencias emocionales que guían o facilitan el logro de nuestros objetivos” (Goleman D. , 1999, pág. 37).

Empatía. – “Conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas” (Goleman D. , 1999, pág. 38).

Habilidades Sociales. – “Capacidad para inducir respuestas deseables en los demás” (Goleman D. , 1999).

Variable dependiente

Desempeño laboral

El Desempeño Laboral en la presente investigación es la variable dependiente.

Podemos aplicar un modelo de gestión del desempeño, el mismo que se refiere a un sistema de evaluación, identificación, y desarrollo del desempeño de los trabajadores y los equipos de trabajo (Chiavenato, 2015).

Permitiendo comparar ciertos estándares fijados de desempeño esperado en un puesto de trabajo con el desempeño real de la persona que lo ocupa, permite asimismo, alinear individuos y equipos, con los objetivos estratégicos de organización.

El rendimiento laboral que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas asignadas, exige su cargo y demuestra su profesionalismo en las actividades presentadas en el tiempo solicitado (Chávez, 2016).

Esta variable Desempeño Laboral se subdivide en las siguientes variables, mismas que se han considerado para esta investigación:

Producto.- “Volumen y cantidad de trabajo ejecutados normalmente” (Chiavenato, 2015).

Cualidad.- “exactitud, esmero y orden en el trabajo ejecutado” (Chiavenato, 2015).

Conocimiento del trabajo.- “Grado de conocimiento del trabajo” (Chiavenato, 2015).

Cooperación.- “Actitud ante la empresa, jefes y sus colegas” (Chiavenato, 2015).
“Todos los miembros se comprometen con el empoderamiento y la autoayuda” (Chavenato, 2001, pág. 321).

Comprensión de las situaciones. - “Grado en el que percibe la esencia de un problema. Capaz de plegarse a situaciones y de aceptar tareas” (Chiavenato, 2015).

Creatividad.- “Empeño, capacidad para crear ideas y proyectos” (Chiavenato, 2015). “Todos los talento e ideas se utilizan en beneficio del equipo” (Chavenato, 2001, pág. 321).

Responsabilidad.- “Evalúa la dedicación al trabajo, y si brinda un servicio dentro de un plazo estipulado (Chiavenato, 2015). “Todos los miembros se sienten responsables del resultado logrado” (Chavenato, 2001, pág. 321).

Hipótesis

Hipótesis General

Hipótesis nula (H0): La inteligencia emocional no incide en el Desempeño Laboral de los docentes de las instituciones educativas de Puerto Ayora, cantón Santa Cruz.

Hipótesis alternativa (H1): La inteligencia emocional incide en el Desempeño Laboral de los docentes de las instituciones educativas de Puerto Ayora, cantón Santa Cruz.

Hipótesis Específica

Hipótesis nula (H0): La inteligencia emocional no es gestionada en los docentes de las instituciones educativas de Puerto Ayora, cantón Santa Cruz.

Hipótesis alternativa (H1): La inteligencia emocional es gestionada en los docentes de las instituciones educativas de Puerto Ayora, cantón Santa Cruz.

Capítulo II

Marco Teórico

Teorías de soporte

Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional es un concepto definido por (Mayer & Salovey), citado en un estudio, como “una habilidad para percibir, asimilar, comprender, regular las propias emociones y de los demás, promoviendo un crecimiento emocional e intelectual. De esta manera se puede usar esta información para guiar nuestra forma de pensar y nuestro comportamiento”. Según el libro de (Goleman D.) Titulado Inteligencia Emocional, que clasifica la inteligencia emocional desde distintos puntos, la capacidad de motivarse a uno mismo sería un muy buen ejemplo para lograr una estabilidad plena (P Salovey, 1990).

Teorías sobre la inteligencia emocional

El estudio de los sentimientos y las emociones ha tomado mediante el modelo de la inteligencia Emocional gran importancia en el área organizacional. Inicialmente la respuesta fue, la existencia de algunos individuos con un coeficiente de inteligencia superior al de los demás. Hoy se sabe el nuevo concepto que da respuesta a éste y otras interrogantes es la Inteligencia Emocional, una destreza la cual permite conocer y manejar los propios sentimientos, interpretar o enfrentar los sentimientos de los demás, sentir satisfacción y ser eficaces en la vida, a la vez de crear hábitos mentales desfavorables de la productividad y Desempeño Laboral (Araujo & Leal Guerra, 2007).

Teorías sobre la inteligencia emocional de Goleman

Para Goleman (1999), la Inteligencia Emocional está fundamentada en cinco (5) 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: Auto-conocimiento, Autorregulación, Motivación, Empatía, Habilidades sociales. Divididas las tres primeras en aptitudes personales y las dos últimas en aptitudes sociales. Entendiéndose por aptitudes personales aquellas que determinan el dominio de uno mismo y por aptitudes sociales las que determinan el manejo de las relaciones con otras personas y con la sociedad en general (Araujo & Leal Guerra, 2007).

Con la finalidad de profundizar en el concepto de Inteligencia Emocional, a continuación, se describen de manera más clara las Aptitudes personales:

Auto-conocimiento: saber que se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar la toma de decisiones. Dentro de esta aptitud se encuentran tres subaptitudes: conciencia emocional, auto-evaluación precisa y confianza en uno mismo.

Autorregulación: manejar las emociones de modo que faciliten las tareas entre manos, en vez de estorbarla. Dentro de la autorregulación existen cinco subaptitudes: autocontrol, confiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad e innovación.

Motivación: consiste en utilizar las preferencias más profundas para orientarse y avanzar hacia los objetivos. Dentro de la motivación existe cuatro subaptitudes: afán de triunfo, compromiso, iniciativa y optimismo.

Asimismo, las aptitudes sociales las cuales determinan el modo de relacionarse con los demás y se dividen aptitudes generales y subaptitudes.

Empatía: percibir lo que sienten los demás, ser capaces de ver las cosas desde su perspectiva. (Goleman D. , 2013), plantea cinco (5) subaptitudes: comprender a los demás,

ayudar a los demás a desarrollarse, orientación hacia el servicio, aprovechar la diversidad y conciencia política.

Habilidades Sociales: consiste en manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales. Dentro de las habilidades sociales existen ocho (8) subaptitudes: influencia, comunicación, manejo de conflictos, liderazgo, catalizador de cambio, establecer vínculos, colaboración y cooperación, habilidades de equipo.

Es importante indicar que, la anterior teorización, presentada por Goleman, fue cambiando y evolucionando, sobre la base de nuevas investigaciones realizadas. La motivación fue incluida como parte de la competencia de autogestión, se agruparon varias competencias, como, por ejemplo, el aprovechamiento de la diversidad se integró a la empatía, se renombraron algunas competencias, este es el caso, de la sinceridad convertida en transparencia, y el liderazgo el cual ahora es identificado como liderazgo inspirado. Otros cambios son la eliminación de la competencia de confiabilidad, por otra parte, se incluyó la habilidad de la comunicación en la competencia de influencia (Araujo & Leal Guerra, 2007).

La inteligencia emocional para (Goleman D. , 2018) nos permite:

- Tomar conciencia de nuestras emociones.
- Comprender los sentimientos de los demás.
- Tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo.
- Acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo.
- Adoptar una actitud empática y social que nos brindará mayores

posibilidades de desarrollo personal.

- Participar, deliberar y convivir con todos desde un ambiente armónico y de paz.

Modelo de los cuatro pilares de la Inteligencia Emocional

Primer Pilar. Conocimiento Emocional: “crea un espacio de eficiencia personal y confianza, mediante honestidad emocional, energía, retroinformación, intuición, responsabilidad y conexión. Elementos presentes: honestidad emocional, energía emocional, retroalimentación emocional e intuición práctica” (Araujo & Leal Guerra, 2007, pág. 139)

Segundo Pilar. Aptitud Emocional: “este pilar forma la autenticidad del individuo, su credibilidad y flexibilidad, ampliando su círculo de confianza y capacidad de escuchar, manejar conflictos y sacar el mejor descontento constructivo. Elementos presentes: presencia auténtica, radio de confianza, descontento constructivo, elasticidad y renovación” (Araujo & Leal Guerra, 2007, pág. 139).

Tercer Pilar. Profundidad Emocional: “en este pilar se exploran maneras de conformar la vida y trabajo con un potencial único respaldándose con integridad, aumentando su influencia sin autoridad. Elementos presentes: potencial único y propósito, compromiso, responsabilidad, conciencia, integridad e influencia” (Araujo & Leal Guerra, 2007, pág. 139)

Cuarto Pilar. Alquimia Emocional: “Implica aprender a reconocer y dirigir las frecuencias emocionales o resonancias para producir una transformación. Elementos: flujo intuitivo, desplazamiento reflexivo en el tiempo, percepción de la oportunidad, creando futuro” (Araujo & Leal Guerra, 2007, pág. 139).

En consecuencia, podemos afirmar que el primer pilar contribuye el conocimiento emocional creando un espacio interior de gran confianza. El segundo pilar contribuye a la aptitud emocional creando un fuerte sentido de inspiración. El tercer pilar profundidad emocional, forma el carácter y genera creatividad y el cuarto pilar, alquimia emocional, amplía la capacidad para encontrar soluciones, innovar para crear futuro (Araujo & Leal Guerra, 2007, pág. 139).

Teorías de la inteligencia y su aplicación en las organizaciones en el siglo XXI

Teoría triárquica de la inteligencia y teoría de la inteligencia exitosa

En 1985 Robert Sternberg propuso la Teoría triárquica de la Inteligencia que consistía en tres subtipos de inteligencia: la componencial, la experiencial y la contextual. El primero se refería a las relaciones entre la inteligencia y el mundo interno o mental del individuo; el segundo tipo intentaba entender la inteligencia en términos de relaciones del sujeto con su experiencia a lo largo de su vida y, por último, el subtipo contextual consideraba la inteligencia en función de las relaciones del individuo con su mundo externo (Cabas Hoyos & Gonzalez Bracamonte, 2017).

Así mismo, la inteligencia componencial se relacionaba con la capacidad analítica. Concretamente, se refería al procesamiento de la información de los individuos, la resolución de problemas, adquisición de nuevos conocimientos y la realización de tareas de manera eficaz. Generalmente este tipo de inteligencia es medida por un test y corresponde a lo académico. La experiencial, por su parte, se asociaba con la creatividad, intuición y perspicacia; está evidenciada en la habilidad para aprender y pensar en sistemas conceptuales nuevos. Y en cuanto a la inteligencia contextual, se asumía en función de la adaptación, selección o modificación del medio más próximo al individuo (Cabas Hoyos & Gonzalez Bracamonte, 2017).

En 1997 la Teoría triárquica de Sternberg se reformuló como Teoría de la inteligencia exitosa, lo que suponía una alternativa que rompía con las consideraciones que, por tradición, se habían desarrollado sobre la inteligencia humana y, a su vez, proponía la emergencia de tres elementos intelectuales diversos pero conectados: el primero propone la existencia de una inteligencia analítica (uso de los procesos cognitivos, componentes de ejecución y componentes para la adquisición de los conocimientos); el segundo hace referencia a la inteligencia creativa (procesamiento de tareas o situaciones relativamente nuevas y automatización de la información) y el tercero se refiere a la inteligencia práctica

(procesos de adaptación, modelamiento y selección de ambientes más adecuados a las necesidades (Cabas Hoyos & Gonzalez Bracamonte, 2017).

Es preciso indicar que esta teoría propone a que las habilidades de razonamiento analítico, creativo y práctico deban ser parte del sistema de evaluación de las capacidades intelectuales, ya que es importante conocer como eje importante los sentimientos de los docentes y de cómo el mismo podrá influir en su desempeño laboral. Esta teoría ha sido además aplicada al aprendizaje y a la actuación en el aula.

Teoría de las inteligencias múltiples

La Teoría de las inteligencias múltiples propuesta por Howard Gardner, contrapone el hecho de pensar que la inteligencia es una capacidad general presente en todo ser humano y que sea cuantificable mediante instrumentos estándares, por lo tanto, según esta teoría, quien se acerque a resultados esperados para su edad y contexto cultural, debe ser considerado como una persona inteligente (Cabas Hoyos & Gonzalez Bracamonte, 2017).

La Teoría de las inteligencias múltiples es pluralista, el autor reconoce que las personas son diferentes y tienen varias capacidades de pensar y diversas maneras de aprender.

La teoría de las inteligencias múltiples en la educación

Dentro del ambiente educativo un docente puede percatar de que existen alumnos que aprenden mejor cuando se les presenta el tema mediante recursos visuales, otros tienen gran facilidad para presentar ensayos escritos y otros prefieren dar su exposición de manera oral.

En esta teoría aplicada a la educación, el autor sugiere que la inteligencia tiene la capacidad de resolver problemas y crear productos en un ambiente que presente un rico contexto y de actividad natural. Es de máxima importancia que reconozcamos y formemos toda la variedad de las inteligencias humanas, todas las inteligencias, Todos somos

diferentes, en gran parte porque todos tenemos distintas combinaciones de inteligencias. Si lo reconocemos, creo que por lo menos tendremos una mejor oportunidad para manejar de manera adecuada los muchos problemas que nos enfrentamos en el mundo, según el autor indica que la inteligencia es como una destreza que se puede desarrollar, si bien no niega el componente genético (Aquino, 2015, pág. 4).

Teorías de la Inteligencia Emocional de Gil Adí

El autor Gil` Adí, crea su teoría a partir de las ideas de Gardner basándose en las inteligencias múltiples y los trabajos de Senge y otros. Abarca en primer lugar, el enfoque en el mismo individuo y la adquisición de independencia (interpersonal- intrapersonal), y, en segundo lugar, en el enfoque del individuo en la interacción social y en el manejo de conflictos a fin de que toda persona pueda llenar su necesidad de validación e interdependencia. Explica la maestría personal, modelos mentales, aprendizaje en equipo, visión compartida y pensamiento sistemático.

Destaca las mismas posiciones de Goleman y Cooper en cuanto a la insuficiencia que presenta el coeficiente intelectual en el éxito del individuo, planteando a la autoconciencia como el pilar fundamental de la autoestima (Araujo & Leal Guerra, 2007).

Teoría de las necesidades de Maslow

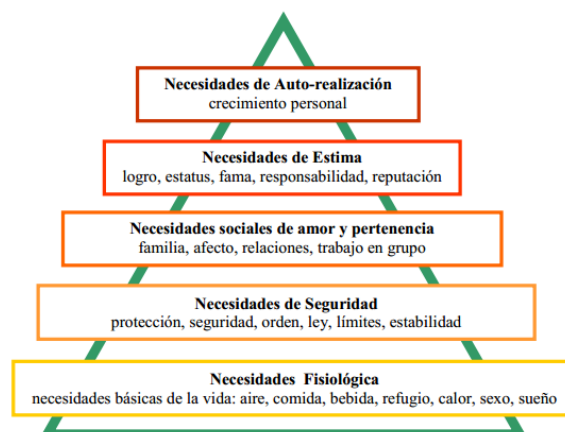
En el artículo de (Angarita, 2007) el siglo 20 se ha caracterizado por desarrollar tres olas de pensamiento psicológico sobre la naturaleza humana: el psicodinámico, el conductual y el humanista existencial; Abraham Maslow, se asocia tradicionalmente con la psicología humanista, con un trabajo pionero en el área de la motivación, la personalidad y el desarrollo humano. En el año de 1943, Maslow propone su “Teoría de la Motivación Humana” la cual tiene sus raíces en las ciencias sociales y fue ampliamente utilizada en el campo de la psicología clínica; a su vez, se ha convertido en una de las principales teorías en el campo de la motivación, la gestión empresarial y el desarrollo y comportamiento organizacional.

La Teoría de la Motivación Humana, propone una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta jerarquía se modela identificando cinco categorías de necesidades y se construye considerando un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación. Conforme a este modelo, a medida que el hombre satisface sus necesidades surgen otras que cambian o modifican el comportamiento del mismo; quien considera que solo cuando una necesidad está razonablemente satisfecha, se disparará a una nueva necesidad (Angarita, 2007).

Se consideran cinco categorías de necesidades puestas por Maslow, fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima y de auto-realización; considerando a las necesidades fisiológicas las de más bajo nivel. Maslow también distingue estas necesidades en deficitarias y de desarrollo del ser. La diferencia distintiva entre una y otra se debe a las deficitarias se refieren a una carencia, mientras que las de desarrollo del ser, hacen referencia al quehacer del individuo (Angarita, 2007).

A continuación, se muestra la jerarquía de necesidades propuestas por Maslow representadas en forma de una pirámide:

Figura 2
Necesidades del individuo



Nota. Gráfico representa la jerarquía de las necesidades propuestas por Maslow.

Necesidades fisiológicas: son de origen biológico y están orientadas hacia la supervivencia del hombre.

Necesidades de seguridad: cuando las necesidades fisiológicas están en su gran parte satisfechas, surge un segundo escalón de necesidades orientadas hacia la seguridad personal, el orden, la estabilidad y la protección.

Necesidades sociales de amor y pertenencia: cuando las necesidades de seguridad y de bienestar fisiológicas están medianamente satisfechas, la siguiente clase de necesidades contiene el amor, el afecto y la pertenencia o afiliación a un cierto grupo social y están orientados a superar los sentimientos de soledad y alienación. Actualmente esas necesidades se presentan cuando los seres humanos tienen deseo de casarse, emprender un negocio o comúnmente formar parte de un club social.

Necesidades de estima: una vez que las tres anteriores necesidades están medianamente satisfechas, surgen las llamadas necesidades de estima orientadas a la autoestima, el reconocimiento a la persona, el logro particular y el respeto hacia los demás; al satisfacer estas necesidades, las personas se sienten seguras de sí mismas y valiosas dentro de una sociedad; cuando estas necesidades no cumplen las expectativas, las personas se sienten inferiores y sin valor.

Necesidades de auto-realización: estas necesidades son las más elevadas y se hallan en la cima de la jerarquía; Maslow describe la auto-realización como la necesidad de una persona para ser y hacer lo que la persona “nació para hacer”, es decir, se refiere al cumplimiento del potencial personal a través de una actividad específica. En este sentido, decimos que una persona que está inspirada para la música debe hacer música, un poeta debe escribir y un artista pintar (Angarita, 2007).

Desempeño Laboral

Se considera que el Desempeño Laboral describe el grado en que los docentes y directivos de las instituciones educativas logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados.

En el artículo citado por (Araujo & Leal Guerra, 2007), tomado de autores, define al Desempeño Laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En este sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

Cuando hablamos de desempeño laboral nos estamos refiriendo a la calidad del servicio o del trabajo que realiza un empleado dentro de la organización. Aquí entran en juego desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, y que incide directamente en los resultados de la organización (blog, 2020).

Chiavenato (2002, p. 236), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Druker (2002, p. 75), al analizar las concepciones sobre el Desempeño Laboral, plantea se deben fijar nuevas definiciones de éste término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros.

Marco Referencial

En la actualidad el término de inteligencia emocional ha ido sobresaliendo tanto en el ámbito personal como profesional, actualmente es reconocido a nivel mundial por diversos tipos de instituciones educativas, siendo este un pilar fundamental para el desempeño laboral.

Según Chopra y Kanji, inteligencia emocional es una paradoja, pues contiene dos términos que son contradictorios y complejos, indican que las emociones son subjetivas y la inteligencia es objetiva. Por lo tanto, para poder definir la inteligencia emocional se debe partir definiendo los términos separadamente (Torres, 2010).

La inteligencia emocional consiste en la habilidad para manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones y de ello surgirá un buen desempeño laboral.

La inteligencia emocional son habilidades psicológicas que permiten apreciar y expresar nuestras propias emociones, entender las de nuestros semejantes y utilizar esta información para que nos ayude a comportarnos de manera correcta y alineada con nuestros objetivos” (Glover, 2017, pág. 13).

Es preciso indicar que las personas que desarrollan de una manera adecuada las habilidades emocionales se sienten más satisfechas, logran realizar sus actividades de una mejor forma y son mucho más capaces de dominar sus impulsos y hábitos mentales que refieren a su rendimiento.

Así mismo, conforme lo establece los autores dando un significado sobre la inteligencia emocional hay personas que desconocen de su importancia, y su relación con el desempeño laboral; incluso su concepto en sí no es conocido en ciertos docentes, es por ello que es relevante que los docentes conozcan el desarrollo adecuado de las emociones y que lo relacionen en cualquier escenario de la vida diaria.

La inteligencia emocional empieza con la conciencia de uno mismo y también con la conciencia social. Es decir, cuando somos capaces de reconocer las emociones y su impacto en todo lo que nos rodea. Así mismo supone entender que gran parte de nuestros comportamientos y decisiones se basan en emociones. El ser humano es una criatura emocional que en un buen día aprendió a pensar y razonar. Este puede parecer un aspecto algo polémico, pero no está exento de verdad. Entenderlo, asumirlo nos permitirá tener un mayor control sobre nuestro comportamiento (Sabater, 2018).

En un aspecto tan básico como fundamental para alcanzar el máximo potencial en puestos de liderazgo (Goleman D. , Daniel Goleman ofrece las claves de la Inteligencia Emocional para Directivos, 2018).

Referente a lo que indica Goleman, sus aportaciones en el sentido de conocer la Inteligencia Emocional, ha transformado la forma de ver las relaciones en el aspecto laboral, y por ende cada aporte de él autor servirá para conocer el coeficiente intelectual que tienen los docentes de las instituciones.

La investigación de inteligencia emocional aplicado al trabajo, demuestra quienes alcanzan altos niveles dentro de las organizaciones poseen un gran control de sus emociones, están motivadas y son generadores de entusiasmo. Saben trabajar en equipo, tienen iniciativa y logran influir en los estados de ánimo de sus compañeros (Goleman D. , Inteligencia Emocional en la empresa, 2018).

Podemos abordar tres grandes temas de Daniel Goleman, mismos que se relacionan con el trabajo, las capacidades emocionales individuales, las habilidades para trabajar en equipo y la nueva empresa organizada con inteligencia emocional.

En la evolución histórica de las investigaciones sobre la inteligencia, desde sus orígenes a principios del siglo XX hasta las inteligencias múltiples ochenta años después, es un aspecto importante de la psicopedagogía de las emociones por distintas razones,

como fundamentación de la intervención, base de las competencias emocionales, como referente de la educación emocional, entre otros (Bisguerra, 2020).

Existen cinco factores importantes que podrían usar los docentes en su entorno laboral:

- Conocer las emociones propias y las de los demás
- Gestionar las emociones propias
- Auto motivarse
- Relacionarse adecuadamente con las personas

Así mismo, en colaboración con otros investigadores, Goleman se centró en establecer la aplicación de la inteligencia emocional en el ámbito organizativo, especialmente en la figura de un líder.

La inteligencia emocional puede ayudar a los docentes a:

- Motivar los equipos
- Mejorar la comunicación
- Reducir los conflictos interpersonales

Según (Mortiboys, 2016), indica que: “Usar la inteligencia emocional tiene el potencial de afectar de manera positiva muchos aspectos de su trabajo como docente. Por ejemplo, muchos problemas con la disciplina pueden atribuirse a como los maestros responden a (o ignoran) los sentimientos de los alumnos; es menos probable que los estudiantes abandonen los cursos si tienen mejores relaciones con los profesores”.

Podemos además querer conocer las emociones personales de los docentes, para establecer el desempeño laboral. Al querer llegar a ese concepto es importante, conocer las propias emociones, es decir, ser consciente del sentimiento que experimentamos (Salvador, 2012).

Referente a las emociones personales, puedo recalcar que debemos aprender a diferenciar cada emoción, ya que los docentes en ciertos casos se encuentran desapercibidos en las emociones que poseen, no logran diferenciar entre estar felices, tristes, enfadados, sorprendidos, con temores, y el disgusto. Estas emociones deben expresarse cada vez que se presentan, con la finalidad de demostrar lo que en ese momento están sintiendo.

Las regiones cerebrales relacionadas con la autoconciencia nos ayudan a aplicar la ética y a tomar decisiones en general. La clave para comprender es la dinámica es distinguir entre el cerebro pensante (el neo córtex) y las zonas subcorticales (Goleman D. , El cerebro y la inteligencia emocional, 2013).

Es por ello que es necesario que los docentes, se evalúen sus pensamientos y estos sean utilizados para mejorar su personalidad.

La motivación para los docentes ayudará que no genere resistencia al cambio y aporte a las nuevas ideas, esto viene a desarrollar una pasión para trabajar por razones que van más allá del dinero y estatus.

La Empatía, que el docente debe manejar en su entorno indica la habilidad para entender la apariencia emocional de los temas y tratar con las personas de acuerdo a sus reacciones emocionales, así como las habilidades sociales que requiere encontrar un espacio común y construir simpatía.

Según (Goleman D. , El cerebro y la inteligencia emocional, 2013), el docente es capaz de divisar los sentimientos y escuchar a las demás personas para entender su punto de vista, en donde ayudar a sus compañeros puede ampliar o adquirir nuevos conocimientos que le ayuden a ser más competitivo en su desempeño laboral.

Cuando estos niveles sean alcanzados por los docentes de manera satisfactoria conseguiremos, formar una imagen positiva de nosotros mismos y construyendo nuestra

propia identidad a través del conocimiento y la valoración de las características personales y de las propias posibilidades y límites; conocer, valorar y respetar distintas formas de comportamiento y elaborar criterios de actuación propios; establecer relaciones afectivas satisfactorias, expresando libremente los propios sentimientos, así como desarrollar actitudes de ayuda y colaboración mutua, y de respeto hacia las diferencias individuales; intervenir en la realidad inmediata cada vez más afectivamente y participar en la vida familiar y de su comunidad o relaciones sociales en ámbitos cada vez más amplios, aprendiendo a articular progresivamente los intereses, puntos de vista y aportaciones propias con la de los demás (Goleman D. , El cerebro y la inteligencia emocional, 2013).

En el aula se enseña a: pensar, a actuar y a sentir, sin embargo, a pesar de que cada vez influye más en el contexto educativo, la enseñanza sobre el sentir, la enseñanza de las emociones está algo impedida sino olvidada.

La enseñanza de la inteligencia emocional trata de compensar esta faceta tan olvidada hasta ahora en el sistema educativo. De ello se ocupa el estudio de la Inteligencia Emocional, este programa es llamado por algunos: “Programa de Habilidades para la Vida”.

Una frase manida y conocida en este sentido afirma: “De nada vale que el entendimiento se adelante, si el corazón se queda atrás”.

La experiencia emocional no lleva a la madurez emocional, no crece con la edad, uno puede ser inmaduro emocionalmente por muchas experiencias que haya tenido.

Sólo de esta manera podremos afrontar los problemas que aparecen, día a día, en los Centros Educativos, cimentar y mejorar, en la medida de lo posible, la sociedad del futuro.

Para ello se debe replantear el currículo escolar, para que se brinde herramientas académicas básicas como el manejo efectivo del lenguaje, el trabajo empático y en equipo, la resolución de conflictos, la creatividad, el liderazgo emocional, el servicio productivo.

La educación de las emociones denominada escolarización emocional pretende enseñar a los niños a modular su emocionalidad, es por ello que los docentes deben trabajar sus emociones para que de ellos dependan que los alumnos puedan convertir sus emociones en virtudes.

La finalidad al implantar la Inteligencia Emocional, para los docentes implica en:

- Conocer cuáles son las emociones y reconocerlas en los demás.
- Clasificar sentimientos, estados de ánimo.
- Desarrollar la tolerancia a las frustraciones diarias.
- Adoptar una actitud positiva ante la vida.
- Prevenir conflictos interpersonales
- Mejorar la calidad de vida escolar, familiar y comunitaria
- Aprender a servir con calidad.

Los docentes no pueden diferenciar sus emociones propias, por lo tanto, no identifican el conflicto que a veces genera en su entorno. Es por ello que se requiere dar a los docentes las herramientas necesarias para que ellos puedan adoptar un control en sus emociones y por ende para quienes los rodean poder ser una parte fundamental en sus actividades.

El comprender sus emociones será tener conocimiento del sistema emocional, en otras palabras, a conocer cómo se procesa la emoción a un nivel cognitivo, y cómo afecta el empleo de la formación en los procesos de razonamiento; comprende el etiquetado correcto de las emociones, la comprensión del significado emocional, no solo de emociones sencillas sino también de emociones complejas, así como la evolución de unos estados emocionales en otros. Igual que las otras ramas se conforma de cuatro sub habilidades: a) habilidad para etiquetar emociones y reconocer las relaciones entre ellas y las palabras, como las relaciones entre gustar y amar, b) habilidad para la expresión de las emociones en función de relaciones, por ejemplo que la tristeza siempre acompaña a una pérdida, c) habilidad

para entender emociones complejas como sentimientos simultáneos de amor y odio o combinaciones de amor y tristeza y d) la habilidad para reconocer posibles transiciones entre emociones como el paso de enojo a satisfacción o tristeza (Cejudo & López-Delgado, 2016).

Mayer y Salovey, en el artículo (Robles, 2011) indican que la inteligencia emocional para los docentes surge a partir de las siguientes habilidades:

Habilidad para percibir las propias emociones y la de los demás, así como percibir emociones en objetos, artes, historias, música y otros estímulos.

La habilidad para generar, usar y sentir las emociones como necesarias para comunicar sentimientos, o utilizarlas en otros procesos cognitivos.

La habilidad para comprender la información emocional, cómo las emociones se combinan y progresan a través del tiempo y saber apreciar los significados emocionales.

La habilidad para estar abierto a los sentimientos, modular los propios y los de los demás, así como promover la comprensión y el crecimiento personal.

Según el artículo (Horcas Villarreal, 2008). La inteligencia emocional en los centros educativos se popularizó a raíz del triunfo de la obra de Goleman.

Desde entonces, psicólogos, educadores y profesores discuten sobre si el conocimiento de la Inteligencia Emocional, entendida como la capacidad de controlar y regular los sentimientos de uno mismo y de los demás y utilizarlos como guía del pensamiento y de la acción, y su práctica en las escuelas pueden “paralizar” los males de la sociedad actual y combatirlos para erradicarlos y hacer de éste un mundo mejor.

La necesidad de un aprendizaje de la Inteligencia Emocional es tan patente como la falta de recursos y programas de aprendizajes de habilidades emocionales, sociales y prácticas que haga posible un desarrollo adolescente carente de problemas que no sean los habituales.

Conforme lo describe el artículo (Extremera & Fernandez, 2010). Existe una segunda razón más interesada y egoísta por la que las habilidades de inteligencia emocional sean importantes en el profesorado. En concreto, las habilidades de inteligencia emocional ejercen efectos beneficiosos para el profesorado a nivel preventivo. Es decir, la capacidad para razonar sobre nuestras emociones, percibir las y comprenderlas, como habilidad intrínseca del ser humano, implica, en último término, el desarrollo de procesos de regulación emocional que ayudarían a moderar y prevenir los efectos negativos del estrés docente a los que los profesores están expuestos diariamente. Pero, ¿por qué es necesario aprender a razonar, comprender y regular nuestras emociones en el contexto educativo? El motivo es que la actividad docente es una de las profesiones con mayor riesgo de padecer distintas enfermedades. Resumidamente, es una cruda realidad que los docentes hoy en día experimentan de forma cada vez más creciente una variedad de trastornos y síntomas relacionados con la ansiedad, la ira, la depresión y el conocido síndrome de estar quemado o burnout. Estos problemas de salud mental además se agravan, en algunos casos, con la aparición de diferentes alteraciones fisiológicas (e.g., úlceras, insomnio, dolores de cabeza tensionales...) como consecuencia de diversos estresores en el ámbito laboral que van articulando su aparición y desarrollo.

Relacionado a este contexto puedo indicar que el manejo del estrés es ciertas áreas de la docencia, implica desde los niveles de estudio, un docente se enfrenta a un gran reto desde que los estudiantes instruyen su nivel inicial. Es importante que el docente maneje de manera adecuada su inteligencia emocional, ya que de ese buen manejo podrá tener un buen desempeño laboral.

En la presente investigación el Desempeño Laboral será la variable dependiente de la presente investigación.

Podemos aplicar un modelo de gestión del desempeño, el mismo que se refiere a un sistema de evaluación, identificación, y desarrollo del desempeño de los trabajadores y

los equipos de trabajo (Chiavenato, 2015).

Permitiendo comparar ciertos estándares fijados de desempeño esperado en un puesto de trabajo con el desempeño real de la persona que lo ocupa, permite asimismo, alinear individuos y equipos, con los objetivos estratégicos de organización.

El rendimiento laboral que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas asignadas, exige su cargo y demuestra su profesionalismo en las actividades presentadas en el tiempo solicitado (Chávez, 2016).

En este es dónde el docente manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en relación con las exigencias técnicas, productivas y de servicio de la institución.

El desempeño laboral en la docencia puede poco o mucho tener un resultado relevante, ya que en ciertos casos para los docentes tener un desempeño laboral implica que depende de una evaluación de conocimientos dejando a un lado las emociones.

Es importante conocer la calidad de trabajo, ya que esta es la capacidad de efectuar con exactitud y confiabilidad las actividades de trabajo que le son asignadas.

En el marco de la docencia, la calidad de trabajo se refiere mucho a los resultados que los estudiantes reflejan, pues el conocimiento que el docente a compartido, con ellos evalúan cuan apta estuvo para su formación.

Según (Chávez, 2016), un equipo de trabajo son personas que realizan una tarea para alcanzar resultados, esta labor implica un grupo de personas trabajando de manera coordinada en la ejecución de un proyecto.

Para los docentes, el trabajo en equipo debería ser una actividad principal entre sus funciones, como formar equipos de trabajo con los mismos docentes para implementar

alguna estrategia de mejoramiento, asimismo trabajo en equipo entre padres y docentes que sea como parte de la formación de sus estudiantes. Con el objetivo que el docente conozca las virtudes y debilidades de los estudiantes y pueda manejar sus emociones y por ende el resultado para tener mejor resultado de una buena conducción de su inteligencia emocional. Es por ello que se prevé conocer el manejo de trabajo equipo en los docentes y su resultado, para conocer que todo su esfuerzo durante un periodo genera un buen rendimiento a su evaluación de desempeño.

La evaluación de desempeño (Chiavenato, 2015) dentro de esta busca conocer el grado en que un docente se desempeña de la mejor manera, es por esto que se denota como revisión de desempeño, calificación del personal, evaluación de mérito, valoración del desempeño, evaluación de empleados y por último la valoración del docente.

La evaluación de desempeño mide del empleado, los resultados que se pretende alcanzar dentro del periodo determinado, desempeño relacionado al comportamiento o medios instrumentales que se pretende poner en práctica y por último los factores críticos de éxito que son considerados como los aspectos fundamentales para que la institución sea exitosa en sus resultados y su desempeño (Chiavenato, 2015).

La evaluación de desempeño trae beneficios tanto al evaluador como al evaluado, estos beneficios se pueden definir el potencial humano con el que cuenta y define que aporta cada empleado, de igual manera identifica aquellas personas que necesitan perfeccionar su funcionamiento y para aquellas que pueden ser promovidas o transferidas según su desempeño. Lo más importante en este proceso es que mejora las relaciones humanas en el trabajo al estimular la productividad y las oportunidades para los subordinados.

La compensación de personas constituyen los elementos fundamentales para el incentivo y la motivación de los empleados de la institución, se lo considera como un premio o reconocimiento por los servicios de alguien (Chiavenato, 2015).

Las instituciones educativas deben desarrollar sistemas de capacitaciones que producen efecto directo en la capacidad de atraer, mantener y motivar a los docentes. Por un lado la compensación busca incentivar las contribuciones de los docentes a los objetivos y a la rentabilidad de la institución.

Los premios de reconocimiento para (Chávez, 2016) son pagos o créditos concedidos a los colaboradores y/o equipos de colaboradores que han hecho aportaciones extraordinarias a la organización. La organización comunica qué hicieron y se convierten en el modelo para los demás trabajadores.

Es por ello que los docentes deben ser evaluados para demostrar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos de manera individual, ya que tendrá como finalidad a los docentes medir sistemáticamente, objetiva e integral de su conducta profesional y por ende el logro de sus resultados. Sería importante conocer si en las instituciones educativas existe algún tipo de incentivo para el docente, y si no poder brindar una estrategia que ayude a incentivar a cada docente para realizar sus actividades.

El desarrollo de personas se relaciona estrechamente con la educación. Los modelos de formación, capacitación, educación entrenamiento y desarrollo deben garantizar las posibilidades de realizar todo aquello que el hombre puede ser, en razón a sus propios potenciales, sean estos innatos o adquiridos.

Desarrollar docentes no es únicamente proporcionarles información para que aprendan nuevos conocimientos, habilidades y destrezas; es brindarles información básica para que aprendan nuevas actitudes, generen ideas y conceptos modificando hábitos y comportamientos que sean más eficientes en lo que hacen. La capacitación desarrolla personas y, por ende, desarrolla la organización (Chiavenato, 2015).

Para los docentes debería ser como primordial recibir taller de inteligencia emocional, que conozcan la relación que tiene con su desempeño laboral. Incluir los temas de inteligencia laboral en sus cronogramas de capacitación, mantener talleres con los

padres de familia para que relacionen en qué sentido afecta las emociones, y conozcan todas las herramientas para poder desarrollar su inteligencia emocional.

La capacitación como proceso de desarrollar cualidades en los docentes, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan al logro de los objetivos de la organización. La capacitación tiene como propósito influir en los comportamientos de los individuos para incrementar su desempeño y productividad (Chávez, 2016).

En el artículo (Seguin, 2018) la inteligencia emocional y desempeño actualmente en el entorno laboral, los directivos se convencen de que las personas que ascienden con más rapidez dentro de una organización, son quienes cuentan con un coeficiente emocional más alto, ya que la inteligencia emocional influye en el 80% de los aspectos de la vida de un ser humano, los cuales les ayudan para desarrollarse con otros. Las personas tienen mucho interés en desarrollar sus habilidades emocionales ya que esto les permite tener un mayor desempeño laboral, lo cual les redanda en mayores beneficios en el puesto que ocupan (Seguin, 2018). La inteligencia emocional les permitirá adaptarse de una mejor manera a los cambios y el ambiente que los rodea, lo cual será un sinónimo de éxito.

En referencia a este contexto, puedo acotar que los docentes necesitan desarrollar una inteligencia emocional ante las dificultades que se presenten, es por ello que los directivos deberían enfocarse en que el bienestar emocional de los docentes, elevará el desempeño en sus funciones.

En un estudio realizado por (Zarate & Matviuk, 2012), en su investigación concluye la relevancia que tiene la inteligencia emocional en el desempeño laboral de cada individuo dentro de una organización. Además, contextualiza la misma en los países de Colombia y Chile para los que arroja resultados similares, pero a la vez diferentes ya que, aunque la tendencia es similar, la calificación es diferente.

Es importante recalcar que la inteligencia emocional influye en la salud física y mental de las personas y tiene una relación directa con el desempeño laboral, sobretodo en ambientes de alto contenido emocional.

La proporción entre sentimientos “negativos” y “positivos” suele ser la misma que en la selección. Para los docentes es importante definir sus sentimientos y poder evaluar sus actitudes en cuanto a su desempeño.

Parece que las emociones de los estudiantes tienen un efecto en su aprendizaje, y también que el maestro tiene un papel importante que desempeñar al formar las emociones. Es importante asociar los estados emocionales positivos de los maestros para que se cuente con una buena enseñanza y aprendizaje (Mortiboys, 2016).

Si el objetivo del maestro de un docente es ayudar a sus alumnos, este necesita poder reconocer la dimensión emocional del aprendizaje y trabajar con ella. Esto incluye identificar que existen cosas dentro del control del maestro que pueden afectar cómo se sienten los alumnos (Mortiboys, 2016).

Referente a que las emociones del docente implican a un buen desempeño, se puede indicar que el aprendizaje de un estudiante es el resultado de un buen desempeño laboral de los docentes, ya que esto define el grado de cómo se puede controlar sus emociones y mostrar su profesionalismo ante sus actividades.

Marco conceptual

Inteligencia emocional

Inteligencia. – “Es la capacidad de adquirir conocimiento básico y utilizarlo en nuevas situaciones” (Goleman D. , 2018).

La percepción emocional. - es la habilidad para identificar y reconocer tanto los propios sentimientos como los de aquellos que te rodean. Implica prestar atención y descodificar con precisión las señales emocionales de la expresión facial, movimientos

corporales y tono de voz. Esta habilidad se refiere al grado en el que los individuos pueden identificar convenientemente sus propias emociones, así como los estados y sensaciones fisiológicas y cognitivas que éstas conllevan (Fernandez Berrocal & Extremera Pacheco, 2005).

La asimilación emocional. - implica la habilidad para tener en cuenta los sentimientos cuando razonamos o solucionamos problemas. Esta habilidad se centra en cómo las emociones afectan al sistema cognitivo y como nuestros estados afectivos ayudan a la toma de decisiones. Asimismo, plantea que nuestras emociones actúan de forma positiva sobre nuestro razonamiento y nuestra forma de procesar la información (Fernandez Berrocal & Extrem.

Desarrollo de inteligencia emocional. – una forma para desarrollar la inteligencia emocional es mediante programas de educación emocional. Estos programas deberían iniciarse en las primeras etapas de la vida, ya que en esas edades se dan las primeras bases de aprendizaje y relación. Por ejemplo, cuando un niño empieza hablar, es importante decirle cosas relacionadas con sus emociones: Te sientes contento, ¿verdad? Yo me siento como tú, ¡Qué alegría!

Con este tipo de ejercicios sencillos, ayudamos a poner nombre a sus emociones, compartimos las nuestras y conseguimos que los niños asocien la emoción con una situación vivida, lo que favorece el desarrollo de la conciencia emocional y de la empatía (Déu, 2011).

Empatía. - la capacidad para leer, reconocer, comprender y conectar emociones ajenas permite comprender no solamente el punto de vista de los demás, sino la emoción desde la cual viven un suceso. A esto se le denomina empatía. El pilar sobre el que se sustenta y desarrolla la empatía es la conciencia emocional intrapersonal. También se ha denominado a la empatía, “conciencia social”. La palabra empatía proviene del término griego *empathia* que significa “sentir dentro” (Déu, 2011).

“Las capacidades de reconocer, comprender y conectar con las emociones ajenas nos permiten entender el punto de vista de los demás y la emoción desde la cual viven un suceso”.

Las claves de inteligencia emocional

Emociones, por defecto

Venimos al mundo equipados con un conjunto de reacciones inconscientes que constituyen un mecanismo sabio con el que la naturaleza ha planificado la supervivencia de la especie: las emociones básicas y universales. La emoción es aquello que nos impulsa a querer estar vivos, en interacción constante con el mundo y nosotros mismos. La parte emocional de nuestro cerebro guía los planes y decisiones que tomamos en nuestra vida. Las emociones son la base fundamental del propio proceso de razonamiento y la toma de decisiones (Planells, 2011).

Alimento para las emociones

El mecanismo principal que enciende las emociones, que alimentan la atención y que abre las puertas al aprendizaje es la curiosidad. Ser curioso es algo que se activa a los pocos meses de nacer y que nos empuja a jugar, a experimentar, recibir estímulos, obtener recompensas y establecer vínculos entre lo que ocurre a nuestro alrededor y nuestras emociones. El peso de la rutina cotidiana, el estrés y otras presiones nos pueden arrebatar este carácter curioso, llevándonos a un estado de apagón emocional capaz de repercutir en la atención de nuestros hijos y en su interés por aprender (Planells, 2011).

En la piel de otros

Saber expresar nuestras emociones es clave tanto para comprender la de los demás como para que los demás nos comprendan. Esta conexión con los sentimientos ajenos nos hace partícipes de las emociones colectivas y mejora nuestra integración social. La inteligencia emocional requiere de habilidades en las relaciones sociales y para ello, la

empatía es fundamental. Además, la empatía constituye un pilar básico para poder educar a nuestros hijos desde la comprensión (Planells, 2011).

Un pilar de nuestra inteligencia

La inteligencia emocional favorece la capacidad de tomar conciencia de las emociones propias y ajenas, y de gestionar dichas emociones para dirigir los propios pensamientos y acciones. La evidencia empírica apunta hacia efectos positivos de la inteligencia emocional en diversos aspectos de nuestras vidas: entre otros, menores niveles de estrés, reducción de conflictos, de comportamientos de riesgo, mayor resiliencia, más capacidad para saber encajar la frustración, mayor rendimiento académico y, en último término, una mejora del bienestar emocional (Planells, 2011).

La forja de la inteligencia emocional

El proceso por el que una persona potencia estas competencias se denomina educación emocional. Dicho proceso tiene un carácter continuo, prolongado, eminentemente práctico y sus aplicaciones contribuyen en muchas situaciones de nuestra vida diaria, como la comunicación efectiva y afectiva, la resolución de conflictos, la toma de decisiones. El último término, la educación emocional pretende capacitar a las personas para adoptar una actitud positiva ante la vida, con el fin de alcanzar un mayor bienestar emocional, que redundará en un mayor bienestar social (Planells, 2011).

Educación

La Educación es un servicio público que puede ser ofrecido a través de instituciones públicas, fiscomisionales y particulares, con lo cual se garantiza la libertad de enseñanza y se consagra la existencia de la educación particular (confesional o laica), así como de la educación fiscomisional, siempre que cumplan con ciertas condiciones que responden al carácter público del servicio educativo, entre las que se destaca que en todos los centros

educativos se debe ofrecer, sin costo, servicios de carácter social y de apoyo psicológico, en el marco del sistema de inclusión y equidad social (Educación, 2016).

Compromiso organizacional

Resulta muy importante desde el punto de vista de la estrategia empresarial conocer cuáles son las relaciones que se establecen entre los individuos y la organización en la que desarrollan su trabajo. Estos lazos han sido estudiados a través de diferentes conceptos, pero parece que en la actualidad es la noción del Compromiso Organizacional la más aceptada a la hora de analizar la lealtad y la vinculación de los empleados con su empresa.

El término general de compromiso organizacional aglutina diferentes aspectos relacionados con el apego afectivo a la organización, con los costes percibidos por el trabajador asociado a dejar a organización y con la obligación de permanecer en la organización (Bayona, Legaz, & Madorran, 2000).

Compromiso afectivo. - consiste en la identificación psicológica del colaborador con los valores y filosofía de la organización. Es muy frecuente que el primero no se percate de la sintonía de los valores con los de la segunda; sin embargo, esta identificación y afinidad se manifiesta en actitudes tales como un marcado orgullo de pertenencia (Barraza Macías & Acosta Chávez, 2008).

Compromiso normativo. - este compromiso al igual que el afectivo es de naturaleza emocional, y consiste en la experimentación del colaborador de un fuerte sentimiento de obligación de permanecer en la institución. Este sentimiento suele tener sus orígenes en la formación desde la niñez, adolescencia e incluso en las primeras experiencias laborales un marcado orgullo de pertenencia (Barraza Macías & Acosta Chávez, 2008).

La Docencia. - es una actividad ocupacional que tiene, al menos en cierto grado, todas las características por las que se define una profesión:

- a) Presta servicio específico a la sociedad;
- b) Es una actividad encomendada y llevada a cabo por un conjunto de personas (los profesionales) que se dedican a ella de forma estable y obtienen de ella su medio de vida;
- c) Los profesionales acceden a la docencia tras un largo proceso de capacitación, requisito indispensable para estar acreditados para ejercerla;
- d) Los profesionales forman un colectivo más o menos organizado (el cuerpo docente o el colegio profesional), que tiene o pretende obtener el control monopolístico sobre el ejercicio de su profesión.

La docencia profesionalmente ejercida tiene una enorme importancia educativa; se ejerce siempre en un contexto que no puede dejar de ser educativo (o deseducativo). Aunque profesores y maestros estrictamente sólo tuvieran la obligación de enseñar, eso es lo que saben o deben saber, no pueden hacer eso medianamente bien sin implicarse como personas en la formación de las personas de los alumnos (Hortal, 2000).

Profesión y vocación

El papel de los profesores está siendo objeto de una atención central por parte de los estudios y planteamientos pedagógicos actuales. El Autor Esteve y otros estiman que una de las razones fundamentales del malestar de los profesores, radica en el desajuste que se produce entre una formación inicial y sobrecargada de idealismo y una realidad social y escolar cambiante que hace imposible la realización de estos ideales y frustrante el seguir aspirando a ellos. Por eso mismo, estos autores abogan por “la sustitución de los enfoques normativos por enfoques descriptivos en la formación inicial del profesorado (Hortal, 2000).

El trabajo profesional presta una importante contribución a la configuración de la identidad del que no ejerce. Ninguno de nosotros puede decir quien es sin decir, entre otras cosas, en que trabaja y, si entra un poco más en materia, hasta qué punto se implica o no

se implica en su trabajo. La profesión docente es vivida como vocación cuando se vive como importante para la persona que la vive; ella juega su propio ser en su trabajo (Hortal, 2000).

Desempeño Laboral

Los autores Robbins & Coulter, definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo en proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales.

Capítulo III

Marco Metodológico

Enfoque de Investigación

El enfoque de la investigación presentará un análisis completo del problema, asimismo se guía a temas significativos de investigación y en sus estudios pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y análisis de datos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). El método cuantitativo se distingue en la formulación de hipótesis sobre relaciones esperadas entre variables que hacen parte del problema que estudia; por otro lado, el método cualitativo acude a la recolección de datos y análisis de datos, los cuales se calcularon de la muestra representativa de la población seleccionada a través de un instrumento de investigación mismo que permitirá realizar la evaluación respecto a la incidencia de la inteligencia emocional mediante la identificación de factores que impacten con el desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Tipología de la investigación

Por su finalidad, aplicada

Para el artículo (Cordero V. , 2009) la investigación aplicada, entendida como la utilización de los conocimientos en la práctica, para aplicarlos en provecho de los grupos que participan en esos procesos y en la sociedad en general, además del equipo de nuevos conocimientos que enriquecen la disciplina. De igual manera se caracteriza por su interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos; esta investigación busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar (Cordero, 2008).

Por las fuentes de información

La presente investigación se ha considerado tomar como apoyo fuentes secundarias de información, textos de autores relacionados a las variables, artículos científicos e investigación documental, citas de revistas de autores profesionales en el tema. En el mismo sentido se realizará la recolección de datos, misma que consiste en el levantamiento de encuestas aplicadas a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz, en la que para la presente investigación se consideran fuentes primarias.

Por las unidades de análisis

El siguiente proyecto ha considerado como fuente primaria a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz, quienes con su aporte esencial permitirán recopilar datos que faciliten el análisis real para determinar la relación de las variables.

Por el control de las variables

La investigación por el control de las variables es no experimental transversal, es decir las variables serán estudiadas una sola vez y en un tiempo planificado siendo estas no manipuladas por el investigador, en consecuencia, aportará para que los descubrimientos sean en base a una condición real, con la finalidad de identificar los niveles de inteligencia

emocional y su relación con el desempeño laboral en los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Por el alcance

Esta investigación será de alcance correlacional considerando que su propósito mediante su estudio es verificar el efecto de la variable independiente (IE) en el desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz; por lo tanto, bajo este análisis se logrará comprobar las hipótesis planteadas para la investigación.

Es preciso indicar que, la correlación será positiva o negativa misma que dependerá de la influencia entre variables.

Procedimiento para la recolección y análisis de datos

Instrumentos de recolección de la información

El instrumento utilizado para la recolección de información es la encuesta, misma que es parte de la presente investigación dirigida a los docentes de las instituciones educativas de Puerto Ayora cantón Santa Cruz, para el desarrollo de esta actividad se cuenta con información adicional, libros, artículos y experiencias impartidas por los docentes. Esta información será parte ante la formulación de las preguntas.

Procedimiento para la recolección de datos

Como es de conocimiento mundial actualmente atravesamos por una situación emergente que impide y dificulta tener contacto con las personas, Covid 19.

Se ha realizado una encuesta en línea a través de un formulario que fue enviado por correo electrónico al Distrito de Educación, solicitando su apoyo para el levantamiento de información y proporcionar la base de datos para un acercamiento personalizado. Así también se envió por correo electrónico el formulario a los rectores de los establecimientos educativos y se mantuvo acercamiento con algunos docentes.

Población y muestra

Población

La población a analizar en la presente investigación son los docentes de las unidades educativas, fiscales, fiscos misionales y particulares que se encuentran ubicadas en la provincia de Galápagos cantón Santa Cruz, según la información enviada por el Director Distrital de Educación Magister Freddy Rojas Cuenca, existen 9 unidades educativas fiscales y fiscos misionales mismas que cuentan con 317 docentes en el cantón, y 2 unidades educativas particulares con un total de 41 docentes. Dando un total de 358 docentes.

Tabla 3

Número de docentes de instituciones educativas

Institución	Número de Docentes
Julio Humberto Puebla Castellanos	10
Adventista Loma Linda	20
Caupolicán Marín	15
Escuela Fiscal Mixta Oswaldo Guayasamín	53
Galo Plaza Lasso	58
Miguel Ángel Cazares	50
Nacional Galápagos	42
Runakunapak Yachay	15
Unidad Educativa Fiscomisional San Francisco de Asís	60
Unidad Educativa Modelo Tomas de Berlanga	21
Delia Ibarra de Velasco	14
Total de Docentes	358

Nota: Tomado y adaptado de LOTAIP Art. 7. Distributivo de personal de la institución Ministerio de Educación (2020).

Validación de la encuesta

Para la validación de las encuestas, mismas que fueron dirigidas a los docentes de las instituciones educativas de Puerto Ayora, cantón Santa Cruz se utiliza el juicio de expertos: “Los expertos son personas cuya especialización, experiencia profesional, académica o investigativa relacionada al tema de investigación, les permite valorar, de contenido y de forma, cada uno de los ítems incluidos en la herramienta” (Rodríguez, 2014).

La presente validación se realizó a 10 expertos profesionales con estudios de tercer nivel y cuarto nivel de profesión en psicología y con experiencia, quienes validaron las preguntas mismas que tenían relación a las dos variables utilizadas, inteligencia emocional y desempeño laboral. En el proceso de validación realizaron ciertas correcciones de forma y contenido acotando que las preguntas deben dar sentido y que las escalas de medición de respuestas posean entendimiento al encuestado.

Muestra

Para el cálculo de la muestra se utilizará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + z^2 * p * q}$$

Dónde:

N= 358 docentes

Z= 1,96(para un nivel de confianza al 95%)

P= 0,5

Q= 1-P = 0.5

e = 0,05

n = tamaño de la muestra = 186 docentes

Por lo tanto, al aplicar la fórmula establecida se cuenta con una muestra de 186 docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz a quienes será aplicada la encuesta de la inteligencia emocional.

Tabla 4

Distribución de los docentes de las instituciones educativas

Nombre de la Institución	P	FP	MP
Julio Humberto Puebla Castellanos	10	1%	1
Adventista Loma Linda	20	11%	20
Caupolicán Marín	15	6%	11
Escuela Fiscal Mixta Oswaldo Guayasamín	53	12%	22
Galo Plaza Lasso	58	16%	29
Miguel Ángel Cazares	50	7%	13
Nacional Galápagos	42	13%	24
Runakunapak Yachay	15	5%	10
Unidad Educativa Fiscomisional San Francisco de Asís	60	25%	46
Unidad Educativa Modelo Tomas de Berlanga	21	3%	5
Delia Ibarra	14	3%	5
Total	358	100%	186

Nota. P=población; FP= Factor de ponderación. Total, MP= 186. Ajustado de muestro estratificado.

Procedimiento para tratamiento y análisis de datos

Para la recopilación de información se utilizará el software estadístico matemático Excel y para la tabulación y tratamiento de los resultados el software IBM SPSS, en la cual se analiza mediante figuras, tablas de frecuencia, utilizando el análisis descriptivo e inferencial.

Las técnicas a utilizar para comprobar la correlación de las variables y comprobar la hipótesis: La inteligencia incide en el desempeño laboral en los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz; serán mediante la estadística descriptiva e inferencial que proporciona el software IBM SPSS como frecuencias por cada pregunta, tablas de contingencia, Chi cuadrado.

Capítulo IV

Análisis e Interpretación de Resultados

Estadística Descriptiva

Se utilizará el análisis de los datos con estadística descriptiva la misma que “desarrolla un conjunto de técnicas cuya finalidad es presentar y reducir los diferentes datos observados” (Sánchez, 2002).

Análisis Univariado Docentes

Tabla 5

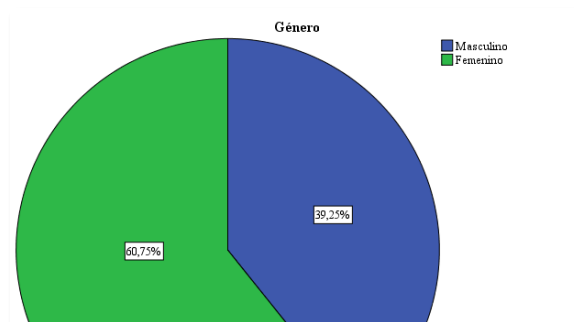
Género Docentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Masculino	73	39,2	39,2	39,2
	Femenino	113	60,8	60,8	100
	Total	186	100	100	

Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Figura 3

Género Docentes



Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Análisis: Como se puede ver en el gráfico, el mayor porcentaje de encuestados corresponde al género femenino, con el 60,75% y el 39,25% corresponde a masculino.

Tabla 6

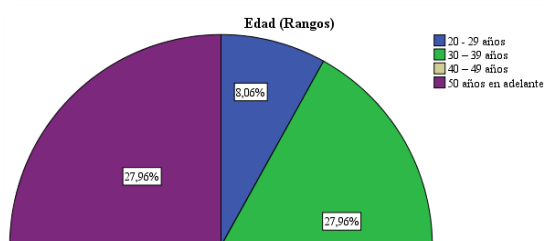
Edad (Rangos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
20 - 29 años	15	8,1	8,1	8,1
30 – 39 años	52	28,0	28,0	36,0
Válidos 40 – 49 años	67	36,0	36,0	72,0
50 años en adelante	52	28,0	28,0	100,0
Total	186	100,0	100,0	

Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Figure 4

Edad docentes



Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Análisis: La mayor cantidad de encuestados está entre los 40 y 49 años, le sigue el grupo entre 30 y 39 años y el grupo de 50 años en adelante con un 27,96% y el grupo entre los 20 y 29 años con apenas el 8,06%.

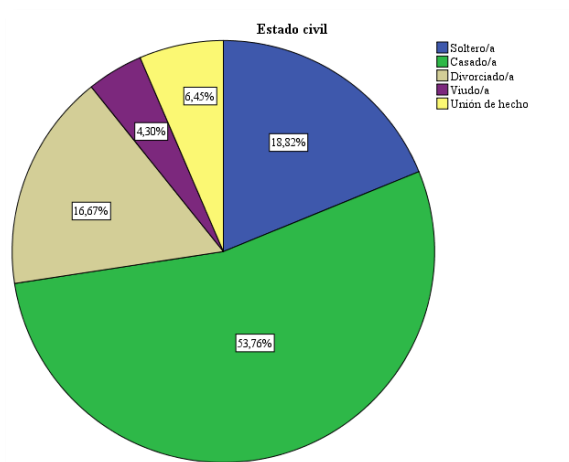
Tabla 7

Estado Civil

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Soltero/a	35	18,8	18,8	18,8
Casado/a	100	53,8	53,8	72,6
Divorciado/a	31	16,7	16,7	89,2
Válidos Viudo/a	8	4,3	4,3	93,5
Unión de hecho	12	6,5	6,5	100,0
Total	186	100,0	100,0	

Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Figura 5
Estado civil



Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Análisis: Como se puede ver en el gráfico, el grupo más grande de encuestados corresponde a las personas con estado civil casado en un 53,76%, le sigue el grupo de solteros con el 18,82%, luego se tiene el grupo de los divorciados con el 16,67% y los grupos minoritarios con estado civil unión de hecho 6,45% y viudos con el 4,30%.

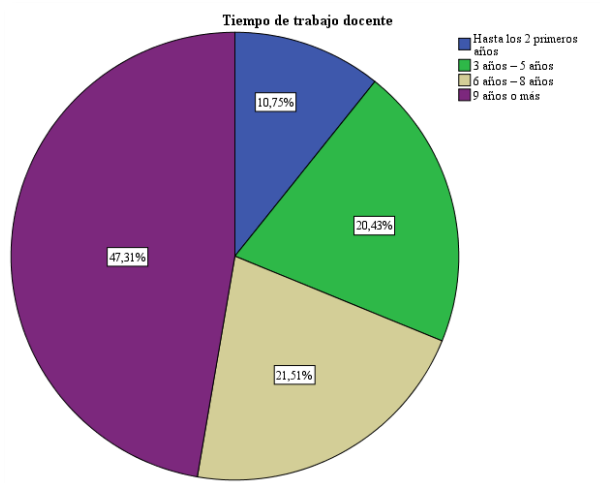
Tabla 8

Tiempo de trabajo docente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hasta los 2 primeros años	20	10,8	10,8	10,8
	3 años – 5 años	38	20,4	20,4	31,2
	6 años – 8 años	40	21,5	21,5	52,7
	9 años o más	88	47,3	47,3	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Figura 6
Tiempo de trabajo docente



Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

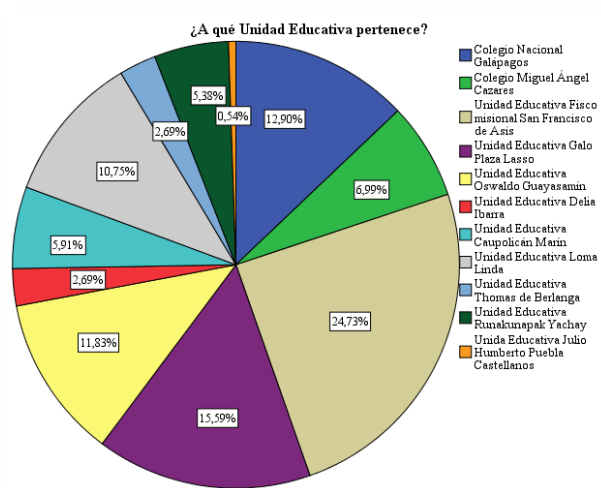
Análisis: Los docentes que trabajaron de 9 años o más son el 47,31%, los que trabajaron entre 6 a 8 años conforman el 21,51%, de 3 a 5 años corresponde al 20,43% y solamente los docentes que trabajaron hasta los 2 primeros años es de apenas el 10,75%. Se puede apreciar que el primer grupo ha tenido sentido de permanencia en las instituciones educativas o que las circunstancias les permitieron hacerlo.

Tabla 9*Tiempo de trabajo docente*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Colegio Nacional Galápagos	24	12,9	12,9	12,9
Colegio Miguel Ángel Cazares	13	7,0	7,0	19,9
Unidad Educativa Fisco misional San Francisco de Asís	46	24,7	24,7	44,6
Unidad Educativa Galo Plaza Lasso	29	15,6	15,6	60,2
Unidad Educativa Oswaldo Guayasamín	22	11,8	11,8	72,0
Unidad Educativa Delia Ibarra	5	2,7	2,7	74,7
Unidad Educativa Caupolicán Marín	11	5,9	5,9	80,6
Unidad Educativa Loma Linda	20	10,8	10,8	91,4
Unidad Educativa Thomas de Berlanga	5	2,7	2,7	94,1
Unidad Educativa Runakunapak Yachay	10	5,4	5,4	99,5
Unidad Educativa Julio Humberto Puebla Castellanos	1	,5	,5	100,0
Total	186	100,0	100,0	

Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Figura 7
Unidad Educativa que pertenece



Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

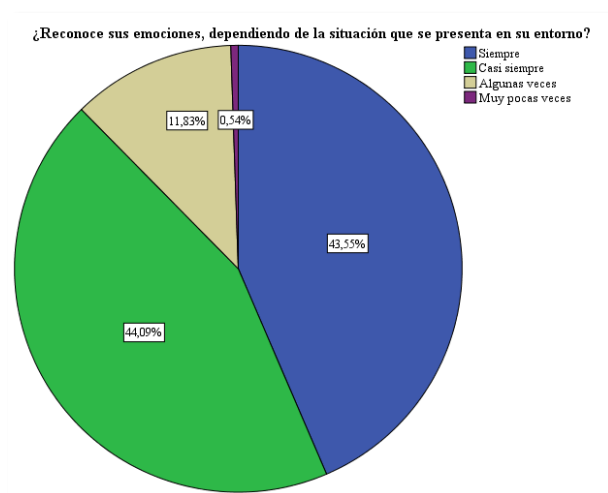
Análisis: En este gráfico la mayor cantidad de docentes pertenecen a la Unidad Educativa Fisco Misional San Francisco de Asís con el 24,73%, le sigue la Unidad Educativa Galo Plaza Lasso con el 15,59%, el Colegio Nacional Galápagos con el 12,90%, la Unidad Educativa Oswaldo Guayasamín con el 11,83%, la Unidad Educativa Loma Linda con el 10,75%, las demás instituciones tienen una minoría que corresponde entre el 6,99 y el 0,54%.

Tabla 10*Reconocimiento de Emociones*

¿Reconoce sus emociones, dependiendo de la situación que se presenta en su entorno?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	81	43,5	43,5	43,5
Casi siempre	82	44,1	44,1	87,6
Algunas veces	22	11,8	11,8	99,5
Válidos Muy pocas veces	1	,5	,5	100,0
Total	186	100,0	100,0	

Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Figura 8*Reconocimiento de Emociones*

Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Análisis: Como se puede ver en el gráfico, el 44,09% casi siempre reconoce sus emociones, dependiendo de la situación que se presenta en su entorno, el 43,55% lo hace siempre, el 11,83% algunas veces y apenas el 0,54% lo hace muy pocas veces. Es decir, el

87,64% es asertivo con sus emociones dependiendo de la situación en la que se desenvuelven.

Tabla 11

Identificar sentimientos

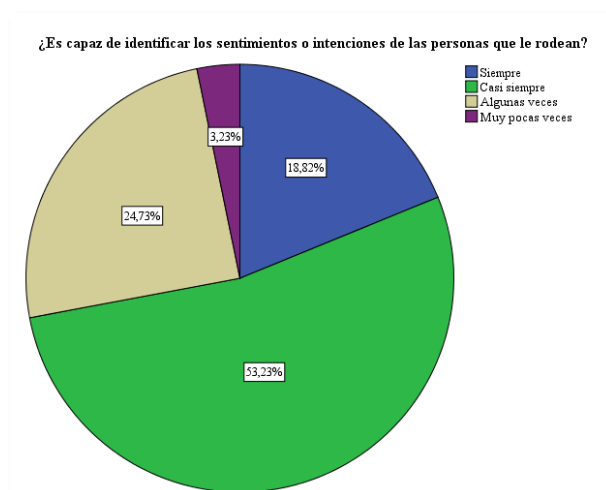
¿Es capaz de identificar los sentimientos o intenciones de las personas que le rodean?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	35	18,8	18,8	18,8
Casi siempre	99	53,2	53,2	72,0
Algunas veces	46	24,7	24,7	96,8
Válidos Muy pocas veces	6	3,2	3,2	100,0
Total	186	100,0	100,0	

Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Figura 9

Identificar Sentimientos



Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Análisis: El 53,23% casi siempre identifica los sentimientos o intenciones de las personas que le rodean, el 24,73% identifica algunas veces, el 18,82% lo hace siempre y el 3,23% muy pocas veces. Se puede ver que un alto porcentaje entienden las situaciones de las personas en su entorno.

Tabla 12

Identificar sentimientos

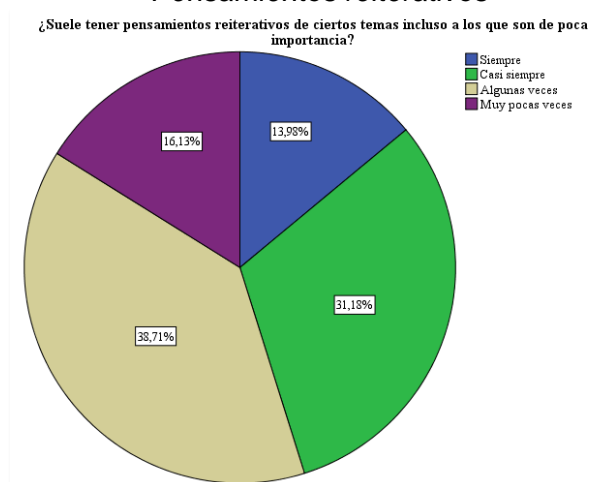
¿Suele tener pensamientos reiterativos de ciertos temas incluso a los que son de poca importancia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	26	14,0	14,0	14,0
Casi siempre	58	31,2	31,2	45,2
Algunas veces	72	38,7	38,7	83,9
Válidos Muy pocas veces	30	16,1	16,1	100,0
Total	186	100,0	100,0	

Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Figure 10

Pensamientos reiterativos



Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Análisis: Como se puede ver en el gráfico, el 38,71% algunas veces suele tener pensamientos reiterativos de ciertos temas incluso a los que son de poca importancia, el 31,18% casi siempre, el 16,13% muy pocas veces y el grupo que siempre tiene pensamientos reiterativos de ciertos temas incluso los que son de poca importancia corresponde al 13,98%.

Tabla 13

Ataque injustamente

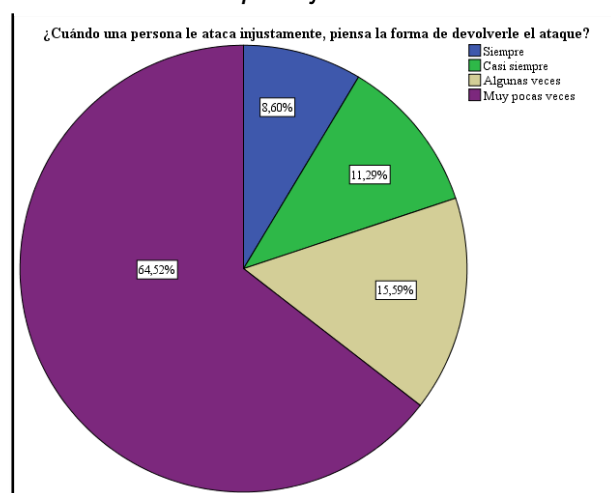
¿Cuándo una persona le ataca injustamente, piensa la forma de devolverle el ataque?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	16	8,6	8,6	8,6
Casi siempre	21	11,3	11,3	19,9
Algunas veces	29	15,6	15,6	35,5
Válidos Muy pocas veces	120	64,5	64,5	100,0
Total	186	100,0	100,0	

Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Figura 11

Ataque injustamente



Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz

Análisis: Los resultados muestra que el 64,52% muy pocas veces piensa a la ofensiva, es decir, cuándo una persona le ataca injustamente, piensa la forma de devolverle el ataque, el 15,59% tiene esta actitud algunas veces, el 11,29% casi siempre y apenas el 8,60% siempre.

Tabla 14

Identificar sentimientos

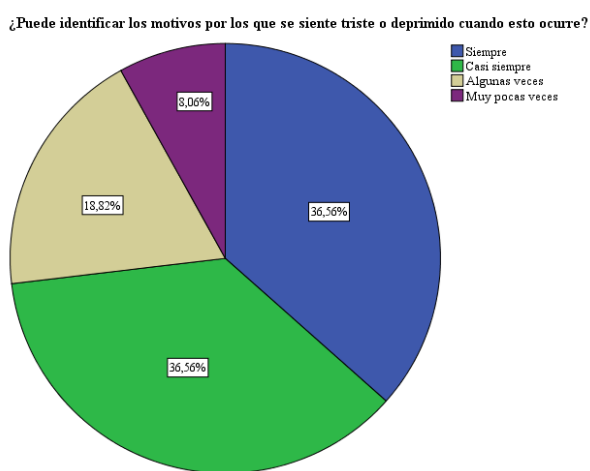
¿Puede identificar los motivos por los que se siente triste o deprimido cuando esto ocurre?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	68	36,6	36,6	36,6
Casi siempre	68	36,6	36,6	73,1
Algunas veces	35	18,8	18,8	91,9
Válidos Muy pocas veces	15	8,1	8,1	100,0
Total	186	100,0	100,0	

Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Figura 12

Identificar Sentimientos



Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Análisis: El 36,56% de los docentes encuestados siempre y casi siempre identifican los motivos por los que se siente triste o deprimido cuando ocurre el evento anterior, el 18,92% lo hacen algunas veces y el 8,06% muy pocas veces.

Tabla 15

Situación Inesperada

¿Cuándo se le presenta una situación inesperada suele actuar de forma positiva, dándose tranquilidad para solucionar?

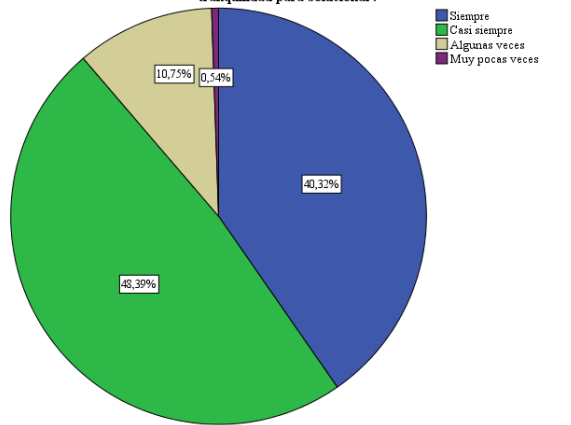
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	75	40,3	40,3	40,3
Casi siempre	90	48,4	48,4	88,7
Algunas veces	20	10,8	10,8	99,5
Válidos Muy pocas veces	1	,5	,5	100,0
Total	186	100,0	100,0	

Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Figura 13

Situación Inesperada

¿Cuándo se le presenta una situación inesperada suele actuar de forma positiva, dándose tranquilidad para solucionar?



Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz

Análisis: El 48,39% actúa casi siempre de forma positiva cuándo se le presenta una situación inesperada, dándose tranquilidad para solucionar la misma, el 40,32% actúa siempre así, el 10,75% actúa algunas veces y solamente el 0,54% muy pocas veces. Es importante mantener el control frente a situaciones imprevistas. Por tanto, si los docentes son personas emocionalmente inteligentes, que se caracterizan por ser capaces de actuar positivamente.

Tabla 16

Sentirse defraudado

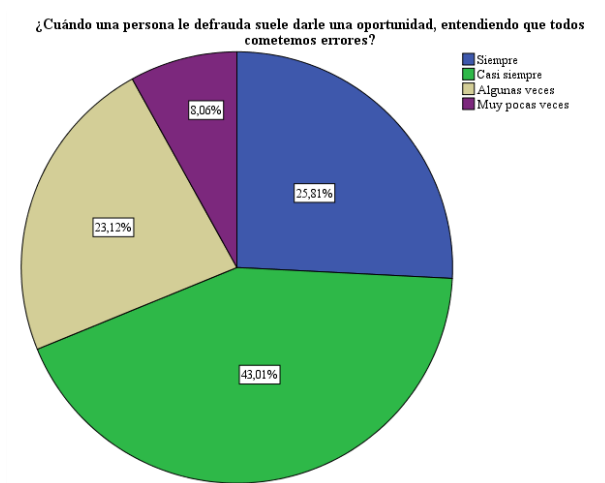
¿Cuándo una persona le defrauda suele darle una oportunidad, entendiendo que todos cometemos errores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Siempre	48	25,8	25,8
	Casi siempre	80	43,0	68,8
Válidos	Algunas veces	43	23,1	91,9
	Muy pocas veces	15	8,1	100,0
	Total	186	100,0	

Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Figura 14

Sentirse Defraudado



Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Análisis: El 43,01% del personal docente casi siempre cuándo una persona le defrauda suele darle una oportunidad, entendiendo que todos cometemos errores, el 25,81% lo hace siempre, el 23,12% algunas veces y el 8,06% muy pocas veces.

Tabla 17

Emociones en nivel profesional

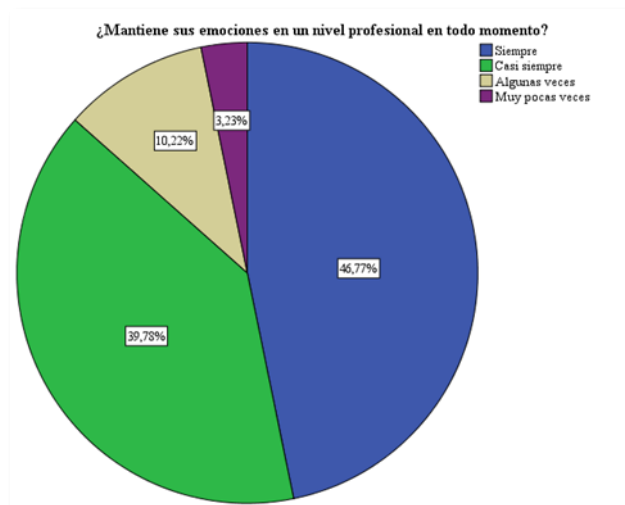
¿Mantiene sus emociones en un nivel profesional en todo momento?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	87	46,8	46,8	46,8
Casi siempre	74	39,8	39,8	86,6
Válidos Algunas veces	19	10,2	10,2	96,8
Muy pocas veces	6	3,2	3,2	100,0
Total	186	100,0	100,0	

Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Figura 15

Emociones en nivel profesional



Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Análisis: El 46,77% del personal docente encuestado siempre mantiene sus emociones en un nivel profesional en todo momento, el 69,78% lo hace casi siempre, el 10,22% algunas veces y el 3,23% muy pocas veces. Es imperioso educar las emociones tanto en la vida personal como profesional.

Tabla 18

Conducta del docente

¿Considera que su conducta afecta el ambiente laboral en una forma positiva?

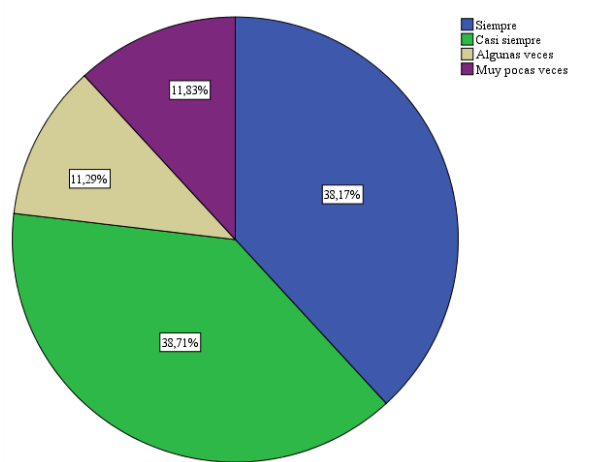
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	71	38,2	38,2	38,2
Casi siempre	72	38,7	38,7	76,9
Válidos Algunas veces	21	11,3	11,3	88,2
Muy pocas veces	22	11,8	11,8	100,0
Total	186	100,0	100,0	

Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón

Santa Cruz.

Figure 16

Conducta del Docente



Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz

Análisis: El 38,71% del personal docente casi siempre considera que su conducta afecta el ambiente laboral en una forma positiva, el 38,17% lo considera siempre, el 11,83% lo considera muy pocas veces y el 11,29% algunas veces. Las emociones o conductas consideradas como positivas facilitan las relaciones interpersonales y producen una respuesta satisfactoria en beneficio de una conducta prosocial.

Tabla 19

Manejo de emociones

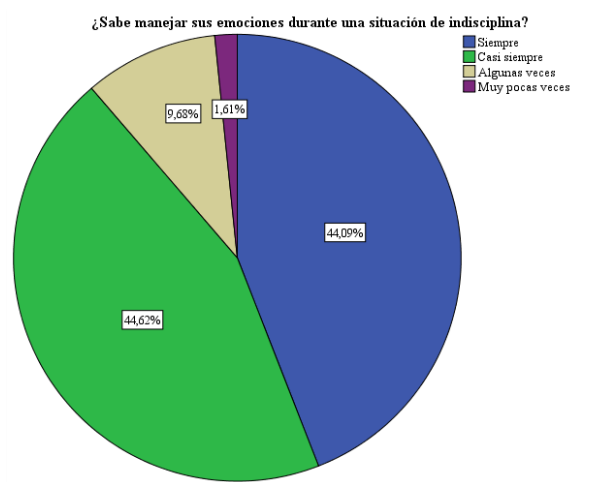
¿Sabe manejar sus emociones durante una situación de indisciplina?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	82	44,1	44,1	44,1
Casi siempre	83	44,6	44,6	88,7
Algunas veces	18	9,7	9,7	98,4
Válidos Muy pocas veces	3	1,6	1,6	100,0
Total	186	100,0	100,0	

Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Figura 17

Manejo de Emociones



Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Análisis: El 44,62% del personal docente casi siempre sabe manejar sus emociones durante una situación de indisciplina, el 44,09% lo hace siempre, el 9,68% algunas veces y el 1,61% muy pocas veces. Ser hábil a la hora de percibir, comprender y manejar las emociones, permite ser capaz de extrapolar estas capacidades a las emociones de los otros, con el objetivo de establecer y mantener relaciones interpersonales de calidad.

Tabla 20

Manejo de emociones

¿Considera que la organización de la docencia en la institución es eficaz?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	166	89,2	89,2	89,2
	No	20	10,8	10,8	100,0
Total		186	100,0	100,0	

Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Figure 18



Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz

Análisis: El 89,25% considera que la organización de los docentes en la institución es eficaz. Esta eficacia se refiere a la manera como las actividades y el tiempo están divididos; a la redistribución de las tareas y competencias, entre otras características inherentes al modo en que el trabajo de los docentes está organizado.

Tabla 21

Ideas para solución de problemas

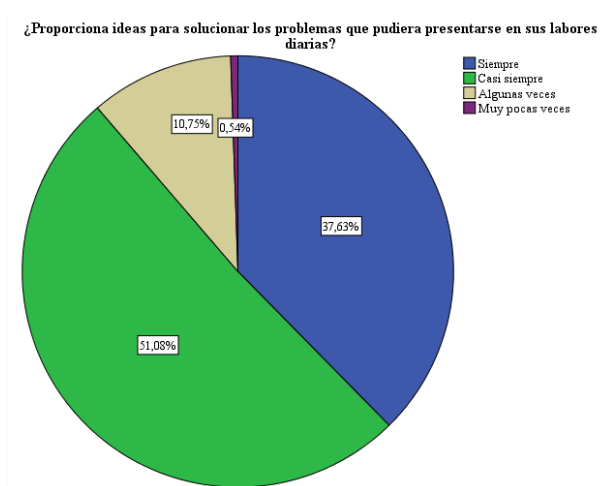
¿Proporciona ideas para solucionar los problemas que pudiera presentarse en sus labores diarias?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	70	37,6	37,6	37,6
Casi siempre	95	51,1	51,1	88,7
Válidos Algunas veces	20	10,8	10,8	99,5
Muy pocas veces	1	0,5	0,5	100,0
Total	186	100,0	100,0	

Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Figura 19

Ideas para solución de problema



Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz

Análisis: Como se puede ver en el gráfico, el 51,08% casi siempre proporciona ideas para solucionar los problemas que pudiera presentarse en sus labores diarias, el 37,63% lo hace siempre, el 10,75% algunas veces y por último el 0,54% muy pocas veces.

Tabla 22

Satisfacción del docente

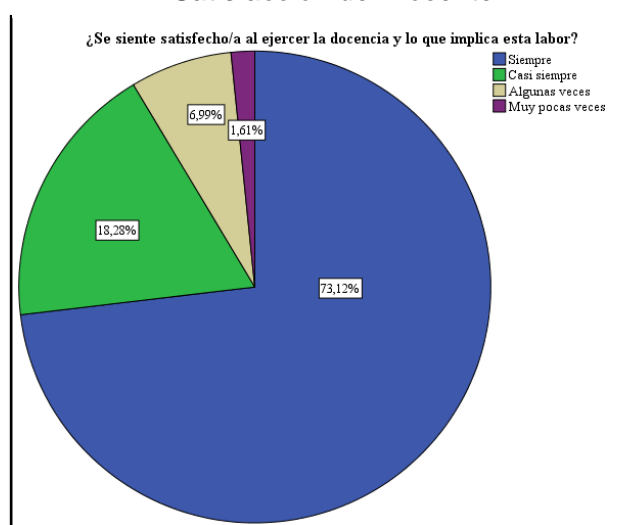
¿Se siente satisfecho/a al ejercer la docencia y lo que implica esta labor?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	136	73,1	73,1	73,1
Casi siempre	34	18,3	18,3	91,4
Válidos Algunas veces	13	7,0	7,0	98,4
Muy pocas veces	3	1,6	1,6	100,0
Total	186	100,0	100,0	

Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Figure 20

Satisfacción del Docente



Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Análisis: el 73,12% del personal encuestado siempre se siente satisfecho/a al ejercer la docencia y lo que implica esta labor, el 18,28% casi siempre, el 6,99% algunas veces y apenas el 1,61% muy pocas veces. La docencia significa formar personas y formar sus personalidades además que la educación es la base fundamental en cualquier sociedad.

Tabla 23

Problemas durante la cátedra

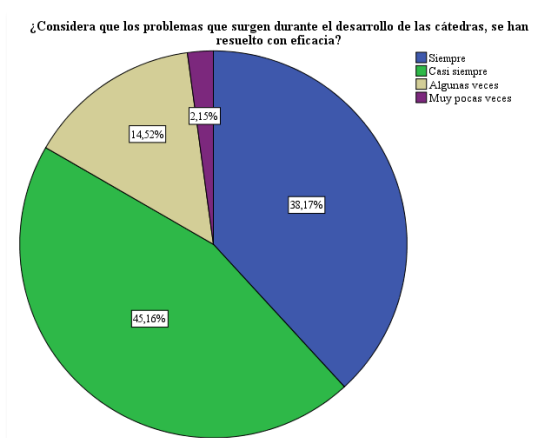
¿Considera que los problemas que surgen durante el desarrollo de las cátedras, se han resuelto con eficacia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	71	38,2	38,2	38,2
Casi siempre	84	45,2	45,2	83,3
Válidos Algunas veces	27	14,5	14,5	97,8
Muy pocas veces	4	2,2	2,2	100,0
Total	186	100,0	100,0	

Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Figure 21

Problemas durante la Cátedra



Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz

Análisis: El 45,16% del personal encuestado casi siempre considera que los problemas que surgen durante el desarrollo de las cátedras, se han resuelto con eficacia, el 38,17% lo considera siempre, el 14,52% algunas veces y apenas el 2,15% muy pocas veces.

Tabla 24

Motivación

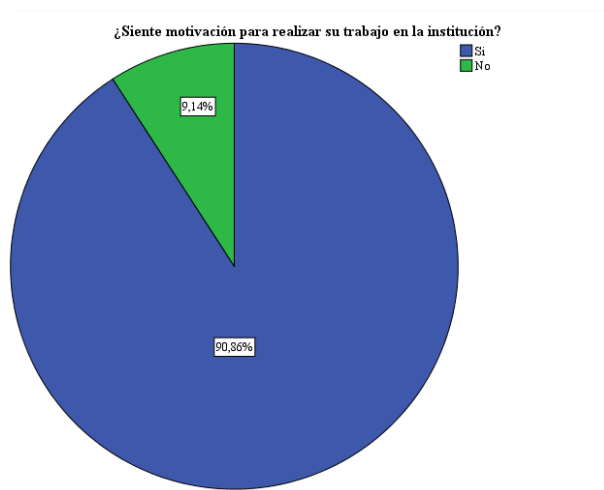
¿Siente motivación para realizar su trabajo en la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	169	90,9	90,9	90,9
	No	17	9,1	9,1	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Figure 22

Motivación



Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz

Análisis: Como se puede ver en el gráfico, el 90,86% siente motivación para realizar su trabajo en la institución.

La principal responsabilidad para motivar a los profesores recae sobre la administración educativa. El profesor es el responsable de focalizar la atención, el interés, y el aprendizaje en los alumnos. El entusiasmo del profesor en las actividades diarias tiene un impacto significativo en el incremento de los niveles de motivación de los alumnos (Vidal, García, & Pacheco, 2010).

Tabla 25

Evaluaciones de desempeño al docente

¿Los resultados de las evaluaciones de desempeño realizadas al personal de la institución, han servido para mejorar?

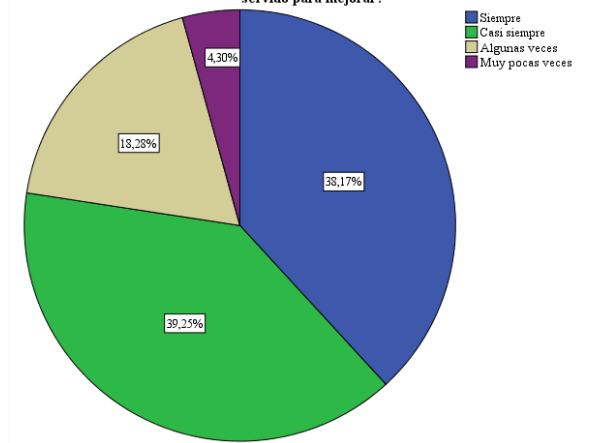
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	71	38,2	38,2	38,2
Casi siempre	73	39,2	39,2	77,4
Válidos Algunas veces	34	18,3	18,3	95,7
Muy pocas veces	8	4,3	4,3	100,0
Total	186	100,0	100,0	

Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Figure 23

Evaluación de Desempeño al Docente

¿Los resultados de las evaluaciones de desempeño realizadas al personal de institución, han servido para mejorar?



Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Análisis: El 39,25% del personal docente afirma que los resultados de las evaluaciones de desempeño realizadas al personal de la institución, casi siempre han servido para mejorar, el 38,17% piensan que siempre, el 18,28% algunas veces y el 4,30% muy pocas veces.

Actualmente, la evaluación de desempeño no solo considera las actividades de docencia, ya que incluye la participación en la investigación, la vinculación con la colectividad, así como la dirección y gestión académica.

Tabla 26

Tendencia de mejora

¿Considera que en los últimos años la institución ha marcado tendencia de mejora?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Si	165	88,7	88,7	88,7
Válidos	No	21	11,3	11,3	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa

Cruz.

Figura 24

Tendencia de Mejora



Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Análisis: Como se puede ver en el gráfico, el 88,71% si considera que en los últimos años la institución ha marcado tendencia de mejora.

En la actualidad el interés de las empresas por mejorar ha crecido, ser más eficaces y productivas es imperante, así como conseguir ventaja competitiva frente a la competencia, lo que permita la propia supervivencia de la organización en un entorno cada vez más complicado.

Tabla 27

Docente prolijo en el trabajo

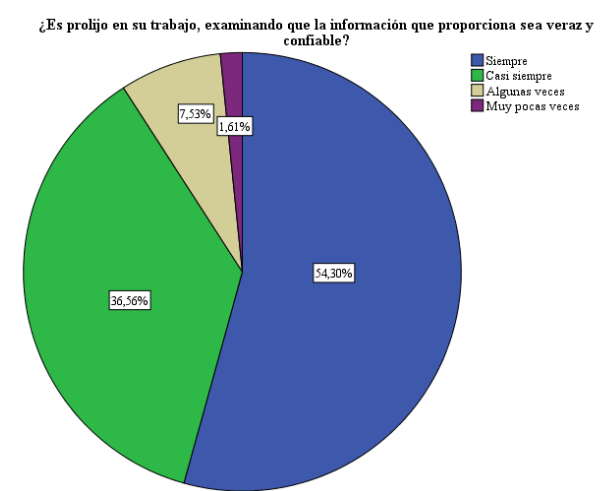
¿Es prolijo en su trabajo, examinando que la información que proporciona sea veraz y confiable?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	101	54,3	54,3	54,3
Casi siempre	68	36,6	36,6	90,9
Válidos Algunas veces	14	7,5	7,5	98,4
Muy pocas veces	3	1,6	1,6	100,0
Total	186	100,0	100,0	

Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Figura 25

Docente prolijo en el trabajo



Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Análisis: El 54,30% del personal docente considera que siempre es prolijo en su trabajo, examinando que la información que proporciona sea veraz y confiable, el 36,56% considera que casi siempre es prolijo, el 7,53% considera que lo es algunas veces y apenas el 1,61% considera que lo es muy pocas veces.

Tabla 28

Conocimientos del docente

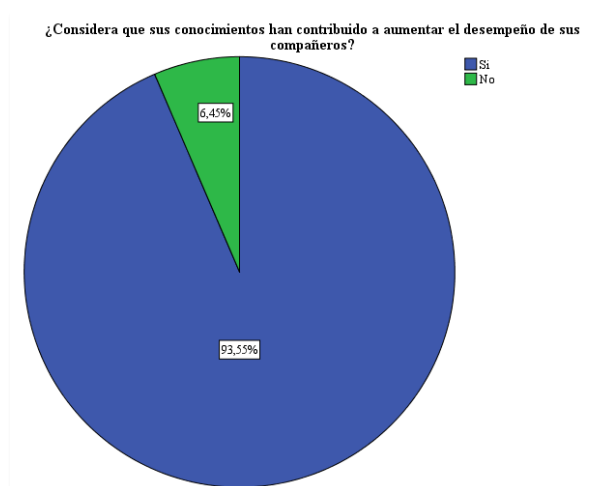
¿Considera que sus conocimientos han contribuido a aumentar el desempeño de sus compañeros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Si	174	93,5	93,5	93,5
Válidos	No	12	6,5	6,5	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Figure 26

Conocimientos del Docente



Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz

Análisis: Como se puede ver en el gráfico, el 93,55% si considera que sus conocimientos han contribuido a aumentar el desempeño de sus compañeros.

Tabla 29

Expresión de sentimientos y emociones

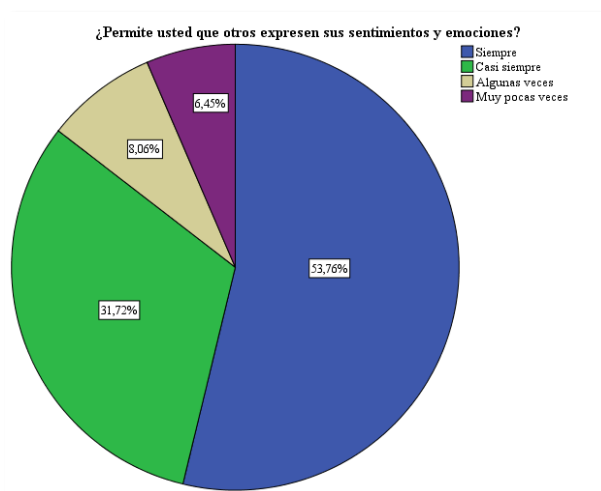
¿Permite usted que otros expresen sus sentimientos y emociones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	100	53,8	53,8	53,8
Casi siempre	59	31,7	31,7	85,5
Algunas veces	15	8,1	8,1	93,5
Válidos Muy pocas veces	12	6,5	6,5	100,0
Total	186	100,0	100,0	

Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Figure 27

Expresiones de sentimientos y emociones



Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Análisis: El 53,76% del personal docente siempre permite que otros expresen sus sentimientos y emociones, el 31,72% casi siempre, el 8,06% algunas veces y el 6,45% muy pocas veces.

Tabla 30

Interés del docente en actividades

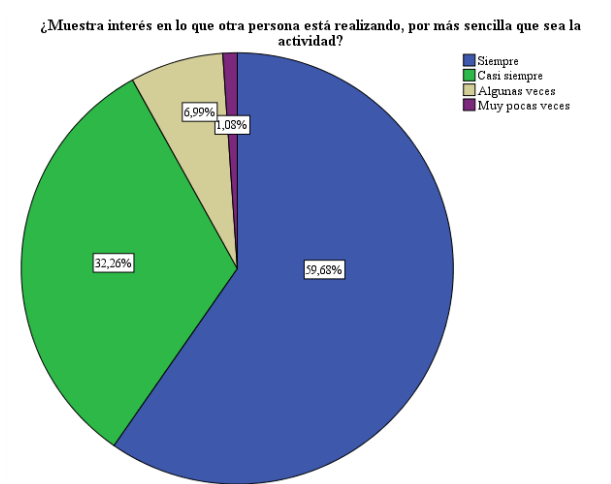
¿Muestra interés en lo que otra persona está realizando, por más sencilla que sea la actividad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	111	59,7	59,7	59,7
Casi siempre	60	32,3	32,3	91,9
Válidos Algunas veces	13	7,0	7,0	98,9
Muy pocas veces	2	1,1	1,1	100,0
Total	186	100,0	100,0	

Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Figure 28

Interés del docente en actividades



Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Análisis: El 59,68% del personal encuestado siempre muestra interés en lo que otra persona está realizando, por más sencilla que sea la actividad, el 32,56% casi siempre, el 6,99% algunas veces y el 1,08% muy pocas veces.

Tabla 31

Motivación de docentes a personas

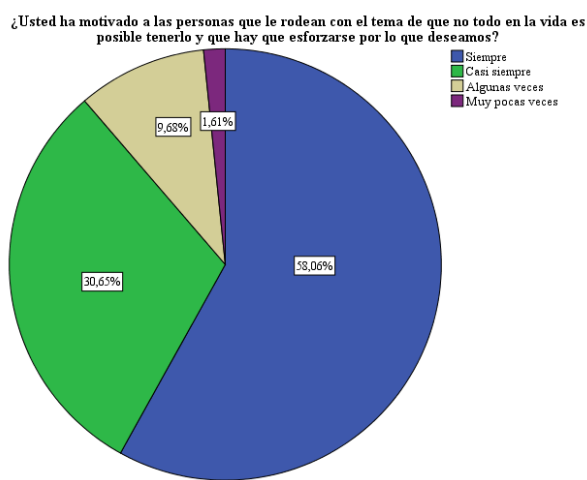
¿Usted ha motivado a las personas que le rodean con el tema de que no todo en la vida es posible tenerlo y que hay que esforzarse por lo que deseamos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	108	58,1	58,1	58,1
Casi siempre	57	30,6	30,6	88,7
Válidos Algunas veces	18	9,7	9,7	98,4
Muy pocas veces	3	1,6	1,6	100,0
Total	186	100,0	100,0	

Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Figure 29

Motivación de docentes a personas



Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Análisis: El 58,06% del personal docente siempre ha motivado a las personas que le rodean con el tema de que “no todo en la vida es posible tenerlo y que hay que esforzarse por lo que deseamos”, el 30,65% casi siempre, el 9,68% algunas veces y el 1,61% muy pocas veces.

Tabla 32

Motivación de docentes

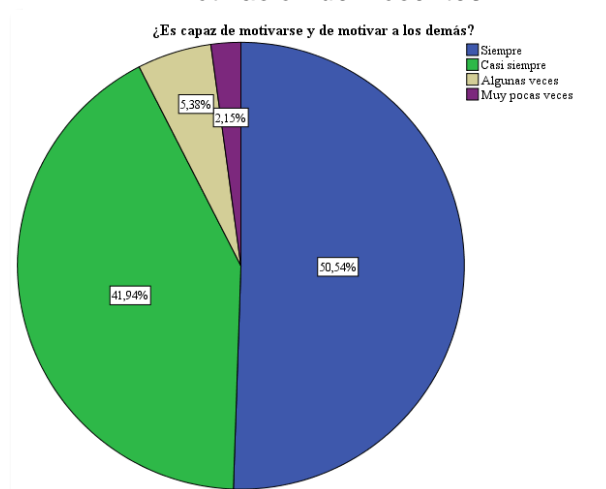
¿Es capaz de motivarse y de motivar a los demás?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	94	50,5	50,5	50,5
Casi siempre	78	41,9	41,9	92,5
Válidos Algunas veces	10	5,4	5,4	97,8
Muy pocas veces	4	2,2	2,2	100,0
Total	186	100,0	100,0	

Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Figure 30

Motivación de Docentes



Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Análisis: El 50,54% del personal docente siempre es capaz de motivarse y de motivar a los demás, el 41,94% casi siempre, el 5,38% algunas veces y el 2,15% muy pocas veces.

Tabla 33

Empatía en los docentes

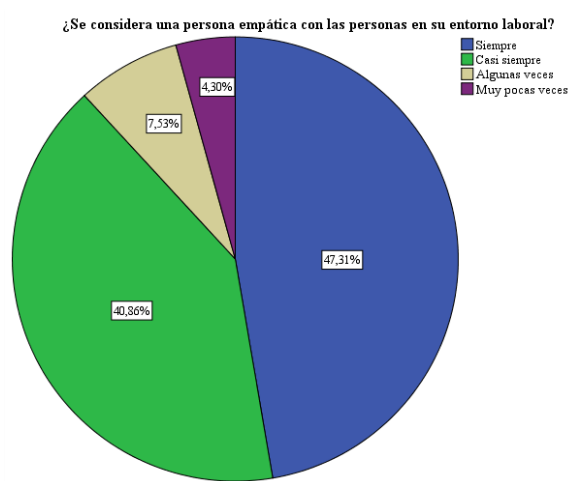
¿Se considera una persona empática con las personas en su entorno laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	88	47,3	47,3	47,3
Casi siempre	76	40,9	40,9	88,2
Válidos Algunas veces	14	7,5	7,5	95,7
Muy pocas veces	8	4,3	4,3	100,0
Total	186	100,0	100,0	

Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Figure 31

Empatía en los Docentes



Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Análisis: El 47,31% del personal docente siempre se considera una persona empática con las personas en su entorno laboral, el 40,86% casi siempre, el 7,53% algunas veces y el 4,30% muy pocas veces.

La empatía es una competencia clave de la inteligencia emocional.

Tabla 34

Diálogo en los docentes

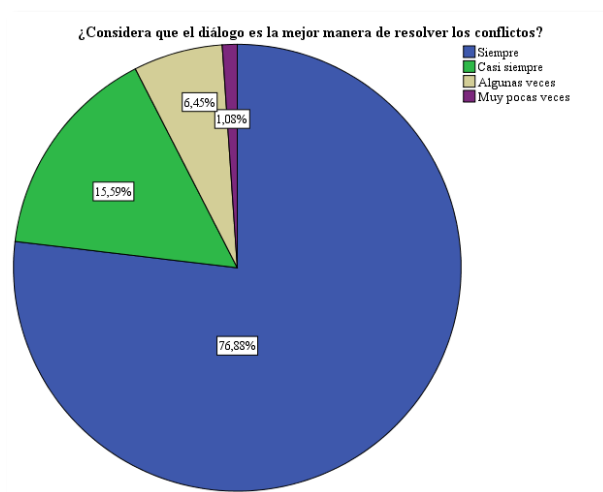
¿Considera que el diálogo es la mejor manera de resolver los conflictos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	143	76,9	76,9	76,9
Casi siempre	29	15,6	15,6	92,5
Válidos Algunas veces	12	6,5	6,5	98,9
Muy pocas veces	2	1,1	1,1	100,0
Total	186	100,0	100,0	

Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Figure 32

Diálogo en los Docentes



Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Análisis: El 76,88% del personal docente considera siempre que el diálogo es la mejor manera de resolver los conflictos, el 15,59% casi siempre, el 6,45% algunas veces y el 1,08% muy pocas veces.

En los centros educativos, pueden existir multitud de conflictos, debido a las diferencias que existen entre ellos, el diálogo es fundamental como un instrumento para la reducción de conflictividad en los centros educativos.

Tabla 35

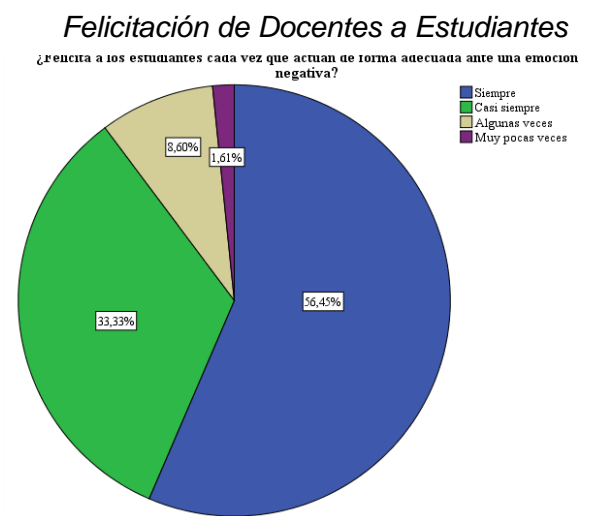
Felicitación de docentes a estudiantes

¿Felicita a los estudiantes cada vez que actúan de forma adecuada ante una emoción negativa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	105	56,5	56,5	56,5
Casi siempre	62	33,3	33,3	89,8
Válidos Algunas veces	16	8,6	8,6	98,4
Muy pocas veces	3	1,6	1,6	100,0
Total	186	100,0	100,0	

Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Figura 33



Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz

Análisis: El 56,45% del personal docente siempre felicita a los estudiantes cada vez que actúan de forma adecuada ante una emoción negativa, el 33,33% casi siempre, el 8,60% algunas veces y el 1,61% muy pocas veces.

Tabla 36

Percepción de emociones de los docentes

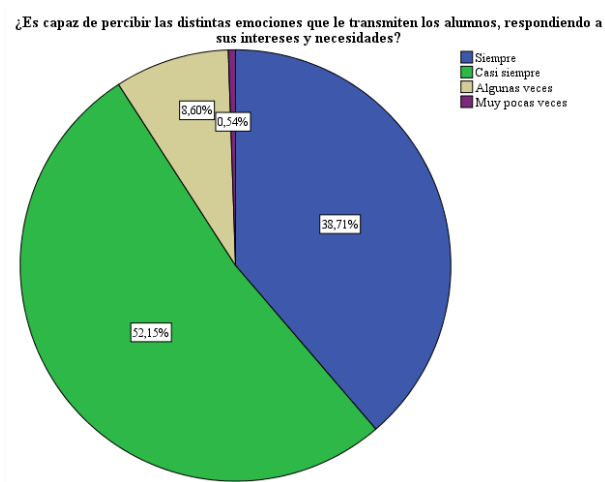
¿Es capaz de percibir las distintas emociones que le transmiten los alumnos, respondiendo a sus intereses y necesidades?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	72	38,7	38,7	38,7
Casi siempre	97	52,2	52,2	90,9
Válidos Algunas veces	16	8,6	8,6	99,5
Muy pocas veces	1	,5	,5	100,0
Total	186	100,0	100,0	

Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Figure 34

Percepción de emociones de los Docentes



Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz

Análisis: El 52,15% del personal docente casi siempre es capaz de percibir las distintas emociones que le transmiten los alumnos, respondiendo a sus intereses y necesidades, el 38,71% siempre, el 8,60% algunas veces y apenas el 0,54% muy pocas veces.

Tabla 37

Participación de docentes en talleres de emociones

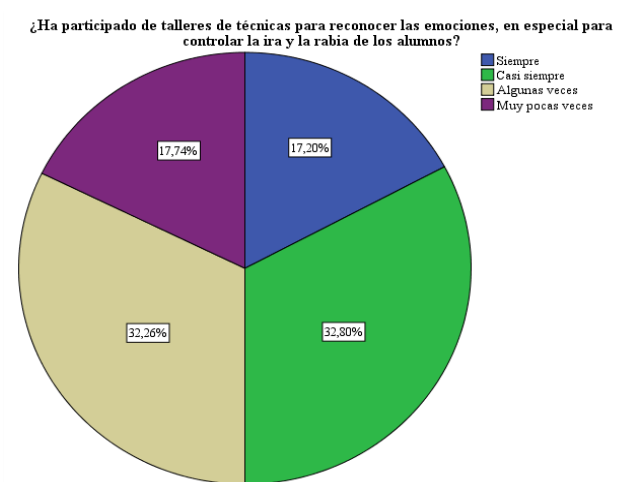
¿Ha participado de talleres de técnicas para reconocer las emociones, en especial para controlar la ira y la rabia de los alumnos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	32	17,2	17,2	17,2
Casi siempre	61	32,8	32,8	50,0
Válidos Algunas veces	60	32,3	32,3	82,3
Muy pocas veces	33	17,7	17,7	100,0
Total	186	100,0	100,0	

Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Figure 35

Participación de Docentes en talleres de emoción



Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz

Análisis: El 32,80% del personal docente casi siempre ha participado de talleres de técnicas para reconocer las emociones, en especial para controlar la ira y la rabia de los alumnos, el 32,26% algunas veces, el 17,74% muy pocas veces y el 17,20% siempre.

El control emocional ayuda a disminuir el desgaste psicológico y permite hacer frente a las dificultades que aparecen en el día a día.

Tabla 38

Educación mediante el ejemplo

¿Es usted participe de que la mejor manera de enseñar y educar es mediante el ejemplo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	138	74,2	74,2	74,2
Casi siempre	39	21,0	21,0	95,2
Válidos Algunas veces	8	4,3	4,3	99,5
Muy pocas veces	1	,5	,5	100,0
Total	186	100,0	100,0	

Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Figure 36

Educación mediante el ejemplo



Nota. Encuesta a los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Análisis: El 74,19% del personal docente siempre defiende que la mejor manera de enseñar y educar es mediante el ejemplo, el 20,97% casi siempre. Educar con el ejemplo es la única manera de educar y enseñar con el ejemplo es efectivo.

Análisis Bivariado

Tabla de contingencia, correlaciones de las dimensiones y prueba Chi- cuadrado.

Tabla 39

Producto Comparación

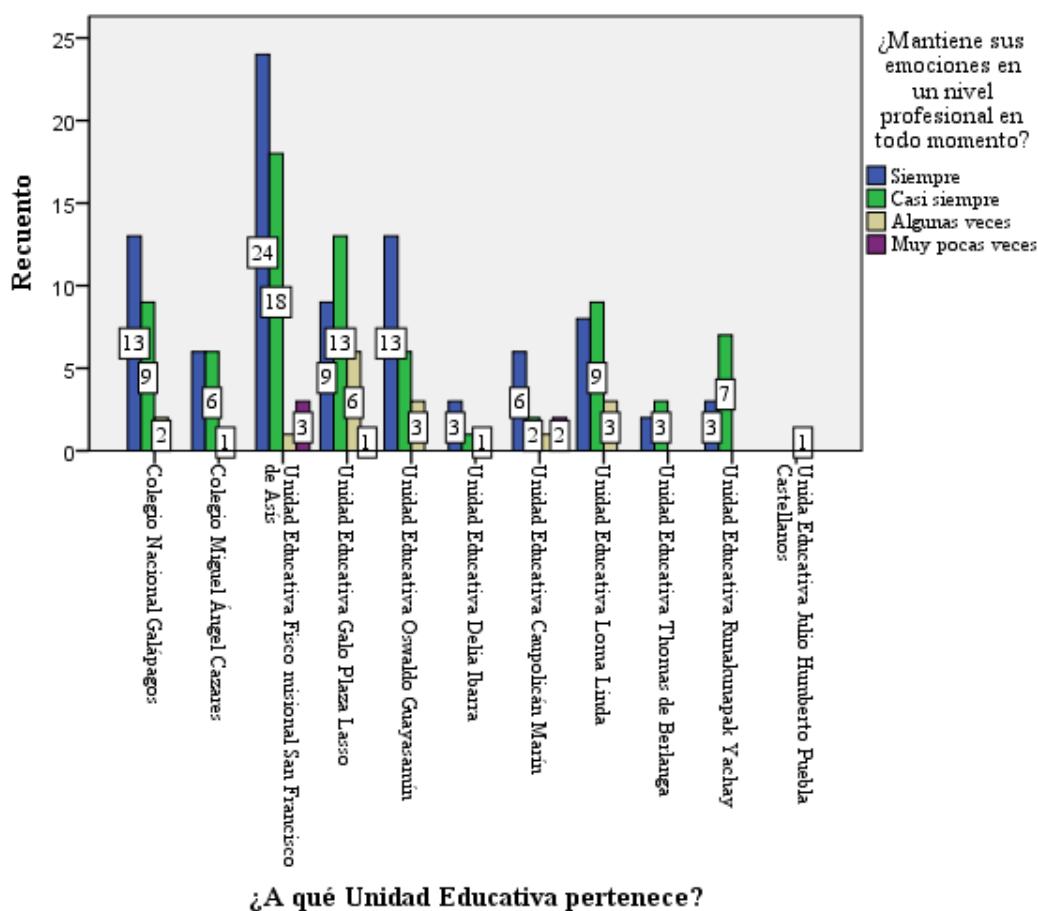
*¿A qué Unidad Educativa pertenece? * ¿Mantiene sus emociones en un nivel profesional en todo momento?*

		¿Mantiene sus emociones en un nivel profesional en todo momento?				Total
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	
¿A qué Unidad Educativa pertenece?	Colegio Nacional Galápagos	13	9	2	0	24
	Colegio Miguel Ángel Cazares	6	6	1	0	13
	Unidad Educativa Fisco misional San Francisco de Asís	24	18	1	3	46
	Unidad Educativa Galo Plaza Lasso	9	13	6	1	29
	Unidad Educativa Oswaldo Guayasamín	13	6	3	0	22
	Unidad Educativa Delia Ibarra	3	1	1	0	5
	Unidad Educativa Caupolicán Marín	6	2	1	2	11
	Unidad Educativa Loma Linda	8	9	3	0	20
	Unidad Educativa Thomas de Berlanga	2	3	0	0	5
	Unidad Educativa Runakunapak Yachay	3	7	0	0	10
	Unidad Educativa Julio Humberto Puebla Castellanos	0	0	1	0	1
Total	87	74	19	6	186	

Nota. Resultados SPSS Statiscs 19.0 con base a los resultados de la encuesta

Figure 37

Instituciones Educativas*IE



Nota. Resultados SPSS Statists 19.0 con base a los resultados de la encuesta.

Análisis e interpretación

Como se puede apreciar en la tabla, los docentes que siempre mantienen sus emociones en un nivel profesional en todo momento son 13 del Colegio Nacional, 6 del Colegio Miguel Ángel Cazares, 24 de la Unidad Educativa Fisco misional San Francisco de Asís, 9 de la Unidad Educativa Fisco misional San Francisco de Asís, 13 de la Unidad Educativa Oswaldo Guayasamín, 3 de la Unidad Educativa Delia Ibarra, 6 de la Unidad Educativa Caupolicán Marín, 8 de la Unidad Educativa Loma Linda, 2 de la Unidad Educativa Thomas de Berlanga y 3 de la Unidad Educativa Runakunapak Yachay, es decir, en total son

solamente 87 docentes de los 186 docentes encuestados que tienen una inteligencia emocional alta.

Tabla 40

Calidad Comparación

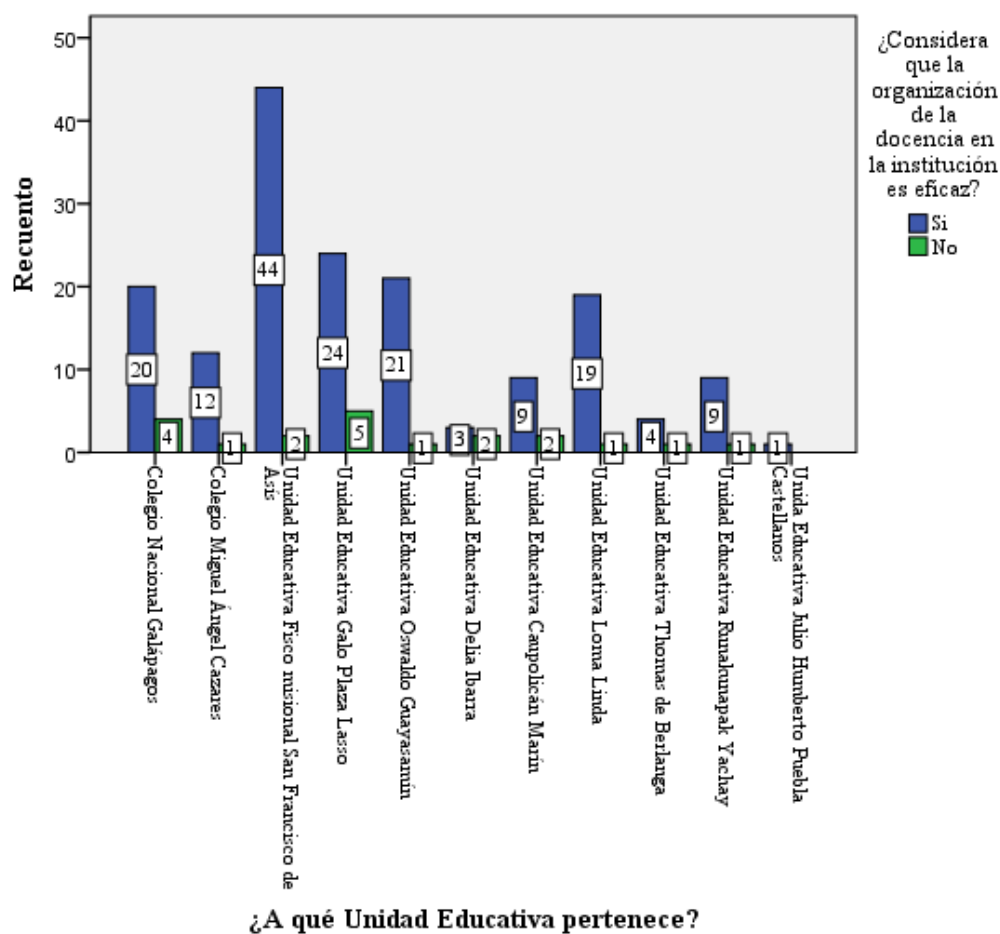
*¿A qué Unidad Educativa pertenece? * ¿Considera que la organización de la docencia en la institución es eficaz?*

Recuento		¿Considera que la organización de la docencia en la institución es eficaz?		Total
		Si	No	
¿A qué Unidad Educativa pertenece?	Colegio Nacional Galápagos	20	4	24
	Colegio Miguel Ángel Cazares	12	1	13
	Unidad Educativa Fisco misional San Francisco de Asís	44	2	46
	Unidad Educativa Galo Plaza Lasso	24	5	29
	Unidad Educativa Oswaldo Guayasamín	21	1	22
	Unidad Educativa Delia Ibarra	3	2	5
	Unidad Educativa Caupolicán Marín	9	2	11
	Unidad Educativa Loma Linda	19	1	20
	Unidad Educativa Thomas de Berlanga	4	1	5
	Unidad Educativa Runakunapak Yachay	9	1	10
	Unidad Educativa Julio Humberto Puebla Castellanos	1	0	1
	Total	166	20	186

Nota. Resultados SPSS Statiscs 19.0 con base a los resultados de la encuesta.

Figure 38

Instituciones Educativas*IE



Nota. Resultados SPSS Statists 19.0 con base a los resultados de la encuesta.

Análisis e interpretación

Como se puede apreciar en la tabla, los docentes que consideran que la organización de la docencia en la institución es eficaz son solamente 20 del Colegio Nacional Galápagos, 12 del Colegio Miguel Ángel Cazares, 44 de la Unidad Educativa Fisco Misional San Francisco de Asís, 24 de la Unidad Educativa Galo Plaza Lasso, 21 de la Unidad Educativa Oswaldo Guayasamín, 3 de la Unidad Educativa Delia Ibarra, 9 de la Unidad Educativa Caupolicán Marín, 19 de la Unidad Educativa Loma Linda, 4 de la Unidad Educativa Thomas de Berlanga, 9 de la Unidad Educativa Runakunapak Yachay y solamente 1 de la Unidad Educativa Julio Humberto Puebla Castellanos. Este resultado demuestra que casi la mayoría de los docentes

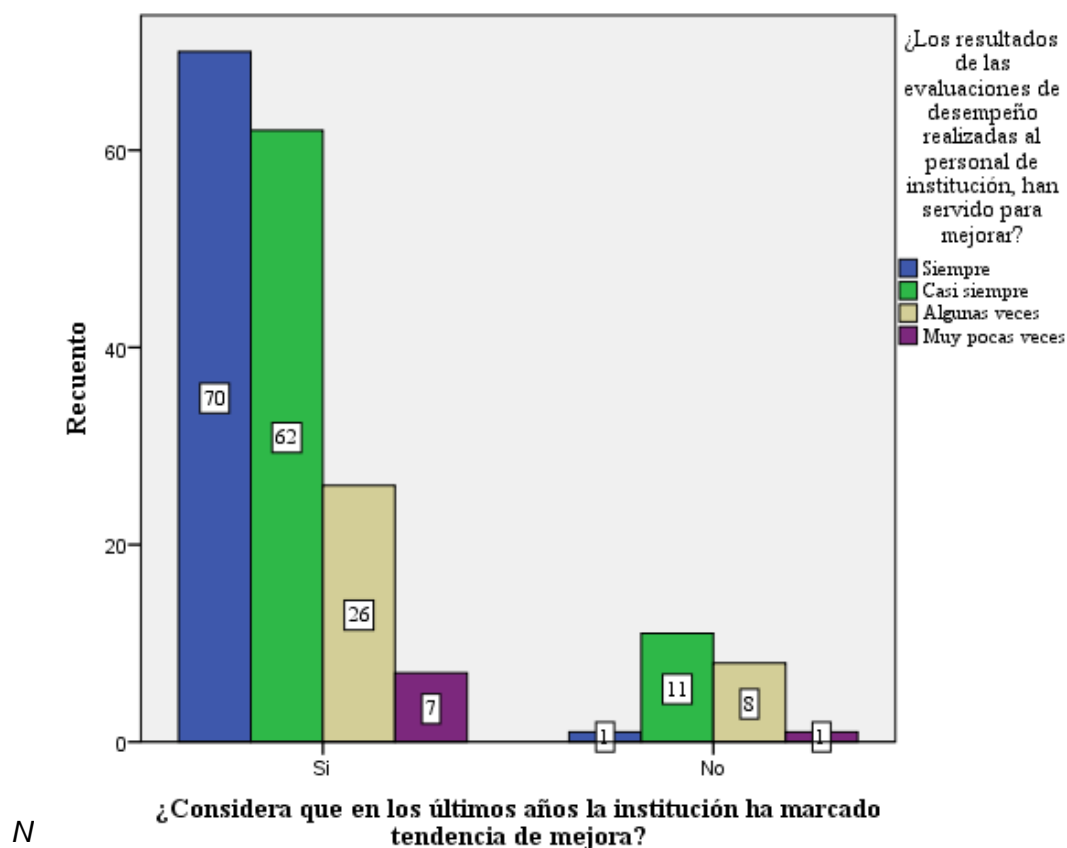
consideran que la organización del personal docente de su institución está llevada de forma eficaz. Es importante que las unidades educativas cuenten con maestros y profesores eficaces y eficientes para poner en práctica óptimos procedimientos y utilizar racionalmente los recursos de que dispone con el fin de acceder a mejores logros educativos.

Tabla 41

Comparación en desempeño y mejora

Recuento		¿Los resultados de las evaluaciones de desempeño realizadas al personal de institución, han servido para mejorar?				Total	
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces		
¿Considera que en los últimos años la institución ha marcado tendencia de mejora?		Si	70	62	26	7	165
		No	1	11	8	1	21
Total			71	73	34	8	186

Nota. Resultados SPSS Statiscs 19.0 con base a los resultados de la encuesta.

Figure 39*Desempeño Laboral*DL***Análisis e interpretación**

De los docentes que considera que en los últimos años su institución ha marcado tendencia de mejora 70 dicen que siempre los resultados de las evaluaciones de desempeño realizadas al personal de institución, han servido para mejorar, 62 dicen que casi siempre, 26 señalan que algunas veces y 7 indican que muy pocas veces. La evaluación de desempeño busca valorar de la forma más objetiva posible el rendimiento de cada miembro del equipo de trabajo de la institución educativa.

Estadística Inferencial, Comprobación de hipótesis

Tabla 42

Mantener emociones Comparación

*¿Mantiene sus emociones en un nivel profesional en todo momento? * ¿Los resultados de las evaluaciones de desempeño realizadas al personal de institución, han servido para mejorar?*

Recuento		¿Los resultados de las evaluaciones de desempeño realizadas al personal de institución, han servido para mejorar?				Total
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	
¿Mantiene sus emociones en un nivel profesional en todo momento?	Siempre	49	26	8	4	87
	Casi siempre	17	39	15	3	74
	Algunas veces	4	7	8	0	19
	Muy pocas veces	1	1	3	1	6
Total		71	73	34	8	186

Nota. Resultados SPSS Statiscs 19.0 con base a los resultados de la encuesta

Tabla 43*Pruebas de Chi-Cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	36,606 ^a	9	,000
Razón de verosimilitudes	35,044	9	,000
Asociación lineal por lineal	18,169	1	,000
N de casos válidos	186		

a. 8 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,26.

Nota. Resultados SPSS Statistics 19.0 con base a los resultados de la encuesta.

Análisis

Para la comprobación de la hipótesis general “La inteligencia emocional incide en el Desempeño Laboral de los docentes de las instituciones educativas de Puerto Ayora, cantón Santa Cruz”, se analizó a las variables: ¿Los resultados de las evaluaciones de desempeño realizadas al personal de institución, han servido para mejorar? * ¿Mantiene sus emociones en un nivel profesional en todo momento? en sus dimensiones: inteligencia emocional y desempeño y se realizó el chi-cuadrado para determinar la incidencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los docentes, arrojando 9 grados de libertad y una significancia de 0,000, es decir que la hipótesis tiene un error de 0% y la hipótesis se acepta con un error menor al 5%, por lo tanto, se puede decir, que la inteligencia emocional si incide en el desempeño laboral.

Tabla 44*Medidas simétricas*

		Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,313	,075	4,476
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,345	,070	4,980
N de casos válidos		186		

Nota. Resultados SPSS Statistics 19.0 con base a los resultados de la encuesta.

Tabla 45*Medidas simétricas*

		Sig. aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,000 ^c
N de casos válidos		

Nota. Resultados SPSS Statistics 19.0 con base a los resultados de la encuesta.

- a. Asumiendo la hipótesis alternativa.
- b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.
- c. Basada en la aproximación normal.

Tabla 46*Comprobación de hipótesis*

		¿Es prolijo en su trabajo, examinando que la información que proporciona sea veraz y confiable?				Total
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	
¿Cuándo se le presenta una situación inesperada suele actuar de forma positiva, dándose tranquilidad para solucionar?	Siempre	55	16	2	2	75
	Casi siempre	38	43	8	1	90
	Algunas veces	8	8	4	0	20
	Muy pocas veces	0	1	0	0	1
Total		101	68	14	3	186

Nota. Resultados SPSS Statiscs 19.0 con base a los resultados de la encuesta.

Tabla 47*Pruebas de Chi-Cuadrado*

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	25,518 ^a	9	,002
Razón de verosimilitudes	25,865	9	,002
Asociación lineal por lineal	11,550	1	,001
N de casos válidos	186		

a. 8 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,02.

Nota. Resultados SPSS Statiscs 19.0 con base a los resultados de la encuesta.

Análisis: Para la comprobación de la hipótesis general “La inteligencia emocional incide en el Desempeño Laboral de los docentes de las instituciones educativas de Puerto Ayora, cantón Santa Cruz”, se analizó a las variables: ¿Es prolijo en su trabajo, examinando que la información que proporciona sea veraz y confiable? * ¿Cuándo se le presenta una situación inesperada suele actuar de forma positiva, dándose tranquilidad para solucionar? en sus dimensiones: inteligencia emocional y desempeño y se realizó el chi-cuadrado para determinar la incidencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los docentes, arrojando 9 grados de libertad y una significancia de 0,002, es decir que la hipótesis tiene un error de 0,2% y la hipótesis se acepta con un error menor al 5%, por lo tanto, se puede decir, que la inteligencia emocional si incide en el desempeño laboral.

Capítulo V

Propuesta

Objetivo de la propuesta

Diseñar estrategias que permitan mejorar el manejo de la inteligencia emocional a los docentes de las instituciones educativas de Puerto Ayora, cantón Santa Cruz, para mejorar el desempeño laboral a través de actividades dinámicas.

Introducción de la propuesta

Conforme a los resultados obtenidos a través de la investigación aplicada, se evidencia la falta de inteligencia emocional por parte del docente de las instituciones educativas de Puerto Ayora, cantón Santa Cruz.

La presente investigación evidencia que la inteligencia emocional incide en el desempeño laboral en los docentes de las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Por tales circunstancias, se remite a los expertos administrativos de Talento Humano, estrategias puestas en una guía dinámica para incrementar el nivel de inteligencia emocional.

La propuesta planteada en esta labor, es potenciar el desempeño laboral aplicando una buena formación emocional, relaciones interpersonales, comunicación afectiva, empatía y trabajo en equipo.

Capítulo VI

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral, a partir de las dimensiones que componen estas dos variables.

Los resultados para comprobar la hipótesis, se realizó el chi-cuadrado para determinar la incidencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los docentes, arrojando 9 grados de libertad y una significancia de 0,002, es decir que la hipótesis tiene un error de 0,2% y la hipótesis se acepta con un error menor al 5%, por lo tanto, se puede decir, que la inteligencia emocional si incide en el desempeño laboral.

Al determinar la incidencia de la inteligencia emocional y el desempeño laboral, como propuesta de mejora para las emociones se elaboró una guía de 15 estrategias que ayudará a los docentes a manejar sus emociones y así llevar un excelente desempeño laboral.

Recomendaciones

Ampliar el desempeño laboral utilizando modelos de competencias basados en inteligencia emocional en las instituciones educativas del cantón Santa Cruz.

Brindar capacitaciones a los docentes de cómo manejar la inteligencia emocional y de cómo este influye en el desempeño laboral, con la finalidad que se establezca un excelente clima laboral.

Desarrollar evaluaciones trimestrales en la que se mida la inteligencia emocional y desempeño laboral, con el objetivo de contar con información sobre el avance de dichas variables.

Socializar la guía de estrategias para mejorar inteligencia emocional a los docentes, mediante el cual permita enaltecer las aptitudes sociales y habilidades relacionales.

Bibliografía

- Angarita, J. R. (2007). *Teoría de las necesidades de Maslow*. Obtenido de Teoría de las necesidades de Maslow:
https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Teor%C3%ADas+de+las+necesidades+de+maslow&btnG=
- Aquino, L. I. (2015). *La teoría de las inteligencias múltiples en la educación*. México.
- Araujo, M. C., & Leal Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *Dialnet*, 139.
- Baron, R. A. (1997). *Fundamentos de psicología*. Pearson Educación.
- Barraza Macías, A., & Acosta Chávez, M. (2008). Innovación Educativa. En A. Barraza Macías, & M. Acosta Chávez. Distrito Federal: ISSN: 1665-2673.
- Bayona, Legaz, & Madorran. (2000). *Compromiso organizacional: implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos*. Obtenido de
https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=compromiso+organizacio+nal&btnG=
- Bisguerra, R. (2020). *Inteligencia emocional*. Obtenido de
<http://www.rafaelbisguerra.com/es/inteligencia-emocional.html>
- blog, b. (2020). *Desempeño Laboral*. Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- blog, b. (s.f.). *Desepeño*. Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Bonilla, E., & Rodríguez, P. (1997). *La investigación en las ciencias sociales*. Santafé de Bogotá: Universidad de los Andes.
- Cabas Hoyos, K., & Gonzalez Bracamonte, Y. (2017). Teorías de la inteligencia y su aplicación en las organizaciones en el siglo XXI. *Clío América*, 254(1/17).
- Cejudo, J., & López-Delgado, L. (2016). Importancia de la inteligencia emocional en la práctica docente. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 125.
- Chavenato, I. (2001). *Adminitracion de los Recursos Humanos*. Los Angeles: Lyly Solano Arévalo.
- Chávez, L. M. (2016). Gestión del Talento Humano. En E. S. Chimborazo, *Gestión del Talento Humano* (pág. 135). Riobamba: ESPOCH.
- Chiavenato, I. (2015). Gestión del Talento Humano. En I. Chiavenato, *Gestión del Talento Humano* (pág. 474). Colombia: Editora Campus Ltda.
- Cooper, R., & Sawaf, A. (1988). *La Inteligencia Emocional*. Bogotá: Norma.
- Cordero. (2008). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de
https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=la+investigacion+aplicad+a&btnG=

- Cordero, V. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 155-165.
- Déu, S. J. (2011). *Cómo educar las emociones*. Barcelona.
- Ecuador, M. d. (2016). *Ministerio de Educación*. Obtenido de <https://educacion.gob.ec/zonas-districtos-y-circuitos/>
- Educación, M. d. (2016). *Ministerio de Educación*. Obtenido de <https://educacion.gob.ec/>
- Extremera, N., & Fernandez, P. (01 de 2010). *La importancia de desarrollar la inteligencia emocional en el profesorado*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/230886956_La_importancia_de_desarrollar_la_inteligencia_emocional_en_el_profesorado
- Fernandez Berrocal, P., & Extremera Pacheco, N. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del*, 63-69.
- Glover, M. (2017). En *Inteligencia Emocional* (pág. 13). Barcelona: Redbook Ediciones.
- Goleman, D. (1988). *Working with emotional intelligence*. Londres: Bantam: Kairós.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. London: Bantam Books.
- Goleman, D. (1995). *La inteligencia emocional*. Bogotá: Penguin Random House Grupo Editorial.
- Goleman, D. (1999). La Práctica de la Inteligencia Emocional. En D. Goleman, *La Práctica de la Inteligencia Emocional* (pág. 183). Barcelona: Kairos.
- Goleman, D. (2013). *El cerebro y la inteligencia emocional*. B.S.A.
- Goleman, D. (2013). Inteligencia emocional. En D. Goleman, *Inteligencia emocional* (pág. 113).
- Goleman, D. (10 de 10 de 2018). *Daniel Goleman ofrece las claves de la Inteligencia Emocional para Directivos*. Recuperado el 20 de 05 de 2020, de Reasonwhy: <https://www.reasonwhy.es/actualidad/inteligencia-emocional-daniel-goleman-wbf-madrid>
- Goleman, D. (2018). *Inteligencia Emocional en la empresa*. Recuperado el 20 de 05 de 2020, de books. google.com: https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&scioldt=0%2C5&as_ylo=2016&cites=11209056081670901165&scipsc=&q=inteligencia+emocional&oq=
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). ¿Qué características posee el enfoque cualitativo de investigación? En *Metodología de la Investigación* (pág. 7). México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana.
- Horcas Villarreal, M. (09 de 2008). *La Inteligencia Emocional en los Centros Educativos, en Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/cccss/02/mhv2.htm>
- Hortal, A. (2000). Docencia . En A. Hortal, *Docencia* (págs. 55-78). España.

- Illingworth, G. V. (25 de 01 de 2012). Acuerdo Nro. 102-12. San Francisco de Quito, Pichincha, Ecuador: Registro Oficial.
- Law, K., Wong, C., & Song, L. (2002). The Construct and Criterion Validity of Emotional . *Journal of Applied* , 480-500.
- LOTAIP. (18 de 05 de 2004). Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la información Pública. *Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la información Pública (LOTAIP)* . San Francisco de Quito, Ecuador: Registro Oficial Suplemento 337.
- Mayer, & Salovey. (1997). "What is emotional intelligence?" En P. Salovey y D. Sluyter. En *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators* (págs. 3-31). New York: Basic Books.
- Mayer, J., & Salovey, P. (1997). Emotional development and emotional intelligence: Educational implications . New York: Basic Books.
- Mortiboys, A. (2016). *Cómo enseñar con inteligencia emocional : guía paso por paso para profesionales de educación media superior, superior y posgrado*. Grupo Editorial Patria.
- P Salovey, J. M. (1990). *Google Académico*. Obtenido de https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=inteligencia+emocional+significado&oq=inteligencia+emocional+sig
- Planells, O. (2011). Las claves de la inteligencia emocional. En *Las claves de la inteligencia emocional*. Barcelona.
- Psicología desde el Caribe. (23 de 01 de 2009). *COMPETENCIAS LABORALES DEL PSICÓLOGO JAVERIANO EN DIFERENTES ÁREAS*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/213/21311917003.pdf>
- Robles, A. G. (2011). *La evaluación de la inteligencia emocional*:. Recuperado el 21 de 05 de 2020, de http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/77307/fr_2011_7_3.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, A. M. (2014). Diseño y validación de instrumentos de medición. *Diseño y validación de instrumentos de medición*, 40. Obtenido de Diseño y validación de instrumentos de medición.
- Rosas, R. P. (2017). INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL. *lider*, 107-118.
- Sabater, V. (29 de 08 de 2018). *Daniel Goleman y su teoría sobre la inteligencia emocional*. Recuperado el 20 de 05 de 2020, de La mente es maravillosa : <https://lamenteesmaravillosa.com/daniel-goleman-teoria-la-inteligencia-emocional/>
- Salovey, P., & Mayer, J. (1990). Emotional intelligence. Imagination, cognition, and personality. 185-211. doi:10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG
- Salovey, P., Brackett, M., & Mayer, J. (2004). Emotional Intelligence: Key Readings on the Mayer and Salovey Model. New York: Dude Publishing.
- Salvador, C. (2012). El compromiso organizacional como predictor de la inteligencia emocional. *Interamerican Journal of Psychology*, 255-260.

- Sánchez, S. F. (2002). *Estadística Descriptiva*. En S. F. Sánchez. Madrid: Esic.
- Seguin, L. (2018). *Inteligencia emocional y desempeño docente en la institución educativa*.
Obtenido de
http://200.37.16.212/bitstream/handle/usmp/4182/lira_snam.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres, R. Z. (2010). La Inteligencia emocional. *EAN*, 148-165.
- Vidal, F., García, J., & Pacheco, D. (2010). *www.redalyc.org*. Recuperado el 19 de febrero de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832326098.pdf>
- Zarate, R., & Matviuk, S. (06 de 2012). *La Inteligencia emocional de los líderes latinoamericanos: comparación entre Chile y Colombia*. Recuperado el 20 de 05 de 2020, de https://www.regent.edu/acad/global/publications/real/vol1/num1/REAL_Vol1Num1_pp43-50.pdf