



**ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS E INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLAREAL

**Línea de investigación:**

**Psicología de los procesos básicos y psicología educativa**

Tesis para optar el grado académico de maestra en Psicología  
Organizacional y Recursos Humanos

**Autora:**

Ojeda Chang, Vanessa Isabel

**Asesora:**

Orellana Vicuña, Rosmery Marielena  
(ORCID: 0000-0002-4719-0230)

**Jurado:**

Díaz Dumont, Jorge Rafael  
Mendoza Murillo, Paúl Orestes  
Vigo Ayasta, Elsa Regina

**Lima - Perú**

**2021**

**Referencia:**

Ojeda, V. (2021). *Gestión de recursos humanos e inteligencia emocional en la Universidad Nacional Federico Villarreal* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5274>



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**VRIN** | VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN

**ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS E INTELIGENCIA  
EMOCIONAL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO  
VILLAREAL**

**Línea de investigación:**

**Psicología de los procesos básicos y psicología educativa**

Tesis para optar el grado académico de  
maestra en Psicología Organizacional y Recursos Humanos

**Autora**

Ojeda Chang, Vanessa Isabel

**Asesora**

Orellana Vicuña, Rosmery Marielena

**Jurados**

Díaz Dumont, Jorge Rafael

Mendoza Murillo, Paúl Orestes

Vigo Ayasta, Elsa Regina

**Lima – Perú**

**2021**

**Título**

**Gestión de Recursos Humanos e Inteligencia Emocional en la Universidad Nacional  
Federico Villareal**

**Autor**

**Ojeda Chang, Vanessa Isabel**

**Lugar**

**Universidad Nacional Federico Villareal**

## Índice

<b>Título .....</b>	<b>ii</b>
<b>Autor .....</b>	<b>ii</b>
<b>Lugar .....</b>	<b>ii</b>
<b>Índice de tablas.....</b>	<b>v</b>
<b>Índice de figuras.....</b>	<b>vi</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>vii</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>viii</b>
<b>I. Introducción.....</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del problema .....	2
1.2. Descripción del problema.....	6
1.3. Formulación del problema.....	7
1.3.1. Problema general.....	7
1.3.2. Problemas específicos .....	7
1.4. Antecedentes.....	7
1.3.1. Antecedentes internacionales .....	7
1.3.2. Antecedentes nacionales .....	9
1.5. Justificación de la investigación.....	10
1.6. Limitaciones de la investigación .....	11
1.7. Objetivos.....	11
1.7.1. Objetivo general .....	11
1.7.2. Objetivos específicos.....	12
1.8. Hipótesis .....	12
1.8.1. Hipótesis general .....	12
1.8.2. Hipótesis específica.....	12
<b>II. Marco teórico .....</b>	<b>13</b>
2.1. Gestión de recursos humanos .....	13
2.2. Procesos de gestión del recurso humano .....	13

2.2.1. Ingreso de personal.....	13
2.2.2. Evaluación del personal .....	15
2.2.3. Compensación laboral.....	16
2.2.4. Desarrollo del personal.....	17
2.4. Inteligencia emocional.....	20
2.4.1. Inteligencia intrapersonal .....	22
2.4.2. Inteligencia interpersonal .....	22
3.5. Definición de términos básicos .....	22
<b>III. Método.....</b>	<b>24</b>
3.1. Tipo de investigación .....	24
3.2. Población y muestra .....	24
3.3. Operacionalización de las variables .....	25
3.4. Instrumentos .....	28
3.5. Procedimientos .....	29
3.6. Análisis de datos.....	29
3.7. Consideraciones éticas.....	29
<b>IV. Resultados .....</b>	<b>30</b>
4.1. Resultados del cuestionario.....	30
4.2. Resultados del cuestionario TMMS-24.....	33
4.3. Resultados del cuestionario TECA.....	36
<b>V. Discusión de resultados.....</b>	<b>39</b>
<b>VI. Conclusiones.....</b>	<b>42</b>
<b>VII. Recomendaciones .....</b>	<b>43</b>
<b>VIII. Referencias.....</b>	<b>44</b>
<b>IX. Anexos.....</b>	<b>47</b>

## Índice de tablas

Tabla 1. Docentes de posgrado de la universidad Nacional Federico Villareal .....	24
Tabla 2. Operalización de las variables .....	27
Tabla 3. Variable: gestión de recursos humanos .....	30
Tabla 4. Variable inteligencia emocional .....	33
Tabla 5. Resultado del test TECA, en escalas. ....	36
Tabla 6. Correlación entre gestión de los recursos humanos y la inteligencia emocional.....	38

## Índice de figuras

Figura 1. Variable: gestion de recusos humanos.	32
Figura 2. Porcentajes de individuos por categoria en la dimension atencion del TMMS-24	34
Figura 3. Porcentaje de individuos por categoria en la dimension claridad de TMMS-24	34
Figura 4. Porcentaje de individuos por categoria en la dimension reparacion del TMMS-24	35
Figura 5. Índice general de inteligencia emocional	35
Figura 6. Nivel general de empatía cognitiva y afectiva	37

## Resumen

El presente estudio cuyo objetivo general es Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos e inteligencia emocional de los docentes de la de la Escuela Universitaria de Posgrado de la Universidad Nacional Federico Villareal. El tipo de investigación, es cuantitativo. Además, es descriptivo, exploratorio y correlacional porque pretende determinar la relación entre la gestión de recursos humanos e inteligencia emocional de los docentes de la de la Escuela Universitaria de Posgrado de la Universidad Nacional Federico Villareal. El diseño de la investigación, para este trabajo es no experimental y transversal ya que se realizó sin manipular voluntariamente las variables. Por otro lado, la población para este estudio estuvo constituida por 279 docentes adscritos a la Universidad Nacional Federico Villareal en la Escuela de Posgrado específicamente, se aplicó un muestreo mediante la fórmula para determinar el tamaño de la muestra, la cual quedó en 162 personas. Al finalizar la investigación, se llegaron a las siguientes conclusiones: Se pudo determinar que existe una correlación entre la inteligencia emocional y la gestión de recursos humanos, debiendo esta fortalecerse, aplicando mecanismos que permitan que los docentes refuercen su compromiso con la Universidad. De igual forma se considera relevante la aplicación de indicadores estandarizados para la gestión de los recursos humanos, que aborde temas de ineficiencia, ineficacia del personal, para idear propuestas estratégicas para restituir estas circunstancias, aplicando políticas relacionadas con el recurso docente de la institución universitaria.

*Palabras clave:* inteligencia emocional, gestión, recursos humanos, docentes.

### **Abstract**

The present study whose general objective is to determine the relationship between the management of human resources and emotional intelligence of the teachers of the Graduate University School of the National University Federico Villareal. The type of research is quantitative. In addition, it is descriptive, exploratory and correlational because it aims to determine the relationship between the management of human resources and emotional intelligence of the teachers of the Graduate University School of the National University Federico Villareal. The research design for this work is non-experimental and cross-sectional since it was carried out without voluntarily manipulating the variables. On the other hand, the population for this study consisted of 279 teachers assigned to the Federico Villareal National University in the Graduate School specifically, a sampling was applied using the formula to determine the sample size, which was 162 people. At the end of the research, the following conclusions were reached: It was possible to determine that there is a correlation between emotional intelligence and human resource management, which should be strengthened, applying mechanisms that allow teachers to reinforce their commitment to the University. Similarly, the application of standardized indicators for the management of human resources is considered relevant, which addresses issues of inefficiency, staff inefficiency, to devise strategic proposals to restore these circumstances, applying policies related to the teaching resource of the university institution.

*Keywords:* emotional intelligence, management, human resources, teachers.

## I. Introducción

Uno de los aspectos competitivos en el capital humano es el buen uso de las emociones, en este sentido, Goleman (1999), menciona: “La Inteligencia Emocional (IE) es la premisa subyacente en toda preparación gerencial”. La competencia ya no es hacia la calidad de un producto, sino con el buen uso de la gente, observándose la necesidad de utilizar mejor el personal, potenciando el recurso humano. Al respecto, la IE es un elemento importante en la práctica de la gestión del recurso humano. En cuanto al trabajo el cual cumple un rol central en la vida de las personas, este influye positiva o negativamente en su identidad, autoestima y actitudes; siendo la organización el eje donde se origina el aprendizaje de las vivencias de la IE.

Por otro lado, Goleman (1999), esboza, que las instituciones o empresas deben incorporar a la filosofía de la gerencia este tipo de habilidades, como un componente vital, considerando que actualmente no se concursa sólo con productos, sino con la eficiente administración del capital humano. Es por ello que se hace necesario que desde la gestión de Recursos Humanos se trabaje con la inteligencia emocional y que lo hagan en todas las direcciones. De una manera más implícita, con la gestión de los Recursos Humanos se busca, entre otras cosas, la mejora de la productividad, de la calidad de vida en el trabajo. De allí que este trabajo investigativo tiene como objetivo general determinar la relación entre la gestión de recursos humanos e inteligencia emocional de los docentes en la Escuela Universitaria de Posgrado de la Universidad Nacional Federico Villareal. Para llevarla a cabo, la presente tesis está estructurada de la siguiente manera:

En la parte I, denominado Introducción, presenta el planteamiento, descripción del problema, así como también la formulación, antecedentes, justificación, limitaciones, objetivos e hipótesis. En la parte II, se encuentra el Marco Teórico, que contiene el Marco Conceptual. Para el apartado III, llamado Método, se desarrolla el tipo de investigación, población y muestra, operacionalización de variables, instrumentos de recolección de datos, procedimientos y análisis de datos. Consecutivamente la parte IV, contenido de los Resultados de la investigación, la V con la discusión de los mismos, el VI con las conclusiones obtenidas, el VII contiene las recomendaciones que derivan de la investigación, seguido de VIII que son las referencias, y por último la parte IX Anexos.

### 1.1. Planteamiento del problema

Las normas que gobiernan el entorno laboral en el mundo están cambiando, antiguamente, existían individuos que se encargaban de coordinar y gestionar a las personas dentro de sus trabajos; hoy día se ha convertido en una pieza clave en las empresas exitosas, acrecentado recientemente por el dominio de la globalización. Anteriormente solo se prestaba especial atención a los mandos superiores, mientras que el consenso actual es que una correcta administración de Recursos Humanos obliga a que cada persona encargada de desarrollar su labor en una empresa, sea la apropiada para el cargo.

El valor que ahora tienen los trabajadores dentro de una empresa es considerado fundamental, ya que de ellos depende que la organización logre sus objetivos en un escenario competitivo cada vez más. Las organizaciones inteligentes promueven e impulsan el talento y motivación de sus trabajadores, combinando las características personales de cada trabajador, con el coste que tiene para la empresa. Con relación a o anteriormente planteado, autores como Castillo (2006), Collings y Mellahi (2009) y Restrepo (2009), definen la gestión de recursos humanos como el conjunto de acciones que realizan los directivos de una organización con el fin de contar con el personal más calificado para la ejecución del trabajo, lo que favorece al resultado de los objetivos organizacionales.

De esta definición se desprende que la GRH comprende un conjunto de actividades afines entre sí que se realizan con el objeto de optimizar las prácticas directivas con el propósito de maximizar el éxito de la empresa. La mejora de dichas prácticas obliga a la inclusión de aspectos relativos al funcionamiento del personal. Por esto, se ha convertido en un elemento estratégico de enorme importancia para las organizaciones. Los profesionales encargados de esta tarea se sitúan cerca de la dirección general, pues sus decisiones repercuten directamente en el propósito de la empresa. Gestionar personas es un arte que requiere importantes dosis de liderazgo y un profundo conocimiento de la organización y de las personas que la integran.

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

En este escenario es difícil constituir una separación entre el comportamiento de las personas y el de las organizaciones y/o instituciones. Estos hechos, generan una transformación social, cultural que afecta al ser humano, es en este proceso que el hombre está en un constante proceso de adaptación a la sociedad, en la cual sus emociones juegan un papel importante, pues el hombre no solo se circunscribe solamente a un aspecto biológico, físico o racional.

El aspecto emocional determina muchas veces su capacidad de resolver sus conflictos y demandas en su centro de trabajo. Las competencias emocionales actualmente han revalorizado en los estudios realizados sobre las emociones y cogniciones, dando lugar que a lo largo de las últimas dos décadas han enfocado mayor interés a la IE.

La evolución de este fenómeno tiene su origen en los estudios respectivos tanto con la emoción como con la inteligencia. Uno de estos estudios, fue el realizado por Goleman (1999), donde participaron 500 compañías, donde concluyó que, independientemente del puesto que ocupa dentro de una organización, las personas felices en sus puestos son aquellas que tienen una IE elevada, conciencia emocional, valoración adecuada de ellos mismos, automotivación, autocontrol y empatía.

Por otro lado, Palmer et al. (2003), investigaron sobre la relación que existe entre la IE, el estrés laboral y la salud física y psicológica, tomando como muestra a 80 empleados. Los resultados indican que la habilidad para reconocer y expresar emociones, dirigir y controlarlas, están conexas con la salud y el bienestar. Se examinó que la dirección y el control de las emociones, fueron necesidades significativas del estrés ocupacional y que el reconocimiento y expresión emocional son parte de la salud individual.

Por su parte, Extremera y Fernández (2004), muestran asociaciones significativas entre diferentes aspectos de la IE y las dimensiones de relaciones interpersonales y empatía. Reconocen las conexiones entre IE, evaluada con medidas de auto-informe y de habilidad, la calidad de las relaciones interpersonales y la empatía en estudiantes universitarios. También, valoran la contribución de la IE como impulsora de estas dimensiones. La población utilizada fue de 184 estudiantes universitarios españoles, quienes acabaron una serie de cuestionarios que contenían la versión española del Trait Meta-Mood Scale-24 (una escala auto-informada de IE).

Asimismo, el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA (2004), en su estudio Caracterización del área de GTH en Colombia, los resultados reflejaron que el 44% de las instituciones tienen ubicada el área de GTH a nivel directivo dentro de su organigrama, sus funciones se basan en la planificación estratégica del personal. El 80% de los empleados declaran estar satisfechos al trabajar en organizaciones comprometidas con mejorar la sociedad.

Aguilar (2012), en su trabajo: Prácticas del área de GTH en las organizaciones colombianas, obtuvo como resultado que el 44% de las organizaciones dedican el 51% del tiempo a implementar acciones de procesos internos. El 52% de las organizaciones no cuentan con un plan estratégico de GTH. En el 64% de las organizaciones participantes se utiliza el modelo por competencias.

Debido a las múltiples dificultades en el mundo laboral, hoy es más que necesario el interés de la ciencia, en las habilidades emocionales. Además, el concepto de IE surge como una tentativa de razonar el importante papel que desempeñan las emociones en el intelecto, adaptación social, personal y colectiva (Bartra, 2006).

El concepto de Inteligencia emocional, fue definido por primera vez por los psicólogos Salovey y Mayer (1990), aunque quien popularizó posteriormente el concepto fue Goleman (1995) publicó su investigación titulada “Inteligencia Emocional” donde afirmó que una de las formas para predecir el éxito académico o profesional con precisión es el dominio de la IE la cual es un factor clave inclusive en los tiempos modernos.

Goleman (1995), describió que “la inteligencia emocional ha sido establecida como la capacidad para reconocer sus propios sentimientos y la capacidad para controlarlos positivamente en determinadas circunstancias”. La inteligencia emocional ha tomado un protagonismo relevante en estos últimos años, pues viene siendo considerada como la capacidad que tenemos los seres humanos para reconocer y regular nuestras emociones, la misma que nos permite tener autocontrol, empatía y buenas interacciones sociales, siendo esto un factor determinante para el logro de los objetivos de la institución.

En este sentido, Rajeli (2005) señala los matices y aplicaciones de la IE aclarando que, por mucho tiempo, el término de inteligencia fue utilizado para denotar únicamente las habilidades cognitivas de aprendizaje razonablemente, aunque existen diferentes tipos de

inteligencia, este concepto involucra la reunión de información, del aprendizaje y el razonamiento asociados con las operaciones cognitivas.

En el Perú, no se está ajeno a los cambios constantes de las sociedades, se está abordando estos nuevos paradigmas: inteligencia emocional y gestión del recurso humano, pues no solo se necesita de capacidades técnicas, experiencias o capacidades necesarias, también se debe de contar con habilidades emocionales que permitan a los empleados, adaptarse a los cambios continuos y enfrentar nuevos retos, tanto en el ámbito personal, familiar, laboral y social. De igual forma las instituciones desde una perspectiva de modernización busca brindar servicios de calidad al ciudadano y/o usuarios, de manera eficiente y eficaz, siendo necesario para ello contar con el personal idóneo para cada puesto.

Por otro lado, una buena gestión de los recursos humanos, debe realizar evaluaciones periódicas del desempeño docente, para darles el valor y reconocimiento que se merecen por su labor; en el caso específico de la EUPUNFV, con respecto a la gestión del recurso humano (docente), se tiene que en la resolución N° 1731 del año 2015, señala que la evaluación del desempeño del docente estará basado en el desarrollo de las actividades de la carga académica (lectiva y no lectiva) del personal docente nombrado o contratado las cuales son: a) Investigación, b) consejería, tutoría y asesoría académica, c) autoevaluación con fines de acreditación, d) asesoría de tesis, e) comisiones y comités de trabajo, f) proyección y responsabilidad social, g) producción de bienes y servicios, h) capacitación y, i) comunicaciones e imagen institucional.

En virtud de garantizar la calidad de las mismas y su correspondencia con la visión, misión y metas de la universidad como entidad autónoma, tal como lo establece la CPP, en su artículo 18°, que indica lo siguiente: Cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Es importante destacar que, si bien es importante que un docente tenga capacidades y condiciones intelectuales de gran nivel, ésta no es la única garantía del éxito en el ámbito profesional, sino solo es un elemento, el cual unido a las carencias emocionales cubiertas del personal como equipo, desenvolverá el servicio y los resultados de toda acción gerencial, motivándola emocionalmente a ser cada día a ser más eficaces. Es importante destacar que las personas suelen adherirse emocionalmente a la vida laboral y esto dificulta los cambios para una buena gestión en sus funciones, la aptitud emocional es a veces más importante que las

facultades meramente cognitivas, es por ello, de allí la importancia que la gerencia considere la IE.

Por lo anterior se puede afirmar que la gerencia en educación superior debe buscar estrategias perfeccionadoras que tenga un nexo fuerte entre la IE y la gestión de recursos humanos. En torno a esta situación surge la necesidad de plantear este estudio investigativo para profundizar y verificar científicamente estos indicadores en la gestión directiva de la universidad objeto de estudio, para ello, la investigadora se ha propuesto abordar estas variables ya identificadas.

## **1.2. Descripción del problema**

La situación que se presenta en la Escuela Universitaria de Posgrado de la Universidad Nacional Federico Villareal (EUPUNFV), está relacionada con la inadecuada Gestión del recurso humano, específicamente el personal docente, en cuanto a la promoción, desarrollo, e implementación de la inteligencia emocional en los procesos de selección, inducción, capacitación y evaluación de los mismos.

El mal manejo de políticas de incentivos, ambiente espiritual y emocional sumada con la falta de comunicación, trae varias consecuencias tales como; desmotivación en los docentes, el clima laboral tóxico, la carga de trabajo, la inexistencia de evaluaciones periódicas, el estrés laboral o un mal control emocional. Al mismo tiempo, algunos docentes que laboran diariamente en la institución, frecuentemente manifiestan molestias por los cambios realizados internamente en la institución, sumados de sentimientos de baja productividad, ausentismo laboral, problemas interpersonales, entre otros. Los docentes se creen desprovistos de adaptación y se ven apoderados de emociones negativas, como miedo, rabia, estrés, nerviosismo y una profunda incomodidad personal.

Al respecto, reviste valor el hecho de la aparición de emociones las cuales inciden de manera negativa en la GRH (docente), por lo que es importante reflexionar al reconocer los sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciarlos al trabajar con otros.

Por lo considerado anteriormente, es fundamental conocer lo que se refiere a los actos y las actitudes de las personas en las organizaciones. Dentro de las mismas los sujetos muestran diferentes conductas que al ser observadas y estudiadas a la luz de las teorías existentes, brindan a los gestores mayor conocimiento de los estilos de personalidad. Indistintamente permite

identificar las variables que pueden conducir al trabajador a ser flexible ante los cambios, resolver problemas de manera intuitiva y ser innovadores.

En este sentido, ante este escenario se busca que la inteligencia emocional sea una competencia fundamental para cualquier organización y, en especial, para las personas adscritas a la EUPUNFV. Un equipo emocionalmente maduro tiene muchas posibilidades de triunfar en sus objetivos, razón por la cual es importante que la universidad contemple la gestión de los recursos humanos (GRH) desde la figura de la inteligencia emocional (IE).

### **1.3. Formulación del problema**

#### ***1.3.1. Problema general***

¿Cuál es la relación existente entre la gestión de recursos humanos e inteligencia emocional de los docentes de la Escuela Universitaria de Posgrado de la Universidad Nacional Federico Villareal?

#### ***1.3.2. Problemas específicos***

¿Cómo se lleva a cabo la gestión del recurso humano en la Escuela Universitaria de Posgrado de la Universidad Nacional Federico Villareal?

¿Cuál es el nivel de percepción que tienen los docentes en cuanto a la gestión del recurso humano en la Escuela Universitaria de Posgrado de la Universidad Nacional Federico Villareal?

¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional que posee el docente de la Escuela Universitaria de Posgrado de la Universidad Nacional Federico Villareal?

### **1.4. Antecedentes**

#### ***1.3.1. Antecedentes internacionales***

Poveda (2017), en su tesis titulada. “*Modelo de gestión de talento humano basado en inteligencia emocional para la Empresa Compuequip-Dos*”. Presentada en La Pontificia Universidad Católica del Ecuador, tuvo como objeto contribuir con el desarrollo socioeconómico de la empresa COMPUEQUIP-DOS a fin de lograr su competitividad y posicionamiento en la mente del consumidor a través del desarrollo de un MGTH basado en IE que potencialice las relaciones intra e interpersonales, disminuya la rotación del personal, motive la participación efectiva de su desempeño laboral y contribuya con el mejoramiento del ambiente laboral.

La modalidad de investigación es de campo, con un enfoque cuali-cuantitativo el cliente interno que se constituye en la población de estudio, a quienes se les aplica una encuesta y un test de inteligencia emocional para identificar sus necesidades, motivaciones, emociones, pasiones y deseos.

Los resultados se evidencian en el desarrollo de un Modelo de Gestión de Talento Humano basado en Inteligencia Emocional, el mismo que es validado por las autoridades de la organización y catalogado como una herramienta útil para mejorar los procesos de administración de talento Humano y contribuir con una eficiente toma de decisiones. Se pretende además aportar con una herramienta que optimice los procesos de capacitación y evaluación al personal donde sólo se da prioridad al aspecto cognitivo del empleado, de tal forma a otro aspecto esencial como lo es el emocional.

Férreo (2016), en su tesis: *“Impacto del programa PIEI en los niveles de IE de supervisores de equipos de trabajo y en el desempeño laboral de su equipo en un centro de llamadas”*. Este estudio, determinó la relación entre la Inteligencia Emocional de los supervisores de equipos de trabajo y el Desempeño Laboral de los equipos de operadores asignados.

Se ha diseñado un estudio cuasi-experimental que realiza una evaluación de determinadas variables de la Inteligencia Emocional (Intrapersonal e Interpersonal) y del Desempeño Laboral al inicio de la investigación (Pretest) para posteriormente intervenir con el programa PIEI. Aplicándose a un grupo de Control y un grupo Experimental. El colectivo de sujetos, ha sido un importante número de supervisores del CC, de ambos géneros y de diferentes edades, formación académica y 2 Programa de Inteligencia Emocional Intensivo 25 experiencia laboral. En total han sido 282 sujetos.

Para medir las variables de IE, se aplicaron instrumentos de auto-cuestionario, como son el TMMS-24 para medir la Inteligencia Emocional Intrapersonal (representada por la Atención, Claridad y Reparación Emocional) y el TECA para la Inteligencia Emocional Interpersonal (representada por la Empatía). Concluye destacando la importancia del impacto del programa PIEI, su aplicación al entorno empresarial y educativo.

Veloso (2015), en su tesis titulada: *“El Capital Emocional como base del capital humano de las personas”*, tuvo como propósito analizar las aportaciones en torno a los constructos de Inteligencia Emocional, Capital Emocional, Capital Relacional y Capital

Intelectual. La información fue obtenida por medio de la escala TECER-20121, aplicada a una muestra final de 892 alumnos universitarios y titulados. Formular los modelos operacionales de ICom2 2 y IEom2 3 para el tratamiento de los componentes que caracterizan el Capital Intelectual y la IE.

Desde el punto de vista de los modelos basados en las habilidades emocionales, Goleman ha propuesto un modelo de competencias basado en el desarrollo de capacidades aplicadas al ámbito organizacional laboral, conformando una propuesta mixta, basada en atributos relacionados a la efectividad personal y al funcionamiento social, valorando el valor que tiene el constructor de inteligencia emocional en el ámbito de la educación tanto a nivel formacional como en el ámbito de la gestión, demostrando que las competencias y habilidades, que además de ser un apoyo, son beneficio a nivel de las personas y de las organizaciones.

### **1.3.2. Antecedentes nacionales**

Requena (2019), en su tesis titulada: “*Inteligencia emocional y síndrome de burnout en trabajadores del centro de salud San Juan de Miraflores*”. Presentada en la Universidad Federico Villarreal, para optar el Título de Licenciada en Psicología con mención en Psicología Clínica. En dicha investigación se planteó como objetivo general determinar los efectos que provoca la dimensión atención de la inteligencia emocional y el tiempo de trabajo sobre la dimensión despersonalización del síndrome burnout en trabajadores del Centro de Salud San Juan de Miraflores.

El tipo de investigación es cuantitativa de diseño descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por 123 trabajadores administrativos y asistenciales a los cuales se les aplicó el TMMS -24 y el MBI-HHSS, ambos instrumentos estandarizados en el Perú. Se concluyó que los trabajadores presentan poca ‘atención’ y adecuada ‘claridad y reparación’ con respecto a la inteligencia emocional y con relación al síndrome de burnout los trabajadores presentan poco ‘cansancio emocional y despersonalización’ y una adecuada ‘realización personal’.

Por otro lado, Chávez (2018), presentó su tesis: “*Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería – Lima, 2017*”. En la Universidad Cesar Vallejo, para optar por el grado académico de Maestra en gestión de los servicios de la salud. Su objetivo general fue determinar la relación entre las dos variables del estudio. El mismo se

desarrolló aplicando el método hipotético deductivo, de tipo básica y un nivel correlacional; su diseño fue no experimental transversal.

Los resultados obtenidos lo llevaron a la siguiente conclusión: Existe relación significativamente positiva alta entre la gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia.

Rojas y Vílchez (2018), título "*Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús – Lima*", tesis presentada en la Universidad Nobert Wiener, para optar al título de Maestro en Gestión en Salud. El mismo tuvo como objetivo Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús, Lima, enero 2018. Se realizó un estudio de enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación aplicada, de diseño no experimental y nivel correlacional.

Asimismo, demostró como conclusión principal que existe relación estadísticamente significativa según  $p=0,000$  entre las variables gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del escenario de estudio abordado. Aunado a ello, comprobó que existe relación estadísticamente significativa entre gestión del talento humano y la calidad del trabajo del desempeño laboral de los trabajadores del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús.

### **1.5. Justificación de la investigación**

El éxito de la gestión educativa en educación superior depende en gran medida de los recursos humanos con el que cuentan las universidades públicas; es por ello que la presente investigación la cual pretende determinar la relación entre la gestión de recursos humanos e inteligencia emocional de los docentes de la de la EUPUNFV, busca establecer la justificación e importancia. Es por ello que desde el punto de vista teórico esta investigación se justifica en cuanto pretende validar científicamente con teorías contemporáneas el tema de la GRH por diferentes autores incluyendo a Chiavenato, y la IE de los docentes, planteada por el modelo de Goleman, su conocimiento y aplicación para una eficiente gestión.

Esto garantizará la incorporación de nuevos conocimientos relacionados al tema, la literatura utilizada servirá para profundizar en cada variable y dimensiones del estudio, los resultados al ser sistematizados se pueden incluir en las ciencias de recursos humanos, es decir, la psicología. De la misma manera sirve como fuente de consulta para otras futuras investigaciones.

En relación al punto de vista práctico, la investigación permite comprender la relación entre la gestión de recursos humanos y la inteligencia emocional de los docentes de la EUPUNFV, en búsqueda de lograr potencializar el mantenimiento, desarrollo y control del recurso humano, y el buen manejo de las emociones en cada miembro del colectivo docente de la institución. El estudio partió por observar problemas en cuanto a la relación entre la GRH e IE de los docentes, describir cómo es la GRH y cuál es el nivel de la IE de los docentes y en qué nivel se relacionan estas variables de investigación.

Se esperan resultados equivalentes a mejorar la situación observada en el contexto de estudio. Los datos obtenidos permiten orientar a las futuras investigaciones sobre su incidencia y como superar estos aspectos. La mejora de la gestión del recurso humano y el buen manejo de las emociones beneficiará en forma directa la atención de los estudiantes, que requieren de personal competente y calificado en dicha organización.

Para concluir con la justificación se tiene que desde el punto de vista metodológico se aplicó el enfoque cuantitativo para determinar la relación entre las variables estudiadas, la estrategia metodológica propuesta incluye la aplicación de instrumentos de medición válidos y confiables, que logran responder a las hipótesis planteadas y a partir de ello generar conclusiones, con la finalidad de aportar y ser fuente de información a otras investigaciones similares a este estudio de gestión de recursos humanos e inteligencia emocional de los docentes del nivel de educación superior.

## **1.6. Limitaciones de la investigación**

Para el desarrollo de este plan de tesis han surgido limitaciones con un efecto longitudinal, que es el tiempo disponible para investigar un problema y medir el cambio o la estabilidad en el tiempo, es en la mayoría de los casos bien limitado, ya que el investigador se le dificultó el tiempo para la búsqueda de la información, considerando que el investigador combina una serie de actividades laborales, familiares y por supuesto académicas.

## **1.7. Objetivos**

### ***1.7.1. Objetivo general***

Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos e inteligencia emocional de los docentes en la Escuela Universitaria de Posgrado de la Universidad Nacional Federico Villareal.

### ***1.7.2. Objetivos específicos***

Describir la gestión del recurso humano docente en la Escuela Universitaria de Posgrado de la Universidad Nacional Federico Villareal.

Identificar el nivel de percepción que tienen los docentes en cuanto a la gestión del recurso humano en la Escuela Universitaria de Posgrado de la Universidad Nacional Federico Villareal.

Determinar el nivel de inteligencia emocional del personal docente en la Escuela Universitaria de Posgrado de la Universidad Nacional Federico Villareal.

## **1.8. Hipótesis**

### ***1.8.1. Hipótesis general***

Existe relación entre la gestión de recursos humanos e inteligencia emocional de los docentes de la Escuela Universitaria de Posgrado la Universidad Nacional Federico Villareal.

### ***1.8.2. Hipótesis específica***

La gestión de recursos humanos Escuela Universitaria de Posgrado de la Universidad Nacional Federico Villareal se lleva a cabo de manera poco eficiente.

El nivel de percepción que tienen los docentes en cuanto a la gestión del recurso humano en la Escuela Universitaria de Posgrado de la Universidad Nacional Federico Villareal es bajo.

El nivel de inteligencia emocional que posee el docente de la Escuela Universitaria de Posgrado de la Universidad Nacional Federico Villareal es medio.

## II. Marco teórico

### 2.1. Gestión de recursos humanos

Veras y Cuello (2005), aseguran que la GRH es, dinámica, integral e interactiva, de modo que permite tanto a la organización como a sus colaboradores crecer juntos y desarrollar al máximo sus potencialidades.

La gestión del recurso humano es un proceso integrador que se preocupa y vela por el bienestar de la fuerza laboral de la empresa, esto se ratifica al mencionar que mediante ella se mantienen controlados distintos procesos como son, reclutamiento, inducción, selección, descripción de cargos, capacitaciones, desarrollo organizacional, evaluación y desempeño laboral.

Todas las organizaciones necesitan que su personal esté calificado, tenga competencias personales y técnicas, así mismo que esté identificado con la misión institucional, que sean adaptativos a los cambios, sustancialmente que estén activando una práctica de mejora sostenible y sustentable.

La gestión del recurso humano comprende un conjunto de actividades que se realizan en las organizaciones que van desde atraer al personal más idóneo, pasando por su formación y desarrollo, concibiendo al individuo como el elemento clave de la organización y esta gestión incluye los procesos necesarios para medir su desempeño laboral.

### 2.2. Procesos de gestión del recurso humano

Chiavenato (2009), manifiesta que existe 6 procesos que la gestión de recurso humano de llevar a cabo para que se pueda considerar una gestión eficaz, a continuación, se muestra cada proceso desglosado con sus distintas etapas.

#### 2.2.1. Ingreso de personal

**Reclutamiento.** El reclutamiento puede conceptualizarse como un proceso que consiste en atraer personas en forma oportuna, en número suficiente y con las competencias adecuadas, así como alentarlos a solicitar empleo (Mondi y Noe, 2005).

Al respecto, el autor sugiere que el proceso de selección de personal se inicia por una necesidad de personal, situación que puede surgir de la necesidad de realizar una tarea adicional o cubrir un puesto (lo cual puede ser producto de ampliación de la organización, un despido o

simplemente un requerimiento temporal). En tales instancias, es de esperar que se considere la posibilidad de redistribuir las tareas dentro del personal ya existente.

Por ello, resulta fundamental, para mantener al personal motivado, que una vacante signifique un posible ascenso. Si sucede que no existen personas en la organización que reúnan los requisitos establecidos para cubrir la vacante, entonces hay que recurrir a fuentes de reclutamiento externas.

En todo momento, resulta esencial poner énfasis en el análisis y evaluación de puestos, con el objetivo de determinar cuáles son los requerimientos que han de ser satisfechos. Se concluye que al ser el primer paso previo a la contratación del personal debe ser gestionado con mucha atención, para esto hay que definir bien las necesidades organizacionales, y como consecuencia de esto decidir si se va a realizar un reclutamiento interno o externo, teniendo en cuenta que ambos poseen varias ventajas y desventajas.

**Selección y Contratación.** Para Chiavetano (1993), la selección del personal corresponde al procedimiento por el cual se define cuáles son los parámetros necesarios para cubrir una vacante, considerando el propósito de la organización, y la elección del candidato con el perfil para esos requisitos. Tales objetivos que plantea la elección del personal tienen que ver con la ilustración de políticas y programas para responder el ingreso del personal apto y escoger postulantes convenientes para las actividades de desarrollo personal y académico.

La selección del personal no está dirigida a la obtención del mejor candidato, entendiendo por éste el más dotado en términos generales, sino a la búsqueda del aspirante cuyas características se adecuen más al perfil del puesto que se pretende cubrir. La selección y contratación del personal para ocupar el cargo vacante u ofertado debe ser realizada después de: definir las necesidades organizacionales.

Haber realizado un reclutamiento adecuado y en seguida de que los aspirantes hayan sobrellevado entrevistas, test de capacidad, de personalidad, de honestidad que los encargados del área de recurso humano realizan; del mismo modo se concluye que el aspirante seleccionado será la persona que mejor se acople al cargo vacante, de este modo se está siendo objetivo en la decisión y a la vez se promueve una gestión eficaz.

**Inducción.** La inducción es, una ampliación de la información que un empleado nuevo obtiene durante las etapas de reclutamiento y selección; intento de familiarizar a los

trabajadores nuevos con el puesto, la unidad de trabajo y la organización como un todo (Robbins y Decenzo, 2008).

La inducción puede desarrollarse durante las etapas de reclutamiento y selección, esto debido a que se necesita un acoplamiento rápido de la nueva persona que va a ocupar el puesto ofertado, es de vital importancia hacer este proceso con anterioridad, sobre todo si se selecciona a una persona externa que no ha tenido experiencia previa en la organización porque en ese caso es más propensa a tardar en acoplarse a políticas, funciones y costumbres que se manejan en la empresa.

### ***2.2.2. Evaluación del personal***

**El desempeño laboral.** El desempeño laboral implica discutir acerca de las funciones que cada empleado tiene en su trabajo, mismas que están previamente establecidas cuando se asume el cargo; un desempeño eficaz persigue mejorar los resultados que obtienen las unidades, los equipos y las personas (Fernández, 2006).

Sin embargo, el desenvolvimiento del trabajador puede verse afectado por varios factores como, el clima laboral, la carga de trabajo, la inexistencia de evaluaciones periódicas, el estrés laboral o un mal control emocional. Por los factores antes mencionados es prudente realizar evaluaciones periódicas al trabajador, mismas que estén enfocadas en mejorar cada falencia del ámbito organizacional.

**Evaluación del desempeño laboral.** La evaluación de desempeño se enfoca en identificar debilidades para posteriormente convertirlas en fortalezas, toma un papel trascendental en una correcta Gestión de recurso humano, de este modo debe ser tratado con mucha minuciosidad y responsabilidad; (Mondi y Noe, 2005), manifiestan que tener un sistema de evaluación periódica puede servir para ayudar en la toma de decisiones administrativas con respecto a los incrementos salariales, las transferencias o la terminación de relaciones laborales.

Según Dessler (2009), la evaluación del desempeño se desarrolla en tres etapas, que son: definir el puesto, evaluar el desempeño y retroalimentar. En la etapa de definir el puesto, el encargado de la evaluación debe fijarse en los estándares establecidos para cada puesto de trabajo, de este modo se asegura que la evaluación (segunda etapa) se gestiona de mejor forma, a tal grado que se vuelve sencillo comparar la práctica real del empleado con los estándares establecidos de cada puesto; posterior a esto, sin importar los resultados de la evaluación

(buenos o malos) es siempre necesario realizar varias sesiones de retroalimentación (tercera etapa) para analizar el desempeño y progreso del empleado.

Asimismo Chiavenato (2009), afirma que la evaluación de desempeño tiene diversas aplicaciones e intenciones, por ejemplo puede servir como un proceso para sumar nuevos talentos a la empresa porque señala qué características son las adecuadas para cada puesto, así se tendría un punto de partida para un reclutamiento futuro; también se obtiene información acerca de las capacidades de los trabajadores, se determinan sus fortalezas y debilidades, con esto se puede llegar a conocer si las mismas están bien integradas con sus puestos de trabajo; ayuda a saber si el empleado se siente motivado y si su trabajo amerita una recompensa salarial; proporciona información sobre el desempeño y con ello se facilita la comunicación vertical dentro de la organización.

La evaluación puede realizarse de manera individual pero no es tan recomendable el uso de una autoevaluación porque se podría obviar el hecho de tener una retroalimentación entre gerente y subordinado.

### ***2.2.3. Compensación laboral***

**Remuneraciones.** La remuneración es un proceso de intercambio, en el cual, por una parte, la organización espera obtener trabajo y, por la otra, la persona espera recibir una compensación por su trabajo. (Chiavenato, 2009)

Es correcto que este paso sea el siguiente después de una evaluación de desempeño porque así se tiene mejores referencias para lograr un equilibrio interno de salarios, equilibrio que comprende comparar los requerimientos del puesto de trabajo con el desempeño del empleado; sin embargo debe tener un reconocimiento adecuado además de su salario como una acción positiva de motivación e incentivo, también es importante mencionar que los salarios deben manejarse de manera equitativa para así evitar arbitrariedades.

**Programas de incentivos.** Los incentivos laborales no sólo son de carácter monetario, también el reconocimiento, la aprobación social, la satisfacción de las expectativas, el clima organizacional agradable y la camaradería son grandes motivadores. Propone programas de incentivos como la remuneración fija y la remuneración flexible. (Chiavenato, 2009)

#### ***2.2.4. Desarrollo del personal***

**Capacitación.** Según Chiavenato (2009), la capacitación surge de la necesidad de mejorar los conocimientos y habilidades de los empleados en su puesto actual de trabajo, de este modo se encontró el principal enfoque de este proceso, que es, centrarse únicamente en ganar conocimiento para su actualidad, asimismo se puede definir a este proceso de forma cíclica ya que es continuo y tiene cuatro etapas, como se muestra a continuación:

Una capacitación eficaz debe manejar este proceso con cuatro etapas, en la primera etapa de diagnóstico, se definen verdaderamente cuales son las necesidades de la organización, cada puesto puede ser tomado de manera individual así se conocen mejor las fortalezas y debilidades de cada empleado; una vez determinado esto, se puede diseñar el programa de capacitación. No es recomendable hacerlo si no se tienen bien definidas las necesidades de la organización, después está la puesta en marcha del programa que debe tener una dirección y un control constante; al ser un proceso cíclico, la cuarta etapa que es evaluación, da un referente para futuras capacitaciones y así ser más específico en la fase de diagnóstico.

#### ***Tipos de capacitación.***

**a. Capacitación informal:** Puede conceptualizarse como una capacitación que se efectúa mientras los empleados se están desarrollando en sus puestos de trabajo, no se le dedica mayor tiempo, por lo general se desarrolla en las horas de trabajo, de este modo la dirección presenta una apreciación crítica sobre la forma en que la persona desempeña su trabajo. (Chiavenato, 2009)

Esta capacitación incluye hablar de la rotación del personal, algunas organizaciones la usan como un medio de aprendizaje, no es algo que se lo realice de manera habitual, sin embargo, proporciona información a los empleados acerca de cada puesto de trabajo, el objetivo de rotación como método de capacitación es que los empleados logren comprender a la organización como un todo.

**b. Capacitación formal:** Esta es una capacitación que por lo general se desarrolla fuera de las horas de trabajo por ello requiere de mayor tiempo para realizarla, incluso pueden llegar a pasar varios meses para finalizarla, hay distintos modos de realizarlas, algunas de ellas se desarrollan con un instructor que se encarga de transmitir los conocimientos de manera vivencial, pero esto, ni las clases presenciales son imprescindibles, hoy en día la organización

puede valerse de tecnologías de la información que buscan simplificar el proceso de capacitación.

Aquí se puede hablar de la técnica de E-learning que “se enfoca en el aspecto más amplio del aprendizaje y va más allá de los paradigmas tradicionales de capacitación.” (Chiavenato, 2009, P.386), esto debido a que los conocimientos se entregan vía internet, y el usuario puede acceder a ellos acorde a su disponibilidad de tiempo, siendo así una herramienta muy flexible que a la vez permite tener una retroalimentación para construir un mejor conocimiento.

**Desarrollo de personas.** A diferencia de la capacitación, el desarrollo de personas tiene un enfoque a futuro, es decir, a largo plazo, esto debido a que no solo se basa en ganar conocimiento, también se preocupa por la carrera y el crecimiento como persona y profesional del empleado.

*Métodos para el desarrollo de personas.* Par lograr que el personal desarrolle al máximo sus capacidades existen varios métodos que propone. (Chiavenato, 2009, P. 416)

**a. La rotación de personal:** Así como la rotación puede ser un método de capacitación también lo es para conseguir el desarrollo de personas ya que se podría hablar de una rotación vertical a puestos de mayor rango y más complejos, obviamente esta rotación involucra un ascenso provisional, también indica que de existir vacantes en un puesto superior el empleado puede ser ascendido de manera permanente, pero todo va a depender de su desenvolvimiento cuando se realice el programa de rotación.

**b. Coaching:** Quien esté a cargo de empleados (subordinados) “puede representar varias funciones integradas como líder renovador, preparador, orientador e impulsor para convertirse en un coach” (Chiavenato, 2009, p.417), en conclusión, coaching puede ser una tutoría personalizada brindada por el gerente a un subordinado, en donde el tutor guía, aconseja y comparte conocimientos con el colaborador.

**c. Retención del personal:** (Higiene, seguridad y calidad de vida)

La higiene laboral se refiere a las condiciones ambientales del trabajo que garantizan la salud física y mental y las condiciones de salud y bienestar de las personas (Chiavenato, 2009:474). Los integrantes de la organización también están conscientes de que deben colaborar para formar un lugar saludable de trabajo, pero esa concientización empieza por la

gestión de talento humano que debe orientar sus esfuerzos a controlar los principales puntos de un programa de higiene, que como manifiesta. (Chiavenato, 2009)

**d. Entorno físico:** Son las condiciones en donde está ubicado el lugar de trabajo, por ejemplo, pueden ser, la iluminación, la ventilación, temperatura y ruidos.

**e. Entorno psicológico:** Este punto implica que las relaciones humanas deben ser llevaderas, tanto en el ámbito laboral como en el emocional así se eliminaría posibles fuentes de conflictos y de estrés, el estilo de liderar por parte de la gerencia también incide mucho en el ámbito psicológico, por ejemplo, si manejan con un estilo autoritario, va a existir mucha tensión en los subordinados, al contrario de manejar una administración democrática que crearía un ambiente participativo y motivado.

**f. Ergonomía:** El objetivo que persigue la ergonomía es el de mejorar la calidad de vida del usuario (Mondelo et al. 1999, p.27).

La ergonomía significa adaptación de distintos requerimientos que el trabajador tenga acerca de su sitio de trabajo y de sus herramientas con las que se va a desempeñar, todas las máquinas y equipos deben ser adecuados para sus capacidades físicas, así se precautela su seguridad y bien desempeño.

**Salud ocupacional.** La salud ocupacional es un punto en el que el administrador debe asumir responsabilidades sobre el cuidado de sus colaboradores, no sólo en el ámbito físico sino también en el emocional, esto debido a que un colaborador excelente y competente, pero deprimido y con poca autoestima, puede ser tan improductivo como un colaborador enfermo y hospitalizado. (Chiavenato, 2009)

En la organización frecuentemente aparecen diversos problemas de salud que pueden ser causados por: la exposición a productos químicos, hábitos alimenticios inadecuados, estrés laboral, una vida sedentaria y sin práctica física, la falta de asistencia médica en el trabajo y fuera de él, falta de seguridad y de preocupación por la calidad de vida del empleado.

**Estrés en el trabajo.** El estrés se refiere al conjunto de reacciones físicas, químicas y mentales de una persona que se derivan de estímulos o elementos de tensión que están presentes en el entorno. (Chiavenato, 2009)

Si el estrés no es controlado a tiempo se convierte en un problema muy grande, que a la larga termina afectando a la calidad y al volumen del trabajo; pero en niveles moderados, el estrés sí puede ser un referente para ganar productividad, esto debido a que algunos empleados

trabajan mejor bajo presión, pero es obvio que no hay que someterlos a niveles extremos de estrés.

Algunos de los métodos para tener este factor controlado son: fomentar relaciones constructivas y colaborativas entre los empleados, empezar un programa de reconocimiento y motivación, no manejar un liderazgo autoritario, delegar oportunamente las tareas a realizar; de este modo existirá, comunicación, empatía, motivación y seguramente un ambiente libre presiones excesivas.

***Seguridad en el trabajo.*** La seguridad en el trabajo se conceptualiza como un conjunto de procedimientos y recursos técnicos aplicados a la eficaz prevención y protección frente a los accidentes. (Cortés, 2007). La seguridad en el trabajo incluye tres áreas básicas de actividad: la prevención de accidentes, la prevención de incendios, y la prevención de robos. (Chiavenato, 2009)

En conclusión, la seguridad en el trabajo es un conjunto de medidas que se preocupan por el estado médico, psicológico y técnico del empleado, es totalmente recomendable implementar un programa de seguridad, pero para ello es necesario manejar datos estadísticos que ayuden a determinar las principales fuentes de inseguridad en el interior de la empresa.

Cabe mencionar que de los aspectos que influyen en el comportamiento de los individuos dentro de las organizaciones que hemos referido en los apartados precedentes, a saber, ingreso de personal, evaluación del personal, compensación laboral, desarrollo del personal y retención del personal se plantean, en el presente trabajo, una serie de indicadores que permiten establecer y mejorar la gestión de Recursos Humanos docentes de la Universidad Nacional Federico Villareal en la escuela de posgrado especialmente.

#### **2.4. Inteligencia emocional**

El término Inteligencia Emocional (IE) aparece en la literatura de la Psicología, en inteligencia emocional, imaginación, cognición y personalidad, Salovey & Mayer (1993), sin embargo, fue con la publicación en la inteligencia emocional de Goleman, (1995) que el concepto se difundió rápidamente.

De la misma manera, el mismo autor Goleman (1999), indica que la IE se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones.

Como plantea Goleman (1999), existen aptitudes emocionales, o capacidades aprendidas que dependen de la IE, las cuales son fundamentales para un desempeño laboral sobresaliente. Las aptitudes que se necesitan para el éxito pueden cambiar a medida que se asciende en la escala laboral. En las organizaciones más grandes los líderes necesitan un mayor desarrollo de éstas que los trabajadores de menor rango.

Goleman (1995), entiende la emoción como “un sentimiento que afecta a los propios pensamientos, estados psicológicos, estados biológicos y voluntad de acción”; es así como la IE puede entenderse en función de poder ponderar eficientemente las emociones para un desenvolvimiento superior en organizaciones que operan con la gente.

La IE es un método que permite tomar conciencia de las emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones, acentuar la capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social para lograr el desarrollo y crecimiento personales (Franklin, 2014).

Es una capacidad personal que consiste en comprender las emociones propias y ajenas (de las personas con las que se convive), según (Goleman, 2016), en la actualidad la IE es más valorada e importante que el cociente intelectual, esto debido a que si un empleado no comprende sus emociones no las puede controlar y de este modo se genera un caos interno lo que le impide aplicar de manera correcta su conocimiento intelectual.

Según Goleman (1999), la IE no viene determinada por los genes, ni se desarrolla sólo en la infancia. Ella parece ser, en gran parte, aprendida y continúa desarrollándose a medida que avanzamos por la vida y aprendemos de nuestras experiencias: nuestra aptitud, en ese sentido, puede continuar creciendo, lo cual la diferencia notablemente del Coeficiente Intelectual (CI) que cambia muy poco después de la adolescencia.

Los estudios que se han realizado en Inteligencia Emocional en el curso de los años parecen demostrar que las personas pueden mejorar cada vez más esa aptitud, a medida que adquieren destrezas para manejar sus propias emociones e impulsos. La inteligencia emocional se forma a partir de la cohesión y equilibrio adecuado de las relaciones intra e interpersonales que posea un individuo. De acuerdo a lo planteado por el autor existen dos tipos de inteligencia emocional las cuales se definen a continuación:

### ***2.4.1. Inteligencia intrapersonal***

La persona que posea esta inteligencia es capaz de entender sus pensamientos y emociones de tal modo tiene mayor bienestar y estabilidad emocional. La Inteligencia Intrapersonal entendida de la siguiente manera: el conocimiento de los aspectos internos de una persona: el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos, la capacidad de efectuar discriminaciones.

- Autoconocimiento emocional: La falta de habilidad para reconocer los propios sentimientos deja a las personas a merced de sus emociones.
- Control Emocional: habilidad en el manejo de los propios sentimientos.
- Automotivación: dirección a las emociones para mantenerse en un estado de búsqueda permanente, mantener la mente creativa y encontrar soluciones.

### ***2.4.2. Inteligencia interpersonal***

Es la habilidad de discernir las emociones y las intenciones de los demás, de este modo permite entender, empatizar y comunicarse apropiadamente con la sociedad que habitualmente se convive. Es la habilidad de entender a otras personas, lo que las motiva, cómo trabajan y cómo trabajar cooperativamente con ellas. Tienen cuatro aspectos principales:

Organización de grupos: Habilidad esencial del liderazgo que involucra la iniciativa y la coordinación de esfuerzos de un grupo.

Negociación de Soluciones: Manejar el papel del mediador, previniendo y resolviendo conflictos.

Empatía: Sintonía Personal: Capacidad de identificar y entender los deseos y sentimientos de los demás y responder (reaccionar) en forma apropiada para canalizarlos en pro del interés común.

Sensibilidad Social: Capacidad de detectar e identificar sentimientos y motivos de las personas.

## **2.5. Definición de términos básicos**

**Gestión:** es la capacidad que posee una empresa para lograr, con mucha rapidez, importantes resultados operativos que la coloquen en posición de alcanzar el éxito tanto a corto como a medio y largo plazo.

**Inteligencia:** Facultad de la mente que permite aprender, entender, razonar, tomar decisiones y formarse una idea determinada de la realidad.

**Emoción:** se trata de una visible manifestación del organismo a través de diversos cambios fisiológicos y mentales que generan un impulso hacia una conducta determinada.

**Docente:** El docente o profesor es la persona que imparte conocimientos enmarcados en una determinada ciencia o arte.

**Desempeño:** Desempeño es el acto y la consecuencia de desempeñar: cumplir una obligación, realizar una actividad, dedicarse a una tarea. Esta acción también puede vincularse a la representación de un papel.

### III. Método

#### 3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación, es cuantitativo. La metodología cuantitativa de acuerdo con Tamayo (2007), consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio. Además, es descriptivo, exploratorio y correlacional porque pretende determinar la relación entre la gestión de recursos humanos e inteligencia emocional de los docentes de la de la Escuela Universitaria de Posgrado de la Universidad Nacional Federico Villareal. El diseño de la investigación, para este trabajo es no experimental y transversal ya que se realizó sin manipular voluntariamente las variables; además, la recolección de datos se adaptó en un momento único.

#### 3.2. Población y muestra

Tamayo y Tamayo (2013), define la población como en conjunto de personas involucradas en el fenómeno a estudiar, y que poseen unas características comunes. Se puede decir entonces, relacionando con el concepto anterior que la población es el conjunto de todas las personas u objetos que guardan características comunes actúa en un estudio en el lapso previsto. La población para este estudio estuvo constituida por 279 docentes adscritos a la Universidad Nacional Federico Villareal en la Escuela de Posgrado específicamente. Como se especifica en la siguiente tabla:

**Tabla 1**

*Docentes de posgrado de la universidad Nacional Federico Villareal*

FACULTADES	N° de docentes	Grado	
		Doctor	Maestro
Ciencias de la empresa	77	49	28
Humanidades y ciencias sociales	22	13	9
Derecho y Ciencias Políticas	94	67	27
Ingeniería, Arquitectura y Ciencias Básicas	22	9	13
Ciencias de la Salud	64	43	21
<b>5 Facultades</b>	<b>279</b>	<b>181</b>	<b>98</b>

Fuente: Web UNFV. Período Académico 2019-I. Plana Docente Posgrado.

Para Arias (2012), la muestra es un sub conjunto con características similares a la población que resulta representativo y finito que se extrae de esta. En este sentido, una muestra representativa es la que por su tamaño y particularidades análogas a las del conjunto, permite hacer deducciones o sistematizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido.

Los docentes de plana del periodo Período Académico 2019-I son los considerados para tomar como muestra, quienes fueron escogidos al azar para lo cual se aplicó un muestreo. La fórmula que se utilizó para determinar el tamaño muestra es la fórmula aleatoria simple para población finita cuyo resultado señaló 162 personas.

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

Dónde: n = tamaño de la muestra a ser determinado

N = población

z = nivel de confianza 95% = 1.96

p = probabilidad de éxito = 0.5

q = probabilidad de fracaso = 0.5

d = precisión 5%

$$n = \frac{279 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2 \times (279-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{367.833}{1.9154}$$

**n = 162 personas**

### 3.3. Operacionalización de las variables

#### *Variable Independiente*

Gestión de recursos humanos

Definición Conceptual: Para Chiavenato (2000), la gestión de recursos humanos se define como el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto al manejo de las personas o los recursos humanos.

Definición Operacional: Compendio de actividades que ponen en funcionamiento, desarrollan y movilizan a las personas dotadas de conocimientos, habilidades y competencias de las cuales una organización necesita para lograr sus objetivos.

### ***Variable dependiente***

Inteligencia emocional de los docentes

Definición Conceptual: Para Goleman (1999), la IE es la capacidad de discernir y responder apropiadamente a los estados de ánimo, temperamentos, motivaciones y deseos de las demás personas.

Definición Operacional: Esta será percibida a través de la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones, así como la información, conexión e influencia y manejo de las relaciones interpersonales

**Tabla 2***Operalización de las variables*

<b>Título:</b> Gestión de recursos humanos e inteligencia emocional en la Universidad Nacional Federico Villareal					
<b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos e inteligencia emocional de los docentes de la de la Escuela Universitaria de Posgrado de la Universidad Nacional Federico Villareal					
<b>Variables</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas e Instrumentos</b>
<b>GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b>	Se define como el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto al manejo de las personas o los recursos humanos.	Compendio de actividades que ponen en funcionamiento, desarrollan y movilizan a las personas dotadas de conocimientos, habilidades y competencias de las cuales una organización necesita para lograr sus objetivos.	Ingreso de personal	-Reclutamiento -Inducción -Selección del personal	- Encuesta -Cuestionario -Escala tipo Likert Opciones de respuesta: -Siempre -Casi siempre -A veces - Nunca
			Evaluación del personal	-Desempeño -Evaluación laboral	
			Compensación laboral	-Remuneraciones -Programas de incentivo	
			Desarrollo del personal	-Capacitación -Desarrollo de personas	
<b>INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS DOCENTES</b>	Se define como la capacidad de discernir y responder apropiadamente a los estados de ánimo, temperamentos, motivaciones y deseos de las demás personas.	Esta será percibida a través de la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones, así como la información, conexión e influencia y manejo de las relaciones interpersonales.	Personal	-Autonocimiento -Autocontrol -Automotivación	-Test TMMS-24
			Interpersonal	-Empatía -Habilidades Sociales	-Auto-cuestionario TECA

Fuente: elaboración propia (2019)

### 3.4. Instrumentos

Para Arias (2012), el instrumento de recolección de datos es cualquier recurso utilizado por el investigador para estar cerca de la acción a estudiar y tomar de ellos la noticia de interés. Para efecto de esta investigación se utilizó el cuestionario, que es un instrumento que forma parte de la encuesta y se fundamenta en una serie de interrogantes que expresen la apreciación que tienen sobre el objetivo los participantes (muestra).

Del mismo modo, se utilizó la escala de Likert, dirigido a los directivos y docentes de la de Posgrado de la Universidad Federico Villareal, por ser un cuestionario que presenta un conjunto de preguntas que tienen una estructura de ítems o proposiciones utilizados para medir las características de las variables. A su vez, se aplicó el cuestionario TMMS-24, y el TECA para medir la variable inteligencia emocional de los docentes en el escenario de estudio.

#### *Instrumento para medir la variable:*

- a. **Gestión del Recurso Humano.** Escala de Likert, compuesta por 12 ítems, con opciones de respuesta –(1) Totalmente en Desacuerdo, (2) En Desacuerdo, (3) Neutral, (4) De Acuerdo, (5) Totalmente de Acuerdo.
- b. **Instrumentos para medir Inteligencia emocional (IE).** Auto-informe TMMS-24.

Para la evaluación de la IE Intrapersonal se usará el TMMS-24. Fernández-Berrocal et al. (2004) de la Facultad de Psicología de la Universidad de Málaga. Es una medida de auto-informe de 24 ítems, para evaluar las creencias individuales sobre las propias habilidades emocionales del sujeto que lo realiza, pero con un tiempo de administración más reducido. Se ha usado para la evaluación de la IE Intrapersonal. Contiene tres dimensiones claves con 8 ítems cada una de ellas: Atención, Claridad y Reparación Emocional.

El cuestionario TMMS-24 se contesta en función del grado de acuerdo para cada ítem, a modo de escala Likert con puntuaciones desde 1= Nada de acuerdo hasta 5= Totalmente de acuerdo. El diseño del cuestionario determina que sus propiedades psicométricas muestran su validez y fiabilidad clara. Fernández-Berrocal et al. (2004) han determinado que la consistencia interna de las subescalas es alta. Todos los coeficientes Alfa de Cronbach están sobre 0,85 para los tres subfactores (Atención, Claridad y Reparación).

Auto-cuestionario TECA

Al auto-cuestionario TECA que se ha empleado en el estudio considerándose cuatro factores del cuestionario TECA, tal como los definen sus autores: a) Adopción de perspectivas (AP), b) Comprensión Emocional (CE), c) Estrés Empático (EE), d) Alegría Empática (AE):

### **3.5. Procedimientos**

Para darle cumplimiento a la investigación, se trabajó con las siguientes fases:

Fase I: Identificación del Problema

Fase II: Revisión bibliográfica del marco teórico de las variables.

Fase III: Elección de la muestra poblacional.

Fase IV: Elaboración del instrumento necesario para el levantamiento de información, se someterán a la validación por parte de los expertos seleccionados.

Fase V: Análisis de los Resultados: Después de aplicado los instrumentos, se efectuará el análisis e interpretación de la información obtenida.

### **3.6. Análisis de datos**

En esta investigación se utilizó el método de análisis cuantitativo, a fin de realizar el análisis estadístico inferencial con respecto a las hipótesis planteadas. Para ello, se consideraron los datos obtenidos de cada una de las variables y para luego hacer uso de la estadística y realizar inferencias que permitan probar las hipótesis. El estadístico conveniente para ejecutar dichas inferencias se determinó una vez encontrado el tipo de distribución muestral de los datos recolectados.

Los datos recogidos fueron sometidos a diferentes transformaciones previas mediante hojas de cálculo Excel. Respecto a las variables que miden los factores de la IE Intrapersonal, se especifican los niveles establecidos para el cuestionario TMMS-24 y TECA.

### **3.7. Consideraciones éticas**

Se consideró el anonimato de los nombres de los docentes involucrados en la encuestas y test realizados para recabar información útil acerca del tema en estudio.

## IV. Resultados

En este apartado se exponen los resultados obtenidos a las actividades planteadas en los objetivos específicos. En el caso de la presente investigación, para recolectar los datos que se presentarán a continuación, se aplicaron 3 instrumentos, que serán presentados por partes, para facilitar su comprensión:

### 4.1. Resultados del cuestionario.

**Tabla 3**

*Variable: gestión de recursos humanos*

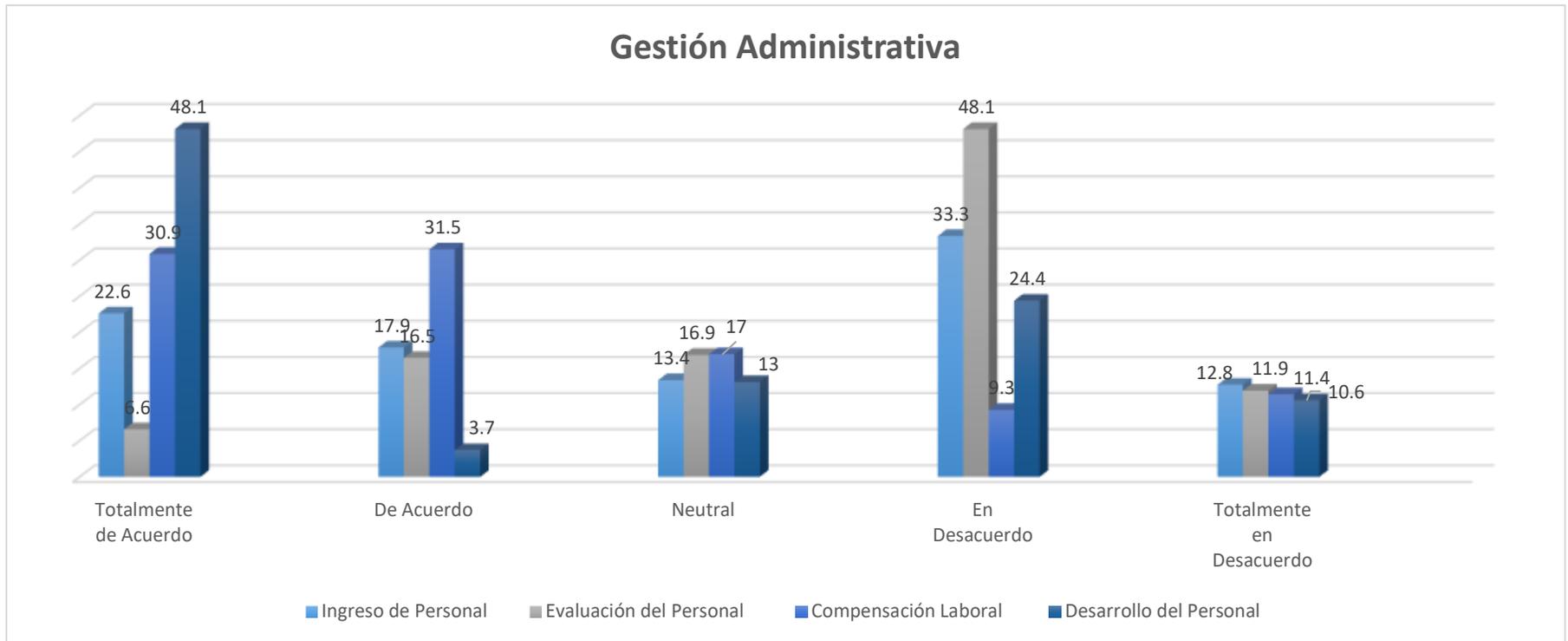
Dimensión: Ingreso de Personal	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Neutral		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Indicadores: Reclutamiento, Inducción, Selección.										
1. ¿Usted Considera que la Universidad maneja adecuadamente los procesos de reclutamiento de personal docente?	100	62%	40	25%	10	6%	12	7%	0	0%
2. ¿Cree usted que la universidad familiariza a los docentes nuevos con el puesto, la unidad de trabajo y la organización?	10	6%	12	7%	40	25%	70	43%	30	19%
3. ¿Usted Considera que la Universidad aplica el procedimiento y parámetros necesarios para cubrir una vacante?	0	0%	35	21.6%	15	9.3%	80	49.4%	32	19.8%
<b>Total del Indicador:</b>	36.7	23%	29	18%	21.7	13%	54	33%	20.7	13%
Dimensión: Evaluación del Personal										
Indicadores: Desempeño, Evaluación laboral										
4. ¿Usted Considera que la universidad maneja un modelo de gestión del recurso humano especificando las funciones a desempeñar por los docentes?	10	6%	30	19%	30	19%	92	57%	0	0%
5. ¿Cree usted que la universidad tiene una sistema de evaluación enfocado a identificar debilidades para posteriormente convertirlas en fortalezas?	22	14%	40	25%	40	25%	50	31%	10	6%
6. ¿Usted considera que la universidad tiene una sistema de evaluación donde se realiza una retroalimentación para analizar el desempeño y progreso del docente?	0	0%	10	6%	12	7%	92	57%	48	30%

<b>Total del Indicador:</b>	10.7	6.6%	26.	7	16.5%	27.3	16.9%	78	48.1%	19.3	11.9%
Dimensión: Compensación Laboral											
Indicadores: Remuneraciones, programas de incentivos											
7. ¿Usted considera que la universidad maneja un sistema de salarios homogéneos para los empleados?	30	19%	40	25%	25	15%	30	19%	37	23%	
8. ¿Cree usted que la universidad promueve un reconocimiento adecuado al docente como una acción positiva de motivación e incentivo?	70	43%	62	38%	30	19%	0	0%	0	0%	
<b>Total del Indicador:</b>	50	30.9%	51	31.5%	27.5	17%	15	9.3%	18.5	11.4%	
Dimensión: Desarrollo del Personal											
Indicadores: Capacitación, Desarrollo de personas											
9. ¿Cree que es necesario implementar un programa de capacitaciones, de tal modo que las mismas se realicen con mayor frecuencia?	162	100%	0	0.0%	0	0%	0	0%	0	0%	
10. ¿Para usted, es importante que las relaciones intrapersonales entre docentes, directivos, sean adecuadas?	150	93%	12	7%	0	0%	0	0%	0	0%	
11. ¿Considera que la inteligencia emocional en el empleado es más importante que la inteligencia cognitiva que él tenga?	0	0%	12	7%	40	25%	80	49%	30	19%	
12. ¿Considera usted que la gestión de los recursos humanos se lleva a cabo de manera eficiente?	0	0%	0	0%	45	28%	78	48%	39	24%	
<b>Total del Indicador:</b>	78	48%	6	3.7%	21.3	13%	39.5	24.4%	17.3	10.6%	
			28.								
<b>Total de la Dimensión:</b>	43.8	27.1%	2	17.4%	24.4	15.1%	46.6	28.8%	18.9	11.7%	

(Elaboración Propia 2019)

**Figura 1**

*Variable: gestión de recursos humanos.*



*Figura 1. Variable: gestión de recursos humanos.*

Fuente: Elaboración Propia (2019)

*Análisis:* En la tabla 3, se pueden observar los resultados obtenidos luego de indagar acerca de la variable gestión de recursos humanos. En la misma, se pueden observar las dimensiones e indicadores evaluados, así como también los ítems y la frecuencia con la que se seleccionaron las diferentes opciones de respuesta, con el porcentaje que cada una representa. Por otro lado, en la figura 1, se pueden visualizar de manera más clara y sencilla dichos resultados, donde se puede observar que el 27,1% de los encuestados respondieron en la opción totalmente de acuerdo con lo planteado en los ítems, por su parte el 17,4% dijo estar de acuerdo, el 15,1% se mostró neutral; por otro lado, el 28,8% manifestó encontrarse en desacuerdo, y el 11.7% dijo estar totalmente en desacuerdo.

#### 4.2. Resultados del cuestionario TMMS-24.

El TMMS-24, se aplicó para medir la variable inteligencia emocional, dicho cuestionario mide tres dimensiones. La dimensión de atención emocional hace referencia al grado en el cual las personas prestan atención a sus sentimientos y emociones. La segunda dimensión es claridad emocional, la cual se refiere a cómo los individuos perciben sus emociones. Por último, la tercera, denominada reparación emocional indica la creencia que el sujeto posee sobre su capacidad para interrumpir y regular los estados emocionales negativos y poder prolongar los positivos. Ahora bien, a continuación, se presentarán los resultados obtenidos luego de aplicar el TMMS-24 a la población de estudio.

**Tabla 4**

*Variable inteligencia emocional*

	Bajo		Medio (Adecuado)		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Atención	29	17.9%	113	69.8%	20	12.3%
Claridad	43	26.5%	101	62.3%	18	11.1%
Reparación	26	16%	115	71%	21	13%
<b>GENERAL</b>	<b>32</b>	<b>20%</b>	<b>110</b>	<b>68%</b>	<b>20</b>	<b>12%</b>

Fuente: Elaboración Propia (2019)

**Figura 2**

*Porcentajes de individuos por categoría en la dimensión atención del TMMS-24*



Fuente: Elaboración Propia (2019)

**Figura 3**

*Porcentaje de individuos por categoría en la dimensión claridad de TMMS-24*



Fuente: Elaboración Propia (2019)

**Figura 4**

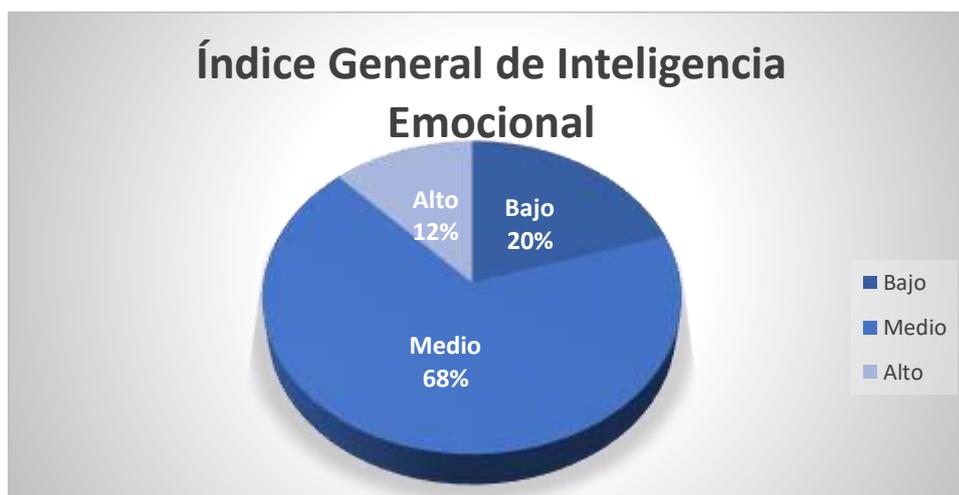
*Porcentaje de individuos por categoría en la dimensión reparación del TMMS-24*



Fuente: Elaboración Propia (2019)

**Figura 5**

*Índice general de inteligencia emocional*



Fuente: Elaboración Propia (2019)

*Análisis:* Luego de realizar el TMMS-24, se pudo obtener los resultados plasmados en la tabla 4, donde se puede observar las 3 dimensiones que mide dicho cuestionario, donde la población de estudio obtuvo de manera general lo siguiente: el 20% se encontró en un nivel bajo de inteligencia emocional, el 68% en un nivel medio que se considera adecuado, mientras que un 12% tiene un nivel alto. En las figuras 2, 3 y 4 se puede observar de manera detallada

los resultados de cada dimensión por separado, y luego en la figura 5 el resultado de manera general.

#### 4.3. Resultados del cuestionario TECA.

TECA es una medida global de la empatía, que cuenta con 4 escalas que miden capacidades más específicas. Ello permite obtener una puntuación total y cuatro puntuaciones específicas, una para cada escala, que son: Adopción de perspectivas (AP) y Comprensión emocional (CE), que se encuentra en la dimensión cognitiva. Por otro lado, la dimensión afectiva que engloba las escalas que se han llamado Estrés empático (EE) y Alegría empática (AE).

Luego de aplicar el test a la población de estudio conformada por 162 sujetos, Tras seguir las normas de corrección de la prueba y obtener las puntuaciones directas se halló el percentil correspondiente, con arreglo a la tabla del manual que incluye los baremos (López, Fernández y Abad 2008). En general, un perfil óptimo es el que tanto a nivel global como a nivel de las escalas se sitúa entre los percentiles 7 y 93. Al realizar dicho Test, se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 5**

*Resultado del test TECA, en escalas.*

Escala	Niveles	f	%
Adopción de perspectivas	Bajo	8	5%
	Medio	66	41%
	Alto	88	54%
Comprensión Emocional	Bajo	28	17%
	Medio	66	41%
	Alto	68	42%
Estrés Empático	Bajo	10	6%
	Medio	101	62%
	Alto	51	31%
Alegría Empática	Bajo	30	19%
	Medio	59	36%
	Alto	73	45%
General	Bajo	19	12%
	Medio	73	45%
	Alto	70	43%

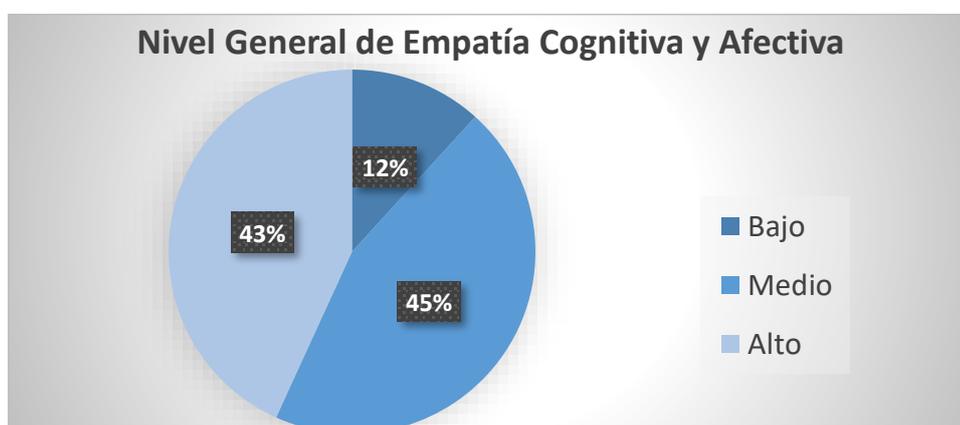
Fuente: Elaboración Propia (2019)

*Análisis:* En la tabla 5, se puede observar los resultados obtenidos luego de aplicar el test TECA a la población de estudio, en dicha tabla se colocaron los datos divididos en las 4 escalas que mide el test, donde se puede visualizar que, en la escala adopción de perspectivas, que se refiere a la capacidad de una persona de ponerse en el lugar de otra persona. La mayoría de los sujetos se ubican en el nivel alto con un 54%. A su vez, un 41% se encontró en un nivel medio, y un 5% en un nivel bajo. Por otro lado, en la escala de comprensión emocional, la cual se puede definir como la capacidad de comprender los estados de ánimo, las intenciones y las impresiones de otros, sin vivirla; se puede vislumbrar que la mayoría de los sujetos se ubican en el nivel alto con un 42%, mientras que el 41% de los encuestados obtuvo un nivel medio y el 28% un nivel bajo. Ahora bien, en la escala de estrés empático, la cual hace referencia a la capacidad de compartir emociones negativas de un tercero y lograr una sintonía con ellas, aunque sin sentir dichas emociones. La mayoría de la población de estudio se ubicó en el nivel medio con un 62%, el 31% se encuentra en un nivel alto, y el 6% en un nivel bajo.

En la escala de alegría empática, que se define como esa capacidad de comprender las emociones positivas de las otras personas, teniendo la posibilidad de alegrarse con acontecimientos positivos de las personas al su alrededor; en ésta, la mayoría de los sujetos se ubican en el nivel alto con un 45%, mientras que un 36% se ubica en el nivel medio, y el 19% en un nivel bajo. Tomando en consideración lo anterior, se puede observar que, la población de manera general, tiene un nivel de empatía medio con un porcentaje de 45%, mientras que el 43% tiene un nivel alto, y el 12% bajo.

### Figura 6

*Nivel general de empatía cognitiva y afectiva*



Fuente: Elaboración Propia (2019)

**Tabla 6***Correlación entre gestión de los recursos humanos y la inteligencia emocional*

<b>Correlaciones</b>			VI	VD
Rho de Spearman	I	Coeficiente de correlación	1,000	,769
		Sig. (bilateral)	.	,015
		N	162	162
	D	Coeficiente de correlación	,769	1,000
		Sig. (bilateral)	,015	.
		N	162	162

*Análisis:* Como se puede observar en la Tabla 6, el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman con respecto a la gestión de recursos humanos y la inteligencia emocional es 0.769 y el nivel de significancia bilateral se encuentra en 0.015, la misma que se ubica por debajo de p-valor de 0.05%, por lo que de acuerdo al nivel de alfa se determina que existe correlación significativa entre las variables en estudio.

## V. Discusión de resultados

Luego de obtener los resultados de los diversos instrumentos de recolección que fueron utilizados en la presente investigación, se tiene que:

Puedo establecerse la correlación existente entre las variables gestión de recursos humanos y la inteligencia emocional, mediante la correlación de Rho Spearman, obteniendo un resultado de 0.769 y el nivel de significancia bilateral se encuentra en 0.015, la misma que se ubica por debajo de p-valor de 0.05%, por lo que de acuerdo al nivel de alfa se determina que existe correlación significativa entre las variables en estudio. Tomando en cuenta estos resultados, podemos decir que se ACEPTA la hipótesis general, que establece que existe relación entre la gestión de recursos humanos e inteligencia emocional de los docentes en la EUPUNFV.

Por otro lado, en la tabla 3, se encuentran plasmados los resultados de la aplicación del primer instrumento, que es una encuesta, tipo cuestionario estructurado, con una escala de Likert, en la misma están contenidos los ítems que permiten medir la variable independiente que es gestión de recursos humanos, donde el 27,1% de los encuestados respondieron en la opción totalmente de acuerdo con lo planteado en los ítems, por su parte el 17,4% dijo estar de acuerdo, el 15,1% se mostró neutral; por otro lado, el 28,8% manifestó encontrarse en desacuerdo, y el 11.7% dijo estar totalmente en desacuerdo.

En este sentido, cabe destacar que, la mayoría de los docentes, en este caso un 57% opina que en la universidad no se maneja un modelo de gestión del recurso humano especificando las funciones a desempeñar por los docentes, y que no hay un sistema de evaluación enfocado a identificar debilidades para posteriormente convertirlas en fortalezas. Por otro lado, opinan, en su mayoría, que no se aplican los procedimientos y parámetros necesarios para cubrir una vacante.

Aunado a lo anterior, se les preguntó si consideraban que el sistema de salarios es homogéneo, a lo que se recibieron respuestas diversas, un 19% dijo estar totalmente de acuerdo, el 25% de acuerdo, un 15% adoptó una posición neutral, el 19% dijo estar en desacuerdo y el 23% dijo estar totalmente en desacuerdo. A su vez, el 100% de la población encuestada opina que es necesario que se implementen programas de capacitaciones, y que sean realizadas con frecuencia, además, consideran muy importante las relaciones intrapersonales entre docentes, directivos, sean llevadas de manera adecuada. Teniendo en

cuenta las respuestas, se puede decir que el nivel de percepción que tienen los docentes en cuanto a la gestión de los recursos humanos es bajo, por lo que se puede decir que se ACEPTA la hipótesis específica N° 2.

Otra de las preguntas realizadas en dicha encuesta, fue si consideraban que la gestión de recursos humanos se lleva a cabo de manera eficiente, a lo que la mayoría respondió estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, por lo que podemos decir que se ACEPTA la hipótesis específica N° 1 que establece que la gestión de recursos humanos se lleva a cabo de manera poco eficiente en la EUPUNFV.

Ahora bien, se realizaron 2 test que permitieron medir la variable dependiente inteligencia emocional, estos fueron el TMMS-24 que consta de 24 ítems o preguntas, y el cuestionario TECA, que contiene 33 preguntas, dichos test buscan medir las dimensiones de inteligencia personal e interpersonal. Luego de aplicarlos, se obtuvieron los siguientes resultados de manera general:

En cuanto al TMMS-24, se obtuvo que el 20% de los docentes tiene una inteligencia emocional baja, por su parte la mayoría, es decir, el 68% tiene un nivel de inteligencia emocional medio, y un 12% alto.

Por otro lado, se aplicó el cuestionario TECA, el cual evalúa dos dimensiones que son empatía cognitiva que a su vez incluye las escalas: adopción de perspectiva u comprensión emocional; y la dimensión empatía afectiva, que mide las escalas estrés empático, y alegría empática; ahora bien, cabe destacar que una persona que ejerza el cargo de docente, debe tener una empatía cognitiva alta, puesto que esto ayuda a que sean capaces de ponerse en el lugar de sus alumnos y comprenderlos para facilitar la comunicación con éstos. A su vez, su nivel de empatía, debe estar en los rangos medios y bajo, puesto que estar en un nivel alto, indicaría una tendencia a implicarse mucho en las emociones de los demás, lo que no resultaría indicado en ciertas situaciones.

Los resultados obtenidos se pueden observar en la figura 6, que establece que la mayoría de los docentes tiene un nivel medio de empatía afectiva y cognitiva, con un 45%, mientras que un 43% tiene un nivel alto, y un 12% un nivel bajo.

Al analizar los datos obtenidos, las tablas y figuras estadísticas, se puede afirmar que el nivel de inteligencia emocional de los docentes en la Escuela Universitaria de Posgrado de

la Universidad Nacional Federico Villarreal es medio, con esto, se ACEPTA la hipótesis específica N° 3.

## VI. Conclusiones

- A. Una vez procesados y analizados los resultados obtenidos en el presente trabajo investigativo, donde se pudo corroborar las hipótesis y cumplir con los objetivos planteados, se pudo concluir que:
- B. La incidencia de la inteligencia emocional no se ve limitado sólo al mayor rendimiento obtenido en la Universidad, sino que su influencia se extiende hacia la satisfacción de los docentes en su trabajo, a una mejor orientación al cambio y al fortalecimiento del compromiso con la institución. Es por ello, que tiene un alto impacto en los logros tanto personales como profesionales de un individuo, por esta razón, este constructo se ha convertido en un tópico que causa interés dentro del área de recursos humanos y de dirección de empresas.
- C. Se pudo determinar que existe una correlación entre la inteligencia emocional y la gestión de recursos humanos, debiendo esta fortalecerse, aplicando mecanismos que permitan que los docentes refuercen su compromiso con la Universidad. De igual forma se considera relevante la aplicación de indicadores estandarizados para la gestión de los recursos humanos, que aborde temas de ineficiencia, ineficacia del personal, para idear propuestas estratégicas para restituir estas circunstancias, aplicando políticas relacionadas con el recurso docente de la institución universitaria.
- D. Por otro lado, se ha demostrado mediante el presente estudio la importancia de la Inteligencia Emocional y cómo influye de manera positiva en el desarrollo personal de los docentes y en la optimización de las actividades que realizan. Se puede afirmar que, el manejo adecuado de la autorregulación emocional, brinda la capacidad de actuar con la energía correcta en situaciones que no sean favorables en su trabajo. Por lo que el personal de recurso humano debe incluir en sus diferentes programas de capacitación para los docentes, temas vinculados con IE, como aporte a la formación de profesionales.

## **VII. Recomendaciones**

- A. La gerencia en educación superior debe hacerse participativa y trabajar en función de la búsqueda de una gestión de recursos humanos (docentes) innovadora que logre el perfeccionamiento de todas las potencialidades actitudinales y procedimentales para satisfacer las necesidades del entorno.
- B. Se recomienda motivar mediante promociones y premiaciones a los trabajadores según el personal de recursos humanos de la Escuela Universitaria de Posgrado de la Universidad Nacional Federico Villarreal, al buen desempeño laboral que permita elevar sus niveles.
- C. Se recomienda optimizar el desenvolvimiento correcto del trabajador en su ambiente laboral implementando un programa de inteligencia emocional que les va permitir un manejo de técnicas para ganar seguridad y confianza en su comportamiento frente a los demás y sobre todo los talleres de trabajo en equipo.
- D. En cuanto a la gestión de recursos humanos, desarrollar un programa de motivación basado en incentivos simbólicos y económicos en función a metas alcanzables, los cuales contribuirán a mejorar el desempeño laboral de los docentes.

## VIII. Referencias

- Aguilar, J. (2012). *Prácticas de gestión del talento humano en empresas del Valle del Cauca. Global Conference on Business y Finance Proceedings*: <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxi/docs/3.07.pdf>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de Investigación*. Episteme.
- Bartra, B. 2006. *Antropología del cerebro. La conciencia y los sistemas simbólicos*. Valencia: Pre-textos:  
[https://www.researchgate.net/publication/39495438\\_Roger\\_Bartra\\_2006\\_Antropologia\\_del\\_cerebro\\_La\\_conciencia\\_y\\_los\\_sistemas\\_simbolicos\\_Valencia\\_Pre-textos](https://www.researchgate.net/publication/39495438_Roger_Bartra_2006_Antropologia_del_cerebro_La_conciencia_y_los_sistemas_simbolicos_Valencia_Pre-textos)
- Castillo, L. (2006). Indicadores de gestión en el área de gestión humana y su importancia en las organizaciones. *El Ágora USB*, 6(1), pp. 19-28.:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8809/Santa%20Mar%C3%ADa\\_CFB.pdf?sequence=6&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8809/Santa%20Mar%C3%ADa_CFB.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Cortés, J. M. (2007). Seguridad e Higiene del Trabajo. Técnicas de prevención de Riesgos Laborales. TÉBAR, S.L.
- Chávez, L. (2018). *Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – Lima, 2017*. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejos. [file:///C:/Users/User/Desktop/GESTION%20DE%20RHH/Chavez\\_CLA.pdf](file:///C:/Users/User/Desktop/GESTION%20DE%20RHH/Chavez_CLA.pdf)
- Chiavenato (2000). *Metodología de la Investigación*. Editorial Altos
- Chiavetano, I (1993). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Altos.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Elsevier Editora Ltda.
- Dessler, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. Pearson Educación.
- Extremera, N. y Fernández, B. (2004). *El uso de las medidas de habilidad en el ámbito de la inteligencia emocional ventajas e inconvenientes con respecto a las medidas de auto-informe*: <https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N80-3.pdf>
- Fernández, J. (2005). *Gestión por competencias, un modelo estratégico para la dirección de recursos humanos*. Prentice Hall.
- Férreo, M. (2016). *Impacto del programa PIEI en los niveles de inteligencia emocional de supervisores de equipos de trabajo y en el desempleo laboral de su equipo en un centro de llamadas*. [Tesis Doctoral]. Universidad Complutense de Madrid. <https://eprints.ucm.es/37674/1/T37216.pdf>
- Franklin, E. (2014). *Organización de empresas*. McGraw WHill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

- Goleman, D. (1995). *La inteligencia Emocional. Por qué es más importante que el cociente intelectual*. Javier Vergara.
- Goleman, D. (1999). *La Inteligencia Emocional en la Empresa*. Argentina
- Goleman, D. (2016). *Inteligencia Emocional*. Bantam Books.
- Mondelo, P., Gragori, E., & Barrau, P. (1999). *Ergonomía I Fundamentos*. Edicions de la Univerisidad Politécnica de Catalunya, SL.
- Mondy, R. y Noe, M. (2005). *Administración de recursos humanos*. (9ª ed.). Pearson Prentice Hall.
- Muñoz, M. (2017). *Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima, 2016*. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejos: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6674/Mu%C3%B1oz\\_AME.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6674/Mu%C3%B1oz_AME.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Palmer, B., Gardner, L. y Stough, C. (2003). *Measuring emotional intelligence in the workplace with the Swinburne University Emotional Intelligence Test*. Published in the Proceedings of the First International Conference on Contemporary Management (ICCM): Emotional Intelligence in Organizations: <https://www.grin.com/document/423901>
- Poveda E. (2017). “*Modelo de gestión de talento humano basado en inteligencia emocional para la Empresa Compuequip-Dos*”. [Tesis de Grado] Pontificia Universidad Católica del Ecuador Ambato: <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1946/1/76444.pdf>.
- Rajeli, S. (2005). *Inteligencia Emocional*. Perspectivas y aplicaciones ocupacionales. Universidad ESAN.
- Requena, D. (2019). *Inteligencia emocional y síndrome de burnout en trabajadores del centro de salud San Juan de Miraflores*. [Tesis de Pregrado]. Universidad Nacional Federico Villarreal. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3005>
- Restrepo, F. (2009). *Instrumentos para auditar la gestión del talento humano: Una propuesta de competitividad y productividad*. Capítulo de memoria, presentado en la XLIV Asamblea del Consejo Latinoamericano de Facultades de Administración. [http://www.ascolfa.edu.co/memorias/MemoriasCladea2009/upac01\\_submission\\_452.pdf](http://www.ascolfa.edu.co/memorias/MemoriasCladea2009/upac01_submission_452.pdf)[http://www.ascolfa.edu.co/memorias/MemoriasCladea2009/upac01\\_submission\\_452.pdf](http://www.ascolfa.edu.co/memorias/MemoriasCladea2009/upac01_submission_452.pdf)
- Robbins, S., & Decenzo, D. (2008). *Supervisión*. Pearson Educación.
- Rojas, R. & Vílchez, S. (2018). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús – Lima* [Tesis de Grado]. Universidad Norbert Wiener:

file:///C:/Users/User/Desktop/GESTION%20DE%20RHH/MAESTRO%20-%20Rojas%20Reyes,%20Ruth%20Rosario.pdf

Salovey, P., y Mayer, J. (1993). *Inteligencia emocional. Imaginación, cognición y personalidad*, 9 (3), 185-211.

Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA (2004). *Caracterización del área de gestión del talento humano en Colombia*.  
<http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/440/1/TESIS%20LINA%20MERCADO-MAYRA%20MORENO.pdf>

Tamayo (2007). *El Proceso de la Investigación científica*. Limusa

Tamayo, & Tamayo, (2013). *El Proceso de la Investigación Científica*. Limusa

Veloso, O. (2015). *El Capital Emocional como base del capital humano de las personas*. [Tesis Doctoral] Santiago de Chile. Universidad Politécnica de Cataluña:<file:///C:/Users/Equipo/Downloads/TOEMV1de1.pdf>

Veras, M., & Cuello, C. (2005). *Prácticas de Gestión Humana en la República Dominicana 2005*. INTEC.

## **IX. Anexos**

## Anexo A: Matriz de Consistencia de la investigación

Título: “Gestión de recursos humanos e inteligencia emocional en la Universidad Nacional Federico Villareal”

Problemas	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES e indicadores	Instrumentos
Problema General	Objetivo general:	Hipótesis general		
¿Cuál es la relación existente entre la gestión de recursos humanos e inteligencia emocional de los docentes de la Escuela Universitaria de Posgrado de la Universidad Nacional Federico Villareal?	Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos e inteligencia emocional de los docentes en la Escuela Universitaria de Posgrado de la Universidad Nacional Federico Villareal.	Existe relación entre la gestión de recursos humanos e inteligencia emocional de los docentes de la Escuela Universitaria de Posgrado la Universidad Nacional Federico Villareal.	<b>V. I. Gestión de recursos humanos</b> <b>Dimensión:</b> Procesos <b>Indicadores:</b> Valoración de los puestos de trabajo. Selección del personal Formación y Desarrollo Medición del desempeño Motivación y retribución	Instrumentos de recolección de datos e informaciones:  Encuestas  Fuentes  Bibliográficas  Técnicas de Observación
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos:</b>	<b>Hipótesis específicas:</b>	<b>V.D. Inteligencia emocional</b> <b>Dimensión:</b> Inteligencia personal. <b>Indicadores:</b> Autoconocimiento Autocontrol Automotivación <b>Dimensión:</b> Inteligencia interpersonal. Empatía Habilidades Sociales	Fuentes Hemerográficas  Análisis de contenido.  TMMS-24  Cuestionario TECA
¿Cómo se lleva a cabo la gestión del recurso humano en la Escuela Universitaria de Posgrado de la Universidad Nacional Federico Villareal?	Describir la gestión del recurso humano en la Escuela Universitaria de Posgrado de la Universidad Nacional Federico Villareal.	La gestión de recursos humanos de la Escuela Universitaria de Posgrado de la Universidad Nacional Federico Villareal se lleva a cabo de manera poco eficiente.		
¿Cuál es el nivel de percepción que tienen los docentes en cuanto a la gestión del recurso humano en la Escuela Universitaria de Posgrado de la Universidad Nacional Federico Villareal?	Identificar el nivel de percepción que tienen los docentes en cuanto a la gestión del recurso humano en la Escuela Universitaria de Posgrado de la Universidad Nacional Federico Villareal.	El nivel de percepción que tienen los docentes en cuanto a la gestión del recurso humano en la Escuela Universitaria de Posgrado de la Universidad Nacional Federico Villareal es bajo.		
¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional que posee el docente de la Escuela Universitaria de Posgrado de la Universidad Nacional Federico Villareal?	Determinar el nivel de inteligencia emocional del personal docente en la Escuela Universitaria de Posgrado de la Universidad Nacional Federico Villareal.	El nivel de inteligencia emocional que posee el docente de la Escuela Universitaria de Posgrado de la Universidad Nacional Federico Villareal es medio.		

Fuente: Elaboración propia

## Anexo B. Instrumentos de Recolección de Datos

**Instrumento 1.** Dirigido al personal directivo del Departamento de Recursos Humanos de la de la Escuela de Posgrado en la Universidad Federico Villareal.

Dirigido al personal docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad Federico Villareal.

Variable: **Gestión de Recursos Humanos**

5	4	3	2	1		
Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Neutral	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo		
<b>Dimensión:</b> Ingreso de Personal				<b>Opciones de Respuesta</b>		
<b>Indicadores:</b> Reclutamiento , Inducción, Selección.						
Nº	Ítems	5	4	3	2	1
1	¿Usted Considera que la Universidad maneja adecuadamente los procesos de reclutamiento de personal docente?					
2	¿Cree usted que la universidad familiariza a los docentes nuevos con el puesto, la unidad de trabajo y la organización?					
3	¿Usted Considera que la Universidad aplica el procedimiento y parámetros necesarios para cubrir una vacante?					
<b>Dimensión:</b> Evaluación del Personal						
<b>Indicadores:</b> Desempeño, Evaluación laboral						
4	¿ Usted Considera que la universidad maneja un modelo de gestión del recurso humano especificando las funciones a desempeñar por los docentes?					
5	¿ Cree usted que la universidad tiene una sistema de evaluación enfocado a identificar debilidades para posteriormente convertirlas en fortalezas?					
6	¿ Usted considera que la universidad tiene una sistema de evaluación donde se realiza una retroalimentación para analizar el desempeño y progreso del docente?					

	<p><b>Dimensión:</b> Compensación Laboral</p> <p><b>Indicadores:</b> Remuneraciones, programas de incentivos</p>					
7	¿Usted considera que la universidad maneja un sistema de salarios homogéneos para los empleados?					
8	¿Cree usted que la universidad promueve un reconocimiento adecuado al docente como una acción positiva de motivación e incentivo?					
	<p><b>Dimensión:</b> Desarrollo del Personal</p> <p><b>Indicadores:</b> Capacitación, Desarrollo de personas</p>					
9	¿Cree que es necesario implementar un programa de capacitaciones, de tal modo que las mismas se realicen con mayor frecuencia?					
10	¿Para usted, es importante que las relaciones intrapersonales entre docentes, directivos, sean adecuadas?					
11	¿Considera que la inteligencia emocional en el empleado es más importante que la inteligencia cognitiva que él tenga?					
12	¿Existen indicadores que midan la Gestión del Recurso Humano en la Universidad?					

## Anexo C: Instrumento 2.

### Auto-cuestionario TMMS-24. Dirigido al personal docente de la Escuela Universitaria de Posgrado de la UNFV.

#### Variable: Inteligencia emocional

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Le atentamente cada frase y decida la frecuencia con la que usted cree que se produce cada una de ellas. Señale con una “X” la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

	1	2	3	4	5			
	Nunca	Raras Veces	Algunas Veces	Con Bastante Frecuencia	Muy Frecuentemente			
N°				1	2	3	4	5
1	Presto mucha atención a los sentimientos							
2	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento							
3	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones							
4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo							
5	Dejo que mi sentimientos afecten a mis pensamientos							
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente							
7	A menudo pienso en mis sentimientos							
8	Presto mucha atención a cómo me siento							
9	Tengo claro mis sentimientos							
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos							
11	Casi siempre se cómo me siento							
12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas							
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones							
14	Siempre puedo decir cómo me siento							
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones							

16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos					
17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista					
18	Aunque me sienta mal, prefiero pensar en cosas agradables					
19	Cuando estoy triste pienso en todos los placeres de la vida					
20	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal					
21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme					
22	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo					
23	Tengo mucha energía cuanto me siento feliz					
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo					

**Anexo D: Instrumento 3.**

Cuestionario TECA. Dirigido al personal docente de la Escuela Universitaria de Posgrado de la UNFV.

**Variable: Inteligencia emocional**

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Le atentamente cada frase y decida la frecuencia con la que usted cree que se produce cada una de ellas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas, ni buenas o malas.

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>				
	<b>Nada de Acuerdo</b>	<b>Algo de Acuerdo</b>	<b>Bastante de Acuerdo</b>	<b>Muy de Acuerdo</b>	<b>Totalmente de Acuerdo</b>				
<b>Nº</b>					<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Me resulta fácil darme cuenta de las intenciones de los que me rodean								
2	Me siento bien si los demás se divierten								
3	No me pongo triste solo porque un amigo lo esté								
4	Si un amigo consigue un trabajo muy deseado, me entusiasmo con él.								
5	Me afectan demasiado los programas de sucesos								
6	Antes de tomar una decisión intento tener en cuenta todos los puntos de vista								
7	Rara vez reconozco cómo se siente una persona con solo mirarla								
8	Me afecta poco escuchar desgracias sobre personas desconocidas								
9	Me hace ilusión ver que un amigo nuevo se encuentra a gusto en nuestro grupo								
10	Me es difícil entender cómo se siente una persona ante una situación que no he vivido								
11	Cuando un amigo se ha portado mal conmigo intento entender sus motivos								

12	Salvo que se trate de algo muy grave, me cuesta llorar con lo que sucede a otro					
13	Reconozco fácilmente cuando alguien está de mal humor					
14	No siempre me doy cuenta cuando la persona que tengo al lado se siente mal					
15	Intento ponerme en el lugar de los demás para saber cómo actuarán					
16	Cuando a alguien le sucede algo bueno siento alegría					
17	Si tengo una opinión formada no presto mucha atención a los argumentos de los demás					
18	A veces sufro más con las desgracias de los demás que ellos mismos					
19	Me siento feliz solo con ver felices a otras personas					
20	Cuando alguien tiene un problema intento imaginarme cómo me sentiría si estuviera en su piel					
21	No siento especial alegría si alguien me cuenta que ha tenido un golpe de suerte					
22	Cuando veo que alguien recibe un regalo no puedo reprimir una sonrisa					
23	No puedo evitar llorar con los testimonios de otras personas desconocidas					
24	Cuando conozco gente nueva me doy cuenta de la impresión que se han llevado de mí					
25	Cuando mis amigos me cuentan que les va bien, no le doy mucha importancia					
26	Encuentro difícil ver las cosas desde el punto de vista de otras personas					
27	Entender cómo se siente otra persona es algo muy fácil para mí					
28	No soy de esas personas que se deprimen con los problemas ajenos					
29	Intento comprender mejor a mis amigos mirando las situaciones desde su perspectiva					
30	Me considero una persona fría porque no me conmuevo fácilmente					

31	Me doy cuenta cuando las personas cercanas a mí están especialmente contentas sin que me hayan contado el motivo					
32	Me resulta difícil ponerme en el lugar de personas con las que no estoy de acuerdo					
33	Me doy cuenta cuando alguien intenta esconder sus verdaderos sentimientos					

## **Anexo E. Validación de Instrumentos**

De acuerdo con Hernández et al. (2012), la validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. En este orden de ideas, Tamayo y Tamayo (1998) considera que validar es determinar cualitativa y/o cuantitativamente un dato. Esta investigación requirió de un tratamiento científico con el fin de obtener un resultado que pudiera ser apreciado por la comunidad científica como tal. En este caso se utilizará la validez de expertos.

Los instrumentos serán aprobados mediante una consulta con expertos, validado por tres profesionales expertos en el área de Recursos Humanos:

Dra. Rosmey Orellana vicuña, Cal. 47160

Mg. César Gonzales Campos, Cal. 66004

Abogado Edgar Acuña Pérez, Cal. 53056.

## Anexo F. Certificado de Validez

### Certificado de Validez de Contenido del instrumento que mide la Variable

**Dependiente:** Gestión de Recursos Humanos

Dimensión: Ingreso de Personal Indicadores: Reclutamiento , Inducción, Selección.		Opciones de Respuesta					
N°	Ítems	RELEVANCIA		PERTINENCIA		CLARIDAD	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Usted Considera que la Universidad maneja adecuadamente los procesos de reclutamiento de personal docente?						
2	¿Cree usted que la universidad familiariza a los docentes nuevos con el puesto, la unidad de trabajo y la organización?						
3	¿Usted Considera que la Universidad aplica el procedimiento y parámetros necesarios para cubrir una vacante?						
<b>Dimensión:</b> Evaluación del Personal <b>Indicadores:</b> Desempeño, Evaluación laboral							
4	¿ Usted Considera que la universidad maneja un modelo de gestión del recurso humano especificando las funciones a desempeñar por los docentes?						
5	¿ Cree usted que la universidad tiene una sistema de evaluación enfocado a identificar debilidades para posteriormente convertirlas en fortalezas?						
6	¿ Usted considera que la universidad tiene una sistema de evaluación donde se realiza una retroalimentación para analizar el desempeño y progreso del docente?						
<b>Dimensión:</b> Compensación Laboral <b>Indicadores:</b> Remuneraciones, programas de incentivos							
7	¿ Usted considera que la universidad maneja un sistema de salarios homogéneos para los empleados?						

6	¿Cree usted que la universidad promueve un reconocimiento adecuado al docente como una acción positiva de motivación e incentivo?						
<b>Dimensión:</b> Desarrollo del Personal							
<b>Indicadores:</b> Capacitación, Desarrollo de personas							
7	¿Cree que es necesario implementar un programa de capacitaciones, de tal modo que las mismas se realicen con mayor frecuencia?						
	¿Para usted, es importante que las relaciones intrapersonales entre docentes, directivos, sean llevaderas?						
9	¿Considera que la inteligencia emocional en el empleado es más importante que la inteligencia cognitiva que él tenga?						
10	¿Existen indicadores que midan la Gestión del Recurso Humano en la Universidad?						

Observaciones (Precisar si hay insuficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de Aplicabilidad:

Aplicable \_\_\_\_\_ Aplicable después de Corregir: \_\_\_\_\_ No Aplicable: \_\_\_\_\_

Apellidos y Nombres del Validador: \_\_\_\_\_

Especialidad del Validador: \_\_\_\_\_

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto formulado.

\*Relevancia: el ítem es apropiado para representar el componente o dimensión del constructo.

\*Claridad: Se evidencia sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

## Anexo G. Confiabilidad de Instrumentos

La confiabilidad es definida como el grado de consistencia de los puntajes obtenidos por un mismo grupo de sujetos en una serie de mediciones tomadas con el mismo instrumento. La confiabilidad denota estabilidad y constancia de los puntajes, esperando que no presenten variaciones significativas en el curso de una serie de aplicaciones con el mismo instrumento. El grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados. Es el grado de seguridad que debe tener un instrumento, que nos permitirá lograr resultados equivalentes o iguales, en sucesivos procesos de recolección de datos y realizado por terceros.

A fin de proceder a evaluar la confiabilidad del instrumento a utilizarse, se someterá a una medida de coherencia o consistencia interna, el alfa de Cronbach (desarrollado por J. L. Cronbach). El alfa de Cronbach permitirá cuantificar el nivel de fiabilidad de una escala de medida para la magnitud inobservable construida a partir de las variables observadas.

El valor de alfa de Cronbach debe ser cercano a la unidad para que nos permita asegurar que estamos efectuando mediciones estables y consistentes.

### Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad

<u>Rangos</u>	<u>Coeficiente Alfa</u>
Muy Alta	0,81 a 1,00
Alta	0,61 a 0,80
Moderada	0,41 a 0,60
Baja	0,21 a 0,40
Muy Baja	0,01 a 0,20

En el caso de la presente investigación se utilizó el sistema estadístico IBM SPSS Statistics versión 25, en el mismo se introdujeron los datos obtenidos en la prueba piloto realizada a 10 personas, para corroborar que los ítems del cuestionario que mide la variable

gestión de recursos humanos, sean confiables y que midan correctamente la variable a la que corresponden. Al hacer vaciado de datos en el sistema arrojó el siguiente resultado:

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,778	,791	12

El resultado fue de 0,778, lo cual según la tabla de interpretación de datos es un nivel de confiabilidad alta.

Por otro lado, el alfa de Cronbach del instrumento TMMS-24 fue de 0,95 (95%). Estos resultados permiten aseverar que los ítems son homogéneos y que la escala mide de forma consistente la característica para la cual fue elaborada.

Por su parte, el TECA presenta niveles de consistencia interna buena. Así también las escalas de Adopción de Perspectivas (AP), Comprensión Emocional (CE), Estrés Empático (EE) y Alegría Empática (AE) obtuvieron una confiabilidad de 0.70; 0.74; 0.78; 0.75 respectivamente reflejando niveles aceptables de consistencia interna.