



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



**VIRTUDES Y EMOCIONES COMO FACTORES DE DESEMPEÑO
ORGANIZACIONAL**
**Caso: Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE) de la Facultad de Ciencias
Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo (UC)**

Autor: Licda. Carolina Arguello
Tutor: Dr. José Gregorio López

Bárbula, Mayo de 2018



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



**VIRTUDES Y EMOCIONES COMO FACTORES DE DESEMPEÑO
ORGANIZACIONAL.**

**Caso: Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE) de la Facultad de Ciencias
Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo (UC).**

Autor: Licda. Carolina Arguello

Trabajo de grado presentado ante la Dirección de Postgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo para optar al título de Magister en Gerencia Avanzada en Educación.

Bárbula, Mayo de 2018



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



VEREDICTO

Nosotros, miembros del Jurado Examinador designado para la evaluación del Trabajo de Grado de Maestría titulado: **VIRTUDES Y EMOCIONES COMO FACTORES DE DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL. Caso: Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE) de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo (UC)**, presentado la Licenciada Carolina Del Valle Arguello Ramos titular de la cédula de identidad No.12.101.145, para optar al título de Magíster en Gerencia avanzada en Educación, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: _____.

En fe de lo cual firmamos:

NOMBRE Y APELLIDO	C.I.	FIRMA
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Valencia, Mayo de 2016

INDICE GENERAL

RESUMEN.....	pp. vii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULOS	
I. EL PROBLEMA	3
Planteamiento del Problema.....	3
Formulación del Problema.....	6
Objetivos de la Investigación.....	6
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos.....	6
Justificación.....	7
II. MARCO TEÓRICO.....	9
Antecedentes de la Investigación.....	9
Bases Teóricas.....	13
Bases Legales.....	29
III. MARCO METODOLÓGICO.....	31
Tipo de Investigación.....	31
Diseño de la Investigación.....	31
Población	32
Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	33
Validez y Confiabilidad.....	34
Técnicas de Análisis y Presentación de los Datos,,.....	35
IV. RESULTADOS.....	36
Análisis y Presentación de los Resultados.....	36
CONCLUSIONES.....	47
RECOMENDACIONES.....	49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	50
ANEXOS.....	54

LISTA DE TABLAS

TABLA	pp.
1. Virtudes y Emociones Variable: Virtudes y Emociones Dimensión: Inteligencia emocional Indicadores: autoconocimiento, autorregulación Item: 1,2, 3 y 4	38
2. Virtudes y Emociones Variable: Virtudes y Emociones Dimensión: Inteligencia emocional Indicadores: inteligencia intrapersonal, inteligencia interpersonal. Ítems: 5, 6, 7, 8	40
3. Elementos del desempeño Variable: Elementos del Desempeño Dimensión: Factores influyentes Indicadores: Actitudinales, Operativos Ítems: 9, 10, 11, 12	42
4. Elementos del desempeño Variable: Elementos del Desempeño Dimensión: Factores influyentes Indicador: Satisfacción Laboral, autoestima, trabajo en equipo, capacitación del trabajador Ítems: 13, 14, 15, 16	44

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICOS	pp.
1. Distribución de la representación de las opiniones de los encuestados en relación con la dimensión Inteligencia emocional e indicadores autoconocimiento, autorregulación.....	38
2. Distribución de la representación de las opiniones de los encuestados en relación con la dimensión Inteligencia emocional e indicadores inteligencia intrapersonal, inteligencia interpersonal.....	40
3. Distribución de la representación de las opiniones de los encuestados en relación con la dimensión Elementos del Desempeño e indicadores Actitudinales, operativos	43
4. Distribución de la representación de las opiniones de los encuestados en relación con la dimensión Factores Influyentes e indicador Satisfacción laboral, autoestima, trabajo en equipo, capacitación del trabajador.....	475



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
ESCUELA DE EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



VIRTUDES Y EMOCIONES COMO FACTORES DE DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

Caso: Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE) de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo (UC)

Autor: Carolina Arguello
Tutor: Dr. José G. López
Año: 2018

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo analizar las virtudes y emociones como factores de desempeño organizacional. Caso Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE) de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo; enfocada en una investigación de tipo descriptiva de carácter no experimental, transeccional, con un diseño de campo. La misma se fundamenta en la teoría de la Inteligencia Emocional de Goleman. En este sentido, la población objeto de estudio estuvo representada por veintidós (22); los cuales conforman en su totalidad la muestra de tipo censal. Para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario diseñado con alternativas de respuestas ajustadas a la escala tipo lickert; que fue validado por medio del juicio de expertos, y se le calculó su confiabilidad utilizando el coeficiente alfa de cronbach obteniendo como resultado 0.79. Una vez aplicado el instrumento los resultados se organizaron y tabularon, estableciendo entre las conclusiones en lo que respecta a las virtudes y emociones que actúan como como factores de desempeño organizacional se tiene que el personal presenta fortalezas en cuanto al autococimiento y la inteligencia interpersonal. Sin embargo; se evidencia que a pesar de tener cierta inclinación deben potenciar aún más lo referente a la autorregulación. Por otra parte, en cuanto al del desempeño laboral se evidenció que el personal requiere apropiarse de los elementos actitudinales; además no se sienten realizado profesionalmente; no se le reconoce dentro del equipo de trabajo; lo que con poca frecuencia se propicia la formación de equipos de trabajo

Descriptor: Virtudes y emociones, desempeño organizacional.

Línea de Investigación: Gerencia Educativa, Gestión y Trabajo

Temática: Dirección en las Organizaciones educativas. **Subtemática;** Manejo de conflictos. **Área Prioritaria de la Face:** Educación.

Área Prioritaria de la UC: Gerencia Educativa



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
ESCUELA DE EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



**VIRTUES AND EMOTIONS AS FACTORS OF ORGANIZATIONAL
PERFORMANCE**
**Case: Directorate of Student Affairs (DAE) of the Faculty of Economic and
Social Sciences of the University of Carabobo (UC)**

Autor: Carolina Arguello
Tutor: Dr. José G. López
Año: 2018

SUMMARY

The objective of this study was to analyze the virtues and emotions as organizational performance factors. Case Management of Student Affairs (DAE) of the Faculty of Economic and Social Sciences of the University of Carabobo; focused on a non-experimental descriptive research, transectional, with a field design. It is based on Goleman's theory of Emotional Intelligence. In this sense, the population under study was represented by twenty-two (22); which make up the sample of census type in its entirety. For the collection of information, the survey technique was used through a questionnaire designed with alternative answers adjusted to the lickert-type scale; which was validated through expert judgment, and its reliability was calculated using the coefficient alpha of cronbach, obtaining as a result 0.79. Once the instrument was applied, the results were organized and tabulated, establishing among the conclusions with regard to the virtues and emotions that act as organizational performance factors, the personnel have strengths in terms of self-occupation and interpersonal intelligence. Nevertheless; it is evident that in spite of having a certain inclination they must further enhance what refers to self-regulation. On the other hand, regarding the performance of the work, it was evident that the personnel needs to appropriate the attitudinal elements; They also do not feel professionally fulfilled; he is not recognized within the work team; what rarely encourages the formation of work teams

Descriptors: Virtues and emotions, organizational performance.

Research Line: Educational Management, Management and Work

Theme: Direction in Educational Organizations. Subthematic; Conflict management.

Priority Area of the Face: Education.

Priority Area of the UC: Educational Management

INTRODUCCIÓN

En la sociedad actual se reconoce la trascendencia que tiene el contar con una población emocionalmente inteligente, por lo que se hace necesario formar los individuos en función de la inteligencia emocional. De allí la importancia de destacar, lo expresado por Goleman (1996) al afirmar que "... en los noticieros, todos los días abundan las noticias que reflejan, cada vez más, la manifestación de las emociones fuera de control en nuestra vida y en las de quienes nos rodean (p. 14).

Por ello, no se debe olvidar que la principal proposición de la importancia de la inteligencia emocional se encuentra enfocada en que el éxito personal y profesional demanda el conocimiento y manejo de las propias emociones y las de los demás. Razón por la cual, Goleman (ob.cit.) considera que el ser exitoso no basta con tener un coeficiente intelectual alto, es necesario comprenderse a uno mismo, sus metas, intenciones, reacciones, entre otros, a la vez que se comprende a los demás y sus sentimientos.

En este sentido, cuando el cerebro emocional pierde el control y el cerebro pensante deja de desempeñar un papel ejecutivo en las emociones del individuo, el proceso de adaptación y las relaciones interpersonales pueden verse comprometidos; afectando directamente el desempeño organizacional de los trabajadores. Por tal motivo, se considera relevante el desarrollo de la presente investigación a través de la cual se busca abordar las virtudes y emociones como factores de desempeño organizacional.

En este orden de ideas, el estudio estará fundamentado en una investigación descriptiva, apoyada en un diseño de campo, se plantea Analizar las virtudes y emociones como factores de desempeño organizacional. Caso Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE) de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo; estructurándose en cinco (05) capítulos, tal como se describen a continuación:

Capítulo I: El problema contempla lo referente al planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos del estudio y justificación. Capítulo II es el

Marco Teórico; donde se plasman los antecedentes investigativos, bases teóricas t bases legales. Capítulo III, Marco metodológico, que contiene, el tipo y diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de investigación, validez y confiabilidad del instrumento y el análisis de datos.

El capítulo IV contentivo de los resultados, donde se presenta el análisis y presentación de los resultados. Capítulo V contentivo de las conclusiones y recomendaciones respectivas. Finalmente se presentan la bibliografía que sustenta la investigación, así como los anexos que dan fundamento a la misma, donde se destaca la tabla de operacionalización de variables, instrumento y formato de validación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

Las organizaciones en la antigüedad eran trabajadas por la mano obrera, para comienzo de Siglo XX, se da inicio con la teoría moderna de Taylor, el cual propone sustituir la mano de obra por la máquina, es decir, surge la revolución industrial, como iniciativa de evitar el desperdicio y la pérdida, para lograr elevar los niveles de productividad. Más tarde, con nuevas teorías aparece, Fayol, a consecuencias de la revolución industrial, él se impulsa hacia una enseñanza organizada, es decir, estructural, obteniendo una buena perspectiva en su máximo rendimiento.

Sin embargo, en la actualidad del siglo XXI, debido a los continuos cambios paradigmáticos, con el desarrollo acelerado de la era tecnológica, donde las empresas y el personal se ven en la capacidad de desarrollar mecanismos de adaptación tecnológica, para mejorar y dar un mejor confort en la potencialidad de desempeño del individuo.

Las organizaciones, según Chiavenato (2009), "tienen que transformarse continuamente para sobrevivir y prosperar en un ambiente de negocios complejo y cambiante" (p.17), tomando, en consideración los cambios, surge la necesidad de llevar a cabo las exigencias competitivas del entorno, privilegiando las áreas de trabajo de tal manera, poder dar un mejor servicio personalizado de atención al público, obteniendo una mejor perspectiva en equipo de trabajo, dando importancia a la fluidez de la comunicación, además brindando confianza hacia el individuo.

Resulta claro, en toda organización depende de la capacidad para aceptar los cambios oportunamente y de su flexibilidad para reaccionar ante éstos de una manera acertada, a través, de la preparación de sus estrategias, objetivos y espacio físico.

Al respecto, Gómez (2000) plantea que:

El desempeño de todo individuo y en particular, el desempeño gerencial, está sujeto a variables como: tecnología involucrada, calidad y

regularidad en el suministro de los insumos, fluctuaciones en la demanda de productos y servicios, situación financiera de la organización, nuevas regulaciones gubernamentales, incertidumbre económica y política, entre otros (p.144).

Desde esta perspectiva, el desempeño en todo individuo está sujeto a las condiciones apropiadas en el área de trabajo, para lograr un buen desarrollo laboral. Asimismo, es importante tomar en cuenta las emociones, como cita el autor: Noguera (2012), "debe considerarse que las personas se apegan emocionalmente a casi todos los elementos de la vida laboral y esto dificulta los cambios para un Desempeño Laboral óptimo en todos los trabajos, en todas las especialidades," es importante, saber manejar adecuadamente las emociones o sentimientos para lograr una efectiva y coherente relación entre las personas o a su vez en el sitio de trabajo, permitiendo laborar en armonía sin roces, para lograr buscar una meta en común, por lo tanto, es necesario que la gerencia considere la Inteligencia Emocional.

En este sentido es pertinente resaltar, la importancia de tener presente que poseer una adecuada Inteligencia Emocional, es fundamental y esencial, a nivel individual o grupal como sustento para el desarrollo e implementación de comportamientos eficaces, los cuales se deben aprender a controlar para que influyan de manera positiva en los resultados de la organización.

Por su parte, Pereira (2014), considera que en Venezuela, es necesario que en las organizaciones, se establezcan mecanismos para llevar a cabo un buen control de las emociones, del personal que las integran, mediante charlas de manejo de las emociones y control de impulsos, de igual modo implantación de adiestramientos dirigidos a manejar los conflictos organizacionales.

En este sentido se comprende, al buen manejo del control de emociones, ofreciéndole al personal que labora en las instituciones públicas o privadas, las condiciones o herramientas necesarias para lograr controlar los sentimientos y pensamientos ante cualquier situación. Sin embargo, es pertinente resaltar, que a través de la política de estado, la escases económica, la pérdida de los valores culturales, la inflación, y más aún la situación económica del país, en donde la remuneración salarial no alcanza, ello motivado a múltiples factores, entre éstos las

carencias presupuestarias para poder satisfacer los requerimientos y necesidades de los funcionarios, estudiantes y público en general, por lo tanto, ha generado situaciones desalentadoras en las organizaciones de Venezuela.

En el caso específico de las instituciones de Educación Superior Pública del Estado Carabobo, se estudiará concretamente la Universidad de Carabobo, el cual se observa las virtudes y emociones en el desempeño laboral en la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE) de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales FACES, el cual manifiestan constantemente incomodidad por los cambios realizados internamente donde no se cumple con el perfil del cargo en la organización, desanimo, desmotivación, muchas veces ausentismo, manifestando hasta intranquilidad en la parte de la salud mental, falta de compañerismo, fallas en la delegación de algunos roles, cumpliendo cargos donde no deben cumplir, falta de comunicación generando problemas que se describen como discordia entre las partes empleado, sindicato y patrono. Motivado a todas estas carencias, es importante el buen manejo de las emociones y control de los caracteres impulsivos.

En este orden de ideas, Rodríguez (2001), define los valores como “cualidades que nos permiten adaptarnos a la realidad, son como adjetivos calificativos, que reflejan nuestra capacidad de valorar, no tienen capacidad física, pero son posibles” (p.6), Si bien es cierto, a pesar de la crisis económica, el personal siempre y cuando sea tomado en cuenta, de acuerdo a la valoración de su desempeño, a sus ideas, mantendrá sus emociones no sólo altamente productivas y rentables, sino que lograra ser un lugar significativo, agradable, y a su vez comprometido con la institución para laborar eficazmente.

Para, Pereira (2014), gran parte de las investigaciones realizadas demuestran que las personas con habilidades emocionales bien desarrolladas, tienen más posibilidades de sentirse satisfechas y ser eficaces en su vida, y de dominar los hábitos mentales que favorezcan su propia productividad; las personas que no pueden poner cierto orden en su vida emocional libran batallas interiores que sabotean su capacidad de concentrarse en el trabajo, pensar con claridad o elegir las reglas tácitas que gobiernan con éxito en la política organizativa.

Cabe destacar, que mientras mayor sea el trato en positivo, la satisfacción o las habilidades emocionales aumentan, dando éxito a las metas propuestas, por tanto, las virtudes, son las que permiten enfrentar con éxito el capital humano en los distintos campos de acción, arte, conocimiento, aplicando la perseverancia, paciencia, flexibilidad, optimismo y creatividad.

Formulación del Problema

En base a los argumentos tratados, se plantean las siguientes interrogantes:

- ¿Cuáles son las virtudes y emociones que actúan como factores de desempeño organizacional en la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE) de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo?
- ¿Por qué son importantes las emociones en el desempeño organizacional?
- ¿Cuáles son las aptitudes que debe poseer el personal con respecto a los principios aplicados por la inteligencia emocional?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar las virtudes y emociones como factores de desempeño organizacional. Caso Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE) de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo.

Objetivos Específicos

Diagnosticar las virtudes y emociones que actúan como factores de desempeño organizacional en la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE) de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo

Describir los factores emocionales que influyen en la motivación y el desempeño organizacional.

Establecer la relación de emociones y el manejo de conflictos en el desempeño de la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE).

Justificación

En la vida cotidiana el trabajo es el resultado de muchas interacciones desde la salida de su hogar, hasta las labores profesionales, compromisos sociales donde se socializan entre colegas. En muchos casos las relaciones que se dan entre los trabajadores se ven accidentadas por conductas incontroladas, por acciones malinterpretadas o intenciones degradantes. Mas no todo es así, también existen personas con conductas dignas de imitar que han logrado desarrollar una habilidad única que le permite desenvolverse satisfactoriamente en su centro laboral haciendo de esta un lugar agradable y productivo.

Es por ello que Goleman (2014), define a la inteligencia emocional como la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para direccionarlos al trabajar con otros, generando gran productividad en las metas y objetivos planteados al trabajar con el grupo. He aquí la importancia de la investigación, si se logra encontrar la relación de la inteligencia emocional con la convivencia entre docentes, permitirá proporcionar elementos de juicio referidos a la investigación que permitirá plantear propuestas de solución

Por ello, el estudio que se presenta reviste importancia desde el punto de la ciencia, porque permite esclarecer la condición de virtudes y emociones como factores que incidan en el desempeño organizacional de las personas.

De igual manera, la relevancia institucional de la investigación está centrada en que viabiliza la resolución de un problema particular que se presenta en la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE) de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales en la Universidad de Carabobo (FACES), es decir, buscando la relación entre virtudes y emociones se pueden mejorar las distintas carencias.

Así mismo, el estudio se justifica desde el punto de vista social, debido a que en la actualidad, los trabajadores deben contar con herramientas que favorezcan la convivencia en las organizaciones y en su vida cotidiana. En este sentido, se hace necesaria analizar las virtudes y emociones como factores de desempeño organizacional. Caso Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE) de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo

Desde el punto de vista metodológico, se estima también, que el trabajo puede servir de apoyo a investigaciones que aborden la temática relativa a las virtudes y emociones como factores de desempeño organizacional en el área de la Gerencia Avanzada de la Educación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El presente capítulo corresponde a la fundamentación teórica de la investigación, la misma comprende los antecedentes del problema en estudio, representados por investigaciones realizadas sobre la temática. De igual manera se considera lo concerniente a las bases teóricas y bases legales que respaldan el presente estudio. Al respecto Arias (2012), establece que “el marco teórico o marco referencial, puede ser definido como el compendio de una serie de elementos conceptuales que sirven de base a la indagación por realizar” (p. 38). De esta forma se presentan los aspectos que permiten comprender mejor el tema estudiado

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes refieren a los estudios previos que se han realizado en relación con la temática investigada; en este orden de ideas Arias (Ob.Cit.) expone “reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones” (p.106); es así como a continuación se mencionan algunos estudios realizados con anterioridad sobre el tema abordado.

A nivel Internacional, es conveniente acotar el estudio realizado para la Universidad Nacional Jorge Basadre Grahmann-Tacna, por Huacac (2014) de Perú, titulado La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Empresa de Generación Eléctrica del Sur, Periodo 2011-2013; metodológicamente centrada en una investigación correlacional - descriptiva con diseño de la investigación no experimental de corte transversal; donde la población estuvo representada por 60 personas que laboran en la empresa

Los resultados del estudio llevaron a concluir que los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur son directamente proporcionales a sus desempeños laborales en la mayoría de los casos.

De allí su relación con la presente investigación en la cual se pretende analizar las virtudes y emociones como factores de desempeño organizacional. Caso Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE) de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo

De igual manera, se tiene el estudio realizado para la Universidad de Landívar por Romero (2016), titulado Inteligencia emocional y clima organizacional; metodológicamente centrado en un diseño descriptivo con el objetivo principal de establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional, realizado con 32 personas de la Delegación de Recursos Humanos de una Institución gubernamental, que constituyó todo el universo. Se utilizó una prueba estandarizada y un cuestionario para comprobar la relación que existe entre las variables de estudio.

Entre las conclusiones planteó que la inteligencia emocional tiene una relación con el clima organizacional debido a factores como relaciones interpersonales, empatía y comunicación, estos son parte fundamental en ambos. Por lo tanto se recomendó fomentar la inteligencia emocional dentro de la institución con lo que mejorará el clima organizacional de la misma. En este orden de ideas, su relación con la presente investigación se enfoca hacia el establecimiento de la relación que existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional, lo cual tiene alta incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores; al constituirse factores influyentes.

En el ámbito nacional, se debe resaltar el estudio el trabajo presentado por Pérez (2015) en la Universidad Lisandro Alvarado titulado Gestión de emociones como herramienta en el desempeño del talento humano docente; tuvo como propósito Analizar la Gestión de Emociones como herramienta en el Desempeño del Talento Humano Docente del Departamento de Estudios Básicos y Sociales del Decanato de Ciencias y Tecnología-UCLA. El trabajo estuvo enmarcado en una investigación de campo con un diseño no experimental de nivel descriptivo, apoyado en una investigación documental.

Para la recolección de la información se elaboraron tres instrumentos tipo cuestionario utilizando una Escala de Likert, éstos fueron validados a través de juicio

de expertos y la confiabilidad se midió con el coeficiente Alfa de Cronbach. La población de estudio estuvo conformada por treinta (30) Docentes, los cuales fueron seleccionados en su totalidad. Los resultados obtenidos llevaron evidencian que los docentes poseen competencias en el área cognoscitiva y pedagógica, sin embargo, existen un conjunto de limitaciones en las competencias sociales y emocionales, las cuales se convierten en áreas potenciales de mejora en la búsqueda de un desempeño efectivo. Se recomienda el diseño de estrategias para el desarrollo de competencias sociales y emocionales en el talento humano docente.

De esta manera, este estudio brindará información relevante para el desarrollo de la presente investigación, al abordar la gestión de las emociones como una herramienta para el desempeño laboral; demostrando la importancia que tiene tener habilidades y destrezas para el control de emociones que pueden incidir en la actuación del personal de la organización.

De la misma manera, se tiene el estudio presentado ante la Universidad Rafael Urdaneta para optar al título de Magister en Supervisión Educativa por Herrera (2016), titulado Inteligencia emocional del supervisor el desempeño laboral del docente en educación básica primaria, enfocado en una investigación descriptiva correlacional con diseño no experimental de campo, transversal; para el cual se tomó como población a 72 sujetos entre directores y docentes, a quienes se les aplicó un cuestionario conformado por 30 ítems con escala tipo lickert.

Los resultados obtenidos llevaron al autor a concluir que existe una correlación positiva alta, significando que a medida que aumentan los valores de la variable inteligencia emocional del supervisor aumenta en forma alta los valores de la variable desempeño laboral del docente de educación básica primaria y viceversa. En concordancia con lo planteado su relación con el estudio que se desarrolla está dado en el hecho de que se demuestra que la inteligencia emocional tiene relación directa en el desempeño laboral; lo que la convierte en un factor determinante de la misma, tal como lo plantea la investigación.

En el ámbito regional, Pereira (2014), realizó un estudio para optar al Título de Maestría en Administración el Trabajo y Relaciones Laborales. En la Universidad de

Carabobo, titulada Estudio de la inteligencia emocional en el manejo de conflictos laborales de los empleados de la oficina de personal del gobierno Bolivariano de Carabobo; enmarcada en un investigación de tipo explicativa, y tomando en cuenta la naturaleza de la misma fundamentada en un diseño, de campo. La población en estudio fue de 15 empleados, tomándose como muestra el 100% de ellos; a los cuales se les aplicó un cuestionario de 13 ítems respectivamente, validado por expertos, cuyos resultados fueron organizados, en tablas o cuadros de frecuencia y porcentaje, agrupados finalmente en gráficos circulares.

Los resultados permitieron concluir que los empleados administrativos de la oficina de personal de la gobernación, específicamente el Departamento de Registro y Control, no tienen la capacidad de manejar emocionalmente, sus conflictos laborales, y no poseen control de sus emociones, antes las situaciones y adversidades que diariamente se enfrenta dicha oficina; cabe destacar que existen múltiples factores organizacionales, que ocasionan malestar en el personal, tales como la insatisfacción salarial, falta de comunicación y vocación de servicio y la poca valoración del personal por las labores realizadas y la falta de capacitación del personal, referente al manejo de las emociones, genera como consecuencia, conflictos laborales. En este sentido, la relación de este estudio con la presente investigación se centra en la importancia que se le da a las habilidades con que cuenta el personal para el manejo de las emociones para evitar los conflictos laborales que inciden en el desempeño laboral de los trabajadores.

Por su parte, Maya (2015) realizó un estudio para optar al grado Magister en Gerencia Avanzada en Educación, titulado La gestión emocional en el proceso de toma de decisiones gerenciales. Una investigación fenomenológica; cuyo propósito fue comprender la gestión emocional en el proceso de toma de decisiones gerenciales de los directivos del C.E.I. Isla de Aves; ubicado en San Diego, estado Carabobo; a través de la exploración de las emociones de los gerentes como actores claves en el proceso de toma de decisiones gerenciales.

Este estudio estuvo enmarcado en la investigación cualitativa con enfoque fenomenológico, su diseño es descriptivo, de campo y documental. La técnica

utilizada para recolectar información fue la entrevista semiestructurada, registrada con el instrumento nota de campo y aplicada a tres directivos (informantes claves). Para el análisis de la información se utilizó la categorización y la triangulación para darle mayor confiabilidad. Las vivencias producidas en el desarrollo del trabajo investigativo permiten evidenciar que las ideas planteadas le dan consistencia al problema como tal y permiten su comprensión en el contexto social de las organizaciones escolares como dimensionable transformación de la gestión escolar.

Los resultados condujeron a plantearse orientaciones teóricas que ayuden a la construcción de enfoques emergentes acerca de temas tan importantes como las emociones, la gestión emocional y la toma de decisiones gerenciales. Concluyendo que los gerentes educativos en el momento de tomar decisiones tienen además conflictos a nivel cognitivo, organizativo, económico, de infraestructura, relacional, comunicativo, administrativo y gubernamental lo que hace que la gestión gerencial sea en lo cotidiano una montaña rusa de emociones que deben manejar para poder llevar adelante su trabajo lo mejor que pueden. Por tanto la relación del estudio con la presente investigación en la importancia que le dan a las emociones del personal y su influencia sobre su actuación al momento de cumplir las funciones propias de su cargo.

Bases Teóricas

Toda investigación requiere de la configuración de bases teóricas y conceptuales desde las cuales el investigador parte e interpreta sus resultados. Este sintagma museológico, como lo llama Hurtado (2008), permite sustentar la investigación y comprender la perspectiva de Autor. Así en las bases teóricas para desarrollar este estudio se considera las teorías del liderazgo situacional, teoría de la inteligencia emocional; entre otros aspectos teóricos referentes al tema.

Teoría de la Inteligencia Emocional

Esta teoría centra sus raíces en la importancia de educar el Coeficiente Emocional (C. E), como forma de equilibrar las dificultades relacionadas con las emociones fuera de control que producen las personas y comprender lo que es proporción inteligencia a la emoción y cómo hacerlo, tal como lo expresa Goleman (1996). Al respecto, la teoría de la inteligencia emocional, permite comprender los estados anímicos tanto positivos como negativos de los niños y niñas en edad Preescolar y en función de ellos, enseñarles utilizando estrategias didácticas a educar dichas emociones en función de sus intereses.

Es conveniente destacar, que para alcanzar la importancia de la aplicación de estrategias para desarrollar la inteligencia emocional en los niños y niñas de educación inicial, es necesario enfatizar que el autor de esta teoría, Daniel Goleman (ob.cit.) fundamenta sus principios, en primera instancia, en el concepto expuesto por Gardner en 1983, sobre inteligencias personales: "...destrezas interpersonales,... y la capacidad intrapsíquica que surge de armonizar la propia vida para que esté de acuerdo con los auténticos sentimientos personales" (pp.58 - 59) Ambos autores coinciden en que "no existe un número mágico para la multiplicidad de talentos" (ibid.), indicando de esta forma, que los niños y niñas, no importa el coeficiente intelectual que posean, van desarrollar infinidad de emociones conducentes a triunfos o fracasos, dependiendo en este particular, de la forma como las hayan controlado.

Otro elemento predominante para esta teoría, lo constituyó el aporte dado en el año 1990 por Peter Salovey y John Mayer, quienes de acuerdo a lo referido por Goleman (ob.cit.) ampliaron la definición de inteligencia interpersonal, aportando como elemento emergente, las emociones, señalándolas como una inteligencia social e indicando que la misma es "...aquella que comprende la habilidad de supervisar y entender las emociones propias así como las de los demás, discriminar entre ellas y utilizar esta información para guiar nuestro pensamiento y nuestras acciones" (p.63); Así, una persona, que controla sus propias emociones, puede ayudar a educar las de los demás.

Partiendo de estos indicios, Goleman (ob.cit.) precisa el término de emoción, para referirse a “un sentimiento y sus pensamientos característicos, o a estados psicológicos y biológicos y a una variedad de tendencias a actuar” (p.331); y considera de esta forma, las emociones en términos de familias y dimensiones, dentro de las cuales agrupa a la primera a los casos pertinentes a los infinitos matices de la vida de una persona (ira, tristeza, temor, placer, amor, vergüenza, otros) y a la segunda, a las ondas externas que engloban a cada una de las emociones básicas, refiriéndose aquí a los estados de ánimo, temperamentos y posibles trastornos emocionales que puedan presentar.

A tal efecto, el autor antes mencionado, define la inteligencia emocional como:

La capacidad de establecer contacto con los propios sentimientos, discernir entre ellos y aprovechar este conocimiento para orientar nuestra conducta, y la capacidad de discernir y responder adecuadamente a los estados de ánimo, temperamento, motivaciones y deseos de los demás (p. 17)

Lo referido anteriormente, permite interpretar que las personas, al desarrollar su inteligencia emocional, son capaces de refrenar el impulso emocional, es decir, manejar las emociones de una manera fluida, así, el docente que sabe controlar sus propias emociones, puede fácilmente desarrollar su didáctica efectivamente, pues, sabrá buscar una estrategia adecuada para cada estado emocional o intelectual que presente cada uno de sus educandos o el grupo en general, ayudando de esta forma a desarrollar habilidades emocionales y sociales necesarias para interactuar en sociedad.

De igual manera, Goleman (ob.cit.) refiere que también existen factores neurológicos que condicionan la inteligencia emocional en las personas, permitiendo comprender la operatividad del cerebro en el momento que se piensa, siente, imagina, sueña, destacando así, que la emoción del cerebro “nos provoca ira o llanto,... y mueve a hacer la guerra y también el amor, está canalizado para bien o para mal” (p.15); ello indica, que existe la posibilidad de moldear los hábitos de los niños y niñas en el Preescolar con miras a que dominen sus propias emociones superponiendo

las positivas sobre las negativas, es decir, compartir con amor sus propios juguetes o útiles escolares.

Al respecto, Ibarrola (2004) manifiesta que “...la actividad del cerebro emocional socava algunas de las funciones de los lóbulos prefrontales de la corteza cerebral, constituyéndose en el asiento de la memoria operativa” (p.10), es decir, en la capacidad para prestar atención y recordar la información sobresaliente, necesaria para la comprensión, el entendimiento, la planificación, la toma de decisiones, el razonamiento y el aprendizaje.

La Inteligencia Emocional

La inteligencia es uno de los factores más importantes del desarrollo. Es difícil establecer una definición de lo que representa, de allí que la historia de la psicología ha puesto de manifiesto la enorme dificultad de llegar a un acuerdo al respecto. Sin embargo, según Ferré Martí (1998) parece entenderse como la capacidad para solucionar problemas, aunque no únicamente refiriéndose a problemas de carácter puntual y concreto, sino al hecho de comprender y adaptarse a las diversas situaciones o, más generalmente, a la comprensión y adaptación respecto al entorno.

En otras palabras, como factor psicológico, la inteligencia, transcurre por un camino evolutivo que, desde la visión adulta, parte de las primeras interacciones con el medio y se dirige hacia su consolidación en lo que usualmente conocemos como línea de progresiva estructuración y lo configuran toda una serie de etapas o estadios vinculados a la edad cronológica del sujeto. Por su parte, Morris (1990) señaló “la inteligencia es una combinación de una capacidad práctica de solución de problemas, capacidad verbal y competencia social” (p. 308)

En tal sentido Uzcategui (1998) y Galvis, P. (1999) coinciden en señalar, la inteligencia como la facultad de entender, de comprender o la capacidad de resolver todo tipo de problemas. Esta es una de las definiciones más sencillas de inteligencia, sin embargo, el planteamiento sobre ella, es uno de los más complejos si se enfoca,

como proceso de conocimiento que engloba atención, percepción, memoria, razonamiento, pensamiento y lenguaje.

En otras palabras se podría pensar que inteligencia es una propiedad más de funcionamiento cognitivo, no obstante, tiene características y propiedades diferentes la posibilidad de crear pensamientos, analizar percepciones, confrontar razonamientos, elegir decisiones, forzar la atención en situaciones de interés, demandas a la memoria por información, formular el lenguaje para que sea comprensible, en fin, es una función en la que se sustenta la individualidad y la libertad de individuo.

Con respecto a éste último planteamiento, cabe resaltar, que así como la inteligencia juega un papel relevante en el desarrollo psicológico del ser humano, las emociones provocan y dirigen el comportamiento. Sobre este particular Torrabadella (1999), plantea:

El instante de lucidez más efectivo es ese en el que reconoces de forma consciente lo que sientes, pues te permite la posibilidad de actuar como más te conviene. Reconocer, sentir y expresar nuestras propias emociones equivale a comunicarnos bien con nosotros mismos. (p. 14)

En otras palabras, para notar las emociones se debe escuchar al propio cuerpo, ellos se sienten en él, cada uno en partes concretas de la anatomía humana. Esto implica abandonar la tendencia tan común y aprendida, de “hacer algo” para evadir cualquier emoción que embargue al sujeto, por el contrario, permite que la persona se abra a la autopercepción.

En este sentido, Uzcategui (ob.cit.), señaló que las emociones son estados y funciones básicas para la vida del humano, similar a una máquina que requiere para su óptimo funcionamiento de un nivel de energía, la estabilidad emocional, se consigue cuando no es muy alta, ni muy baja su intensidad, además, el sistema emocional tiene diferentes tipos de funcionamiento que los identifica como estados o reacciones emocionales de miedo, alegría, rabia, ternura o exaltación

Asimismo, Lyons citado por Galvis (ob.cit.) opina que las emociones, no son simples sentimientos subjetivos conectados a alteraciones fisiológicas, ni conductas

irracionales derivadas de mecanismos biológicos que el sujeto padece. El núcleo de los fenómenos emocionales es un acto de evaluación consciente o inconsciente de la realidad vivida que se expresa en implicaciones subjetivas (sentimientos) y en alteraciones fisiológicas. Por lo tanto, las emociones dan forma a la vida psicológica de una persona que se manifiesta en procesos psicológicos como, los sabores, los temblores, la sudoración y otros.

Por su lado Goleman (1996) define las emociones como:

Impulsos para actuar, planes instantáneos para enfrentarnos a la vida que la evolución nos ha inculcado. La raíz de la palabra emoción es motor, el verbo latino “mover, además del prefijo “e”, que implica alejarse, lo que sugiere que en toda emoción hay implícita una tendencia a actuar. (p. 24)

Partiendo de lo antes mencionado, las emociones son, en esencia, impulsos que nos mueven a una acción, programas de actuación que se ponen en marcha automáticamente ante determinados estímulos, a la vez son una mecanismo de respuesta que abarcan muchos aspectos: el fisiológico, el cognitivo, el motivacional y el experimental, la cual, se produce como reacción a un hecho externo o interno.

Por otro lado Torrabadella (ob.cit.), expresa, las emociones son respuestas de agitación, que implican una conmoción física. De allí que mueven al sujeto a hacer cosas y sin ellas, aunque supiéramos lo que hay que hacer no lo haríamos. Si bien las emociones positivas son dos (alegría y afecto) y proporcionan vivencias de bienestar, también las negativas (miedo, ira y tristeza) son buenas, pues mueven a las personas a alejarse o intentar cambiar las situaciones que las perjudican.

Así, pues también las emociones negativas son útiles frente a los peligros, porque, mueven a actuar. Aunque sean desagradables son necesarias. Paradójicamente los padres, el entorno social y familias enseñan a los sujetos desde temprana edad a eludir las emociones y les inculcan la idea de que son inferiores al pensamiento racional, propias de alguien poco evolucionado.

En este sentido, el control emocional no representa ahogar o reprimir las emociones, sino regular, controlar o eventualmente modificar estados anímicos y

sentimientos o su manifestación inmediata- cuando éstos son inconvenientes en una situación dada. Por tanto, un aspecto importante del autocontrol lo constituye la habilidad de moderar la propia reacción emocional a una situación, ya sea esa reacción negativa o positiva

En este orden de ideas, Gardner (citado por García y Giménez, 2010), define inteligencia emocional como “El potencial biosociológico para procesar información que puede generarse en el contexto cultural para resolver los problemas” (p.301). Por otro lado, la inteligencia emocional se convierte en una habilidad para procesar la información emocional que incluye la percepción, la asimilación, la comprensión y la dirección de las emociones.

Emociones

La emoción constituye un constructo difícil de definir; para Denzin (2009) define la emoción es

una experiencia corporal viva, veraz, situada y transitoria que impregna el flujo de conciencia de una persona, que es percibida en el interior de y recorriendo el cuerpo, y que, durante el trascurso de su vivencia, sume a la persona y a sus acompañantes en una realidad nueva y transformada – la realidad de un mundo constituido por la experiencia emocional’ (p.66).

En este sentido, las emociones afectan las actitudes y el comportamiento en el lugar de trabajo, lo que trae grandes repercusiones en la productividad. Al respecto, Soto (2001) explica que manejar una situación emocional en el lugar de trabajo, requiere las capacidades necesarias para resolver los problemas al establecer entendimiento y confianza, saber escuchar y ser capaz de persuadir con una recomendación, poseer ciertas facultades como el conocimiento de sí mismo, la posibilidad de ver las cosas con perspectiva y cierto porte para ser la persona en que todos los presentes van a confiar. Por lo tanto, no basta con poseer un alto nivel académico, se requiere de facultades tales como: la capacidad de saber relacionarse,

hacerse escuchar si se requiere y sentirse a gusto consigo mismo, para lograr un sano equilibrio emocional.

Por su parte, Bericat (2012) refiere que las emociones pueden ser de dos tipos: “emociones primarias y secundarias; primarias se consideran respuestas universales, fundamentalmente fisiológicas, evolutivamente relevantes y biológica y neurológicamente innatas. Por el contrario, las secundarias, que pueden resultar de una combinación de las primarias, están muy condicionadas social y culturalmente” (p.2). Sin embargo autores como Kemper (1987) incluyen en las emociones primarias el miedo, la ira, la depresión o la satisfacción y Turner (2008) incluye en este grupo la satisfacción, felicidad, aversión-miedo, aserción-ira, decepción-tristeza y sobresalto-sorpresa; mientras que la culpa, vergüenza, amor, resentimiento, decepción o nostalgia las considera emociones secundarias.

Por tal motivo, las emociones sentidas por el sujeto nunca deben ser consideradas como simples respuestas mecánicas o fisiológicas a las variaciones producidas en el entorno. De allí que para el desempeño laboral eficaz y eficiente, la inteligencia emocional y la expresión de emociones es más importante que las facultades racionales y cognitivas. Goleman (2014), indica que en todo tipo de organizaciones el hecho de que se pueda evaluar para mejorar las aptitudes emocionales sugiere otra zona en la que se puede incentivar el desempeño y la competitividad, lo que se necesita es afinar dichas aptitudes de la empresa así como identificar, evaluar y aumentar los elementos de inteligencia emocional de manera individual.

Por otra parte, en el plano grupal conlleva a perfeccionar la dinámica interpersonal que vuelva más inteligentes a los grupos; mientras que en plano organizacional se puede revisar la jerarquía de valores para dar prioridad a la inteligencia emocional en términos de contratación, capacitación, desarrollo, evaluación de desempeño y ascensos. No obstante, la inteligencia general requiere tiempo y calma, la inteligencia emocional rapidez. En este sentido, la gestión de la inteligencia emocional conlleva a enfatizar lo emocional o lo racional en las relaciones interpersonal, el comportamiento es primitivos y se sede al impulso.

Para Goleman (ob.cit.) una aptitud emocional es una capacidad aprendida basada en la inteligencia emocional, que origina un desempeño laboral sobresaliente; las mismas son clasificadas en dos grandes grupos; el primero es la aptitud personal, es decir las que determinan el dominio de sí mismo, comprenden las siguientes aptitudes:

Autoconocimiento: Para Huacac (2014) consiste en conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones, se enfoca en etiquetar los sentimientos mientras éstos ocurren, comprende tres aptitudes emocionales; conciencia emocional, autoevaluación precisa; y confianza en sí mismo. Este comprende a su vez tres aptitudes emocionales, que se describen a continuación:

- *Conciencia emocional:* Reconocimiento de las propias emociones y sus defectos.
- *Autoevaluación precisa:* Conocimiento de los propios recursos interiores, habilidades y límites.
- *Confianza en uno mismo:* Certeza sobre el propio valor y facultades.

Autorregulación: según Huacac (ob.cit) se enfoca en manejar los propios estados internos, impulsos y recursos, está formada por cinco aptitudes emocionales; autodominio, confiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad e innovación y por último la motivación que son las tendencias emocionales que guían o facilitan la obtención de las metas, se compone de cuatro aptitudes emocionales; afán de triunfo, compromiso, iniciativa y optimismo

El segundo grupo está representado por la aptitud social, que determinan el manejo de las relaciones y comprende las siguientes aptitudes; la empatía, la capacidad de captar de sentimientos, necesidades e intereses, comprende cinco aptitudes emocionales; comprender a los demás, ayudar a los demás a desarrollarse, orientación hacia el servicio, aprovechar la diversidad, conciencia política y las habilidades sociales, encargadas de inducir en los otros las respuestas deseadas, comprenden ocho aptitudes emocionales; influencia, comunicación, escuchar abiertamente y transmitir mensajes convincentes, manejo de conflictos, liderazgo, catalizador de cambios, establecer vínculos, colaboración y cooperación, habilidades de equipo.

Por lo antes expuesto; Cherniss y Goleman (2005) consideran que la inteligencia emocional influye en la eficacia organizativa en varias áreas; contratación y conservación del empleado, desarrollo del talento, trabajo en equipo, compromiso, estado de ánimo y salud del empleado, innovación, productividad, eficacia, ventas, ingresos, calidad de servicios, clientela fiel y cliente o estudiante resultante, todos los anteriores vitales para el desempeño y mantenimiento de una empresa u organización, además las relaciones ayudan a mejorar la inteligencia emocional individual y grupal para así mejorar la eficacia organizativa a través del liderazgo, clima y cultura organizativa apoyada de las políticas bien estructuradas de recursos humanos

Por lo tanto, esta autorregulación está formada por cinco aptitudes emocionales.

- *Autodominio*: Mantener bajo control las emociones y los impulsos perjudiciales.
- *Confiabilidad*: Mantener normas de honestidad e integridad.
- *Escrupulosidad*: Aceptar la responsabilidad del desempeño personal
- *Adaptabilidad*: Flexibilidad para reaccionar ante los cambios.
- *Innovación*: Estar abierto y bien dispuesto para las ideas y los enfoques novedosos y la nueva información.

Competencias Emocionales

La competencia emocional (a veces en plural: competencias emocionales) es un constructo amplio que incluye diversos procesos y provoca una variedad de consecuencias. Se puede entender la competencia emocional como el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales.'

Entre las competencias emocionales se pueden distinguir dos grandes bloques: a) capacidades de autorreflexión (inteligencia intrapersonal): identificar las propias emociones y regularlas de forma apropiada; b) habilidad de reconocer lo que los demás están pensando y sintiendo (inteligencia interpersonal): habilidades sociales, empatía, captar la comunicación no verbal, etc.

Algunos autores, como Salovey y Sluyter, (1996) han identificado cinco dimensiones básicas en las competencias emocionales: cooperación, asertividad, responsabilidad, empatía, autocontrol. Este marco es coherente con el concepto de inteligencia emocional: autoconciencia emocional, manejo de las emociones, automotivación, empatía, habilidades sociales. Actualmente las competencias emocionales se consideran un aspecto importante de las habilidades de empleabilidad. En el mundo laboral se acepta que la productividad depende de una fuerza de trabajo que sea emocionalmente competente.

Inteligencia Interpersonal

Para Gardner (1983), define la inteligencia Interpersonal como “la capacidad para comprender a las demás personas, mejorando las relaciones humanas” (p. 133). De acuerdo con esta inteligencia la persona observa y acepta las diferencias personales, entendiendo sus sentimientos, estados de ánimo y motivaciones, a través de la empatía y la interacción. Las personas con alta inteligencia interpersonal tienen capacidad para interactuar efectivamente con los demás, entenderlos y conservar por largo tiempo las relaciones, también son capaces de percibir las diferencias entre las personas, con sensibilidad para percibir el estado de ánimo, las intenciones, motivaciones y sentimientos de los otros, se interesan por los problemas y situaciones de sus amigos.

Por su parte, Goleman (ob.cit.) la inteligencia interpersonal permite entender a los demás, es mucho más importante en la vida diaria que la brillantez académica, porque es la que determina la elección de la pareja, los amigos y, en gran medida, el éxito en el trabajo o en el estudio. La inteligencia interpersonal se basa en el desarrollo de dos grandes tipos de capacidades, la empatía y la capacidad de manejar las relaciones interpersonales.

Inteligencia Intrapersonal

La inteligencia intrapersonal, para Goleman (ob.cit.) se refiere a la autocomprensión, el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos, la capacidad de efectuar discriminaciones de estas emociones y finalmente ponerles nombre y recurrir a ellas como medio de interpretar y orientar la propia conducta.

La inteligencia intrapersonal está relacionada con el sí mismo, con los pensamientos, deseos, capacidades y comportamientos canalizados a través de la auto evaluación y la introspección. Gracias a esta inteligencia se refuerza el auto control porque la persona puede jerarquizar sus sentimientos y deseos que se traduce tanto en el bienestar personal como en el social. La persona con alta Inteligencia Intrapersonal tiene capacidad para conocerse a sí mismos y la capacidad para actuar de acuerdo a ese conocimiento, incluye precisión en la auto percepción, lo cual permite una conciencia de los estados anímicos interior, auto estima y auto aceptación.

Desempeño Organizacional

Tomando en consideración que la importancia de las necesidades humanas varía según la cultura de cada individuo y organización, la calidad de vida en el trabajo está definida no solo por las características individuales o situacionales sino también por la actuación sistémica de estas características individuales y organizacionales.

En este sentido, Chiavenato (2000) considera el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p.359); por ello cuenta con una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados. Sin embargo, las organizaciones consideran otros factores de

gran importancia como la percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo, ya que si sólo se tomara en cuenta el desempeño del empleado, sería muy difícil determinar de qué manera mejorarlo; de acuerdo a Milkovich y Boudreau, (1994) “las mediciones individuales de éste no podrían revelar si el bajo desempeño se debe a una asistencia irregular o a una baja motivación” (p.95)

En este sentido, es precisamente en el desempeño laboral donde el individuo exterioriza las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que conllevan a la consolidación de los resultados esperados, en coordinación con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la organización en la cual se desenvuelve.

Otra definición interesante acerca del desempeño laboral es la expuesta por Stoner (1996), quien afirma “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad” (p. 510). Sobre la base de esta definición se plantea que el desempeño laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Elementos Del Desempeño Laboral

Al respecto, Chiavenato (2002), expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación:

- *Factores actitudinales:* Disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización
- *Factores operativos:* Conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo. (p. 367)

Factores que Influyen en el desempeño organizacional

Según Quintero, Africano y Faria (2008) las organizaciones deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se deben tener presentes: La satisfacción, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador

Satisfacción del trabajo: Con respecto a la satisfacción del trabajo Davis y Newstrom, (2006), plantean que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales” (p.203). La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión estructura organizativa, entre otros. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

Autoestima: La autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro el equipo de trabajo. Para Huacac (2014) “es un elemento motivador ya que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo” (p.49)

Por ello es importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades, relacionadas con el trabajo continuo, a su vez es un factor determinante significativo, de superar trastornos depresivos, con esto quiere decirse que la gran vulnerabilidad tiende a hacer concomitante con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente, debemos confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas. Sin embargo, este delicado equilibrio depende de la autoestima, esa característica de la personalidad que mediatiza el éxito o el fracaso.

Trabajo en equipo: Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a los que se denomina equipo de trabajo. Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo.

Capacitación del trabajador: Otro aspecto necesario a considerar, es la capacitación del trabajador, que de acuerdo a Drovett (2005), “Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible” (p.301). Por su parte, Nash, (2004), “los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de ésta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos” (p.229) el autor considera que los programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto, las quejas se dan porque formalmente casi todo el mundo en la organización, siente que le falta capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirlos.

Conflictos

Tal como lo plantea Phegan (2008), los problemas, conflictos y la agresión existen desde tiempos muy remotos, por lo tanto, forman y han formado parte de la vida del hombre, siendo actualmente, dada la evolución del individuo y de la sociedad que se han adquirido herramientas y se definen estrategias para solventarlos. Al respecto, Robbins (2009), señala que el conflicto, es: "Un proceso que empieza cuando una parte percibe que otra parte ha afectado, o está por afectar

negativamente, algo que le importa a la primera parte", (p. 434). Esto implica que, un conflicto se produce cuando las partes se sienten en oposición, pero ninguna de ellas quiere deponer su punto de vista, generándose desacuerdos que repercuten a distintos niveles de la vida de cada individuo involucrado.

En este sentido, el conflicto puede ser un detonante de agresión y dividirse en diferentes tipos que pueden derivar en conductas positivas, en donde éste se vuelve funcional y negativo, en las que la conducta es disfuncional. De acuerdo con Robbins (ob. cit) , el conflicto funcional ocurre cuando el desacuerdo se sustenta en métodos de grupo en la búsqueda de mejoras en el desempeño; mientras el disfuncional, es aquel que obstaculiza el desempeño del grupo. Entre los efectos que genera el conflicto, Phegan (ob. cit), destaca los siguientes:

- (a) Deriva sentimientos hostiles y destructivos en contra de quien los provoca o percibe como origen del mismo.
- (b) Entre grupos une internamente a los que participan en él y les ayuda a definir sus fronteras.
- (c) Como resultado de los conflictos se forman subgrupos y bloques antagónicos.
- (d) En ambientes laborales incita a los participantes a expresarse y defender posiciones, por lo tanto los conflictos crecen, produciendo cadena entre ellos.

De igual forma, resulta necesario indagar sobre los orígenes de los conflictos existentes en la organización objeto de estudio, con la finalidad de conocer hasta dónde han trascendido y hacia dónde va la cadena que se ha formado en torno al mismo, con el fin de buscar soluciones que no afecten de ningún modo o en lo más mínimo posible, a los individuos o grupos en discordia. Destaca el referido autor que entre las estrategias para la resolución de conflictos, se pueden emplear las siguientes:

1. Es necesario enfrentar los conflictos.
2. Evitar convertir los conflictos reales en personales.
3. Esforzarse en incrementar las relaciones interpersonales positivas, la lucha por el bienestar personal de los demás y por vencer las dificultades que se presenten.
4. Canalizar adecuadamente la agresividad, evitando tanto la represión de ella como

su exhibición exagerada.

5. Fomentar una actitud de equilibrio donde las partes perciban una ganancia

Bases Legales

Las leyes venezolanas contemplan una serie de regulaciones que norman la actividad laboral, de allí que se considere que para efectos de la presente investigación se hará necesario la revisión y análisis de cada una de las mismas para así fijar las bases legales en las que se apoyará, por tal motivo se emplearán las siguientes:

En la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en el Artículo 87 establece:

Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El estado garantiza la adopción de medidas necesarias a los fines de que toda persona puede obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras.

Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajos adecuados. El estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.

En este sentido, el artículo precisa que todos los venezolanos y venezolanas tienen derecho al trabajo, así como también a obtener beneficios de apreciativos dentro de las empresas u organizaciones a que se les garantice su bienestar y su seguridad,

Así mismo, la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras (2012) Gaceta Oficial N° 8938, en su artículo 499 señala:

El cumplimiento de esta Ley y demás disposiciones pertinentes corresponderá al ministerio del Poder Popular con competencia en

materia de trabajo y seguridad social, el cual tendrá las siguientes funciones

7. Supervisar, inspeccionar y fiscalizar los entidades de trabajo para garantizar el cumplimiento de las normas del trabajo, particularmente las relacionadas con las condiciones de trabajo, de salud y de seguridad laboral, con especial atención a los sectores que, por sus características, tienen modalidades especiales de condiciones de trabajo, y contribuir en la elaboración de leyes que regulen la materia laboral para estos sectores, procurando la mayor participación de los trabajadores, trabajadoras, sus organizaciones sociales.

Por su parte, la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005), establece en el Título IV, Capítulo I de los derechos y deberes de los trabajadores y trabajadoras, Artículo 53 establece:

Los trabajadores y trabajadoras tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, y que garantice condiciones de seguridad, salud y bienestar adecuadas. En el ejercicio del mismo tendrá derecho a:

1. Ser informados, con carácter previo al inicio de su actividad, de las condiciones en que ésta se va a desarrollar, de la presencia de sustancias tóxicas en el área de trabajo, de los daños que las mismas puedan causar a su salud, así como los medios o medidas para prevenirlos...

En el artículo anteriormente, se establece que las condiciones y el ambiente en el cual se desarrolla el trabajo debe ser seguro, de forma tal que garantice la salud física y mental de los trabajadores y trabajadoras; lo cual incide directamente en su desempeño laboral.

Objetivo General:

Analizar las virtudes y emociones como factores de desempeño organizacional. Caso Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE) de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo

Objetivos Específicos:

Diagnosticar las virtudes y emociones que actúan como factores de desempeño organizacional en la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE) de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Objetivo General: Analizar las virtudes y emociones como factores de desempeño operacional. Caso Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE) de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo				
Variable	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems
Virtudes y emociones	Son Impulsos para actuar, planes instantáneos para enfrentarnos a la vida que la evolución ha inculcado.	Inteligencia emocional	Autoconocimiento	1-2
			Autorregulación	3-4
			Inteligencia intrapersonal	5-6
			Inteligencia interpersonal	7-8
Desempeño organizacional	Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados	Elementos del desempeño	Actitudinales	9-10
			Operativos	11-12
		Factores influyentes	Satisfacción laboral	13
			Autoestima	14
			Trabajo en equipo	15
Capacitación del trabajador	16			

Arguello (2017)

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se especifica la metodología que se utilizó para desarrollar la investigación, los cuales se encuentra constituido por una serie de procedimientos metodológicos prefijados para lograr, de una forma precisa, los objetivos del estudio; por ello se incluye la naturaleza, diseño y tipo de la investigación, población y muestra, técnica de recolección de datos, instrumentos, validez y la confiabilidad de los instrumentos, así como técnicas de análisis de datos.

Tipo de la Investigación

El presente trabajo investigativo se enmarcara en una investigación de tipo descriptivo definido por Ary (1993) como el estudio en el que “se pretende precisar la naturaleza de la situación tal como existe en el momento del estudio” (p.308); por cuanto tiene como objetivo analizar las virtudes y emociones como factores de desempeño organizacional. Caso Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE) de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo.

Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación según Arias (2012) “es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado” (p.26); de allí que la presente investigación se considera no experimental de campo. En lo que respecta al diseño de campo se recogieron los datos directamente de la población objeto de estudio; es decir en la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE) de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo. Para Ramírez (1999), el estudio de campo es “aquel tipo de investigación a través de la cual se estudian los fenómenos sociales en su ambiente natural” (p. 77).

Asimismo, Arias (ob.cit) refiere que en los diseños no experimentales se observan fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlo,

razón por la cual el autor antes citado refiere que en este diseño el investigador no asigna valores a las variables, observándose los hechos tal y como ocurren en la realidad.

Por su parte, Hernández, Fernández y Baptista (2006) refieren que un diseño transeccional o transversal recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único, siendo su propósito describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento determinado.

Población

La población del estudio estuvo referida al conjunto de sujetos o elementos que facilitan la información; en este aspecto, Balestrini (2006), aporta:

...desde el punto de vista estadístico, una población o universo puede estar referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características, o una de ellas, y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación. (p. 122).

Tomando en cuenta lo antes señalado, la población del estudio estará conformada por veintidós (22) sujetos que laboran en Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE) de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo

Por otra parte, Balestrini (Ob.cit.) sostiene cuando la población es pequeña y finita como ocurre en esta oportunidad, no es necesario tomar muestras; sino considerar toda la población, es decir un total de la población, lo cual es reafirmado por Hernández y otros (1998.), quienes señalan que “...dependiendo de los objetivos del estudio, del esquema de investigación y del número de sujetos a analizar, podrá elegirse utilizar la población en su totalidad...” (p. 288); de esta manera, se considera que la muestra se adecua al tipo censal, pues de acuerdo con lo expuesto por Tamayo (1999), “...es la muestra en la cual entran todos los miembros de la población.” (p. 207); en este sentido, la muestra estará representada por la totalidad de la población.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Hurtado (2008) define las técnicas de recolección de datos como “aquellas que comprenden procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener información necesaria para dar respuestas a las preguntas de la investigación” (p. 101). Para efectos del presente estudio se utilizará como técnica de recolección de datos la encuesta definida por Arias (2012), como “una forma de obtener información acerca de un grupo de individuos” (p.53).

Para diagnosticar la necesidades existentes en la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE) de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo se recolectará la información empleando la técnica de la encuesta, la cual según expresa Chávez (2004), “...consiste en la recolección de información mediante la muestra, se hace a través de formularios, los cuales tienen aplicación a aquellos problemas que se pueden investigar por método de observación, análisis documentales y demás sistemas de conocimientos.” (p. 142). Por lo tanto la encuesta permitirá obtener la información necesaria para analizar las virtudes y emociones como factores de desempeño organizacional.

Para Hurtado (ob.cit.) los instrumentos “constituyen un conjunto de pautas e instrucciones que orientan la atención del investigador hacia un tipo de información específica” (p.101); así mismo, el autor antes citado refiere que el cuestionario es “un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información” (p.101); el cuestionario diseñado cumpla con la validez y confiabilidades, estará conformado por ítems con Escala Lickert y como alternativas de respuestas siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca, cuyo propósito se centrará en conocer la opinión de los sujetos seleccionados respecto a la problemática abordada (Ver Anexo A)

Validez y Confiabilidad

De conformidad con lo señalado por Hernández, Fernández, y Baptista (2006), la validez "...se refiere al grado que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir" (p. 243); en este orden de ideas, la validez de contenido del cuestionario se determinará mediante el juicio de tres expertos: uno (01) en metodología y dos (02) especialistas en el área; posteriormente, una vez conocidas las sugerencias de los expertos y efectuadas las correcciones respectivas en el formato de validación se preparará la versión final del instrumento que será aplicado para recolectar la información. (Ver anexo B)

En relación a la confiabilidad se sustentará en lo expuesto por Arias (2012.), quien señala que "...la confiabilidad en un instrumento de medición es el grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce los mismos resultados" (p. 235); la confiabilidad del instrumento se determinó a través de una prueba piloto aplicada a diez sujetos seleccionados al azar pertenecientes a la población estudiada debido a diversos inconvenientes para ser aplicada a personas no pertenecientes a la muestra estudiada, mediante el estadístico Alpha Cronbach (α), al respecto Hernández y Otros (ob.cit.) señala que la confiabilidad "es un tratamiento estadístico que produce un coeficiente que oscila entre 0 y 1, donde el coeficiente 0 significa nula confiabilidad y 1 representa un máximo de confiabilidad" (p. 248) y la fórmula utilizada es:

$$\alpha = \frac{K}{k-1} \left[\frac{1 - \sum Si^2}{St^2} \right]$$

Donde:

K = número de ítems de la escala

Si^2 = Varianza del instrumento

St^2 = Varianza de la suma de los ítems

Sustituyendo valores en la fórmula se tiene:

$$\alpha = 10/9 * (1 - 32,2/111,46) = 1,11 * 0,711 = 0,79$$

El resultado obtenido, demuestra que el instrumento posee una confiabilidad alta (Ver anexo C)

Técnicas de Análisis y presentación de los Datos

Con respecto a las técnicas de análisis de datos, Balestrini (ob.cit.), expresa: “al culminar la fase de recolección de la información, los datos, han de ser sometidos a un proceso de elaboración técnica, que permite recontarlos y resumirlos, antes de introducir el análisis diferenciado a partir de procedimientos estadísticos...” (p. 149); luego del análisis de los resultados, se les aplicará la estadística descriptiva y se presentaron a través de la tabulación de los datos en cuadros de frecuencias y porcentajes y gráficos porcentuales de barras de acuerdo con el instrumento aplicado y las variables en estudio, así mismo se analizaran los resultados obtenidos, presentándolos de forma sintética y en relación con lo propuesto

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Análisis y Presentación de los Resultados

Este capítulo muestra los resultados obtenidos, luego de haber aplicado el instrumento a la muestra seleccionada en el personal de la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE) de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo.. Balestrini (2006), menciona que “en esta etapa, se efectúa el análisis estadístico a objeto de hacer las interpretaciones correspondientes sobre el significado de los mismos a objeto de determinar la coherencia de los mismos con la información proporcionada.”. (p.37).

En este sentido, los resultados de esta investigación luego de haber aplicado el instrumento a la muestra seleccionada, facilitaron el análisis estadísticos de los datos, haciendo uso de cuadros que representan tablas de frecuencia (f) y porcentajes (%) junto a sus respectivas representaciones gráficas en diagramas de barra para una mejor visualización, con el objeto de resumir y comparar las observaciones que se han evidenciado con relación a las dimensiones estudiadas y al mismo tiempo explicar la asociación que pueda existir entre ellas, desde las perspectivas de las interrogantes planteadas en el instrumento. Por lo tanto, cumplidas cada una de las etapas de la investigación, se presentan los siguientes resultados; donde el análisis se fundamenta en las bases teóricas de la presente investigación.

Tabla 1 Virtudes y Emociones

Variable: Virtudes y Emociones

Dimensión: Inteligencia emocional

Indicadores: autoconocimiento, autorregulación,

Ítems: 1, 2, 3, 4

Ítems	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1 Reconoce el efecto que causa sus sentimientos, estados de ánimo y emociones en los demás.	5	41.67	5	41.67	1	8.33	1	8.33	0	0
2 Demuestra confianza en sí mismo	9	75	2	16.67	1	8.33	0	0	0	0
3 Mantiene bajo control sus emociones e impulsos perjudiciales.	2	16.67	8	66.67	2	16.67	0	0	0	0
4 Es flexible ante los cambios que se le presentan en el ámbito laboral.	2	16.67	9	75	1	8.33	0	0	0	0

Fuente: Arguello (2007)

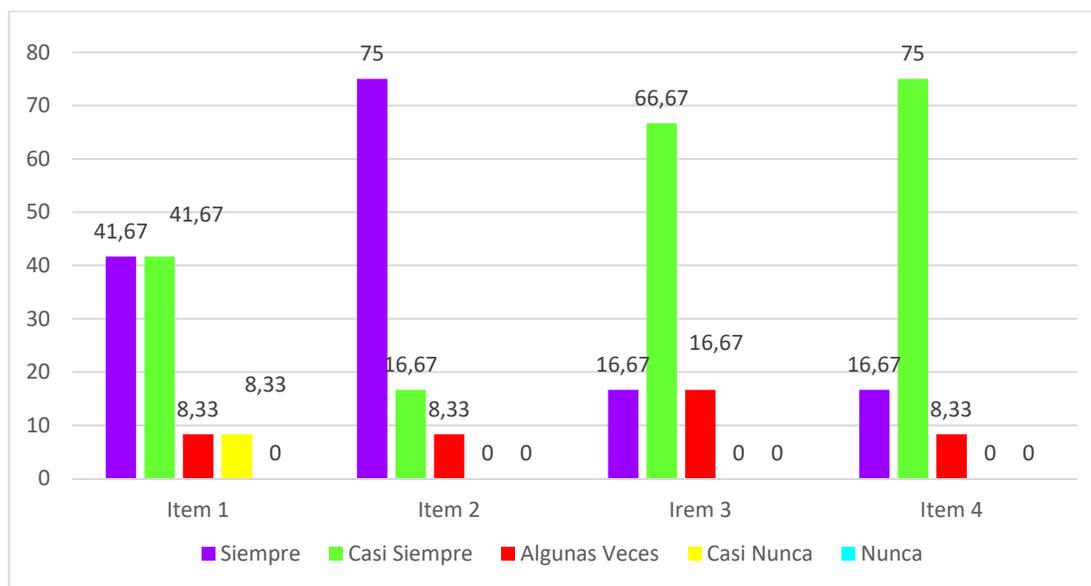


Gráfico 1. Distribución de la representación de las opiniones de los encuestados en relación con la dimensión Inteligencia emocional e indicadores autoconocimiento, autorregulación

Los resultados que se presentan en el cuadro 2 y gráfico 1, para la dimensión Inteligencia emocional e indicador Autoconocimiento, se evidencia que para el ítem N° 1 el 41.67 por ciento de los encuestados señaló que siempre y el 41.67 por ciento que casi siempre reconoce el efecto que causa sus sentimientos, estados de ánimo y emociones en los demás; mientras que 8.33 por ciento manifestó solo algunas veces y el restante 8.33 por ciento casi nunca. Por su parte, en el ítem N° 2, el 75 por ciento de la muestra estudiada manifestó que siempre demuestra confianza en sí mismo, un 16.67 por ciento refiere que casi siempre y el solo 8.33 por ciento señaló que solo algunas veces.

En este sentido, el personal de la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE) de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, tiene fortalezas en cuanto al autococimiento de sus virtudes y emociones; pues tal como lo plantea Huacac (2014) el autoconocimiento consiste en conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones, se enfoca en etiquetar los sentimientos mientras éstos ocurren, comprende tres aptitudes emocionales; conciencia emocional, autoevaluación precisa; y confianza en sí mismo; lo que favorece el desempeño laboral de estos trabajadores.

En lo que respecta a la dimensión inteligencia emocional e indicador autorregulación, se tiene que en el ítem 3 el 66.67 por ciento de los encuestados manifestó que casi siempre mantiene bajo control sus emociones e impulsos perjudiciales; el 16.67 por ciento siempre lo hace, y el restante 16.67 por ciento solo algunas veces. En el ítem N° 4 el 75 por ciento de las respuestas obtenidas se inclinan hacia que casi siempre son flexibles ante los cambios que se le presentan en el ámbito laboral, un 16.67 por ciento siempre y el 8.33 por ciento solo algunas veces se muestra flexible.

Todo esto demuestra que la muestra objeto de este estudio; presenta ciertas fortalezas en cuanto al indicador autorregulación, por lo que se requiere su fortalecimiento debido a que este es de gran importancia para la optimización de su desempeño laboral, pues tal como plantea Huacac (ob.cit) les permite enfocarse en manejar los propios estados internos, impulsos y recursos, está formada por cinco

aptitudes emocionales; autodominio, confiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad e innovación y por último la motivación que son las tendencias emocionales que guían o facilitan la obtención de las metas, se compone de cuatro aptitudes emocionales; afán de triunfo, compromiso, iniciativa y optimismo.

Tabla 2 Virtudes y Emociones

Variable: Virtudes y Emociones

Dimensión: Inteligencia emocional

Indicadores: inteligencia intrapersonal, inteligencia interpersonal.

Ítems: 5, 6, 7, 8

Ítems	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
5 Es empático a los sentimientos, estados de ánimo y emociones de sus compañeros.	2	16.67	2	16.67	8	66.67	0	0	0	0
6 Interactúa efectivamente con sus compañeros de trabajo.	6	50	5	41.67	1	8.33	0	0	0	0
7 Reconoce sus errores en el ejercicio de sus funciones.	6	50	5	41.67	1	8.33	0	0	0	0
8 Posee habilidades para expresar en forma sensata lo que sienten.	4	33.33	7	58.33	1	8.33	0	0	0	0

Fuente: Arguello (2007)

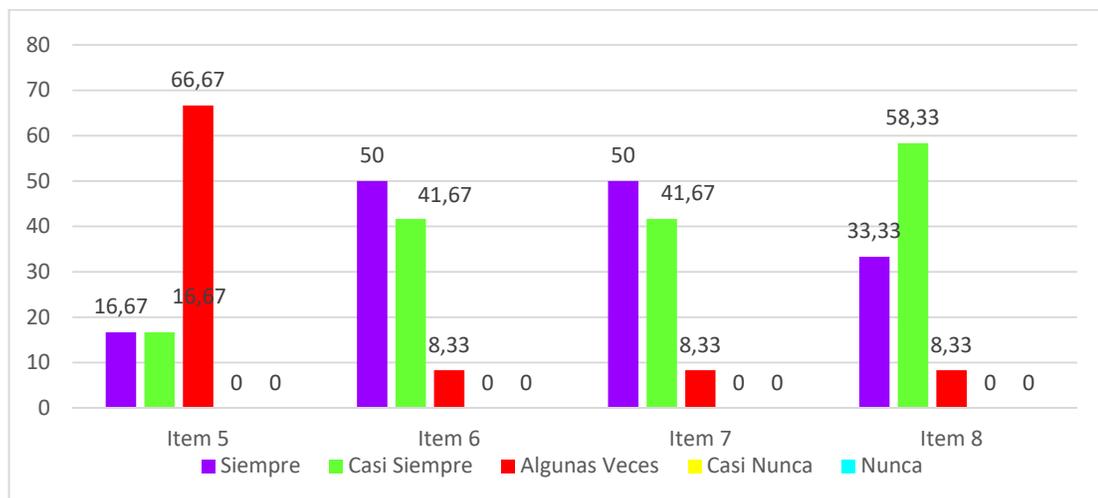


Gráfico 2. Distribución de la representación de las opiniones de los encuestados en relación con la dimensión Inteligencia emocional e indicadores inteligencia intrapersonal, inteligencia interpersonal

En lo que respecta a la dimensión inteligencia emocional e indicador inteligencia intrapersonal, se tiene que en el ítem 5 un 66.67 por ciento de los encuestados manifestó que solo algunas veces es empático a los sentimientos, estados de ánimo y emociones de sus compañeros; mientras que 16.67 por ciento siempre lo es y el restante 16.67 por ciento casi siempre. Así mismo en el ítem 6. El 50 por ciento de las respuestas se inclinaron hacia que siempre interactúa efectivamente con sus compañeros de trabajo: el 41.67 por ciento casi siempre establece este tipo de interacción con el resto del personal y el restante 8.33 por ciento solo algunas veces.

Esto demuestra de que existe una inclinación favorable en cuanto al establecimiento de interacciones efectivas entre el personal de la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE) de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo; es notoria la debilidad en cuanto a la empático a los sentimientos, estados de ánimo y emociones entre ellos.

En este sentido, Goleman (ob.cit.) considera que la inteligencia interpersonal está referida a la autocomprensión, el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos, la capacidad de efectuar discriminaciones de estas emociones y finalmente ponerles nombre y recurrir a ellas como medio de interpretar y orientar la propia conducta. De allí la necesidad de que el personal del DAE refuerce sus conocimientos en relación a la inteligencia interpersonal.

Los resultados de la dimensión inteligencia emocional e indicador inteligencia interpersonal, evidencian en el ítem 7 que un 50 por ciento de los sujetos encuestados manifestaron que siempre reconoce sus errores en el ejercicio de sus funciones; el 41,67 por ciento casi siempre lo hace y solo un 8.33 por ciento algunas veces. Mientras que el ítem 8 un 58,33 por ciento manifestó que casi siempre posee habilidades para expresar en forma sensata lo que sienten, el 33.33 señaló que siempre y el restante 8.33 por ciento solo algunas veces cuenta con estas habilidades.

En este sentido, existen fortalezas en cuanto a la inteligencia interpersonal; sin embargo es conveniente fortalecer aún más este aspecto en el personal del DAE para de esta forma favorecer su desempeño laboral, pues tal como lo plantea Gardner (1983), gracias a la inteligencia Interpersonal la persona observa y acepta las

diferencias personales, entendiendo sus sentimientos, estados de ánimo y motivaciones, a través de la empatía y la interacción. Las personas con alta inteligencia interpersonal tienen capacidad para interactuar efectivamente con los demás, entenderlos y conservar por largo tiempo las relaciones, también son capaces de percibir las diferencias entre las personas, con sensibilidad para percibir el estado de ánimo, las intenciones, motivaciones y sentimientos de los otros, se interesan por los problemas y situaciones de sus amigos.

Tabla 3 Elementos del Desempeño

Variable: Elementos del Desempeño

Dimensión: Factores influyentes

Indicadores: Actitudinales, Operativos

Ítems: 9, 10, 11, 12

Ítems		Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
9	Predomina el respeto entre el personal que labora en la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE).	0	0	4	33.33	7	58.33	1	8.33	0	0
10	Actúa como mediador en situaciones delicadas.	1	8.33	1	8.33	7	58.33	2	16.67	1	8.33
11	Demuestra el dominio al ejecutar su trabajo.	9	75	3	25	0	0	0	0	0	0
12	Tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo.	4	33.33	7	58.33	1	8.33	0	0	0	0

Fuente: Arguello (2007)

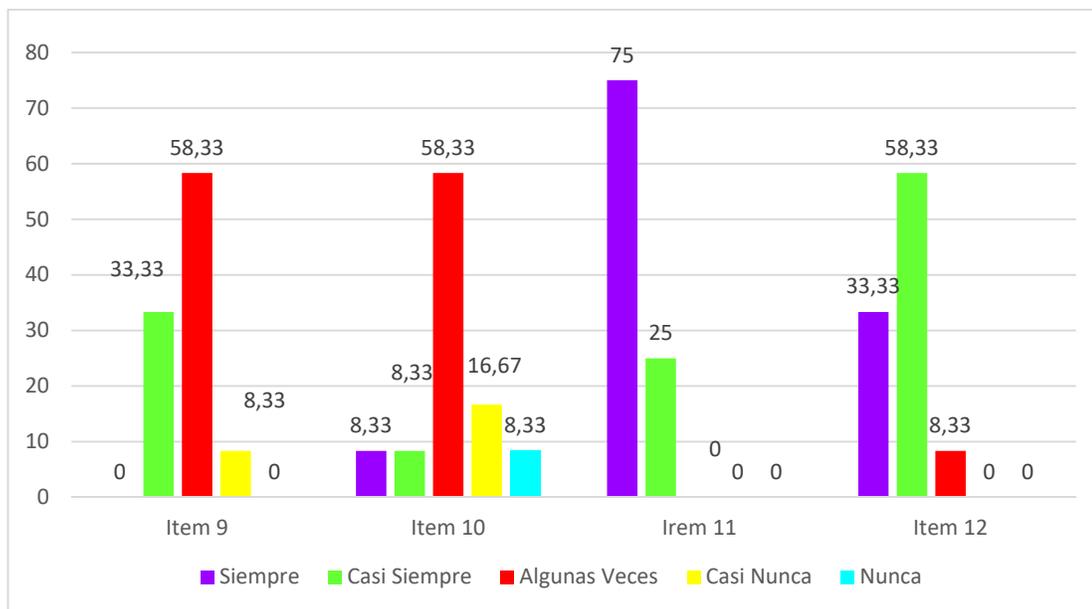


Gráfico 3. Distribución de la representación de las opiniones de los encuestados en relación con la dimensión Elementos del Desempeño e indicadores Actitudinales, operativos

En lo que respecta a la dimensión elementos del desempeño e indicador actitudinales, se tiene que los resultados obtenidos en el ítem 9 demuestran que el 58.33 por ciento de los encuestados manifestó que solo algunas veces predomina el respeto entre el personal que labora en la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE); para un 33.33 por ciento esto ocurre casi siempre y el restante 8.33% señaló que casi nunca. Por su parte, en el ítem 10 se tiene que el 58.33 por ciento refirió que algunas veces actúan como mediador en situaciones delicadas; el 16,67% se inclina hacia que casi nunca, mientras que 8.33% señalan que nunca, 8.33% casi siempre e igual porcentaje (8.33%) respondió que siempre.

Esto demuestra que el personal de la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE) de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo presenta debilidades en cuanto a este elemento del desempeño laboral. No obstante, Chiavenato (ob.cit.) considera que los factores actitudinales representan la disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización; por lo que se

hace necesario que este personal se apropie de estas habilidades para fortalecer su actuación en cuanto al desempeño de sus funciones.

Las respuestas emitidas por los encuestados en relación al ítem 11 demuestran que el 75 por ciento de ellos siempre demuestran el dominio al ejecutar su trabajo, mientras que el 25 por ciento restante casi siempre presentan habilidades y destrezas para llevar a cabo su trabajo. En relación al ítem 12 se tiene que 58.33 por ciento refirió que casi siempre tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo, el 33.33 por ciento siempre posee buenas relaciones y 8.33 por ciento solo algunas veces.

En este sentido, de acuerdo a lo expuesto por Chiavenato (ob.cit.) en relación a los factores operativos definiéndolos como el “conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo” (p. 367); se requiere de que el personal del DAE fortalezca aún más su desempeño laboral en el aspecto operativo.

Tabla 4 Elementos del Desempeño

Variable: Elementos del Desempeño

Dimensión: Factores influyentes

Indicador: Satisfacción Laboral, autoestima, trabajo en equipo, capacitación del trabajador

Ítems: 13, 14, 15, 16

Ítems		Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
13	En este trabajo se siente realizado profesionalmente.	3	25	4	33.33	5	41.67	0	0	0	0
14	Es reconocido dentro del equipo de trabajo.	1	8.33	2	16.67	8	66.67	1	8.33	0	0
15	Propicia el trabajo en equipo para garantizar el buen desempeño laboral	4	33.33	1	8.33	7	58.33	0	0	0	0
16	Ha recibido la capacitación necesaria para desempeñar sus funciones de acuerdo al cargo que desempeña.	1	8.33	1	8.33	7	58.33	3	25	0	0

Fuente: Arguello (2007)

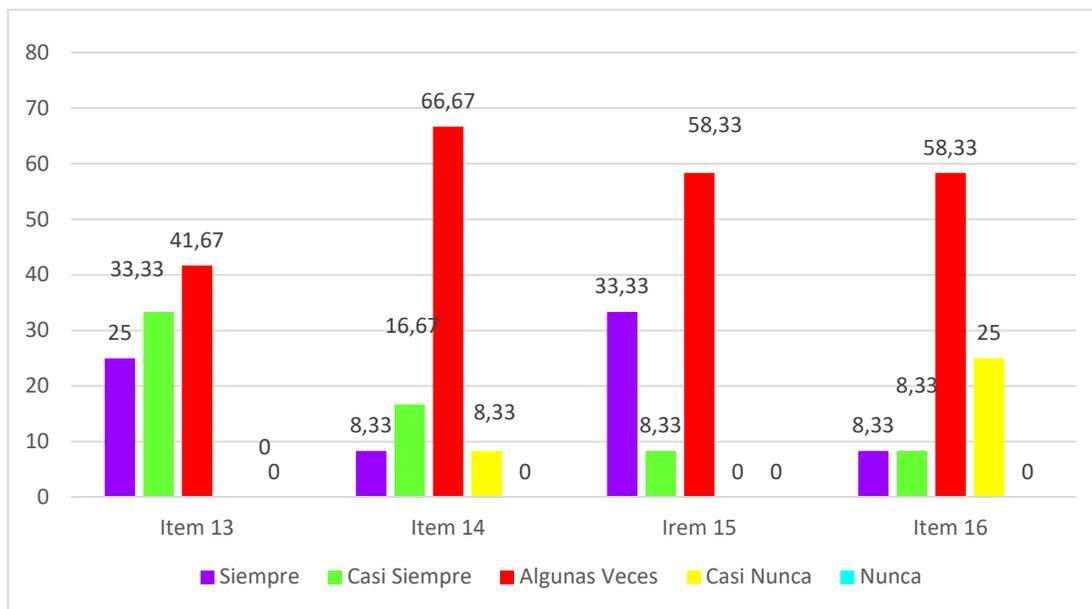


Gráfico 4. Distribución de la representación de las opiniones de los encuestados en relación con la dimensión Factores Influyentes e indicador Satisfacción laboral, autoestima, trabajo en equipo, capacitación del trabajador

En concordancia con la dimensión factores influyentes e indicador satisfacción laboral el 41.67 por ciento de los encuestados manifestaron que algunas veces se sienten realizados profesionalmente en el trabajo; el 33.33 por ciento casi siempre se considera realizado mientras que el restante 25 por ciento señaló que siempre. En este orden de ideas, se puede concluir de que existen debilidades en cuanto a la satisfacción laboral por cuanto existe un pequeño porcentaje que considera sentirse cristalizado en el ejercicio de sus funciones en su lugar de trabajo, mientras que un porcentaje significativo se percibe así solo en algunos casos, o casi siempre.

Con respecto a la satisfacción del trabajo Davis y Newtrom, (2006), plantean que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales” (p.203); por lo que se requiere que sea considerado favorecer este aspecto dentro del desempeño laboral del personal del DAE para garantizar del cumplimiento de los objetivos y acciones que debe alcanzar dicho departamento.

Los resultados obtenidos en el ítem 14 demuestran que el 41.67 por ciento de los encuestados manifestaron que solo algunas veces son reconocidos dentro del equipo de trabajo; mientras que el 33.33 por ciento señaló que casi siempre y el restante 25 por ciento siempre se les reconoce los logros alcanzados en el desempeño de sus funciones.

Considerando lo planteado por Huacac (2014) la autoestima “es un elemento motivador ya que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo” (p.49). Por tal motivo, es importante que en el DAE se ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades, relacionadas con el trabajo continuo, confiando en los propios atributos de su personal y siendo flexibles ante las situaciones conflictivas.

En relación al trabajo en equipo como factor influyente en el desempeño laboral, el 58.33 por ciento de los encuestados manifestó que algunas veces propician el trabajo en equipo para garantizar el buen desempeño laboral; mientras que 33.33 por ciento refirió que siempre se favorece este tipo de trabajo y el 8.33 por ciento se inclina hacia casi siempre; lo que demuestra que en el DAE no se está propiciando debidamente el trabajo en equipo lo cual es de gran beneficio para lograr un mejor desempeño laboral; pues tal como lo plantea Huacac (2014) trabajar en equipo constituye una oportunidad de crecimiento personal y un verdadero triunfo social que facilita la superación individual ayudando a los demás mediante la capacidad de entrega, de integración y tolerancia. De allí la importancia que tiene fortalecer este factor influyente en el personal del DAE.

Los resultados obtenidos en el ítem 16, evidencian que el 58.33 por ciento de los encuestados manifestaron que algunas veces han recibido la capacitación necesaria para desempeñar sus funciones de acuerdo al cargo que desempeña; mientras que el 25 por ciento respondió que casi nunca reciben este tipo de formación, así mismo un 8.33 por ciento se inclina hacia siempre, y el restante 8.33 por ciento casi siempre; lo que demuestra que no se le está brindando la requerida

capacitación al personal para puedan llevar a cabo de forma exitosa las funciones que correspondan al cargo que ejercen en la organización.

En este sentido, es conveniente destacar que Drovett (2005), considera la capacitación del personal como “un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible” (p.301); por tanto debe ser llevado a cabo en todas las organizaciones, especialmente en el DAE para favorecer el desempeño laboral del personal que allí labora.

CONCLUSIONES

El presente estudio enfocado en una investigación descriptiva de campo, de carácter no experimental, transeccional, el cual se planteó analizar las virtudes y emociones como factores de desempeño organizacional. Caso Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE) de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo; conlleva a concluir:

En relación a las virtudes y emociones que actúan como como factores de desempeño organizacional se tiene que el personal presenta fortalezas en cuanto al autococimiento al estar consciente del efecto que causa sus sentimientos, estados de ánimo y emociones, así como la demostración de confianza en sí mismo. Además poseen dominio de la inteligencia interpersonal, al ser capaces de reconocer los errores que puedan cometer al desempeñar sus funciones, y contar con habilidades para expresar con sensatez lo que sienten.

Sin embargo; se evidencia que a pesar de tener cierta inclinación deben potenciar aún más lo referente a la autorregulación como lo es el mantener el control de sus emociones e impulsos y mostrarse flexibles ante los cambios. De la misma manera, interactúan de forma efectivo con sus compañeros de trabajo, aun cuando no muestran con frecuencia empatía hacia los sentimientos, estados de ánimos y emociones de estos.

Por otra parte, en cuanto al del desempeño laboral se evidenció que el personal requiere apropiarse de los elementos actitudinales por cuanto existen notorias debilidades en el respeto mutuo y el servir de mediadores al momento de presentarse situaciones difíciles en el lugar de trabajo.

No obstante, el personal demuestra dominio al ejecutar sus funciones, aun cuando la relación con sus compañeros no es del todo sólida, por lo que se considera que existe cierta apropiación hacia los elementos operativos.

En este mismo orden de ideas, se debe recalcar que el personal no se siente realizado profesionalmente; y frecuentemente no se le reconoce dentro del equipo de trabajo; lo que con poca frecuencia se propicia la formación de equipos de trabajo

Aunado a lo antes citado, la el DAE no ha brindado la capacitación necesaria a su personal para que cumplan de forma óptima sus funciones de acuerdo al cargo que desempeña.

Finalmente se puede concluir que existen factores directamente relacionados con las virtudes y emociones que están infiriendo de forma directa el desempeño del personal que labora en la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE) de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo.

RECOMENDACIONES

Tomando en consideración las conclusiones establecidas se plantean las siguientes recomendaciones:

- La Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE) de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, debe propiciar la realización de talleres que promuevan el fortalecimiento emocional y motivacional de los trabajadores; para que estos sean mucho más productivos y realicen su trabajo de forma óptima.
- El DAE debe considerar como una oportunidad para la mejora de la productividad de sus trabajadores, la implementación de herramientas de mejora del desempeño laboral con relación en la inteligencia emocional.
- Se debe brindar capacitación al personal que le permita apropiarse de los elementos actitudinales en su desempeño laboral; en pro de la optimización de la productividad del DAE
- Reconocer el desempeño de cada uno de los trabajadores, implementando incentivos y reconocimientos que mantengan al personal altamente motivado.
- Propiciar un ambiente de armonía, donde reine el respeto y la tolerancia entre el personal del DAE.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2012). **El proyecto de investigación. Guía para su elaboración.** 3^a Edición. Caracas: Espíteme.
- Ary, D. (1993). **Introducción a la Investigación Pedagógica.** México: Nueva Editorial Interamericana
- Balestrini (2006). **Como se elabora el proyecto de Investigación.** Caracas: Editorial BL
- Bericat, E. (2012). **Emociones.** Editorial Arrangement of Sociopedia.isa
- Constitución República Bolivariana de Venezuela (1999). **Gaceta oficial N° 36.860 (Extraordinaria) 15 de diciembre de 1999.**
- Chávez, N. (2004). **Introducción a la Investigación Educativa.** Maracaibo: Universidad del Zulia.
- Cherniss y Goleman (2005). **Inteligencia Emocional en el Trabajo. Cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones.** Original: The Emotionally Intelligent Workplace. Jossey-Bass. 2001.
- Chiavenato, I. (2002). **Gestión del Talento Humano.** Bogotá: Mc. Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). **Comportamiento Organizacional.** 2°. Edición. Mc Graw – Hill/Interamericana Editores, S. A. DE C.V.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2006). **Comportamiento humano en el trabajo.** México. Mc Graw. Hill.
- Drovett, E. (2005). Gestión de Talento Humano.* Buenos Aires: Trillas
- Ferré Martí (1998). **Psicología Infantil y Juvenil.** Editorial Océano. Barcelona, España.
- Galvis L., Pedro. (1999). **Inteligencia Emocional.** Universidad Pedagógica Nacional Colombia.

- García y Giménez, (2010). **La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador.** Espiral Cuadernos del Profesorado.
- Gardner, H. (1983). **Inteligencias múltiples.** Vergara, Editor. Bs. Aires. Argentina
- Goleman, D (1996). **La Inteligencia Emocional.** Argentina, Buenos Aires: Javier Vergara Editor S.A.
- Goleman (2014). **Inteligencia Emocional en el trabajo.** Barcelona: Kairos.
- Gómez, V. (2000). **La Organización en 100 Palabras.** Valencia, Venezuela.
- Hernández, Fernández y Baptista (2006) **Metodología de la Investigación.** México: Mc Graw Hill Editores.
- Herrera (2016). **Inteligencia emocional del supervisor el desempeño laboral del docente en educación básica primaria.** Trabajo de grado para optar al título de Magister en Supervisión Educativa. Universidad Rafael Urdaneta, Zulia.
- Huacac (2014). **La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Empresa de Generación Eléctrica del Sur, Periodo 2011-2013.** Universidad Nacional Jorge Basadre Grahmann-Tacna, Perú
- Hurtado, J. (2008). **Metodología de la Investigación Holística.** Caracas: Fundación Sypal - Fundacite.
- Ibarrola, B. (2004). **La Educación de la Inteligencia Emocional.** Ed. S.M. Santa Marta Colombia
- Kemper TD (1987). **How many emotions are there? Wedding the social and autonomic components.** American Journal of Sociology
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005). Gaceta Oficial N° 38.236. Caracas, 26 de julio de 2005.
- Ley Orgánica de Los Trabajadores y las Trabajadoras (2009). Decreto No. 8.938 Abril 2012 Caracas.
- Maya (2015). **La gestión emocional en el proceso de toma de decisiones gerenciales.** Trabajo de grado para optar al grado Magister en Gerencia Avanzada en Educación, Universidad de Carabobo.

- Morris, Ch. (1990). **Psicología Un nuevo enfoque**. Editorial Prentice –Hall. Hispanoamericana. México.
- Nash, M. (2004). **Como Incrementa la Productividad del Recurso Humano**. Editorial Norma. Colombia
- Noguera, L. (2012). **Estrategias Gerenciales Basadas en la Inteligencia Emocional para el Desempeño del Personal de la Dirección de Desarrollo Estudiantil de la Universidad de Carabobo**. Trabajo de grado para optar al grado de Magister en Gerencia Avanzada en Educación. Universidad de Carabobo
- Pérez (2015). **Gestión de emociones como herramienta en el desempeño del talento humano docente**. Trabajo de grado para optar al grado. Universidad Lisandro Alvarado. Barquisimeto.
- Phegan, B (2008). **Desarrollo de la cultura de su empresa**. México. Panorama editorial. S. A.
- Pereira, M. (2014). **Estudio de la Inteligencia Emocional en el Manejo de Conflictos Laborales de los Empleados de la Oficina de Personal del Gobierno Bolivariano de Carabobo**. Trabajo de grado para optar al Título de Maestría en Administración el Trabajo y Relaciones Laborales. Universidad de Carabobo
- Quintero, N.; Africano N. y Faría, E. (2008). **Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago**. *Revista NEGOTIUM*. Ciencias Gerenciales. Año 3 1 N° 9.
- Ramírez T. (1999). **Como Hacer un Proyecto de Investigación**. Caracas: Panapo de Venezuela.
- Robbins, (2009). **Comportamiento Organizacional, teoría y práctica**. Editorial Noucaplan de Juárez. México Prentice hall, hispanoamericana.
- Romero (2016). **Inteligencia emocional y clima organizacional**. Trabajo de grado. Universidad de Landivar
- Rodríguez, C. (2001). **Valores y Virtudes para una Pedagogía Actual**. Artículo de Revista.
- Salovey, P. y Mayer, J. (1990). **La Inteligencia emocional**. Universidad de Harvard
- Soto, E. (2001). **Comportamiento Organizacional: Impacto de las Emociones**. México

- Stoner, J. (1996). **Administración**. México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Tamayo (1999). **El proceso de la investigación científica**. 4^a edición. México: Noriega editores.
- Torrabadella, P. (1999). **Cómo desarrollar la Inteligencia Emocional**. Editorial Integral Barcelona – España.
- Turner JH (2008). **Emotions and social structure: Toward a general sociological theory**. In: Clay-Warner J and Robinson DT (eds) Social Structure and Emotion. London: Elsevier
- Uzcátegui, L. (1998). **Emociones inteligentes**. Caracas. Litho Polar.

ANEXO C
CALCULO DE CONFIABILIDAD A TRAVÉS DEL COEFICIENTE CRONBACH

Ítem	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Xt	Xt2
Sujeto 1	4	0	4	0	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	54	2916
Sujeto 2	4	1	2	1	0	1	1	1	3	2	1	0	1	1	2	2	23	529
Sujeto 3	4	0	1	0	3	3	4	0	3	0	0	1	0	0	4	4	27	729
Sujeto 4	1	1	2	1	3	3	4	1	3	2	4	0	1	1	2	2	31	961
Sujeto 5	4	2	2	1	3	2	3	1	3	2	0	1	2	4	4	1	35	1225
Sujeto 6	0	0	1	4	2	1	0	0	3	3	1	0	1	2	2	4	24	576
Sujeto 7	4	0	2	0	2	2	3	1	1	2	4	4	3	2	4	2	36	1296
Sujeto 8	1	1	4	4	2	4	0	1	1	2	1	4	2	2	2	2	33	1089
Sujeto 9	1	2	4	4	2	2	2	1	2	2	0	4	2	2	3	3	36	1296
Sujeto 10	1	2	0	1	2	0	2	1	2	2	0	3	3	2	1	1	23	529
TOTAL	24	9	22	16	23	22	23	11	25	19	15	21	19	20	28	25	322	1114,6
x	2,4	0,9	2,2	1,6	2,3	2,2	2,3	1,1	2,5	1,9	1,5	2,1	1,9	2	2,8	2,5	32,2	

K	10
k-1	9
k/k-1	1,111
S _T ²	111,46
S _i	32,2
$\left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_T^2}\right)$	0,711

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \cdot \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_T^2}\right)$$

$$\alpha = 10/9 * (1-32,2/111,46) = 1,11*0,711=$$

$$\alpha = \mathbf{0,79}$$

RANGO	MAGNITUD
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

