

UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS (UAPA)



ESCUELA DE POSTGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CENTRO EDUCATIVO ADVENTISTA
OZAMA SANTO DOMINGO ESTE PERÍODO SEPTIEMBRE 2022- ABRIL 2023.

POR:

DHARIANA FIGUEROA VILLAR

MARIANT JOHANNA RODRIGUEZ

INFORME DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR POR
EL TÍTULO DE MAGÍSTER EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS.

ASESOR:

DRA. CESALINA POLANCO

Santo Domingo, República Dominicana

Septiembre del 2023

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIAS	1
AGRADECIMIENTOS	2
ÍNDICE	3
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1 Planteamiento del Problema	11
1.2 Formulación	12
1.3 Sistematización	12
1.4 Objetivo General y Objetivos Específicos	13
1.4.1 General	13
1.4.2 Específicos	13
1.5 Justificación	14
1.6 Delimitación	15
1.6.1 Persona	15
1.6.2 Espacio	15
1.6.3 Tiempo	15
1.7 Limitaciones presentadas en la investigación	15
1.8. Tabla de operacionalización.	16
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	18
2.1 Antecedentes de la Investigación	19
2.1.1 Antecedentes Internacionales	19
2.1.2 Antecedentes Nacionales	21
2.2 Base Teórica que sustentan la investigación	24
2.2.1. Marco contextual	24
2.2.1.1 Historia de la empresa	24
2.2.1.2 Filosofía Corporativa	25
2.2.2. Marco conceptual	26
2.2.3 Definición de Inteligencia Emocional	26
2.2.3.1 Concepto de Inteligencia.....	28

2.2.3.2 Concepto de Emociones	29
2.2.4 Componentes de la Inteligencia Emocional	29
2.2.5 Teorías sobre Inteligencia Emocional	30
2.2.6 Modelo de los cuatro Pilares de la Inteligencia emocional	32
2.2.7 Test de Inteligencia Emocional	32
2.2.8 Inteligencia Emocional en el Trabajo	34
2.2.9 Inteligencias múltiples	35
2.2.10 Dimensiones de la inteligencia emocional	36
2.2.11 Beneficios de la Inteligencia Emocional.....	37
2.2.12 Concepto de Desempeño Laboral	38
2.2.13 Teorías del Desempeño Laboral	40
2.2.14 Evaluación del Desempeño Laboral	41
2.2.15 Importancia de la Evaluación del Desempeño	42
2.2.16 Elementos del Desempeño Laboral	43
2.2.17 Dimensiones del desempeño laboral	45
2.2.18 Relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral	46
CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO	48
3.1. Enfoque, Diseño y Tipo de Investigación	49
3.1.1. Enfoque de la Investigación	49
3.1.2. Diseño de la Investigación	49
3.1.3. Tipo de Investigación	50
3.2. Técnicas e Instrumentos de investigación	50
3.2.1. Técnicas	50
3.2.2. Instrumentos	50
3.3. Población y Muestra	51
3.4. Validez y Confiabilidad	51
3.5. Procedimiento para la recolección de datos	52
3.6. Procedimiento para el Análisis de los Datos	52
CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	54
4.1 Presentación de los resultados	55
4.1.1 Resultados de la encuesta realizada a los colaboradores del Centro Educativo Adventista Ozama	55
4.1.1 Discusión y análisis de los resultados	78

CONCLUSIONES	80
RECOMENDACIONES	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	84

COMPENDIO

La investigación tiene como objetivo principal analizar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño de los colaboradores del Centro Educativo Adventista Ozama entre septiembre de 2022 y abril de 2023. Se reconoce que las competencias emocionales son esenciales en la administración moderna y desempeñan un papel crucial en la eficiencia y productividad laboral. La falta de dominio emocional entre los colaboradores, identificada en el Centro Educativo Adventista Ozama, ha generado conflictos y afectado su desempeño y el logro de objetivos. La antigüedad de algunos colaboradores y la percepción de remuneración insatisfactoria contribuyen a un ambiente desafiante. La investigación busca no sólo diagnosticar sino proponer soluciones tangibles, abordando la falta de control emocional que se refleja en actitudes estresadas, falta de aceptación de contradicciones y toma de decisiones impulsivas. El enfoque mixto de la investigación utiliza métodos cuantitativos para medir la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral, y cualitativos para explorar la percepción de los colaboradores. La población completa (42 colaboradores) participa voluntariamente, eliminando la necesidad de cálculos muestrales. El análisis de los resultados revela una fuerza laboral mayormente joven, con representación equitativa de géneros y un alto nivel educativo. El desempeño laboral muestra una percepción positiva, destacando habilidades clave. Sin embargo, se identifican áreas de atención, como la relación carga de trabajocompensación y el equilibrio vida laboral-personal. La comunicación es valorada positivamente, y la inteligencia emocional se percibe como influencia en las decisiones.

Palabras clave: Inteligencia emocional, Desempeño laboral, Colaboradores,, Impacto laboral, Bienestar emocional.

CONCLUSIONES

La presente investigación ha arrojado una luz significativa sobre la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores del Centro Educativo Adventista Ozama durante el periodo comprendido entre septiembre de 2022 y abril de 2023. Este estudio se erige como un aporte sustancial al entendimiento de la dinámica emocional en el entorno laboral, especialmente en el contexto educativo.

Objetivo 1: Evaluar el grado de inteligencia emocional de los colaboradores del Centro Educativo Adventista Ozama.

La evaluación meticulosa del nivel de inteligencia emocional en los colaboradores del Centro Educativo Adventista Ozama durante el periodo de septiembre 2022 a abril 2023 arroja una perspectiva reveladora. Los resultados indican que la mayoría de los colaboradores poseen un nivel satisfactorio de inteligencia emocional, evidenciado por su capacidad para comprender y gestionar sus propias emociones.

Este hallazgo es fundamental, ya que la inteligencia emocional se posiciona como un componente crucial en el ambiente laboral, afectando no solo el bienestar individual sino también la dinámica general del equipo. Las diversas dimensiones de la inteligencia emocional, tales como la autoconciencia, la autorregulación y la empatía, han sido evaluadas.

En general, se observa una tendencia positiva, lo que sugiere que los colaboradores están conscientes de sus emociones, pueden manejar el estrés y son capaces de comprender las emociones de sus colegas. Este nivel de competencia emocional proporciona una base sólida para un desempeño laboral efectivo.

Objetivo 2: Determinar los aspectos de la inteligencia emocional que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores del Centro Educativo Adventista Ozama.

El análisis detallado de la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral revela conexiones significativas. Los colaboradores que demuestran una mayor conciencia emocional también presentan una percepción más positiva en áreas cruciales como la toma de decisiones, la resolución de problemas y la eficacia en las relaciones interpersonales. Este hallazgo subraya la

importancia de fomentar no solo la inteligencia emocional en general, sino también aspectos específicos que impactan directamente en la ejecución de labores cotidianas.

La habilidad de comprender las propias emociones y las de los demás emerge como un predictor clave del éxito en el entorno laboral. La empatía, en particular, se asocia con una mejor colaboración y comunicación entre los miembros del equipo. Este resultado resalta la necesidad de estrategias específicas para fortalecer la empatía y otras habilidades relacionadas en los programas de desarrollo del personal.

Objetivo 3: Proponer estrategias para la mejora de la inteligencia emocional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores del Centro Educativo Adventista Ozama.

A pesar de las fortalezas identificadas, se han detectado áreas críticas que requieren atención estratégica. La relación entre la carga de trabajo y la compensación, así como el equilibrio entre la vida laboral y personal, son aspectos que demandan intervenciones específicas. En este sentido, se proponen estrategias personalizadas que aborden estas áreas, promoviendo un entorno laboral más equitativo, sostenible y propicio para el bienestar general de los colaboradores.

Las estrategias sugeridas incluyen revisar y ajustar las políticas de compensación en relación con la carga de trabajo, implementar programas de gestión del estrés y fomentar prácticas de equilibrio entre la vida laboral y personal. Además, se destaca la importancia de continuar promoviendo prácticas de desconexión digital para preservar la salud mental y mejorar la percepción de los colaboradores en este aspecto.

Objetivo General: Analizar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño de los colaboradores del Centro Educativo Adventista Ozama septiembre 2022- abril 2023.

La conjunción de los resultados obtenidos a través de los objetivos específicos proporciona una visión integral de la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el Centro Educativo Adventista Ozama. Este análisis no solo valida la importancia de la inteligencia emocional en el contexto laboral, sino que también informa sobre áreas específicas que requieren intervenciones concretas.

La percepción general positiva sobre el desempeño laboral y la inteligencia emocional es alentadora. Sin embargo, se identifica la necesidad de abordar áreas críticas para optimizar aún más la calidad de vida laboral y, en última instancia, la efectividad organizacional.

Conclusiones Generales:

En conclusión, esta investigación no solo cumple con su propósito principal de analizar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño de los colaboradores del Centro Educativo Adventista Ozama, sino que también ofrece una plataforma para la formulación de estrategias específicas de mejora. La intersección entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral se presenta como un campo crucial para el desarrollo organizacional.

El Centro Educativo Adventista Ozama, al reconocer las fortalezas y áreas de oportunidad identificadas en este estudio, está en una posición propicia para implementar intervenciones efectivas. La promoción continua de la inteligencia emocional, junto con medidas específicas para abordar desafíos particulares, puede conducir a un ambiente laboral más saludable, sostenible y eficiente.

Este estudio no solo beneficia al Centro Educativo Adventista Ozama, sino que también proporciona conocimientos y aprendizajes valiosos para otras organizaciones que buscan mejorar la calidad de vida laboral de sus colaboradores. La inteligencia emocional se destaca como un catalizador esencial para el éxito organizacional en el panorama laboral actual, y su comprensión y aplicación efectivas tienen el potencial de transformar positivamente la dinámica y la cultura laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acosta, J. (2015). Inteligencia Emocional: Desmontando tópicos. Editorial Esic.

Alles, M. (2006). Desempeño por Competencias, Evaluación de 306°. Buenos Aires: Editorial Granica.

Almánzar, L. y Tejada, D. (2020). Influencia de la Inteligencia Emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de la generación X y Millennials en una organización de soporte técnico en el año 2020. Tesis para obtener el título profesional de psicología industrial. Universidad Nacional Pedro Enríquez Ureña. Santo Domingo. República Dominicana. 20-23. Recuperado de <https://repositorio.unphu.edu.do/handle/123456789/1>

Alveiro, C., (2009). Evaluación Del Desempeño Como Herramienta Para El Análisis Del Capital Humano. Revista Científica "Visión de Futuro", 11(1).

Aragón, J., (2019). Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente, 6 (1).

Ardila, R. (2011). Inteligencia. ¿Qué sabemos y que nos falta por investigar? Revista Académica Colombiana. (134), p. 98.

Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Colombia. PEARSON EDUCACIÓN.

Bohórquez, P. (2007). Organización y Comportamiento. España: ArtGerus.

Bueno, W. (2017). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Trabajadores del Banco de la Nación Tacna, 2017. Tesis para optar por el título de grado. Universidad Privada de Tacna. Perú. Recuperado de <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/385>

Camacho, B. (2008). Metodología de la Investigación Científica. Un Camino Fácil de Recorrer para Todos. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Facultad de Ciencias de la Educación.

Chiavenato I. (2011). Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las Organizaciones. Mc Graw Hill.

COOPER, R. y SAWAF, A. (2004). La Inteligencia emocional aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones. Bogotá: Editorial Norma.

De las Heras, J. (2012). Factores de la Inteligencia Emocional. (2da Ed). Buenos Aires: Editorial EDAF, S.A.

De los Santos, J. y Cabral, S. (2017). Análisis del manejo de conflictos laborales de los empleados de una empresa de soluciones tecnológicas en el periodo octubre-diciembre

2016, en la ciudad de Santo Domingo, DN. República Dominicana, Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña, Santo Domingo, DN. Recuperado de <https://repositorio.unphu.edu.do/handle/123456789/891> Educación. (2019).

¿Qué es la inteligencia emocional? <https://formainfancia.com/test-de-inteligencia-emocional/>.

Feliz, C. y Saviñón C. (2018). Estudio comparativo entre la Generación X vs la Generación Millennial en el rendimiento y desempeño laboral en una Zona Franca de manufactura textil, durante el período de junio a agosto del año 2018, Santo Domingo Este. Tesis para optar por el título de grado. Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña. Santo Domingo. República Dominicana. <https://repositorio.unphu.edu.do/handle/123456789/3522>

Flores, A. (2017). Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017. Tesis para obtener el título profesional de administración. Universidad Cesar Vallejo. Chimbote, Perú. 1(1), 1-111. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10202/flores_fa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gardner, H. (2002). *Helping Others Through Teamwork*. Boston: Harvard Business School Press.

Gardner, H. (2016). *Estructuras de la Mente, Teoría de las Inteligencias Múltiples*. New York: Harper Collins Publisher.

Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A. (2016). *El líder resonante crea más: El poder de la inteligencia emocional*. Madrid: Penguin Random House Grupo Editorial.

Goleman, D., McKee, A. y David, S. (2021). *Inteligencia emocional*. Editorial Reverte. <https://elibro.net/es/ereader/uapa/209690?page=17>

Hernández et.al., (2014). *Metodología de la investigación*. México. Mc Graw Hill.

Hernández et.al., (2010). *Metodología de la investigación*. México. Mc Graw Hill.

Hernández, O. (2012). *Estadística Elemental para Ciencias Sociales*. San José, Costa Rica. Editorial Universidad de Costa Rica.

Hernández, R., (2003). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Mc Graw-Hill.

Hilario, J. (2017). Janis Santaella: “Inteligencia emocional es la coherencia entre lo que yo digo y lo que yo hago”. *Diario Libre*. <https://www.diariolibre.com/actualidad/janis-santaellainteligencia-emocional-es-la-coherencia-entre-lo-que-yo-digo-y-lo-que-yo-hagoME7024482>

Marroquín (2005). Evaluación de Inteligencia Emocional en el Proceso de Selección de Personal. (Tesis de inédita). Universidad San Carlos de Guatemala, Guatemala.

Martin, D. y Boeck K. (2002). ¿Qué es la Inteligencia Emocional? (2da Ed). España: Edaf.

Mayer, J., & Salovey, P. (1990). Inteligencia Emocional. México: McGraw – Hill.

Mondy, R. (2010). Administración de Recursos Humanos. Pearson Education.

Newstrom, J. (2011). Comportamiento Humano en el Trabajo (13° ed.). México: McGraw - Hill.

Ñaupas et. al. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Bogotá: Ediciones de la U.

Pallares, M. (2010) Emociones y sentimientos: donde se forman y cómo se transforman. Marge Books. <https://elibro.net/es/ereader/uapa/41930?page=1>.

Pedraza, E., Amaya, G. y Conde, M. (2012). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Revista de Ciencias Sociales. V.16

Pegoraro, F. V. (2009). Relación entre Inteligencia Emocional y Desempeño Contextual (Caso de Estudio). Caracas, Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.

Pérez, N., & Castejón, J. (2016). Revista Electrónica de Motivación y Emoción de la Universidad de Jaume I. Recuperado el 08 de agosto del 2017 de <http://reme.uji.es/articulos/numero22/article6/texto.html>.

Quinteros, P. (2009). La Importancia de la Evaluación del Desempeño - II Parte. (P. d. Aptitus.com, Entrevistador) Blog Aptitus.

Regader, B. (2023). ¿Qué es la Inteligencia Emocional?. <https://psicologiyamente.com/inteligencia/inteligencia-emocional>.

RicoRico, C. A., (2002). La inteligencia emocional en el trabajo. De Hendrie Weisinger. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, X(2),104.

Robbins, S. y Cuttle, M. (2013). Administración. Pearson Education.

Ryback, D. (2005). EQ Trabaje con su Inteligencia Emocional (Sexta ed.). Madrid: Editorial EDAF.

Sabater, V. (2022). Test de Psicología de Inteligencia Emocional: MSCEIT, Prueba Mayer-Salovey- Caruso. <https://lamenteesmaravillosa.com/test-de-psicologia-de-inteligenciaemocional-en-que-consiste/>

Salazar, D. (2004). Portal de la Universidad de Sonora.
<http://www.bidi.uson.mx/TesisIndice.aspx?tesis=5494>

Sapiens. (2017). Inteligencia emocional: Por que es más importante que el cociente intelectual (emotional intellegence)- (Resumen del libro de Daniel Goleman). Sapiens Editorial.

Silva, K. y Pérez, J. (2016). Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa novedades b&v s.a.c. de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016. Tesis para optar por el título de grado. Universidad Privada Antenor Orrego.
<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/2327>

Sosa, M. (2008). Escala Autoinformada de Inteligencia Emocional (EAIE). Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

Vigotsky, L. (2004). Teoría de las Emociones. Madrid: Ediciones Akal.

INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:

Para consultar a texto completo esta tesis [solicite en este formulario \(https://forms.gle/vx5iLzv1pAMyN3d59 como hipervínculo\)](https://forms.gle/vx5iLzv1pAMyN3d59) o dirigirse a la Sala Digital del Departamento de Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

Dirección

Biblioteca de la Sede – Santiago

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana
809-724-0266, ext. 276; biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental

Calle 5-W Esq. 2W, Urbanización Lucerna, Santo Domingo Este, República Dominicana. Tel.:
809-483-0100, ext. 245. biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua

Calle 1ra, Urb Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.
809-584-7021, ext. 230. biblioteca@uapa.edu.do