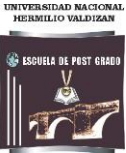




**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO  
VALDIZAN**



**ESCUELA DE POST GRADO**

**Doctorado en Gestión Empresarial**

**PROYECTO DE TESIS**

---

---

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU  
RELACIÓN CON LA GESTIÓN DEL  
DESARROLLO HUMANO EN LA ESCUELA  
PROFESIONAL DE INGENIERÍA  
DE SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE UCAYALI - PERIODO 2014.**

---

---

**Tesista:**

**Mg. Erick Guitton Lozano**

**ASESOR:**

**Dr. Cayto Didí Miraval Tarazona**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2017**

## Tabla de contenido

1.2.	FORMULACION DEL PROBLEMA .....	7
1.2.2.	PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	7
1.3.	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION .....	8
1.3.2.	Objetivos específicos.....	8
1.4.	HIPÓTESIS.....	9
1.4.2.	Hipótesis Específicas.....	9
1.5.	VARIABLES E INDICADORES Variable Independiente (X).....	10
1.6.	OPERALIZACION DE LAS VARIABLES .....	11
1.8.	VIABILIDAD .....	12
1.9.	LIMITACIONES.....	12
II.	MARCO TEORICO.....	14
2.2.	BASES TEORICAS.....	38
2.3.	Bases filosóficas de la investigación.....	55
2.6	Bases epistémicas .....	64
III.	METODOLOGÍA.....	66
3.1.2.	Nivel.....	66
3.2.	Diseño y esquema de la investigación.....	67
3.3.	Población y muestra.....	67
3.3.2.	Muestra .....	68
3.4.	Definición operativa del Instrumentos de recolección de datos.....	68
3.5.	Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.....	69
3.5.2.	Procesamiento de datos .....	71
3.5.3.	Presentación de datos .....	71
IV.	CRONOGRAMA .....	72
5.2.	vRecursos materiales.....	74
5.3.	Recursos financieros.....	74
VI.	BIBLIOGRAFÍA .....	75

## I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La investigación ha realizar me lleva a cuestionarme, ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la gestión del desarrollo humano de los docentes y administrativos de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas en la Universidad Nacional de Ucayali?, en vista del estado emocional que presentan en los profesionales de la escuela.

El PNUD (Programa de la Naciones Unidas para el desarrollo) ha realizado algunas de las mayores contribuciones al concepto de desarrollo humano al concebir el mismo como “un proceso de expansión de las libertades reales de que disfrutaban los individuos y que se traduce en la libertad general que deberían tener los individuos para vivir como les gustaría”.

La expresión "Inteligencia Emocional" sirve para describir cualidades como la comprensión de los propios sentimientos, la comprensión de los sentimientos de otras personas y "el control de la emoción de forma que intensifique la vida"<sup>1</sup>.

Aunque la psicología conoce desde siempre la influencia decisiva de las emociones en el desarrollo y en la eficacia del intelecto, el concepto concreto de la inteligencia emocional, en contraposición al de coeficiente

---

<sup>1</sup> Expresión acuñada en 1990 por el psicólogo Peter Salovey, de Yale, y por John Mayer, de la Universidad de Yale de New Hampshire.

intelectual, fue planteado hace unos años por el psicólogo Peter Salovey. Y si bien no existen test para medirla con exactitud, varias pruebas o cuestionarios que valoran este aspecto pueden ser muy útiles para predecir el desarrollo futuro de una persona.

El desarrollo de la inteligencia emocional genera habilidades internas de autoconocimiento, como conciencia propia, la motivación y la gestión; y habilidades externas, como la empatía y la destreza social, que engloba aptitudes relacionadas con la popularidad, el liderazgo y la eficacia interpersonal.

Las Instituciones de Educación Superior potencian el desarrollo de habilidades sociales, lo cual implica una eficiente gestión desarrollo humano y por ende un buen manejo de las emociones de todos los agentes comprometidos en la organización.

Bajo esta consideración la Universidad Nacional de Ucayali enmarcada como una entidad pública, trata de adaptarse y adecuarse en sus procesos internos para responder a las crecientes necesidades del mercado en términos de calidad, desarrollo y bienestar social. Pero, al caracterizar los resultados de la gestión de las autoridades universitarias de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, se identifica y se percibe: la alta injerencia política en el manejo de sus asuntos, gestión no basada en el planeamiento, con resultados pobres en calidad académica, administrativa, en investigación, extensión universitaria, proyección social.

La presente investigación se sustenta en los postulados de Daniel Goleman el pionero en estudiar la inteligencia emocional, quien lo define como: “La capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con otros y con nosotros mismos”.

Es por ello que el docente y personal administrativo debe enfrentar numerosas dificultades económicas y sociales que, en realidad, afectan intensa y permanentemente a una amplia mayoría de profesionales de países subdesarrollados como el nuestro, que les impide disponer del tiempo y tranquilidad necesaria como para desarrollar eficientemente las actividades que les competen. En este contexto se presenta una serie de factores vinculados a las tareas docentes, como los estresores o fuentes de presión laboral que actúan negativamente sobre ellos. Entre estos factores podemos destacar tres grandes grupos: 1) factores que se sitúan en el contexto organizacional y social (ejm., sobrecarga de trabajo; presiones temporales, escasez de recursos,...; 2) factores vinculados a la relación educativa (ejm. Escasa disciplina y mala conducta al alumnado, desmotivación estudiantil, falta de comprensión por parte de compañeros de trabajo); y 3) factores personales e individuales relacionado con variables inherentes del docente que influyen en la vulnerabilidad al estrés docente (ejm., experiencia docente, autoestima, estilo atribucional, características de personalidad).

Hoy en día el principal responsable de la falta de educación emocional en la escuela, es el desgaste emocional de los profesores. Y el peor educador emocional en la escuela es el profesor deprimido “Por todas las razones que sabemos: malos sueldos, aulas atestadas y el segundo factor que influye es la falta de conocimiento de psicología del desarrollo, que los profesores aprenden en la universidad.

Es frecuente observar personas que poseen un alto nivel de preparación académica, y un alto nivel de conocimiento en la materia donde se desarrollan pero no sucede lo mismo con su desempeño laboral como docente, evidenciándose incluso que profesionales con un nivel de conocimiento moderado o más bajo, lo hagan considerablemente mejor o, incluso, llegan a ser triunfadores en su vida laboral y personal.

Las competencias laborales o profesionales que reciben mayor atención son de tipo técnico – metodológico, que involucra el conocimiento y las destrezas para dominar las tareas y procedimientos del ámbito de trabajo. Pero, también existen competencias sociales que tienen que ver con la capacidad de organizar y decidir, aceptar responsabilidades, colaborar con otras personas. Mostrar un comportamiento orientado al grupo y un entendimiento interpersonal.

Precisamente estas competencias son parte de la inteligencia emocional, que para fines de este estudio se conceptualiza como: “La capacidad de controlar y regular los sentimientos de uno mismo y de los demás y utilizarlos como guía del pensamiento y de la acción. La inteligencia

emocional se concreta en un amplio número de habilidades y rasgos de personalidad: empatía, expresión y comprensión de los sentimientos, control de nuestro genio, independencia, capacidad de adaptación, simpatía, capacidad de resolver los problemas de forma interpersonal, habilidades sociales, persistencia, cordialidad, amabilidad...” (Peter Salovey de Harvard y John Mayer, 1990)

## **1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la gestión del desarrollo humano de los docentes y administrativos de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas en la Universidad Nacional de Ucayali?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

1.2.2.1. ¿Qué relación existe entre los factores interpersonales de la inteligencia emocional con el medio ambiente de la gestión del desarrollo humano de los docentes y administrativos de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas en la Universidad Nacional de Ucayali?

1.2.2.2. ¿Qué relación existe entre los factores de manejo de estrés de la inteligencia emocional respecto al aprendizaje en la gestión del desarrollo humano de los docentes y personal administrativo de

la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas en la Universidad Nacional de Ucayali?

1.2.2.3. ¿Qué relación existe entre los factores de ánimo y motivación de la inteligencia emocional frente a la socialización de la gestión del desarrollo humano de los docentes y administrativos de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas en la Universidad Nacional de Ucayali?

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Identificar la relación entre la inteligencia emocional y la gestión del desarrollo humano de los docentes y administrativos de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas en la Universidad Nacional de Ucayali.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

1.3.2.1. Diagnosticar la relación que existe entre los factores interpersonales de la inteligencia emocional con el medio ambiente de la gestión del desarrollo humano de los docentes y administrativos de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas en la Universidad Nacional de Ucayali.

1.3.2.2. Identificar la relación que existe entre los factores del manejo del estrés de la inteligencia emocional respecto al aprendizaje en la gestión del desarrollo humano de los docentes y personal



administrativo de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas en la Universidad Nacional de Ucayali.

1.3.2.3. Determinar la relación que existe entre los factores de ánimo y motivación de la inteligencia emocional frente a la socialización de la gestión del desarrollo humano de los docentes y administrativos de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas en la Universidad Nacional de Ucayali.

## **1.4. HIPÓTESIS**

### **1.4.1. Hipótesis Principal**

Una buena relación entre la Inteligencia emocional y la gestión del desarrollo humano de los docentes y administrativos, permitirá mejorar la relación laboral en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas en la Universidad Nacional de Ucayali.

### **1.4.2. Hipótesis Específicas**

1.4.2.1. La relación directa de los factores interpersonales de la inteligencia emocional permitirá una buena comunicación dentro del medio ambiente de la gestión de desarrollo humano de los docentes y administrativos de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas en la Universidad Nacional de Ucayali.

1.4.2.2. La relación directa de los factores de manejo de estrés de la inteligencia emocional permitirá un buen aprendizaje en la

gestión del desarrollo humano de los docentes y personal administrativo de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas en la Universidad Nacional de Ucayali.

1.4.2.3. La relación directa de los factores de ánimo y motivación de la inteligencia emocional permitirá una buena socialización de la gestión del desarrollo humano de los docentes y administrativos de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas en la Universidad Nacional de Ucayali.

## **1.5. VARIABLES E INDICADORES**

### **Variable Independiente (X)**

Inteligencia emocional

#### **Indicadores**

**X<sub>1</sub>**. Factores Interpersonales

**X<sub>2</sub>**. Factores de manejo de estrés

**X<sub>3</sub>**. Factores de ánimo y motivación

### **Variable Dependiente (Y)**

Gestión del desarrollo humano

#### **Indicadores**

**Y<sub>1</sub>**. Medio Ambiente

Y<sub>4</sub>. AprendizajeY<sub>5</sub>. Socialización

## 1.6. OPERALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLES	CONCEPTUALIZACION	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO	Técnicas	ESCALA
<u>Variable Independiente</u> X: INTELIGENCIA EMOCIONAL	Capacidad del individuo para identificar su propio estado emocional y gestionarlo de forma adecuada	<b>Autoconocimiento</b>	Factores Interpersonales Factores de manejo de estrés. Factores de ánimo y motivación.	Nominal Cualitativo	Encuestas Entrevistas Cuestionarios Observación	1 Pregunta entre variables 3 Preguntas relacionando X <sub>1</sub> Y Y <sub>1</sub> 3 Preguntas relacionando X <sub>2</sub> Y Y <sub>2</sub> 3 Preguntas relacionando X <sub>3</sub> Y Y <sub>3</sub>
<u>Variable Dependiente</u> Y: GESTIÓN DEL DESARROLLO HUMANO	Adopción de un estilo de gerencia más interactivo que permite una identificación más precisa de los problemas, así como un abordaje más apropiado e inmediato de los mismos.	<b>Organizacional y Control</b>	Medio Ambiente Aprendizaje Socialización	Nominal Cualitativo	Encuestas Entrevistas Cuestionarios Observación	1 Pregunta entre variables 3 Preguntas relacionando X <sub>1</sub> Y Y <sub>1</sub> 3 Preguntas relacionando X <sub>2</sub> Y Y <sub>2</sub> 3 Preguntas relacionando X <sub>3</sub> Y Y <sub>3</sub>

## 1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La presente investigación se justifica en lo siguiente aspectos importantes:

- 1.7.1. **Justificación práctica.**- La investigación se justifica, porque describimos o analizamos un problema, y planteamos estrategias enmarcadas a la búsqueda de soluciones.
- 1.7.2. **Justificación teórica.**- Porque la investigación busca conocer aspectos que contribuyen al uso adecuado de teorías a fin de proponernos una línea base de gestión adecuada.

1.7.3. **Justificación metodológica.**- Porque utiliza la inteligencia emocional enfocada en las habilidades para la búsqueda de la verdad con la posibilidad de que se logren los objetivos planteados.

## 1.8. VIABILIDAD

Este estudio es viable, puesto que contamos con la disposición de las autoridades de la escuela académico profesional de Ingeniería de Sistemas los cuales me han facilitado el acceso a la base de datos y por ende la información de los docentes y el personal administrativo debido a que formo parte de la plana académica.

## 1.9. LIMITACIONES

- La investigación se limita al ámbito de la gestión educativa universitaria; no se adentra en el ámbito pedagógico.
- Por contar con una plana docente contratada, la cual tiene un horario muy variable no cuentan con mucho tiempo libre debido a sus múltiples ocupaciones.
- Indiferencia e incredibilidad por parte del personal administrativo a la oportunidad del desarrollo humano en la escuela.
- Económico, el financiamiento de la investigación será por peculio propio.
- Información, se requiere relevar información en función al tema de la investigación.

- Ausencia de identidad laboral con la escuela por parte de los docentes para alcanzar un adecuado desarrollo humano.
- La formulación de cuestionarios apropiados para la realización de las encuestas.

## **II. MARCO TEORICO**

### **2.1. ANTECEDENTES**

#### **Antecedentes Internacionales**

**Boni A. La educación para el desarrollo en la enseñanza universitaria como una estrategia de la cooperación orientada al desarrollo humano. [Tesis de grado]. Valencia – España: Universitat de Valencia; 2005.**

Sobre la universidad y el desarrollo humano. En el capítulo VI de la investigación hemos discutido sobre el rol que puede jugar la universidad como actor de la cooperación al desarrollo orientada al desarrollo humano. Se ha alertado de los peligros del contexto globalizador y de la tendencia mercantilista de la educación superior a la que está sometida la universidad en el Siglo XXI y que se manifiesta en la internacionalización y uniformización del currículum; en la concentración del conocimiento científico en unas pocas instituciones; en la fuga de cerebros del Sur al Norte; en la transnacionalización de la formación universitaria y en las tendencias comercializadoras y liberalizadoras de la educación terciaria. En el contexto europeo, el proceso de Bolonia está impulsando un modelo de universidad que presenta rasgos que responden al paradigma neoliberal, como los criterios de calidad asociada a la medición de indicadores de desempeño, a la vez que se aprecian tendencias que responderían en mayor medida al enfoque del desarrollo humano, como la

formación en conocimientos, habilidades y valores y el cambio del paradigma de enseñanza aprendizaje.

En este mismo capítulo, proponemos una serie de características de la universidad orientada al desarrollo humano, que hemos denominado universidad transformadora y que giran en torno a la educación terciaria entendida como bien público global, autónoma de los poderes públicos, de los intereses económicos, mediáticos, religiosos y culturales, que responda a las demandas de la sociedad pero desde la perspectiva del desarrollo humano y que comparta un criterio de calidad pero entendida de manera integral, que refleje la multidimensionalidad del desarrollo humano.

**Díez del Corral P. Una nueva mirada a la educación artística desde el paradigma del desarrollo humano. [Memoria]. Italia: Universidad Complutense de Madrid; 2005.**

Llegado al punto final de esta investigación podemos confirmar en una gran conclusión, que nos confirma la hipótesis inicial: La existencia de vínculos esenciales - que pueden ser operativos en campos de actuación común- entre la educación artística y el Desarrollo Humano, abre caminos beneficiosos para ambas realidades y para el mundo.

Los objetivos y la metodología propuestos, al principio de esta investigación, nos han sido suficientes para llegar a la meta planteada en la hipótesis inicial. Es una investigación de carácter teórico que no incluye

aplicaciones prácticas concretas sino que pretende servir como un gran marco de referencia aplicable en cualquier circunstancia, lugar y tiempo, abarcando muchos aspectos y campos desde una visión holística y en cierta forma panorámica. Nuestra búsqueda se ha definido en la unión de la multidimensionalidad del paradigma de Desarrollo Humano con la complejidad de la realidad actual en la educación artística. La multidimensionalidad no debe verse como un cajón de sastre en el que cada uno escoge el aspecto que más le conviene. Es un reconocimiento de la contradicción y complejidad de nuestro mundo, por eso la perspectiva del desarrollo sólo puede comprender el mundo y orientarlo desde la complejidad, superando las obviedades

**Scarlet C. Inteligencia emocional y los estilos de abordaje de conflictos organizacionales adoptados por gerentes exitosos de Venezuela. [Trabajo de grado]. Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello; 2005.**

Para dar respuesta al Objetivo general de nuestra investigación referido a la relación entre Inteligencia Emocional y los estilos de abordajes de conflictos organizacionales adoptados por los 100 gerentes más exitosos de Venezuela, se puede concluir que, debido a la correlación no nula pero significativamente débil evidenciada por el bajo coeficiente de correlación en el análisis estadístico, se puede decir que no existe relación entre el nivel de inteligencia emocional y el nivel de cada uno de los estilos que un gerente pueda adoptar para abordar un conflicto, es decir, el hecho de que



un gerente tenga un alto nivel de IE como efectivamente lo tienen los gerentes de la muestra en estudio, no quiere decir que va a existir un alto nivel de estilo de abordaje competitivo, adaptativo, evasivo, cooperativo o comprometedor ante determinada situación de conflicto.

**Almeida E. Y Arruti J. Relación entre perfil motivacional y percepción de clima organizacional en empleados de la UCAB (Caracas) para el 2008. [Trabajo de Grado]. Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello; 2008.**

Mediante los datos obtenidos a través de esta investigación, la Universidad Católica Andrés Bello (Caracas) puede conocer la situación que se está presentando en relación a las variables en estudio (Clima Organizacional y Motivación), para de esta forma preparar planes de contingencia, para incentivar a los empleados, motivarlos, que se sientan parte de un equipo de trabajo y fomentar un clima laboral más agradable, ya que este incide en el comportamiento de los trabajadores, para de esta forma buscar un mayor nivel de compromiso del empleado con la institución, así como también prestar un mejor servicio, lográndose de esta forma un optimización organizacional. Consideramos que el estudio de la Motivación y del Clima Laboral podrían ser indicadores de alta importancia en este mundo de competitividad y de esfuerzo productivo.

En concordancia al crecimiento y la expansión de las instituciones educativas y con los nuevos enfoques de administración moderna se desarrolla hoy en día una clara tendencia en dichas entidades a mejorar el

servicio de atención al cliente; lo que obliga a una necesaria congruencia entre los procesos administrativos y psicológicos para la optimización del funcionamiento organizacional.

La Motivación y el Clima Laboral constituyen dos temas de gran interés en la Psicología organizacional, por sus implicancias en la productividad del recurso humano en ambientes laborales y son indicadores de la calidad de vida en el trabajo. En el presente trabajo, la población en estudio evidencia una baja relación entre sí.

El Clima Organizacional y la Motivación son dos importantes indicadores del funcionamiento psicológico del recurso humano en las organizaciones. Las investigaciones vinculadas al tema, reportan una directa asociación entre estas variables y un nivel óptimo de funcionamiento en cada una de ellas en entidades exitosas (Kolb, 1977); además se ha vinculado estos elementos con el desempeño y la satisfacción en el trabajo, constituyendo todos estos, elementos mediatizadores de la relación con el cliente y por lo tanto viabilizan en su expresión la calidad de servicio que se aspira como ideal de funcionamiento (Álvarez 1998)

**Enríquez H. Inteligencia emocional plena: hacia un programa de regulación emocional basado en la conciencia plena. [Tesis de grado]. Málaga – España: Universidad de Málaga; 2011.**

En el presente trabajo los resultados fueron muy satisfactorios y las hipótesis confirmaron, el efecto que tienen los ejercicios meditativos sobre

las habilidades de la IE ha sido muy favorable, los estudiantes del grupo experimental del presente estudio obtuvieron cambios significativos que tienden hacia un mejor manejo de sus emociones, las variables de Regulación emocional fueron muy significativas, lo que hace pensar que el entrenamiento de las habilidades emocionales a través de Mindfulness (atención y conciencia plena) (atención y conciencia plena) (INEP – Inteligencia Emocional Plena) tiene una respuesta efectiva en la manera de procesar los pensamientos emocionales. La inclusión de Mindfulness con la IE plantea un punto de vista complementario. La atención e implicación activa en el momento presente es congruente con el modo de hacer en la terapia cognitivo conductual. Donde sí puede producirse un cierto contrasentido es en el interés por aceptar las sensaciones y los elementos vividos frente a controlarlos. Esto es especialmente relevante en el caso de las respuestas emocionales así como en aquellos problemas derivados de disfunciones psicofisiológicas. Resulta especialmente evidente que algunas funciones no están sujetas a control verbal, por ello sólo mediante experimentación real se puede ejercer un cierto aprendizaje sobre ellas y esto sólo es posible si hay una buena experimentación, una buena observación Mindfulness.

Integrar distintas técnicas de tratamiento en un programa de IE puede dotar de coherencia al trabajo que realizamos pues distintos procedimientos ayudan a desarrollar habilidades específicas de la IE. Por otra parte, integrar ejercicios de Mindfulness e IE facilita la práctica y disminuye el abandono del grupo por parte de los participantes.

Mindfulness puede ser una pieza clave para distinguir entre las personas que prestando atención a sus estados emocionales ganan una mayor claridad sobre los mismos logrando su integración, siendo capaces de dar una respuesta diferente, frente a aquellas otras que, tras prestar atención a sus estados emocionales, quedan atrapados en sus pensamientos intrusivos y se sienten incapaces de clarificar y reparar sus emociones. El entrenamiento en INEP, hace que la persona llegue a tomar conciencia de sus patrones condicionados y, por tanto, evite llevar a cabo respuestas impulsivas de las cuales normalmente se derivan en estados emocionales de naturaleza negativa. Una vez que aceptamos la emoción sentida y el dolor que la misma conlleva, tomamos la fuerza necesaria para lograr construir otro tipo de experiencias en nuestra vida. En este momento, el entrenamiento en INEP cobra una especial importancia, pues ayuda a ver y aceptar la situación presente de un individuo a percibirse de manera diferente y a iniciar con serenidad o al menos con confianza un camino que le permita regular sus emociones y posiblemente desarrollar las habilidades emocionales necesarias para hacer posible el cambio personal.

**Albán P. Influencia de las emociones en la toma de decisiones organizacionales. [Tesis de grado]. Quito – Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar; 2013.**

El cerebro emocional trabaja a través del sistema nervioso, en donde todo proceso del ser humano se ve influenciado por las emociones desde la

recepción del estímulo hasta la generación de la respuesta, denominadas en el capítulo uno como capacidades mentales.

Los instintos, las emociones, las intuiciones, los razonamientos y la planificación, son capacidades mentales que permiten expresar el sentir del ser humano, siendo la primera reacción mucho más sensorial y la última con mayor raciocinio pero sin relegar a las emociones.

Las emociones contienen una serie de datos sobre el sujeto y el mundo que lo rodea, estas no son aleatorias ni sucesos caóticos que interfieren en el pensamiento; por lo que es primordial conocerlas y administrarlas para fructificar sus dones.

Todo ser humano nace con la capacidad de sentir y necesita sus emociones desde sus primeros días; sin embargo existen otras que se forman en base a las experiencias vividas y que son almacenadas tanto en el inconsciente como en el consciente, estas emociones son las que crean el mejor espacio para la toma de decisiones.

En ocasiones se puede confundir una intuición con una emoción, si bien las dos son sensaciones emocionales; la intuición es una verdad que no requiere demostración, puesto que se presenta como evidencia de sí misma, y la emoción es un estado afectivo que se fundamenta en la experiencia, y permite un mayor grado de conciencia.

El proceso de toma de decisiones involucra lo racional y lo emocional, en el grado que la persona considere o sienta necesario, es imposible

determinar la combinación exacta pues la perfección se logra con la satisfacción personal del sujeto.

En el ámbito organizacional, la toma de decisiones no es diferente, el ser humano si bien cuenta con modelos racionales que ayudan a organizar los conceptos en relación a la circunstancia, son las intuiciones y las emociones las que finalmente permiten concluir. Como se ha expuesto la incertidumbre claramente disminuye la confianza en la planificación y por el contrario, puede ser útil para reconocer las oportunidades únicas.

La incertidumbre con la que se debe sortear va más allá de una causalidad del azar, puesto que los acontecimientos que se presentan a pesar de ser impredecibles tienen su explicación que en muchas ocasiones generan postulados importantes a considerar en el futuro.

Para lograr la confianza en las intuiciones y emociones es necesario que la inteligencia emocional desarrolle la formación de hábitos, por lo que primero se debe aprender a reconocerlas y dar el valor correspondiente según sea la circunstancia. La inteligencia emocional permite alcanzar esa seguridad interior, a través del desarrollo de las competencias emocionales internas y sociales.

La administración correcta de las emociones parte del conocimiento de la propia personalidad y del entorno; una personalidad definida, una adecuada administración del estado anímico y una habilidad empática de expresión permiten el éxito de la decisión.

Concluida la investigación se da por cumplido el objetivo al analizar la influencia y administración de las emociones en la toma de decisiones organizacionales, con la finalidad de ratificar la hipótesis planteada que menciona que en el proceso de toma de decisiones influyen, de manera positiva o negativa, las emociones afectan a los resultados; por lo que una correcta administración, de estas, a través de la inteligencia emocional permiten el éxito.

### **Antecedentes Nacionales**

**López Munguía O. Universidad Nacional Mayor de San Marcos facultad de psicología unidad de postgrado la inteligencia emocional y las estrategias de aprendizaje como predictores del rendimiento académico en estudiantes universitarios. [Tesis magistral]. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2008.**

Estudio multivariado cuyo objetivo es conocer si la inteligencia emocional y las estrategias de aprendizaje son factores predictivos del rendimiento académico. Fueron evaluados 236 estudiantes de cuatro facultades de una universidad pública de Lima, a quienes se les aplicó la Escala de Estrategias de Aprendizaje (ACRA) y el Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn. Se recopilaron las notas de los diferentes cursos (promedio ponderado) al final del año lectivo 2005.

Los estudiantes presentan una Inteligencia emocional promedio; existen diferencias altamente significativas en cuanto al sexo, aunque en función a

las facultades, sólo en dos sub-escalas presentan diferencias. Respecto a las Estrategias de Aprendizaje, se encontró que la más utilizada por los estudiantes en un 69% es la Estrategia de Codificación, existiendo diferencias altamente significativas en las 4 estrategias de aprendizaje según sexo favoreciendo a las mujeres, ocurriendo lo mismo con la variable rendimiento académico. El modelo final predictivo quedó constituido por 5 componentes de la inteligencia emocional (Intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés, y estado de ánimo en general). Y la estrategia de Codificación, con un 16% de explicación de la variación total del rendimiento académico.

**Bazán Cortegana J. la Inteligencia Emocional y su relación con el nivel de logro en el área de personal social de las niñas y niños de 5 años del jardín de niños N° 215, Trujillo, 2012. [Tesis de grado]. Trujillo - Perú: Universidad César Vallejo 2012.**

1. Los niveles de inteligencia emocional de las niñas y niños de 5 años de las aulas azul y verde del Jardín de niños N° 215 de Trujillo, son: medio y alto; respectivamente; es decir que los niveles de correlación en esta variable es Regular.
2. Los niveles de logro en el Área Personal Social de las niñas y niños de 5 años de las aulas Azul y Verde del Jardín de niños N° 215 de Trujillo, son: Altos, en ambas aulas; es decir que los niveles de correlación en esta variable es Buena.



3. La relación entre la Inteligencia Emocional con los niveles de logro en el Área Personal Social; de las niñas y niños de 5 años, del aula Azul es: Con desarrollo de la Psicomotricidad 0.63 (Franca y Marcada), es decir en esta dimensión los niveles de relación es Buena; con Construcción de la Identidad Personal y Autonomía 0.40 (Baja y Moderada), es decir que en esta dimensión los niveles de relación es Regular; con Desarrollo de las Relaciones de Convivencia Democrática 0.23 (Baja y carente de significación), es decir que los niveles de correlación en esta dimensión es Baja. En el aula Verde es: Con desarrollo de la Psicomotricidad 0.34 (Baja y carente de significación), con respecto a esta dimensión los niveles de relación es Baja; con Construcción de la Identidad Personal y Autonomía 0.58 (Franca y Marcada), con respecto a esta dimensión los niveles de relación es Buena; con Desarrollo de las Relaciones de Convivencia Democrática 0.39 (Baja y Moderada), con respecto a esta dimensión los niveles de relación es Regular.
4. Finalmente, la relación entre Inteligencia Emocional y los niveles de logro en el Área Personal Social, en el aula Azul fue 0.58 (Franca y Marcada). En el aula Verde fue 0.51 (Franca y Marcada), es decir que los niveles de relación entre ambas variables es Buena; porque se ha demostrado que contribuye de manera significativa en la personalidad de los niños.

**De la cruz Sulca H. La nueva gestión del potencial humano y su evaluación de desempeño en las instituciones financieras de**

**huamanga. [Tesis de grado]. Ayacucho – Perú: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga; 2009.**

1. Se ha demostrado con evidencias significativas estadísticamente que los desempeños laborales en las instituciones financieras de Huamanga definitivamente son influidos por acciones de motivación y los diferentes programas de incentivos; por ejemplo los reconocimientos individuales, la imparcialidad y transparencia en los ascensos y las promociones de los empleados y fundamentalmente los incentivos por productividad, demostrándose de esta manera la validez de la hipótesis principal.
2. Asimismo, es posible afirmar que, el dominio de destrezas y habilidades, el buen nivel de conocimientos actualizados, los comportamientos y conductas adecuadas que generan un clima organizacional para el óptimo rendimiento laboral tienen una importante y decisiva influencia de un conjunto de acciones de motivación, de estímulos, incentivos, de reconocimientos, todas estas, características de la nueva gestión de personas, con la cual se refuerza la validez de la hipótesis principal.
3. Igualmente, la puesta en práctica de estrategias de motivación, entre otros, la asignación a los empleados de los recursos necesarios e indispensables, la implementación de áreas de trabajo con equipos y tecnología, ambientes y condiciones saludables de trabajo que propicien un clima organizacional adecuado, de armonía e integración de equipos de multidisciplinares, contribuye decisivamente en el

trabajo eficiente y en el logro de resultados; aseveración que se ha demostrado con los análisis cuantitativos de las variables en estudio.

4. Existen evidencias significativas estadísticamente que la efectividad de los desempeños laborales, que se explican en la prestación de los servicios con calidez, en la atención oportuna y la satisfacción plena de los clientes, que consolidan la buena imagen institucional, también son consecuencias de estrategias de motivación identificadas en el párrafo anterior; validándose de esta manera la segunda hipótesis específica.
5. Los rendimientos laborales de los empleados de las entidades financieras de Huamanga consideran como importante la puesta en práctica de un programa de estímulos e incentivos; distinguiéndose la asignación de recursos económicos para capacitación y perfeccionamiento, bonos de participación de utilidades al final de un período de gestión, actividades de recreación, esparcimiento y deporte; todas estas propician la mejora de los desempeños en el trabajo de los empleados; evidencias estadísticas que permiten demostrar la validez de la segunda hipótesis específica.
6. Finalmente, el incremento de los niveles de producción y productividad laboral, el logro de los objetivos y metas concretas así como el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios derivan de la implementación de un conjunto de estímulos organizacionales y el otorgamiento de incentivos de carácter laboral como parte de las

estrategias de gestión de personas; demostración estadística que permite reafirmar la validez de la segunda hipótesis específica

### **Antecedentes Regionales**

**Salazar Rojas C. Autoevaluación del desempeño académico de docentes en la escuela académico profesional de educación de la universidad de Huánuco base para la formación docente. [Tesis magistral en educación: gestión y planeamiento educativo]. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizan; 2005.**

1. La autoevaluación del desempeño profesional de docentes en la Escuela Académico Profesional de Educación de la Universidad de Huánuco, en el semestre académico 2005-I, ha permitido identificar el nivel de la formación docente, el que se califica como regular.
2. Referente al nivel de cumplimiento de las responsabilidades en el desempeño de las funciones de los docentes de la Escuela Académico Profesional de Educación de la Universidad de Huánuco, se determinó que se cumple medianamente.
3. La autoevaluación de las capacidades pedagógicas y metodologías empleadas por los docentes de la Escuela Académico Profesional de Educación de la Universidad de Huánuco, permitió identificar un nivel regular de los mismos.
4. El estado actual de las relaciones interpersonales de los docentes con los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Educación de la Universidad de Huánuco, tiene un nivel regular.

5. La aplicación de la metodología de autoevaluación del método “test de percepción del proceso enseñanza-aprendizaje”, induce a sesgo a los docentes autoevaluados, por lo que los resultados deben considerarlo solamente como parámetro de comparación, con los resultados de la opinión de los estudiantes.

**Rojas Nalvarte C. Actitud de los docentes de las instituciones educativas integradas de la provincia de Huánuco hacia el desarrollo institucional – 2005. [Tesis magistral en educación: gestión y planeamiento educativo]. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizan; 2006.**

1. Resultado del problema N° 1: los docentes tienen poco interés para la diversificación y programación curricular, nos indican que tienen una actitud medianamente favorable o casi indiferente para la elaboración y uso de materiales educativos; de la misma manera expresan indiferencia en el uso o manejo de los métodos y técnicas y finalmente tienen una actitud desfavorable en cuanto a la evaluación del aprendizaje se refiere; ya que la gran mayoría manifestaron que dicha evaluación sirve sólo para saber cuánto conocimiento pudo adquirir el estudiante y para medir sus dificultades. Por lo que concluimos que las actitudes de los docentes en relación al aspecto técnico pedagógico son medianamente favorables.
2. Resultado del problema N° 2: se afirma que los docentes se limitan sólo a cumplir su horario de trabajo, dan poca importancia a los

problemas de la institución, quieren recompensas para realizar acciones educativas fuera de su horario o que no están considerados como sus deberes, es decir tienen poca identificación con su institución, mostraron indiferencia para la formación de talleres de interacción humana y finalmente presentan una actitud medianamente favorables en las relaciones humanas. Por lo que concluimos que las actitudes de los docentes en relación al aspecto clima institucional son poco favorables o casi indiferentes.

3. Resultado final: las actitudes de los docentes de la Instituciones Educativas Integradas de la provincia de Huánuco hacia el desarrollo institucional 2005 son medianamente favorables.
4. Lo que dicen las personas a menudo difieren de lo que hacen, es decir, las actitudes informadas no corresponden siempre a la conducta manifestada
5. Diversas investigaciones nos revelan que las actitudes expresadas de las personas predecían poco de la variación de sus conductas. Por ejemplo:
  - a. Las actitudes de los estudiantes hacia las trampas (plagias) guarda poca relación con la probabilidad de que en realidad hagan trampas.
  - b. Las actitudes de las personas hacia la iglesia sólo se vincularon modestamente con la asistencia a la iglesia en cualquier domingo.

- c. En una investigación realizada por Richard La Piere (1934) a 251 establecimientos estadounidenses entre restaurantes y hoteles preguntando: ¿aceptaría usted a miembros de la raza china como sus huéspedes?. Entre los 128 que contestaron, 92% dijeron que no. Sólo uno dijo que sí. Pero La Piere y una pareja de jóvenes chinos –“bien parecidos y encantadores”- habían viajado por el país durante los seis meses anteriores y en realidad recibieron un tratamiento cortés en todos los establecimientos con excepción de uno.
- d. El aumento de la conciencia del público acerca de los efectos insensibilizadores y brutalizadores de violencia en los medios de comunicación ha estimulado a muchas personas a expresar el deseo de una programación menos violenta y adecuada –sin embargo, siguen viendo tales programas, especialmente los asesinatos en los medios masivos tanto como antes.

**Denit Garrido P., Liz Jácome M. y Milagros López del C. Estudio comparativo del clima organizacional y la satisfacción laboral en las unidades estratégicas de psicología y enfermería. UNHEVAL - Huánuco – 2010. [Trabajo de grado]. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizan; 2010.**

La investigación cuantitativa de nivel descriptivo; buscaba comparar el clima Organizacional y la satisfacción laboral que presentan los docentes de las Unidades Estratégicas de Psicología y Enfermería con el objetivo

de determinar si las mismas presentan diferencias significativas. La muestra estuvo constituida por el 46.4% de docentes de La Facultad de Enfermería y el 76.4% de Psicología, a los cuales se les administró los cuestionarios de Clima organizacional y Satisfacción laboral adaptados para dichas muestras. A través de la prueba de T de Student para muestras independientes con un nivel de confianza al 95%, respecto al Clima organizacional, se encuentran que sí existen diferencias estadísticamente significativas. Con respecto a la Satisfacción laboral se hallan diferencias estadísticamente significativas; además se encuentra estrategias adecuadas en las relaciones interpersonales y manejo de conflictos y por ende una buena satisfacción laboral en la Facultad de Enfermería.

**Martínez Román K. La Inteligencia Emocional y la comunicación no verbal dentro del aula de los estudiantes del viii ciclo de la especialidad de educación primaria del ISPP. 'Marcos Durán Martel' de Huánuco, 2009. [Tesis magistral en educación: Investigación y Docencia superior]. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizan; 2010.**

De la presente investigación podemos desprender las siguientes conclusiones relevantes, referidas a la identificación de la comunicación no verbal, la inteligencia emocional y la correlación entre ellas:

- La medición de la inteligencia emocional a través del inventario de Bar-On, evalúa analíticamente los componentes intrapersonal,



interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo general. En lo que respecta al componente intrapersonal se ha encontrado que la mayoría de individuos evaluados se ubican en niveles adecuado, alto y muy alto (80%) mostrando una clara tendencia a sentirse bien consigo mismos y son positivo con respecto a lo que están haciendo en su vida, además un quinto de la muestra requieren mejorar este aspecto.

- En cuanto al componente interpersonal, a partir de la medición realizada observamos que la mayoría se ubica en los niveles adecuado, alto y muy alto (76,7%) manifestándose en este grupo la predisposición hacia la responsabilidad, confianza y poseen en alguna medida buenas habilidades sociales.
- De acuerdo a la medición realizada en el componente adaptabilidad, la mayoría alcanza los niveles adecuado, alto y muy alto (73,3%) mostrando una inclinación a ser flexibles, a ser realistas, efectivos para entender situaciones problemáticas y en alguna medida habilidades para llegar a soluciones adecuadas.
- Respecto al componente emocional manejo de estrés, se ha encontrado que la mayoría se ubican en los niveles adecuado, alto y muy alto (76,7%), ellos son, en alguna medida, capaces de resistir al estrés sin perder el control o desanimarse, muestran calma.
- En cuanto al componente estado de ánimo general, la medición indica que la mayoría llegan a los niveles adecuado, alto y muy alto (70,0%),

ellos muestran una clara tendencia a mantenerse alegres, positivas y optimistas que saben cómo disfrutar de la vida.

- A través de la medición realizada sobre el coeficiente emocional, podemos establecer que una gran mayoría de individuos evaluados (80,0%) tienen un coeficiente emocional adecuado, alto o muy alto. Por lo que pueden ponerse en contacto con sus sentimientos, se sienten bien consigo mismo, entienden la manera como se sienten los demás, generalmente son felices y tienen éxito para relacionarse con los demás, son buenos manejando situaciones de estrés y rara vez pierden el control. Un quinto de la muestra requieren mejorar las habilidades de su inteligencia emocional.
- Al evaluar la comunicación no verbal dentro del aula en los estudiantes del VIII ciclo del ISPP "MDM", encontramos que la mayoría se ubica en en los niveles de medición bueno y excelente (83,3%), que se traduce en que más de la mitad de los individuos tienen adecuada postura, expresión facial, movimiento del cuerpo, contacto físico, voz, apariencia externa y vestido.
- Existe una correlación de 0,76 que es positiva y considerable entre la inteligencia emocional y la comunicación no verbal de los estudiantes practicantes ISPP Marcos Duran Martel.
- Podemos afirmar que la comunicación no verbal depende en un 58% del desarrollo de la inteligencia emocional.

**Jara Alania Z. Características de la gestión organizacional educativa y el desempeño del personal docente de la institución educativa**

**'Leoncio Prado'- Huánuco 2010. [Tesis magistral en educación: gestión y planeamiento educativo]. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizan; 2011.**

Los resultados del análisis de la problemática en esta investigación mostraron o presentaron un grado de correlación modelada entre las variables características de la gestión organizacional educativa y el desempeño del personal docente de la institución educativa “Leoncio Prado” de Huánuco.

1. Las características de la gestión organizacional educativa tiene relación con el desempeño del personal docente de la I.E. “Leoncio Prado” de Huánuco. Además podemos indicar que existe una correlación moderada ( $r = 0,66$ ) entre estas dos variables.
2. La administración institucional de la gestión organizacional educativa tiene relación con el desempeño del personal docente de la I.E. “Leoncio Prado” de Huánuco. Además podemos indicar que existe una correlación moderada ( $r = 0,583$ ) entre estas dos variables
3. El clima institucional de la gestión organizacional educativa tiene relación con el desempeño del personal docente de la I.E. “Leoncio Prado” de Huánuco. Además podemos indicar que existe una correlación moderada ( $r = 0,453$ ) entre estas dos variables.
4. La imagen institucional de la gestión organizacional educativa tiene relación con el desempeño del personal docente del I.E. “Leoncio

Prado” de Huánuco. Además podemos indicar que existe una correlación baja ( $r = 0,356$ ) entre estas dos variables.

5. Los recursos financieros de la gestión organizacional educativa tiene relación con el desempeño del personal docente de la I.E. “Leoncio Prado” de Huánuco. Además podemos indicar que existe una correlación baja ( $r = 0,385$ ) entre estas dos variables.

### **Antecedentes Locales**

**Rengifo Chávez L., Talaverano Vargas s. y Wong Flores R. Estrategias creativas para desarrollar la Inteligencia Emocional en los niños. [Tesis de grado]. Pucallpa: Universidad Nacional de Ucayali; 2009.**

Con la presente investigación se ha concluido en que:

- Las estrategias creativas fueron eficaces para el desarrollo de la inteligencia emocional en niños y niñas del 4° “B” de la I.E. N° 64803 “La Florida”.
- Al aplicar el módulo de estrategias creativas en el grupo experimental (4° “B”), se observó que éste contribuyo a desarrollar las competencias emocionales d los niños y niñas dentro y fuera del aula. Quedando demostrado en el análisis de las fichas de observación que son los niños quienes demuestran con mayor facilidad sus emociones.
- La inteligencia emocional es muy importante y necesario para el desarrollo integral de los niños y niñas, ya que les permite identificar,

controlar y manifestar sus sentimientos, emociones, inquietudes, ideas.

- Para la evaluación de las estrategias creativas en el desarrollo de la inteligencia emocional, se aplicó un cuestionario, en el que se demostró con la prueba de distribución normal, que la variable independiente (estrategias creativas) tuvo un efecto significativo en la variable dependiente (inteligencia emocional), aceptándose la hipótesis planteada.

**Díaz Tenazoa P., Sato Ruíz J. y Sotelo Aspali L. La Inteligencia Emocional y el Rendimiento en estudiantes de zonas urbanas y urbano marginal. [Tesis de grado]. Pucallpa: Universidad Nacional de Ucayali; 2009.**

Con la presente investigación se ha concluido en que:

- La inteligencia Emocional es muy importante y necesaria para el desarrollo integral de los estudiantes, ya que les permite identificar, controlar y manifestar las emociones sentimientos e inquietudes.
- El inventario de Bar-On, fue significativa, para determinar el desarrollo de la inteligencia Emocional en estudiantes del sexto grado de las Instituciones Educativas de la zona urbana y urbana marginal.
- Se concluye de los resultados encontrados que más del 90% de estudiantes poseen un nivel de inteligencia emocional muy bajo.

- En el rendimiento académico más del 40% de estudiantes se encuentran en un nivel bueno en casi todas las áreas.
- Se encontró relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico en todas las áreas excepto en arte.
- Para la evaluación del instrumento en el desarrollo de la Inteligencia Emocional, se aplicó una encuesta en la que se demostró con la distribución normal, que la variable independiente (inteligencia Emocional) tuvo un efecto significativo en la variable dependiente (Rendimiento académico), aceptándose la hipótesis planteada.

## **2.2. BASES TEORICAS**

### **Desarrollo Humano**

Desde mediados de los años 80 en el PNUD se estudian las estrategias de desarrollo más adecuadas para superar los desequilibrios generados por los programas de ajuste estructural en los países en vías de desarrollo, siguiendo las teorías del economista hindú Amartya Sen, premio Nóbel de Economía en 1998.

El énfasis de estos esfuerzos se situaba en plantear el bienestar de los ciudadanos como principal objetivo de las políticas de desarrollo, pero un bienestar no solamente asociado a mayores niveles de ingresos. Desde esta óptica, el incremento de los ingresos económicos pasaba de ser el único objetivo de los procesos de desarrollo a transformarse en un medio para el mismo.

El PNUD ha realizado algunas de las mayores contribuciones al concepto de desarrollo humano al concebir el mismo como “un proceso de expansión de las libertades reales de que disfrutaban los individuos y que se traduce en la libertad general que deberían tener los individuos para vivir como les gustaría”.

Utilizando dicha terminología, el Desarrollo Humano es un proceso mediante el cual se busca la ampliación de las oportunidades para las personas, aumentando sus derechos y sus capacidades. Este proceso incluye varios aspectos de la interacción humana como la participación, la equidad de género, la seguridad, la sostenibilidad, las garantías de los derechos humanos y otros que son reconocidos por la gente como necesarias para ser creativos y vivir en paz. Para el PNUD las personas son la verdadera riqueza de las naciones y, por ende, el desarrollo consiste en la ampliación de las opciones que ellas tienen para vivir de acuerdo con sus valores y aspiraciones. Por eso el desarrollo humano significa mucho más que el crecimiento del ingreso nacional per capita, el cual constituye solamente uno de sus medios para ampliar las opciones de las personas.

En principio, las oportunidades del ser humano pueden ser infinitas y cambiar con el tiempo. Sin embargo, las tres más esenciales y comunes a efectos del desarrollo humano, y medidas por el Índice de Desarrollo Humano (IDH), son:

- Una vida longeva y sana, medida por las esperanzas de vida al nacer.
- El conocimiento, medido por la tasa de analfabetismo adulto (con una ponderación de dos tercios y la tasa de matrícula total combinada de primaria, secundaria y terciaria (con una ponderación de un tercio).
- Un nivel de vida decente, medido por el Producto Interior Bruto per cápita.

Si no se poseen estas oportunidades esenciales, muchas otras alternativas continuarán siendo inaccesibles. Pero el desarrollo humano no termina allí; otras oportunidades, altamente valoradas por muchas personas, van desde la libertad política, económica y social, hasta la posibilidad de ser creativo y productivo, respetarse a sí mismo y disfrutar de la garantía de Derechos Humanos.

En términos de evaluación y de diseño de políticas de desarrollo el enfoque de desarrollo humano plantea pistas muy importantes, ya que:

- Propone como objetivo de los procesos de desarrollo la ampliación de las opciones (libertades) que tienen las personas. Así, los objetivos del desarrollo van más allá de lo económico y material (libertades políticas, capacidades sociales, etc.).
- Reclama la importancia de las particularidades locales y culturales para diseñar las estrategias de desarrollo más adecuadas.
- La participación de las personas en la vida pública (diseño y aplicación de políticas públicas) es un factor central de esta forma de



entender el desarrollo, pues así se pueden detectar sus demandas y aspiraciones.

- El desarrollo humano exige una articulación de esfuerzos y avances en todos los ámbitos, tiene carácter integral y transdisciplinar. Los instrumentos comprenden aspectos económicos, políticos, sociales e institucionales.
- La acción complementaria de los diferentes sectores sociales es la que promueve mayores avances en el desarrollo humano: económico, social y político. Los múltiples actores del desarrollo deben articular lógicas de acción colaborativa entre ellos.

## **Factores que influyen en el desarrollo Humano<sup>2</sup>**

### **A. Medio ambiente**

Se refiere al medio físico en el que vive un organismo.

- **Punto de vista psicológico:** es la que toma en cuenta todas las influencias que han formado al individuo desde su concepción.
- **Ambiente natural:**
  - Es determinado por el medio geográfico
  - Fuerzas de la naturaleza
  - Clima, fauna, un ambiente social.

---

<sup>2</sup>Kail, R. V.; Cavanaugh, J.C. (2011) Desarrollo Humano: una perspectiva del ciclo vital México CENGAGE Learning, Quinta edición

- La escuela la sociedad misma,
- Un ambiente cultural, integrado por todas las manifestaciones inventadas por el hombre.

## **B. Aprendizaje**

El aprendizaje es el proceso a través del cual se adquieren o modifican habilidades, destrezas, conocimientos, conductas o valores como resultado del estudio, la experiencia, la instrucción, el razonamiento y la observación. Este proceso puede ser analizado desde distintas perspectivas, por lo que existen distintas teorías del aprendizaje. El aprendizaje es una de las funciones mentales más importantes en humanos, animales y sistemas artificiales.

El aprendizaje humano está relacionado con la educación y el desarrollo personal. Debe estar orientado adecuadamente y es favorecido cuando el individuo está motivado. El estudio acerca de cómo aprender interesa a la neuropsicología, la psicología educacional y la pedagogía.

## **C. Socialización**

Es un proceso de influjo entre una persona y sus semejantes, un proceso que resulta de aceptar las pautas de comportamiento social y de adaptarse a ellas. Este desarrollo se observa no solo en las distintas etapas entre la infancia y la vejez, sino también en personas que cambian de una cultura a otra, o de un status social a

otro, o de una ocupación a otra. La socialización se puede describir desde dos puntos de vista: objetivamente; a partir del influjo que la sociedad ejerce en el individuo; en cuanto proceso que moldea al sujeto y lo adapta a las condiciones de una sociedad determinada, y subjetivamente; a partir de la respuesta o reacción del individuo a la sociedad. La socialización es vista por los sociólogos como el proceso mediante el cual se inculca la cultura a los miembros de la sociedad, a través de él, la cultura se va transmitiendo de generación en generación, los individuos aprenden conocimientos específicos, desarrollan sus potencialidades y habilidades necesarias para la participación adecuada en la vida social y se adaptan a las formas de comportamiento organizado característico de su sociedad.

### **Tipos de Socialización**

#### **a) Socialización Primaria:**

Es la primera por la que el individuo atraviesa en la niñez por medio de ella se convierte en miembro de la sociedad. Se da en los primeros años de vida y se remite al núcleo familiar. Se caracteriza por una fuerte carga afectiva. Depende de la capacidad de aprendizaje del niño, que varía a lo largo de su desarrollo psico-evolutivo. El individuo llega a ser lo que los otros significante lo consideran (son los adultos los que disponen las reglas del juego, porque el niño no interviene en

la elección de sus otros significantes, se identifica con ellos casi automáticamente) sin provocar problemas de identificación. La socialización primaria finaliza cuando el concepto del otro generalizado se ha establecido en la conciencia del individuo. A esta altura ya el miembro es miembro efectivo de la sociedad y está en posición subjetiva de un yo y un mundo

#### **b) Socialización Secundaria:**

Es cualquier proceso posterior que induce al individuo ya socializado a nuevos sectores del mundo objetivo de su sociedad. Es la internalización de submundos (realidades parciales que contrastan con el mundo de base adquirido en la sociología primaria) institucionales o basados sobre instituciones. El individuo descubre que el mundo de sus padres no es el único. La carga afectiva es reemplazada por técnicas pedagógicas que facilitan el aprendizaje. Se caracteriza por la división social del trabajo y por la distribución social del conocimiento. Las relaciones se establecen por jerarquía

#### **Inteligencia Emocional**

A diferencia del CI que ya tiene un siglo de aplicación, la IE es un concepto reciente, pero a pesar de ello y debido a los experimentos

realizados, se puede decir que la IE resulta en ocasiones más decisiva que el CI.

Diversos países como Estados Unidos, México y España han avanzado en el estudio de la inteligencia emocional y actualmente poseen centros de estudios con base en la consultoría, asesoría, investigación y postgrado.

El tema de la inteligencia emocional sale a luz en la sociedad norteamericana ante determinadas problemáticas sociales, especialmente en el sector educativo, la violencia en las escuelas hizo reflexionar a muchos sobre lo que estaba pasando, de cómo las emociones llevaban a muchos escolares al borde del abismo, fuera de lo racional, acabando con sus propias vidas y la de los demás. Evidentemente faltaba algo en estos que les impedía lograr un equilibrio interno y relaciones sociales adecuadas, en otras palabras, no poseían inteligencia emocional. Desde entonces los sentimientos y emociones fueron ganando en importancia por su implicación en todos los ámbitos de la vida.

Se considera al psicólogo de la Universidad de Stanford, Lewis Terman como el principal creador del test para determinar el CI. Millones de personas han sido clasificados mediante este tipo de test. Esto ha conducido durante varias décadas, a la suposición de que la gente es inteligente o no lo es. Es una forma de pensar que todavía impregna amplias capas de nuestra sociedad la idea de que la inteligencia es una capacidad genética e innata y que poco se puede hacer para cambiar las

cosas, es decir que el destino de las personas se halla de antemano determinad por el CI.

Los conceptos de inteligencia se han desarrollado durante los últimos cien años. El Coeficiente intelectual (CI) se remonta a 1900 en que Alfred Bidet comienza a examinar a niños franceses; en 1918 se efectúa la gran primera administración de exámenes de CI a soldados norteamericanos durante la primera guerra mundial y no es hasta 1958 en la que Davis Wechsler desarrolló el WAIS (la escala de Wechsler de inteligencia adulta). También a lo largo de todo ese tiempo fueron surgiendo otros términos que hacían referencia a algunos factores en el plano de las emociones que intervienen en el éxito de una tarea como lo fue el concepto de inteligencia social acuñado por el psicólogo Edward Thorndike (1920) quien la definió como "la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas". Para Thorndike, además de la inteligencia social, existen también otros dos tipos de inteligencias: la abstracta – habilidad para manejar ideas - y la mecánica- habilidad para entender y manejar objetos.

Otro antecedente cercano de la Inteligencia Emocional lo constituye la teoría de 'las inteligencias múltiples' del Dr. Howard Gardner (1983), de la Universidad de Harvard, quien plantea que: las personas tenemos 7 tipos de inteligencia que nos relacionan con el mundo. A grandes rasgos, estas inteligencias son:

- **Inteligencia Lingüística:** Es la inteligencia relacionada con nuestra capacidad verbal, con el lenguaje y con las palabras.
- **Inteligencia Lógica:** Tiene que ver con el desarrollo de pensamiento abstracto, con la precisión y la organización a través de pautas o secuencias.
- **Inteligencia Musical:** Se relaciona directamente con las habilidades musicales y ritmos.
- **Inteligencia Visual - Espacial:** La capacidad para integrar elementos, percibirlos y ordenarlos en el espacio, y poder establecer relaciones de tipo metafórico entre ellos.
- **Inteligencia Kinestésica:** Abarca todo lo relacionado con el movimiento tanto corporal como el de los objetos, y los reflejos.
- **Inteligencia Interpersonal:** Implica la capacidad de establecer relaciones con otras personas.
- **Inteligencia Intrapersonal:** Se refiere al conocimiento de uno mismo y todos los procesos relacionados, como autoconfianza y automotivación.

Esta teoría introdujo dos tipos de inteligencias muy relacionadas con la competencia social, y hasta cierto punto emocional: la Inteligencia Interpersonal y la Inteligencia Intrapersonal. Gardner definió a ambas como sigue:

"La Inteligencia Interpersonal se construye a partir de una capacidad nuclear para sentir distinciones entre los demás: en particular, contrastes

en sus estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones. En formas más avanzadas, esta inteligencia permite a un adulto hábil leer las intenciones y deseos de los demás, aunque se hayan ocultado... "

Y a la Inteligencia Intrapersonal como "el conocimiento de los aspectos internos de una persona: el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos, la capacidad de efectuar discriminaciones entre las emociones y finalmente ponerles un nombre y recurrir a ellas como un medio de interpretar y orientar la propia conducta..."

La frase inteligencia emocional fue acuñada en 1900 por dos psicólogo de Yale llamados Peter Salovey y John Mayer de la Universidad de New Hampshire, para describir cualidades tales como la comprensión de nuestros propios sentimientos , la empatía por los sentimientos de los demás y la regulación de la emoción en una forma que mejora la calidad de vida.

Otro autor, *Albert Mehrabian*, incluye además las habilidades como: percibir adecuadamente las emociones propias y las de otros individuos; ejercer el dominio sobre las emociones personales, así como responder con emociones y conductas apropiadas en diversas situaciones de la vida; participar en relaciones donde la expresión honesta de las emociones está balanceada entre cortesía, consideración y respeto; seleccionar trabajos que sean gratificantes emocionalmente y por último, un balance entre el trabajo, el hogar y la vida recreativa.



El más destacado promotor del concepto de inteligencia emocional es Daniel Goleman quien publicó un best seller en octubre de 1995 titulado «La inteligencia emocional» y más tarde, en 1998, otro llamado “Inteligencia emocional en la empresa”. Su principal aporte consistió en reunir los resultados de una década de estudios en conducta y el procesamiento de las emociones con el fin de expresarlos de manera sencilla y accesible al público en general. Este autor define la inteligencia emocional como la capacidad de sentir, entender, controlar y modificar nuestros propios estados anímicos y los ajenos. Inteligencia emocional no es ahogar las emociones, sino dirigir las y equilibrarlas.

Aunque el “boom” del tema de la inteligencia emocional se produce en la segunda mitad de los años noventa del siglo XX, los principales autores del tema relatan antecedentes de décadas anteriores. Goleman menciona las investigaciones realizadas por su difunto amigo y profesor de la Universidad de Harvard, David McClelland cuyas investigaciones en los años 50-60 condujeron a la formulación de su teoría de la motivación sobre “las tres necesidades: poder, logro y filiación”.

Según Goleman, McClelland realizó hallazgos importantes en sus investigaciones, que publicó a inicios de los años setenta, que cambiaron radicalmente los enfoques que existían sobre los test de inteligencia como predictores del éxito laboral, profesional, o en una carrera directiva y cuestionó fuertemente la “...falsa pero extendida creencia de que el éxito depende exclusivamente de la capacidad intelectual..”. Entre los criterios

que planteó McClelland en aquellos años estaba que “... *las aptitudes académicas tradicionales-como las calificaciones y los títulos, no nos permiten predecir adecuadamente el grado de desempeño laboral o el éxito en la vida...*”. En su lugar, McClelland proponía que los rasgos que diferencian a los trabajadores más sobresalientes de aquellos otros que simplemente hacen bien las cosas había que buscarlos en competencias tales como la empatía, la autodisciplina y la disciplina, por ejemplo. Este hallazgo condujo a cambios radicales

Un artículo de McClelland publicado en 1973 propició la aparición de un sistema completamente nuevo para medir la excelencia, un sistema que se ocupa de evaluar las competencias que presenta una determinada persona en el trabajo concreto que está llevando a cabo. Desde esa nueva perspectiva, una “competencia” es un rasgo personal o un conjunto de hábitos que llevan a un desempeño laboral superior o más eficaz o, por decirlo de otro modo, una habilidad que aumenta el valor económico del esfuerzo que una persona realiza en el mundo laboral. Este enfoque ha tomado mucho peso en los últimos años, con el surgimiento de la llamada “Gestión por Competencias”, uno de los enfoques más novedosos de la gestión de los recursos humanos.

A Cuba, el tema llegó para quedarse, ha sido el motivo de publicación de diversos investigadores por ejemplo, el Lic. en Psicología Nuñez Paula, Israel. A, plantea que la inteligencia emocional es aquella que permite interactuar con los demás, trabajar en grupo, tolerar situaciones difíciles y

de conflicto, fortalecer vínculos afectivos, establecer una empatía social, controlar los impulsos y mantener niveles adecuados de humor y, que la carencia de las aptitudes anteriores se denomina actualmente analfabetismo emocional.

Uno de los objetivos fundamentales de la I.E es poner de relieve las limitaciones del denominado coeficiente intelectual. Un estudio neuropsicológico realizado en estudiantes y profesionales con un C.I por encima de la media mostraban un pobre rendimiento académico o profesional. Se trata de personas impulsivas, ansiosas, desorganizadas y problemáticas, con escaso control de sus impulsos límbicos.

Los déficits emocionales no los registran los tests que miden el Coeficiente Intelectual (CI). Sabemos que un estudiante con evaluaciones excelentes es idóneo para alcanzar una buena evaluación académica pero esa nota no dice nada acerca de cómo ese sujeto enfrentará la vicisitudes de la vida. Estos tests se basan en una noción restringida de la inteligencia, al evaluar solamente las habilidades lingüísticas o matemáticas, sin tener en cuenta el amplio abanico de habilidades y destrezas provenientes de la IE.

A pesar de ello, nuestras escuelas siguen insistiendo en el desarrollo de las capacidades académicas en detrimento del dominio y pericia de las habilidades emocionales o rasgos del carácter que son tan decisivos para la persona.

Los defensores de la I. E no desvalorizan la importancia de poseer un buen CI pero sostienen que no es el único factor que indica la capacidad del sujeto humano, ya que existen toda una serie de habilidades que se pueden aprender, basadas en los sentimientos y las emociones y que determinan en un gran porcentaje el éxito de una tarea.

La medida de la inteligencia emocional se expresa con un cociente, el EQ. Los investigadores sugieren que las personas que tienen el EQ alto tienen mejores resultados en su vida profesional, entablan relaciones personales más estrechas, desempeñan funciones directivas más hábilmente y gozan de mejor salud que las personas con un EQ bajo.

El *EQ Map Profiles* y el *Organizational EQ Map Profiles* (Test de Evaluación) son dos instrumentos homologados según las normas norteamericanas y válidas a los efectos estadísticos, que sirven para medir la inteligencia emocional y otras dimensiones de la inteligencia humana en el trabajo.

Con independencia de los antecedentes y experiencias personales, científicas o profesionales, que relatan diferentes autores, parece evidente que dos factores han influido significativamente en el desarrollo que ha tenido el tratamiento de la inteligencia emocional en los últimos años, que son:

1ero. Los resultados de numerosas investigaciones sobre las prácticas y comportamientos que han proporcionado a muchas personas resultados más exitosos en diferentes esferas de la vida.

2do. Los hallazgos de investigaciones en la esfera de las neurociencias que han permitido identificar procesos fisiológicos que se generan por las emociones, cómo estos procesos inducen determinados comportamientos y cómo puede ser posible controlarlos y utilizarlos, si tomamos conciencia de los estados que se generan y aplicamos determinados enfoques, técnicas y formas de comportamiento.

En su primer libro, Goleman (1995) se lamenta de que “Para escribir este libro he tenido que esperar a que la cosecha científica fuera lo suficientemente abundante. Estas comprensiones tardan mucho en adquirirse, en gran medida, porque el lugar de los sentimientos en la vida mental ha quedado sorprendentemente descuidado por la investigación a lo largo de los años, convirtiéndose las emociones en un enorme continente inexplorado por la psicología científica..”.

Es notable lo que se ha avanzado, en la investigación de la inteligencia emocional en los diferentes ámbitos de la vida: educación, salud, familia y empresa. Pero antes de detenernos en la esfera de esta última, conviene que, para comprender mejor la importancia del tema, conocer el extraordinario mundo –biológico y psicológico– de las emociones.

## **Factores que condicionan la Inteligencia Emocional**

Dr. Reuven Bar On plantea que existen un gran número de factores que condicionan a la inteligencia emocional, y presenta un modelo concentrado en cinco grandes grupos: los intrapersonales; los interpersonales; los referentes a la adaptabilidad; los de manejo del estrés y los factores de ánimo y motivación.

### **Los factores interpersonales**

Los factores interpersonales, están asociados a la capacidad del individuo a relacionarse con su entorno, la habilidad de reconocer emociones en otros, comprenderlas, mostrar interés por los demás, ser partícipe del desarrollo de otras personas, dar y recibir afecto, entre otras. Estos están integrados por la empatía, la responsabilidad social y las relaciones interpersonales.

### **Los factores de manejo del estrés**

Los factores de manejo del estrés evidentemente condicionan el desarrollo de la inteligencia emocional, adquirir la capacidad para manejar eficazmente nuestras emociones en momentos de presión, de turbulencia, y otros agravantes, es vital para nuestra salud y el crecimiento personal y profesional. Los elementos agrupados aquí corresponden a la tolerancia al estrés y al control de los impulsos.

## **Los factores de ánimo y motivación**

Los factores de ánimo y motivación, como el optimismo y la felicidad, son impulsores y estabilizadores de la inteligencia emocional, saber reconocer nuestras emociones, vivirlas, canalizarlas y superarlas son factores determinantes en el éxito o fracaso de nuestra vida personal y profesional.

Se hace evidente que el manejo de las emociones depende de una gama amplia de factores, del entorno en que nos desarrollamos, de cómo interactuamos con él o bien cómo decidimos responder a estas interacciones; tal como cita el Dr. Lair Ribeiro, en su libro El éxito no llega por casualidad: “El éxito es obtener lo que deseas, la felicidad es apreciar lo que ya se ha conseguido”

### **2.3. Bases filosóficas de la investigación**

#### **a) Bases filosóficas del desarrollo humano**

Entendemos por Desarrollo Humano el proceso de actualización del potencial del ser humano, que incluye la individuación progresiva ocurrida de la niñez a la adultez, y la expansión de la conciencia conducente a la reintegración con el Ser.

El proceso de actualización de las potencialidades humanas es una tendencia natural presente en todo individuo, que le orienta a alcanzar su plenitud. Se desenvuelve y tiene efecto en todas las

esferas del Desarrollo humano: físico, mental y espiritual, así como en sus relaciones con el medio natural y sociocultural.

De la misma manera que todos los procesos de la naturaleza, el desarrollo del ser humano progresa ordenadamente desde lo simple a lo complejo, desde estructuras básicas a otras más elaboradas, y desde niveles de conciencia incipientes hasta esferas donde la percepción de la realidad es más vasta y profunda.

#### **b) Bases filosóficas de la inteligencia emocional**

La filosofía KaiZen se basa en el cambio y la mejora diaria de por vida de cualquier aspecto de nuestras vidas, el trabajo, la empresa, los negocios, la vida familiar, la vida social, la vida personal, en definitiva todos los aspectos de la vida de una persona.

Literalmente la filosofía KaiZen dice: ¡Hazlo mejor, trabaja mejor, aunque funcione mejoraló! La práctica del KaiZen implica compromiso personal y diario, disciplina, determinación y perseverancia.

Los 5 pasos fundamentales para la práctica del Kaizen, "Los 5S o Cinco Soles" para traducir con un acrónimo son:

- Sort – Ordenar
- Set in order – Organizar
- Shine - Limpieza regular



- Standardize - Estandarizar, Simplificar, Innove
- Sustain - Mantener los logros conseguidos

Estos pequeños cambios producirán paso a paso un cambio a mejor en la vida de individuos y organizaciones, en todos los ámbitos de la vida, la salud, las relaciones personales, la empresa, la comunidad, etc.

KaiZen implica pequeños pasos para conseguir una mejora global y significativa. Para comenzar el cambio es necesario preguntarse diariamente ¿qué puedo hacer para mejorar mi vida, mi empresa, mi relación familiar, mi carrera, etc.? Desde el punto de vista de la "Inteligencia Emocional" nuestro cerebro no puede rechazar una pregunta retórica, así en vez de someterse a afirmaciones negativas (que mala suerte tengo, que mal me salen las cosas, nadie me quiere, etc.) Programe su cerebro diariamente con una pregunta positiva ¿qué puedo hacer para que me quieran? ¿cómo puedo mejorar mi economía?, ¿qué puedo hacer para que mi empresa vaya mejor? ¿cómo puedo mejorar la relación con mis amigos? ¿Qué deseo en la vida? etc. así de forma inconsciente pondremos a trabajar nuestro cerebro de forma positiva en búsqueda de las respuestas y acciones que debemos tomar para transformar nuestras vidas, visualizando las metas que queremos alcanzar.

## Definiciones Conceptuales

1. **Actitud:** Son los sentimientos y las creencias que determinan en gran parte la forma en que los empleados perciben su ambiente, su compromiso con las acciones que pretenden y en última instancia, su comportamiento. (Keith y Newstron, 2002, p.246).
2. **Aprendizaje:** Proceso en que los participantes aprenden por experiencia, en el entorno de capacitación, los tipos de problemas de las relaciones humanas que enfrentan en el trabajo. (Keith y Newstron, 2002, p.554).
3. **Autoaprendizaje:** Proceso de aprender por uno mismo buscando su propia metodología, aunque ésta sólo sea implícita. Forma de aprender sin ayuda externa. (Ander-Egg, E., 2000, p. 35)
4. **Autoestima:** Es una energía, una fuerza interna proveniente del organismo mismo, que organiza todos sus procesos, les proporciona sentido, dirección dando lugar a la experiencia, integrándola a su entorno individual. (Barroso, M., 1991 en Camperos, M. 1999, p. 64).
5. **Autoevaluación:** Es un proceso mediante el cual el alumno aprende y Participa en su propia valoración. Le permite conocer sus logros y dificultades, analizar y considerar su acción individual y en grupo, desarrollar una actitud de permanente conciencia y responsabilidad y alcanzar, por último, una capacidad de autonomía y de decisión. (Castillo, S. y Bolívar A., 2002, p. 24).

- 6. Autogestión:** la intensa motivación que todo líder necesita para alcanzar sus objetivos – se deriva de la consciencia de un mismo, es decir, de la comprensión de las propias emociones y de la claridad de sus propósitos. (Daniel, Goleman, Richard Boyatzis, El Líder Resonante Crea Más: El Poder de la Inteligencia Emocional, (Barcelona, Limpergraf, 2002, p. 78)
- 7. Comunicación:** Consiste en ponerse en contacto con otros, mediante la transmisión de ideas, hechos, pensamientos, sentimientos y valores. Su objetivo principal es que el receptor entienda el mensaje como lo pretende el emisor. (Keith y Newstron, 2002, p.55).
- 8. Competencias:** Compleja estructura de atributos necesarios para el desempeño en situaciones diversas en las cuales se combinan conocimientos, habilidades, valores y actitudes con las tareas que se tienen que desempeñar en determinadas situaciones (Gonczi, A. y Athanasou, J., 1996, p. 78)
- 9. Comunicación Efectiva:** Es un proceso diseñado para proporcionar los conocimientos y métodos necesarios a dos o más personas, dispuestas a trabajar juntas para mejorar sus relaciones, entre ellas y con los demás. (Becvar, 1999, pp. 9-10).
- 10. Conciencia emocional de uno mismo:** Es la “comprensión de los sentimientos y valoración adecuada de uno mismo.” (D. Goleman, C. Cherniss, Inteligencia Emocional en el Trabajo, 2005, p.70)

- 11. Conciencia Social:** de acuerdo a Goleman es “sentir lo que sienten los otros, ser capaz de ver desde su perspectiva y cultivar relaciones con una amplia diversidad de personas.” (José María Saracho, Talento Organizacional, Chile, RIL Editores, 2011, p.79.)
- 12. Desarrollo Cultural:** es una condición del desarrollo integral, una parte o elemento consustancial del desarrollo, que como proceso expresa la capacidad de estimular el crecimiento de las posibilidades propias de la cultura, conservar, divulgar y conocer el patrimonio cultural, propiciar la dialéctica entre lo universal y local de la cultura. Supone una valoración más alta del simple crecimiento cuantitativo de la producción artística cultural para contribuir al verdadero avance en términos de participación activa en los públicos en el proceso de la construcción cultural. (Martínez; 2000; 10)
- 13. Diseño:** Alude a boceto, esquema, plano, etc., es decir, a una representación de ideas, acciones, objetos, de modo tal que dicha representación opere como guía orientadora a la hora de llevar el proyecto curricular a la práctica. (Casarini, M., 1999, p. 113).
- 14. Estrategia:** Conjunto de acciones que se proyectan y se ponen en marcha de forma ordenada para alcanzar un determinado propósito. (Tobón, S., 2010, p. 246)
- 15. Evaluación:** Apreciación de los logros obtenidos a la luz de los planes u objetivos propuestos. “Proceso para definir, obtener y proporcionar información indispensable para juzgar las alternativas

en una decisión” (Stufflebeam , 1971). La evaluación educativa se refiere al juicio sobre decisiones y desempeños educativos. (Flórez, R. 2000, p. 209)

**16. Extensión Universitaria:** Función que la Ley de Universidades atribuye a la Universidad misma para vincularse y proyectarse desde su interior pertinentemente hacia todos los estratos de la sociedad. Tiene carácter presentativo, demostrativo, cooperativo, asociativo, asesor, inductor, educativo, cultural y deportivo. Por medio de ella se dan a conocer las realizaciones, productos y demás acciones universitarias que dan razón de ser a su esencia y a las otras funciones universitarias. (Becerra, A., 2007, p. 205)

**17. Gestión de las Relaciones:** “La triada formada por la conciencia de uno mismo, la autogestión y la empatía convergen en la gestión de las relaciones, la última de las dimensiones de la inteligencia emocional, que incluye las herramientas más patentes del liderazgo.” (Daniel Goleman, Richard Boyatzis, El Líder Resonante Crea Más: El Poder de la Inteligencia Emocional, Barcelona, Limpergraf, 2002, p. 84)

**18. Gestión de los Conflictos:** Es la negociación y solución de inconvenientes. Los líderes con esta competencia “son personas que saben sortear los conflictos. Reconocer los sentimientos e ideales de todos los implicados y encauzar la energía en la dirección de ideal compartido.” (Daniel Goleman, Richard Boyatzis,

El Líder Resonante Crea Más: El Poder de la Inteligencia Emocional, Barcelona, Limpergraf, 2002, p. 313)

- 19. Inteligencia:** Es la capacidad global del individuo para actuar en forma deliberada, pensar racionalmente y tratar de manera eficaz con su medio. (Bruno, 1999, p.151).
- 20. Inteligencia Emocional:** Consiste en la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y debe manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones. (Golemán, 2002, p.385)
- 21. Inteligencia Interpersonal:** Es la habilidad de entender a otros individuos que los motiva, cómo trabajan, como generan los consensos y la cooperación entre ellos. (Gil'Adi, 2000, p.18)
- 22. Inteligencia Intrapersonal:** Es la habilidad de formar una visión verídica de uno mismo y ser capaz de utilizar ese modelo para operar efectivamente enfrentando las circunstancia de la vida. (Gil'Adi, 2000, p.18)
- 23. Liderazgo:** Es la influencia interpersonal ejercida en una situación, orientada a la consecución de uno o diversos objetivos específicos mediante el proceso de comunicación humana. (Chiavenato, 1999, p.151).
- 24. Motivación:** Es la voluntad de llevar a cabo grandes esfuerzos para alcanzar las metas organizacionales, condicionada por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual (Robbins, 2000, p.212).

- 25. Planeación:** Previsión de todas aquellas actividades y recursos que permiten el logro de ciertos objetivos deseados. Consiste en decidir de antemano qué hacer, cómo, cuándo, dónde y quién lo hará. (Valenzuela, J., 2005, p. 51)
- 26. Planificación Estratégica Educativa:** Proceso que evalúa las oportunidades y amenazas del afuera, como las fortalezas y las debilidades del adentro, articulando una visión, misión, metas y objetivos institucionales acordes con las expectativas educativas de la comunidad, para desarrollar estrategias y tácticas que, en el marco de un plan, se orienten a satisfacer las necesidades de los individuos y de las organizaciones. (Manaes, J., 2004, p. 20)
- 27. Percepción:** Es el proceso por el cual una persona interpreta estímulos sensoriales. Los procesos sensoriales simplemente informan acerca de los estímulos ambientales, la percepción traduce estos mensajes sensoriales en forma comprensible. (Gil`Adí, 2000, p. 216)
- 28. Población:** Es el conjunto definido, limitado y accesible del universo que forma el referente para la elección de la muestra. Es el grupo al que se intenta generalizar los resultados. (Buendía, L., Colás, P. y Hernández, F., 1999, p. 28)
- 29. Relaciones:** Es cubrir las necesidades de cada parte implicada, a lo largo del tiempo, intercambiando información sobre los sentimientos, pensamientos e ideas para asegurarse que existe una reciprocidad entre ambas partes. (Weisinger, 1998, p.162).

**30. Socialización:** Proceso de construcción de disposiciones de comportamiento y de integración de un individuo a la sociedad o a uno de sus grupos a través del proceso de aprendizaje de las normas, los valores, los sistemas de símbolos y de interpretaciones del grupo y de la sociedad en cuestión. (Kuper, W. Compilador, 2002, p. 13)

**31. Toma de Decisiones:** Es el proceso durante el cual la persona debe escoger entre dos o más alternativas, indicando cuándo un problema es valorado y considerado profundamente para elegir el mejor camino a seguir. (Robbins, 2000, p.56)

## **2.6 Bases epistémicas**

### **Base epistémica del desarrollo humano**

Jean William Fritz Piaget, creador de la epistemología genética, sostiene dentro de su teoría que el progreso de las estructuras cognitivas está basado en una tendencia al equilibrio, ya que como seres humanos es nuestra forma de relacionarnos con las ideas y el entorno; cuando esas ideas no encajan o se chocan con los conocimientos o experiencias ya interiorizados se produce un desequilibrio, al producirse este se entra en un periodo de confusión lo que lleva al aprendizaje.

La formulación de los estadios del desarrollo de Piaget ayuda a comprender el desarrollo humano y a interpretar las potencialidades y dificultades de los niños en cada momento de su desarrollo.



Piaget divide el desarrollo humano en cuatro periodos:

- I periodo: sensomotriz
- Periodo preoperatorio (2-7años)
- Etapa operacional formal
- Etapa operacional concreta

### **Base epistémica de la inteligencia emocional**

Edward Thorndike (1920), Psicólogo, dio a conocer el término Inteligencia Emocional como la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. Por lo que la Inteligencia emocional no es ahogar las emociones, sino dirigir las y equilibrarlas. Concluyendo en la definición de que la Inteligencia Social es "la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas".

Desde la aparición en 1995 del conocido best-seller INTELIGENCIA EMOCIONAL de Daniel Goleman, dicho concepto ha gozado del favor general de diversos medios de difusión escrita, la mayoría de ellos científicos. La idea fundamental del libro es que concibe la Inteligencia Emocional (IE) como el factor clave para una adaptación exitosa en las diferentes contingencias de la vida y que la IE "es en definitiva un conjunto de meta habilidades que pueden ser aprendidas",

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo de investigación**

##### **3.1.1. Tipo**

Es una investigación de tipo Aplicativa ya que se constituye en sustantiva al considerar lo que sostiene Sánchez Carlessi (1998: 9-13) sustantiva porque se trata de responder a los problemas teóricos o sustantivos. En tal sentido está orientada a describir, explicar y predecir la realidad con la cual se trata de esclarecer la interrogante sobre la inteligencia emocional y su relación con la gestión del desarrollo humano en la escuela profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Ucayali - periodo 2014

##### **3.1.2. Nivel**

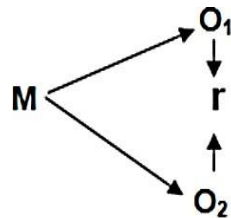
El nivel de estudio de este trabajo se ubica dentro del modelo de investigación Descriptiva Correlacional, Arias, (2006:25), señala que la investigación descriptiva consiste en, *“La caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere”*.

### 3.2. Diseño y esquema de la investigación.

#### 3.2.1. Diseño

El proyecto de investigación a realizarse se desarrolla en el diseño Descriptivo - Correlacional

#### 3.2.2. Esquema



Donde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Observación de la V.1.

O<sub>2</sub> = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

### 3.3. Población y muestra.

#### 3.3.1. Población

La población de estudio corresponde a los docentes y administrativos de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas y autoridades de la Universidad Nacional de Ucayali.

FUNCIÓNARIO	POBLACION	MUESTRA
Autoridades	24	24
Decano	1	1
Director	1	1
Jefe de Dpto	1	1
Docentes	17	17
Administrativos	3	3
TOTAL	47	47

**Fuente:** Área de Personal de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas en la Universidad Nacional de Ucayali.

**Elaboración:** Propia

### 3.3.2. Muestra

Se trabajara con toda la muestra y la población al 100% ya que es factible y trabajable debido a que es un universo de 47 personas.

### 3.4. Definición operativa del Instrumentos de recolección de datos.

Se realizará la medición de la congruencia establecida entre la variable independiente y dependiente, así como de sus respectivos indicadores. De tal manera que para definir operacionalmente la variable independiente y dependiente utilizare: encuestas, entrevistas, cuestionarios y observaciones los que me permitirán una obtención precisa de la información a procesar sobre la relación que existe entre la Inteligencia emocional y la gestión del desarrollo humano de los docentes y

administrativos, para mejorar la relación laboral en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas en la Universidad Nacional de Ucayali.

### **3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.**

#### **3.5.1. Técnicas de recojo**

Las fuentes a utilizarse serán las de tipo primarias, mediante la consulta a los actores involucrados en el problema a investigar, como encuestas entrevistas, cuestionarios y observaciones; además se utilizara las fuentes secundarias obtenidas de expedientes académicos y trabajos de investigación realizadas en investigaciones establecidas en las referencias bibliográficas.

3.5.1.1. **Encuestas.-** Consiste en obtener información de los sujetos en estudio, proporcionados por ellos mismos, sobre opiniones, conocimientos, actitudes o sugerencias.

3.5.1.2. **Entrevistas.-** Las respuestas son formuladas verbalmente y se necesita de la presencia del entrevistador.

3.5.1.3. **Cuestionarios.-** Las respuestas son formuladas por escrito y no se requiere de la presencia del investigador.

3.5.1.4. **Observación.-** Es el registro visual de lo que ocurre en una situación real, clasificado y consignando los datos de acuerdo con algún

esquema previsto y de acuerdo al problema que se estudia.

### **3.5.2. Procesamiento de datos**

Para el procesamiento de datos se usaran las herramientas de software informático como el Minitab, el SPSS y el Ms Office, para la elaboración de los gráficos y cuadros de doble entrada, teniendo en cuenta las variables de la presente investigación.

### **3.5.3. Presentación de datos**

Se utilizará la estadística descriptiva para analizar la existencia de asociaciones entre variables para cada uno de los indicadores. Además se utilizará el análisis de correlación simple para medir el grado de relación entre las variables independiente y dependiente.





## V. PRESUPUESTO

BIENES Y SERVICIOS	CANTIDAD	CONCEPTO	COSTO	TOTAL
BIENES	Dos millares	Papel Bond A4	54.00	
	Dos millares	Papel Bulky A4	38.00	
	4 unidades	Plumones resaltadores	6.00	
	6 unidades	Lapiceros (azul y negro)	6.00	
	5 unidades	Lápices	5.00	
	1 unidad	Corrector de tinta	3.00	
	2 unidades	Borradores	2.00	
	1 frasco	Goma	5.00	
	2 unidades	CD	2.00	
	5 unidades	Libros especializados	380.00	<b>501.00</b>
SERVICIOS	200 unidades	Fotocopias	40.00	
	380 unidades	Típeos	100.00	
	380 Unidades	Impresiones	80.00	
	4 cuadernos	Encuadernados	140.00	
	100 traslados	Pasajes	60.00	
	100 traslados	Alimentación	120.00	
	1 Asesor	Honorarios del asesor	3,000.00	
	1 Técnico	Honorarios	800.00	
	Encuadernador	Honorarios	200.00	<b>4,540.00</b>
TESISTA			2,000.00	<b>2,000.00</b>
			<b>TOTAL S/.</b>	<b>7,041.00</b>

### 5.1. Potencial humano.

- Un asesor de la especialidad
- Un asesor metodológico
- Colaboradores
- Tesista

**5.2. Recursos materiales.**

- 5.2.1. Útiles de escritorio
- 5.2.2. Equipo de cómputo
- 5.2.3. Cámara fotográfica
- 5.2.4. Filmadora
- 5.2.5. Proyector multimedia

**5.3. Recursos financieros.**

Los gastos que ocasionan el desarrollo del presente trabajo de investigación serán financiados íntegramente por el investigador con recursos propios.

## VI. BIBLIOGRAFÍA

### 1. Libros

- Chiavenato, A. Administración de los Recursos Humanos. 5a ed. México: McGraw Hill; 1999.
- Daniel Goleman. Inteligencia Emocional. Barcelona: Kairos; 1996.
- Drucker, P. La Gerencia: Tareas, Responsabilidades y Prácticas. 6a ed. Argentina: Editorial CEDSA; 1981.
- Gladwell M. Inteligencia Intuitiva. Madrid: Taurus, 2005
- Gutiérrez, M. Administración para la Calidad. 5a ed. México: Editorial LIMUSA; 1995.
- Gutiérrez, P. Calidad Total y Productividad. 1ª ed. México: McGraw - Hill / Interamericana Editoriales, S.A. de C.V.; 1997.
- Gitlow, H. S. PLANIFICANDO PARA LA CALIDAD, la Productividad y una Posición Competitiva (R. A. INC., Trans.). México: VENTURA EDICIONES, S.A. de C.V.; 1991.
- Kail R. Cavanaugh J. Desarrollo humano: una perspectiva del ciclo vital. Madrid: Editorial, THOMSON PARANINFO; 2007.
- Lynn A. La otra Inteligencia: plan para potenciar la inteligencia emocional en el trabajo (gestión del conocimiento). Barcelona: Editorial: EMPRESA ACTIVA; 2006
- Philip F. Desarrollo humano: estudio del ciclo vital. BARCELONA:

Editorial, PRENTICE HALL HISPANOAMERICANA S.A; 1997

- Rodríguez C. Inteligencia Emocional. Zaragoza: Amares.com; 2007.

## **1. Tesis**

- Aristizabal A. La educación para el desarrollo en la enseñanza universitaria como una estrategia de la cooperación orientada al Desarrollo Humano. (Tesis Doctoral) España: Universidad de Valencia; 2005.
- Arredondo D. Inteligencia Emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto". (Tesis Magistral). Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2008
- Buitrago R. Contexto Escolar e Inteligencia Emocional en Instituciones Educativas Publicas del Ámbito Rural Urbano del Departamento de Boyacá (Colombia). (Tesis Doctoral). Melilla: Universidad de Granada; 2012.
- Albán P. Influencia de las emociones en la Toma de Decisiones Organizacionales. (Tesis Magistral). Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar; 2013.
- Enríquez H. Inteligencia Emocional Plena: Hacia un programa de Regularización Emocional Basado en la Conciencia Plena. (Tesis Doctoral). Málaga: Universidad de Málaga; 2011.
- Marcano M. Estudio de la Inteligencia Emocional de los empleados de la empresa operaciones de producción y exploración nacionales

(O.P.E.N.), S.A.; sucursal Maturín, estado Monagas. Año 2005.

(Proyecto de grado). Venezuela: Universidad de Oriente; 2006.

## **2. Memorias**

- López A. Una nueva mirada a la educación artística desde el paradigma del Desarrollo Humano (Memoria Doctoral). Madrid: Universidad Complutense de Madrid, 2005.

## **3. Trabajos de grados**

- Almeida E., Arruti J. Relación entre perfil motivacional y percepción de clima organizacional en empleados de la UCAB (Caracas) para el 2008. (Trabajo de grado). Caracas: Universidad Católica Andrés Bello; 2008.
- Gómez C., Gutiérrez S. Inteligencia emocional y los estilos de abordaje de conflictos organizacionales por agentes exitosos de Venezuela. (Trabajo de grado). Caracas: Universidad Católica Andrés Bello; 2005
- Raga C. Inteligencia Emocional y Gestión Gerencial en directores de las escuelas públicas del municipio escolar de San Rafael de Carvajal estado de Trujillo periodo escolar 2003-2004. (Trabajo de grado de magister). Venezuela: Universidad de los Andes; 2004
- Robles N., Sánchez O. Inteligencia Emocional y satisfacción del personal administrativo que labora en la alcaldía del Municipio

Bolívar, estado de Sucre. Año 2011. (Trabajo de grado). Venezuela:  
Universidad de Oriente; 2011.

### 3. Direcciones electrónicas

- <http://www.clubsaludnatural.com/profiles/blogs/inteligencia-emocional-con-kaizen>
- <http://balam1agab.wordpress.com/2011/05/30/filosofia-del-desarrollo-humano/>
- <http://psicologiavigo.com/category/psicologia-filosofica/>
- <http://www.slideshare.net/introduccionII/desarrollo-humano-segun-piaget>
- [http://www.slideshare.net/erickguitton/savedfiles?s\\_title=desarrollo-humano-segun-piaget&user\\_login=introduccionII](http://www.slideshare.net/erickguitton/savedfiles?s_title=desarrollo-humano-segun-piaget&user_login=introduccionII)
- <http://www.monografias.com/trabajos23/inteligencia-emocional-trabajo/inteligencia-emocional-trabajo.shtml>
- <http://fhs-fce-prim2011.wikispaces.com/file/view/FACTORES+DEL+DLLO.+HUMANOS.pdf>
- <http://folconcoaching.blogspot.com/2012/10/factores-que-condicionan-la.html>

- <http://www.monografias.com/trabajos82/gestion-estrategica-recursos-humanos-universidades-publicas/gestion-estrategica-recursos-humanos-universidades-publicas.shtml>

# **ANEXOS**



## **MATRIZ DE CONSISTENCIA**

### **LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN DEL DESARROLLO HUMANO EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI - PERIODO 2014.**

**ERICK GUITTON LOZANO**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES
<p><b>General:</b> ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la gestión del desarrollo humano de los docentes y administrativos de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas en la Universidad Nacional de Ucayali?</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué relación existe entre los factores interpersonales de la inteligencia emocional con el medio ambiente de la gestión del desarrollo humano de los docentes y administrativos de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas en la Universidad Nacional de Ucayali?</li> <li>¿Qué relación existe entre los factores de manejo de estrés de la inteligencia emocional respecto al aprendizaje en la gestión del desarrollo humano de los docentes y personal administrativo de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas en la Universidad Nacional de Ucayali?</li> <li>¿Qué relación existe entre los factores de ánimo y motivación de la inteligencia emocional frente a la socialización de la gestión del desarrollo humano de los docentes y administrativos de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas en la Universidad Nacional de Ucayali?</li> </ol>	<p><b>General:</b> Identificar la relación entre la inteligencia emocional y la gestión del desarrollo humano de los docentes y administrativos de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas en la Universidad Nacional de Ucayali?</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Diagnosticar la relación que existe entre los factores interpersonales de la inteligencia emocional con el medio ambiente de la gestión del desarrollo humano de los docentes y administrativos de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas en la Universidad Nacional de Ucayali.</li> <li>Identificar la relación que existe entre los factores del manejo del estrés de la inteligencia emocional respecto al aprendizaje en la gestión del desarrollo humano de los docentes y personal administrativo de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas en la Universidad Nacional de Ucayali.</li> <li>Determinar la relación que existe entre los factores de ánimo y motivación de la inteligencia emocional frente a la socialización de la gestión del desarrollo humano de los docentes y administrativos de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas en la Universidad Nacional de Ucayali?</li> </ol>	<p><b>General:</b> Una buena relación entre la Inteligencia emocional y la gestión del desarrollo humano de los docentes y administrativos, permitirá mejorar la relación laboral en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas en la Universidad Nacional de Ucayali.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La relación directa de los factores interpersonales de la inteligencia emocional permitirá una buena comunicación dentro del medio ambiente de la gestión de desarrollo humano de los docentes y administrativos de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas en la Universidad Nacional de Ucayali.</li> <li>La relación directa de los factores de manejo de estrés de la inteligencia emocional permitirá un buen aprendizaje en la gestión del desarrollo humano de los docentes y personal administrativo de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas en la Universidad Nacional de Ucayali.</li> <li>La relación directa de los factores de ánimo y motivación de la inteligencia emocional permitirá una buena socialización de la gestión del desarrollo humano de los docentes y administrativos de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas en la Universidad Nacional de Ucayali.</li> </ol>	<p><u>Variable Independiente</u></p> <p><b>X: INTELIGENCIA EMOCIONAL</b></p> <p><u>Dimensión:</u></p> <p>Autoconocimiento</p> <p><u>Indicadores:</u></p> <p>X<sub>1</sub>. Factores Interpersonales</p> <p>X<sub>2</sub>. Factores de manejo de estrés</p> <p>X<sub>3</sub>. Factores de ánimo y motivación</p> <p><u>Variable Dependiente</u></p> <p><b>Y: GESTION DEL DESARROLLO HUMANO</b></p> <p><u>Dimensión:</u></p> <p>Organizacional y Control</p> <p><u>Indicadores:</u></p> <p>Y<sub>1</sub> Medio ambiente</p> <p>Y<sub>2</sub> Aprendizaje</p> <p>Y<sub>3</sub> Socialización</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Tipo de Investigación "Aplicativa"</li> <li>Nivel de Investigación Descriptiva Correlacional</li> <li>Método de la Investigación Correlacional</li> <li>Diseño de la Investigación                     <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --- OX     M --- r     M --- OY                     </pre> </div> </li> <li>Población                     <p>Docentes y personal administrativo de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas en la Universidad Nacional de Ucayali.</p> </li> <li>Muestra                     <p>Docentes y personal administrativo de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas en la Universidad Nacional de Ucayali.</p> <p><b>Técnicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuestas</li> <li>- Entrevistas</li> <li>- Cuestionarios</li> <li>- Observación</li> </ul> </li> </ol>