

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRIA EN CIENCIAS

TESIS:

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LAS HABILIDADES GERENCIALES DE LOS FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA. 2019

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: SARITA LIZET CHUQUIRUNA GOICOCHEA

Asesor:

Dr. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ

Cajamarca – Perú

2021

COPYRIGHT © 2021 by
SARITA LIZET CHUQUIRUNA GOICOCHEA
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRIA EN CIENCIAS

TESIS APROBADA:

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LAS HABILIDADES GERENCIALES DE LOS FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA. 2019

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: SARITA LIZET CHUQUIRUNA GOICOCHEA

JURADO EVALUADOR

Dr. Alejandro Vásquez Ruiz
Asesor

Dr. Arnaldo Roque Kianman Chapilliquén
Jurado Evaluador

Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Jurado evaluador

Dr. Lennin Rodríguez Castillo
Jurado evaluador

Cajamarca, Perú

2021



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS

Siendo las 17.00 horas del día 10 de junio de dos mil veintiuno, reunidos a través de Gmeet meet.google.com/wvo-ucdv-xhd, creado por la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. ARNALDO ROQUE KIANMAN CHAPILLIQUÉN**, **Dr. JUAN JOSÉ JULIO VERA ABANTO**, **Dr. LENNIN RODRÍGUEZ CASTILLO**, y en calidad de Asesor el **Dr. ALEJANDRO VÁQUEZ RUIZ**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LAS HABILIDADES GERENCIALES DE LOS FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, 2019**; presentada por la **Bach. en Administración SARITA LIZET CHUQUIRUNA GOICOCHEA**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó APROBAR con la calificación de DIECISEIS (16) BUENA la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bach. en Administración SARITA LIZET CHUQUIRUNA GOICOCHEA**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que la acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las 18.30 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

.....
Dr. Alejandro Vásquez Ruiz
Asesor

.....
Dr. Arnaldo Roque Kianman Chapilliquén
Jurado Evaluador

.....
Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Jurado Evaluador

.....
Dr. Lennin Rodríguez Castillo
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

A Dios, por guiarme siempre y por iluminar mi camino en la vida.

A mis padres, por su apoyo y por darme ánimos a lograr mis metas.

A mi hija, mi más grande inspiración

A mis hermanos, por motivarme a conseguir mis metas profesionales y personales

La autora

AGRADECIMIENTO

A la Escuela de posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca por permitirme cursar mis estudios y obtener mi grado de maestro en ciencias.

A todos los docentes de la Escuela de Posgrado por compartir sus sabias enseñanzas para lograr mejorar mis conocimientos

A mi Asesor el Dr. Alejandro Vásquez por su paciencia y guía permanente

La autora

Nuestra mayor gloria no está en no caer nunca, sino en levantarnos cada vez que
caemos.

Confucio

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Epígrafe	vii
Índice general	viii
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xii
Lista de abreviaturas	xiii
Glosario de términos	xiv
Resumen	xv
Abstract	xvi
Capítulo I: Introducción	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.1.1 Contextualización	1
1.1.2 Descripción del problema	2
1.1.3 Formulación del problema	2
1.1.3.1. Pregunta general	2
1.1.3.2. Preguntas Auxiliares	2
1.2 Justificación e importancia	3
1.2.1. Justificación científica	3
1.2.2. Justificación técnica-práctica	3
1.2.3. Justificación institucional y personal	3
1.3 Delimitación de la investigación	4
1.4 Limitaciones	4

1.5 Objetivos	4
1.5.1. Objetivo general	4
1.5.2. Objetivos específicos	5
Capítulo II: Marco Teórico	6
2.1. Antecedentes de la investigación	6
2.2. Marco doctrinal	8
2.3. Marco conceptual	14
2.4. Definición de términos básicos	17
Capítulo III: Planteamiento de las Hipótesis y Variables	19
3.1. Hipótesis	19
3.1.1. Hipótesis general	19
3.1.2. Hipótesis específicas	19
3.2. Variables/categorías	20
3.3. Operacionalización de los componentes de las hipótesis	21
Capítulo IV: Marco Metodológico	22
4.1. Ubicación geográfica	22
4.2. Diseño de la investigación	22
4.3. Métodos de investigación	23
4.4 Población, muestra, unidad de análisis y unidad de observación	23
4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información	24
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	24
4.7. Equipos, materiales, insumos, etc.	24
4.8. Matriz de consistencia metodológica	26
Capítulo V: Resultados y Discusión	28
5.1. Presentación de resultados	28

5.2. Análisis, interpretación	30
5.3. Discusión de resultados	39
5.4. Contrastación de hipótesis	40
Conclusiones	42
Recomendaciones	45
Referencias bibliográficas	46
Apéndices	48
Apéndice 1: Cuestionario sobre inteligencia emocional	49
Apéndice 2: Cuestionario sobre habilidades gerenciales	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalizacion de las variables	21
Tabla 2. Matriz de consistencia metodológica	26
Tabla 3. Inteligencia emocional en general	28
Tabla 4. Habilidades gerenciales en general	29
Tabla 5. Capacidades intrapersonales	30
Tabla 6. Capacidades interpersonales	31
Tabla 7. Capacidades de adaptabilidad	32
Tabla 8. Capacidades de manejo de estrés	33
Tabla 9. Capacidades de ánimo en general	34
Tabla 10. Habilidades conceptuales	35
Tabla 11. Habilidades humanas	36
Tabla 12. Habilidades técnicas	37
Tabla 13. Prueba t de student	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación geográfica	26
Figura 2. Inteligencia emocional en general	28
Figura 3. Habilidades gerenciales en general	29
Figura 4. Capacidades intrapersonales	30
Figura 5. Capacidades interpersonales	31
Figura 6. Capacidades de adaptabilidad	32
Figura 7. Capacidades de manejo de estrés	33
Figura 8. Capacidades de ánimo en general	34
Figura 9. Habilidades conceptuales	35
Figura 10. Habilidades humanas	36
Figura 11. Habilidades técnicas	37

LISTA DE ABREVIATURAS

APA	Asociación Americana de Psicología
CI	Cociente de inteligencia
msnm	Metros sobre el nivel del mar
SPSS	Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales
UNC	Universidad Nacional de Cajamarca

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Actividades Gerenciales**

Actividades que desarrollan los gerentes, que son las personas que administran las organizaciones en general o en sus partes.

- **Administrativos**

Aquellas personas cuyas labores se relacionan con tareas propias de una oficina.

- **Capacidades**

Conjunto de recursos y aptitudes que tiene un individuo para desempeñar una determinada tarea.

- **Conocimientos**

Conjunto de datos o noticias relacionados con algo, especialmente conjunto de saberes que se tienen de una materia o ciencia concreta

- **Funcionario.**

Funcionario es quien desempeña profesionalmente un empleo público. También es denominado burócrata.

- **Habilidades**

Es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio

- **Innovación**

Es un cambio que introduce novedades, y que se refiere a modificar elementos ya existentes con el fin de mejorarlos o renovarlos.

RESUMEN

La investigación busco determinar la relación existente entre la inteligencia emocional y las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, lo cual se corroboró ya que existe una relación directa y significativa porque el promedio porcentual ponderado de respuestas negativas de la inteligencia emocional es de 81.2% y el de las habilidades gerenciales es de 98.2%.

Asimismo, se comprueba por los valores promedio porcentuales de relación de las dimensiones de la inteligencia emocional con las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos que tienen los siguientes valores: las capacidades intrapersonales 61.2%, interpersonales 56%, adaptabilidad 60.5%, manejo de estrés 58% y estado de ánimo en general 61.8%.

Esta situación también se corroboró por el valor de la t de student de independencia que arrojó un valor Sig. igual a 0.000

La investigación empleo el instrumento del cuestionario y la técnica de la encuesta, la misma que se aplicó a una muestra de 50 funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca.

Palabras clave: Inteligencia emocional, habilidades gerenciales, funcionarios administrativos, Universidad Nacional de Cajamarca.

ABSTRACT

The research sought to determine the relationship between emotional intelligence and the managerial skills of administrative officials of the National University of Cajamarca, which was confirmed as there is a direct and significant relationship because the weighted percentage percentage of negative responses of emotional intelligence it is 81.2% and that of managerial skills is 98.2%.

Likewise, it is verified by the average percentage values of the relationship of the dimensions of emotional intelligence with the managerial skills of administrative officials that have the following values: intrapersonal skills 61.2%, interpersonal 56%, adaptability 60.5%, stress management 58 % and general mood 61.8%.

This situation was also corroborated by the value of the student's t of independence, which yielded a Sig value equal to 0.000.

The research used the questionnaire instrument and the survey technique, which was applied to a sample of 50 administrative officials from the National University of Cajamarca.

Key words: Emotional intelligence, managerial skills, administrative officials, National University of Cajamarca.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Contextualización

Las organizaciones en general buscan cada vez más ser competitivas y en este afán juega un papel fundamental el recurso humano de todos los niveles jerárquicos para el mejor desarrollo de sus procesos, es por ello que se requiere que sea el idóneo.

El personal idóneo es justamente aquel que tiene un equilibrio entre la parte profesional y la parte personal, esto implica justamente que tenga las competencias y capacidades que le permitan desarrollar sus actividades de la mejor manera.

La inteligencia emocional según Daniel Goleman es la capacidad de una persona para manejar sus sentimientos de manera que esos sentimientos se expresan de manera adecuada y efectiva, lo cual es fundamental para que las personas se interrelacionen adecuadamente y fomenten buenas relaciones humanas.

Por otro lado, las habilidades gerenciales son un conjunto de capacidades que los funcionarios o ejecutivos sea el caso, deben aplicar en su quehacer diario, como son la habilidad conceptual, humana y técnica.

El manejo adecuado de estos dos factores es fundamental para el éxito de las organizaciones y son resaltados en la actualidad como necesarios e indispensables, sin embargo, son aspectos ignorados y muy descuidados, lo cual trae consigo que no haya un buen desempeño individual, grupal y organizacional que afecta tanto a los clientes internos como externos.

1.1.2. Descripción del problema

La Universidad Nacional de Cajamarca, no es ajena a esta problemática, porque los funcionarios administrativos son designados por cuestiones de confianza, descuidando analizar estos aspectos que deben tener en su perfil profesional, lo cual trae consigo que no haya débiles relaciones interpersonales, bajo desempeño, toma de decisiones inadecuadas, falta de visión de conjunto de la institución, baja calidad en el servicio, desmotivación y un débil clima organizacional.

Por lo expuesto, se ha creído conveniente realizar el presente trabajo de investigación titulado: la inteligencia emocional y las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019.

1.1.3. Formulación del problema

1.1.3.1. Pregunta principal

¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019?

1.1.3.2. Preguntas auxiliares:

- ¿Cómo se relaciona la dimensión intrapersonal con las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019?
- ¿Cómo se relaciona la dimensión interpersonal con las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019?

- ¿Cómo se relaciona la dimensión adaptabilidad con las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019?
- ¿Cómo se relaciona la dimensión manejo de estrés con las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019?
- ¿Cómo se relaciona la dimensión estado de ánimo en general con las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019?

1.2. Justificación e importancia

1.2.1. Justificación científica

La presente investigación servirá como antecedente para futuras investigaciones y mejorará la discusión de la comunidad científica en la temática de inteligencia emocional y las habilidades gerenciales.

1.2.2. Justificación técnica-práctica

La presente investigación servirá a la alta dirección de la Universidad Nacional de Cajamarca para tomar en cuenta la inteligencia emocional y las habilidades gerenciales en la designación de sus funcionarios administrativos para que la institución pueda tener un mejor desempeño y por lo tanto se brinde una mejora atención a los clientes internos y externos.

1.2.3. Justificación institucional y personal

La presente investigación aportará a la Universidad Nacional de Cajamarca para la toma de decisiones en cuanto a la selección de sus

funcionarios administrativos. Asimismo, el estudio permitirá poner en práctica los conocimientos adquiridos en la maestría.

1.3. Delimitación de la investigación

Delimitación temporal	:	2019
Delimitación temática	:	Inteligencia emocional y Habilidades Gerenciales.
Delimitación geográfica	:	Universidad Nacional de Cajamarca Av. Atahualpa Km 3.

1.4. Limitaciones

La investigación tuvo como principal limitación al recojo de los datos mediante la aplicación de la encuesta, habida cuenta que los funcionarios por un lado se encontraban desarrollando sus labores y por otro lado su desinterés en brindar la información requerida.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019.

1.5.2. Objetivos específicos

- Identificar cómo se relaciona la dimensión intrapersonal con las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019.

- Identificar cómo se relaciona la dimensión interpersonal con las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019.
- Identificar cómo se relaciona la dimensión adaptabilidad con las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019.
- Identificar cómo se relaciona la dimensión manejo del estrés con las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019.
- Identificar cómo se relaciona la dimensión estado de ánimo en general con las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacional

Chávez & Vargas, (2015). *Liderazgo e Inteligencia Emocional en personas que ocupan jefaturas en una empresa de servicios*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia. Llegan a las siguientes conclusiones:

Los estilos de liderazgo más frecuentes ejercidos por los líderes son el transformacional y el transaccional. Muchos estudios sostienen que el liderazgo transaccional se asocia con el tipo de liderazgo ejercido por los hombres, mientras que el liderazgo transformacional con el tipo de liderazgo ejercido por las mujeres. Sin embargo, no se encontraron diferencias significativas entre hombres y mujeres respecto al tipo de liderazgo ejercido, encontrando una tendencia hacia el liderazgo transaccional en la organización en la que se llevó a cabo la investigación.

El tipo de liderazgo ejercido por la gerente, es igualmente ejercido por la mayoría de las personas que ocupan jefaturas, utilizando el transformacional y el transaccional como se mencionó anteriormente.

2.1.2. Nacional

D'Alessio, F. (2015). *La influencia de la personalidad, el pensamiento crítico y los atributos de inteligencia emocional en el liderazgo de los gerentes peruanos*. (Investigación de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.

- Se encontró una correlación positiva débil entre la inteligencia emocional y el liderazgo transformacional.
- El efecto de los dominios de personalidad y la Inteligencia Emocional fueron incluidos en el modelo de liderazgo transformacional, la influencia del neuroticismo, extroversión, apertura a la experiencia, y conciencia sobre los estilos de liderazgo transformacional oscurecían cualquier efecto significativo de la inteligencia emocional.
- El dominio de personalidad neutralizó la influencia de la inteligencia emocional en los estilos de liderazgo transformacional.

2.1.3. Local

Salcedo, (2017) en su tesis *Inteligencia emocional y su incidencia en el liderazgo directivo de los administradores de agencias bancarias de la ciudad de Cajamarca*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Cajamarca, concluye:

- De acuerdo a la investigación realizada, y calculados los cinco componentes de la Inteligencia Emocional, se encontró que la Inteligencia Emocional de los Administradores de Agencias Bancarias de la ciudad de Cajamarca, necesita mejorarse puesto que estos tienen una capacidad emocional poco desarrollada, los componentes en los que deben trabajar son: interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo. Siendo el componente interpersonal el que está ligeramente más desarrollado en comparación a los otros componentes.
- En la investigación realizada en cuanto a los estilos de liderazgo de los Administradores de Agencias Bancarias de la ciudad de Cajamarca, es el liderazgo transformacional el estilo en donde el puntaje no es el esperado,

puesto que está por debajo de lo esperado, siendo este el estilo de liderazgo ideal que un administrador debe desplegar dentro de una organización. En los Administradores de Agencias Bancarias de la ciudad de Cajamarca, el estilo de liderazgo transaccional es el que tiene mayor porcentaje marcado, este estilo básicamente solo se limita al cumplimiento de metas y objetivos. En cuanto al estilo pasivo evitado el porcentaje también es mayor, este estilo solo se limita a monitorear el desempeño de los colaboradores y solo toma acciones correctivas solo si encuentra algunas falencias. La incidencia de la Inteligencia Emocional en los estilos de Liderazgo de los Administradores de Agencias Bancarias de la Ciudad de Cajamarca; tenemos que la incidencia de los cinco componentes de la Inteligencia Emocional con el estilo de liderazgo transformacional es medianamente aceptable, mientras que con el estilo de liderazgo transaccional los componentes de la Inteligencia Emocional no tienen ninguna incidencia, y estos cinco componentes de la Inteligencia Emocional tienen una incidencia.

2.2. Marco doctrinal:

2.2.1. Teoría de las Inteligencias Múltiples

El concepto de inteligencia ha evolucionado desde una perspectiva monolítica hasta una perspectiva de las inteligencias múltiples, en la que además se va a dar mucha importancia al contexto (familiar, social y escolar). (Tejjido, P., 2010).

Gardner, (1995). Propone la teoría de las inteligencias múltiples porque considera que un test de inteligencia no puede predecir el éxito que tendrá una persona, y que la inteligencia como algo único no puede explicar muchas

áreas de la actividad humana.

A partir de esta teoría se pretenden explicar las competencias cognitivas en términos de un conjunto de habilidades.

Una inteligencia implicaría la habilidad necesaria para resolver problemas. Y en base a ello se distinguen siete inteligencias:

- **Inteligencia musical**, permite distinguir los signos propios del alfabeto musical (ritmo, tono, melodía).
- **Inteligencia científico-corporal**, facilita el saber utilizar nuestro cuerpo para fines expresivos que suponen la resolución de un problema. Mejora el funcionamiento y aprovechamiento de los sentidos además de la motricidad.
- **Inteligencia lógico-matemática**, facilita el cálculo y la percepción de la geometría espacial. Las habilidades que desarrolla son aquellas relacionadas con: enumerar, medir, hacer series, deducir, comparar, sacar conclusiones y verificar.
- **Inteligencia lingüística**, es esencial ya que el lenguaje es el elemento más importante de la comunicación. Potencia habilidades relacionadas con la escritura, la narración, la observación, la comparación, la valoración, sacar conclusiones y resumir.
- **Inteligencia espacial**, facilita la capacidad de diferenciar objetos y formas, elaborar y utilizar mapas, imaginar un movimiento...Potencia todas las habilidades relacionadas con la localización en el espacio, en el tiempo, comparar, observar, deducir, relatar, combinar y transferir.

- **Inteligencia interpersonal**, permite comprender y trabajar con los demás, conocer sus intenciones, deseos... Facilita el trabajo en grupo, el liderazgo, la organización y hasta la solidaridad con los demás.
- **Inteligencia intrapersonal**, nos permite trabajar y comprendernos a nosotros mismos, conocer nuestros sentimientos, emociones. Nos ayudará a resolver problemas emocionales y facilita el autoconocimiento.

Gardner (2001) añade dos más: inteligencia naturalista e inteligencia existencial.

- **La inteligencia naturalista**, se refiere a la conciencia ecológica que permite la conservación del entorno;
- **La inteligencia existencial**, es la que utilizamos cuando nos formulamos preguntas sobre el sentido de la vida, el más allá, etc. Incluso sugiere la posibilidad de otras inteligencias.

Pero, de todas ellas, son la inteligencia interpersonal y la intrapersonal las que tienen que ver con la inteligencia emocional: (Tejjido, P., 2010).

2.2.2. Teoría de las Inteligencia Emocional

En la actualidad la finalidad de la educación es el desarrollo de la personalidad integral del individuo. En este desarrollo hay que distinguir al menos dos aspectos: el desarrollo cognitivo y el desarrollo emocional.

A lo largo de la historia se ha dado mayor importancia al desarrollo cognitivo (atribuyendo la inteligencia a las capacidades cognitivas relacionadas con el pensamiento abstracto, teórico, científico y académico), dejando más olvidados los aspectos relacionados con el desarrollo emocional.

Todos los autores sobre el tema identifican la necesidad de ocuparse y desarrollar la inteligencia emocional como consecuencia de las insuficiencias

que presenta el CI (Cociente de Inteligencia) que desde inicios del siglo XX ha sido utilizado como indicador - predictor de comportamientos exitosos. (Tejjido, P., 2010).

A partir de 1990 la inteligencia emocional despierta un gran interés, ya que se considera que tener un elevado C.I (Coeficiente intelectual) no es garantía de éxito en la vida. Pese al énfasis que las escuelas y los exámenes de ingreso ponen en el CI, es asombroso el poco peso que esto tiene en el éxito laboral y en la vida. El cociente intelectual no es una medida infalible porque es muy frecuente que las personas que poseen un alto cociente intelectual no desempeñen adecuadamente su trabajo y que quienes tienen un cociente intelectual moderado, o más bajo, lo hagan considerablemente mejor. Además, a las insuficiencias del CI se suma la consideración de las características del entorno en que las empresas y organizaciones desarrollan su actividad en el mundo contemporáneo, que se caracteriza por la velocidad de los cambios en las diferentes esferas: tecnológica, económica, social, medio ambiental etc. que demandan habilidades y comportamientos muy diferentes a los de épocas anteriores. (Tejjido, P. 2010).

Es en este momento, en 1990 cuando dos psicólogos norteamericanos, Salovey y Mayer, acuñaron un término cuya fama futura era difícil de imaginar: “inteligencia emocional”. Según estos autores, la inteligencia emocional consistía en la habilidad de manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones. (Bisquerra, A. 2000).

La inteligencia emocional incluye la habilidad de percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder y/o generar sentimientos

cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual” (Mayer y Salovey. 1997: p. 10).

Mayer, Salovey & Caruso, (2000). Conciben la inteligencia emocional como un modelo de cuatro ramas interrelacionadas:

- **Percepción emocional:** las emociones son percibidas y expresadas.
- **Integración emocional:** Las emociones sentidas entran en el sistema cognitivo como señales que influyen la cognición (integración-emoción-cognición).
- **Comprensión emocional:** Existen señales emocionales que se dan en las relaciones interpersonales y que son comprendidas, lo cual tiene implicaciones para la misma relación.
- **Regulación emocional** (emotional management): Los pensamientos promueven el crecimiento emocional, intelectual y personal.

Pero a pesar de la importancia de estos autores en la aparición del término inteligencia emocional va a ser Goleman, investigador y periodista del New York Times, con la publicación de su libro Inteligencia Emocional (1995) que se convertirá en bestseller mundial, quien llevó el tema al centro de la atención de todo el mundo. Goleman nos ofrece la siguiente definición de la inteligencia emocional: (Tejido ,P., 2010).

El término inteligencia emocional se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos. Se trata de un término que engloba habilidades muy

distintas -aunque complementarias- a la inteligencia académica, la capacidad exclusivamente cognitiva medida por el cociente intelectual”. (Goleman, D. 1998).

Goleman, D. (1995). Propuso cinco dimensiones del constructo de la inteligencia emocional. Los tres primeros se clasifican como intrapersonales y los dos últimos como interpersonales. Dichas dimensiones son:

- **Autoconocimiento**, consiste en la capacidad para reconocer y entender las propias emociones en el momento en que ocurren, así como sus efectos en otros.
- **Autorregulación**, consiste en la capacidad para controlar los sentimientos de forma que sean apropiados y redireccionar los impulsos negativos.
- **Motivación**, consiste en guiar las emociones hacia una meta con energía y persistencia.
- **Empatía**, consiste en la capacidad para reconocer las emociones de los demás y tratar a las personas de acuerdo con sus reacciones emocionales.
- **Habilidades sociales**, consiste en la capacidad de manejar las relaciones y construir redes de trabajo, empleando de manera efectiva habilidades sociales cuando se interacciona con los demás.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Inteligencia emocional

A. Definición

Goleman, D. (1998), la inteligencia emocional es la capacidad para identificar, entender y manejar las emociones correctamente, de un modo que facilite las relaciones con los demás, la consecución de metas y objetivos, el manejo del estrés o la superación de obstáculos.

B. Características

Goleman, D. (1998), identifica las siguientes:

- **Identificar las propias emociones.** Capacidad de identificar sus emociones y saber lo que están sintiendo en cada momento y porqué, y darse cuenta de cómo influyen en su comportamiento y en su pensamiento.
- **Manejo de las emociones.** Capacidad de controlar sus impulsos, no se dejan llevar fácilmente por estallidos emocionales, saben calmarse a sí mismos cuando sus emociones son especialmente negativas e intensas y saben adaptarse a las circunstancias cambiantes.
- **Identificar las emociones de los demás.** Capacidad para entender las emociones, necesidades y preocupaciones de los demás, saben ponerse en el lugar del otro y entender puntos de vista diferentes a los propios. Tienen una alta capacidad para reconocer la dinámica de un grupo, para relacionarse con los demás, pues saben cómo se sienten y pueden actuar en base a ello del mejor modo posible.

C. Dimensiones

Goleman, D. (1998) , detallan las cinco dimensiones:

▪ **Componente intrapersonal:**

La inteligencia intrapersonal: es la que permite conocerse a uno mismo y actuar conforme a ello. Es la manera que tenemos de acceder a nuestros propios sentimientos y emociones, y utilizarlos como recurso para orientar nuestro comportamiento. Sus indicadores son:

- Comprensión emocional de sí mismo
- Asertividad
- Autoconcepto
- Autorrealización
- Independencia

▪ **Componente interpersonal:**

Propios. Tienen una alta capacidad para reconocer la dinámica de un grupo, para relacionarse con los demás, pues saben cómo se sienten y pueden actuar en base a ello del mejor modo posible.

Sus indicadores son:

- Empatía
- Relaciones interpersonales
- Responsabilidad social
- Solución de problemas

▪ **Componente adaptabilidad:**

Se refiere a la prueba de realidad, la flexibilidad y la solución de problemas.

Sus indicadores son:

- Prueba de realidad
- Flexibilidad

- **Componente estrés:**

Se refiere a la tolerancia al estrés y el control de impulsos.

Sus indicadores son:

- Tolerancia al estrés
- Control de impulsos

- **Componente estado de ánimo en general:**

Se refiere al optimismo y la felicidad.

Sus indicadores son:

- Felicidad
- Optimismo

2.3.2. Habilidades gerenciales

A. Definición

Robbins, S. (2014), señala que se refieren a las capacidades, habilidades y conocimientos que una persona posee para realizar las actividades de liderazgo y coordinación en el rol de gerente o líder de un grupo de trabajo u organización.

B. Dimensiones

Robbins, S. (2014) señala las siguientes:

- **Habilidades conceptuales**

Se trata de la formulación de ideas, entender relaciones abstractas, desarrollar nuevos conceptos, resolver problemas en forma creativa, de ver a la organización como un todo, etc.

Sus indicadores son:

- Visión global

- Innovación
- Creatividad

- **Habilidades humanas**

Se refiere a la habilidad de interactuar efectivamente con las personas.

Un gerente interactúa y coopera principalmente con los empleados a su cargo; muchos también tienen que tratar con clientes, proveedores, aliados, etc.

Sus indicadores son:

- Esfuerzo comparativo
- Trabajo en equipo
- Ambiente adecuado

- **Habilidades técnicas**

Involucra el conocimiento y experticia en determinados procesos, técnicas o herramientas propias del cargo o área específica que ocupa.

Sus indicadores son:

- Métodos
- Procesos
- Procedimientos
- Uso de herramientas y técnicas de gestión (manuales, reglamentos, liderazgo, outsourcing, benchmarking, empowerment, etc.).

2.4. Definición de términos básicos

- **Actividades Gerenciales**

Actividades que desarrollan los gerentes, que son las personas que administran las organizaciones en general o en sus partes.

- **Administrativos**

Aquellas personas cuyas labores se relacionan con tareas propias de oficina tales como, redacción y/o confección de cartas comerciales y otros documentos, recepción y clasificación de correspondencia, archivo de documentación, mantención de registros de personal y otras que revistan tal carácter, conforme se señalan en el Clasificador Internacional Uniforme de Ocupaciones de la OIT para los empleados de servicios administrativos y los de oficinas.

- **Capacidades**

Conjunto de recursos y aptitudes que tiene un individuo para desempeñar una determinada tarea.

- **Conocimientos**

Conjunto de datos o noticias relacionados con algo, especialmente conjunto de saberes que se tienen de una materia o ciencia concreta

- **Funcionario.**

Funcionario es quien desempeña profesionalmente un empleo público. También es denominado burócrata.

- **Habilidades**

Es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio

- **Innovación**

Es un cambio que introduce novedades, y que se refiere a modificar elementos ya existentes con el fin de mejorarlos o renovarlos.

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

La inteligencia emocional se relaciona directa y significativamente con las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

- La dimensión intrapersonal se relaciona directa y significativamente con las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019.
- La dimensión interpersonal se relaciona directa y significativamente con las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019.
- La dimensión adaptabilidad se relaciona directa y significativamente con las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019.
- La dimensión manejo de estrés se relaciona directa y significativamente con las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019.
- La dimensión estado de ánimo en general se relaciona directa y significativamente con las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019.

3.2. Variables

3.2.1. Variable independiente (X)

Inteligencia emocional

3.2.2. Variable dependiente (Y)

Habilidades gerenciales

3.3. Operacionalización de los componentes de la hipótesis

Tabla 1

Matriz de operacionalización

TÍTULO: La inteligencia emocional y las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019

Hipótesis	Definición Conceptual de las Variables		Definición Operacional de las Variables		
	Variables	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de Recolección de Datos
<p>Hipótesis General:</p> <p>La inteligencia emocional se relaciona directa y significativamente con las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La dimensión intrapersonal se relaciona directa y significativamente con las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019 ▪ La dimensión interpersonal se relaciona directa y significativamente con las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019 ▪ La dimensión adaptabilidad se relaciona directa y significativamente con las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019 ▪ La dimensión manejo de estrés se relaciona directa y significativamente con las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019 ▪ La dimensión estado de ánimo en general se relaciona directa y significativamente con las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019. 	<p>Inteligencia emocional</p> <p>Goleman (1995) define la inteligencia emocional como: “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones”.</p> <p>Habilidades gerenciales</p> <p>Las habilidades gerenciales son un conjunto de capacidades y conocimientos que el emprendedor debe poseer o desarrollar para realizar las actividades de administración y liderazgo en el rol de gerente o director de una organización. (Robbins, 2014)</p>	<p>Inteligencia emocional</p> <p>Capacidad para la auto reflexión. Identificar las propias emociones y regularlas de forma apropiada.</p> <p>Habilidades gerenciales</p> <p>Conjunto de capacidades que el gerente debe aplicar en el desarrollo de sus actividades cotidianas.</p>	<p>Intrapersonal</p> <p>interpersonal</p> <p>Adaptabilidad</p> <p>Manejo de estrés</p> <p>Estado de ánimo en general</p> <p>Habilidades conceptuales</p> <p>Habilidades humanas</p> <p>Habilidades técnicas</p>	<p>Comprensión emocional de sí mismo.</p> <p>Asertividad.</p> <p>Autoconcepto.</p> <p>Autorrealización.</p> <p>Independencia.</p> <p>Empatía.</p> <p>Relaciones interpersonales.</p> <p>Responsabilidad Social.</p> <p>Solución de problemas.</p> <p>Prueba de realidad.</p> <p>Flexibilidad.</p> <p>Tolerancia al estrés.</p> <p>Control de los impulsos.</p> <p>Felicidad.</p> <p>Optimismo.</p> <p>Visión global</p> <p>Innovación</p> <p>Creatividad</p> <p>Esfuerzo comparativo</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Ambiente adecuado</p> <p>Métodos</p> <p>Procesos</p> <p>Procedimientos</p> <p>Uso de herramientas y técnicas de gestión</p>	<p>Instrumento de Recolección de Datos</p> <p>Cuestionario</p>

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación geográfica

La presente investigación se llevó a cabo en la Universidad Nacional de Cajamarca, ubicada en el distrito, provincia y departamento de Cajamarca a $7^{\circ} 09' 25''$ de latitud sur y $78^{\circ} 31' 03''$ de longitud oeste. Está situada a 2750 msnm en la margen este de la cadena oriental de la Cordillera de los Andes, en el valle interandino que forman los ríos Mashcon y Chonta.

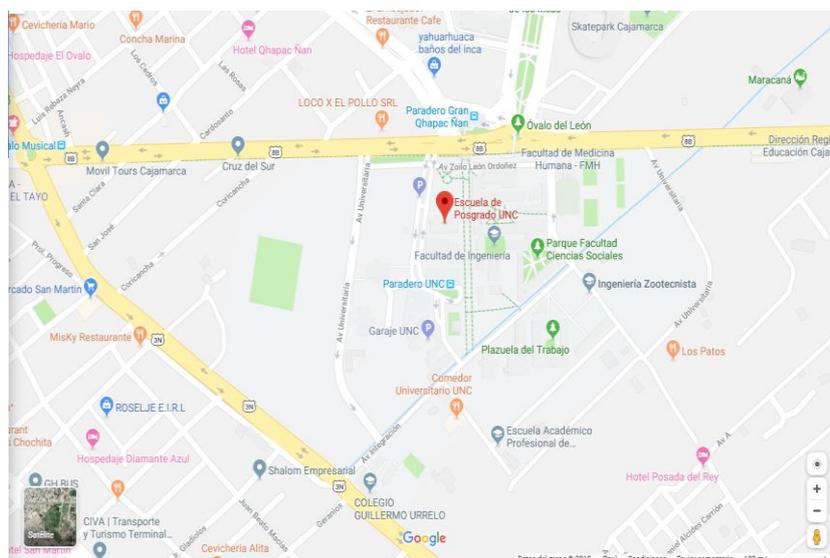


Figura 1. Ubicación geográfica UNC

4.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental y transversal basado en la observación de los hechos tal y como se presentan en el contexto real en un tiempo determinado en el año 2019. Hernández, (2014).

El nivel de la investigación fue de carácter descriptivo porque permitió describir de manera sistematizada las dimensiones que caracterizan a cada una de las variables seleccionadas. Fue también de asociación correlacional porque nos permitió determinar el coeficiente que midió

el grado de asociación entre las variables seleccionadas en el objeto de estudio. Hernández, (2014)

4.3. Métodos de investigación:

El método que se utilizó en esta investigación fue deductivo – inductivo porque se partió de una caracterización general de la inteligencia emocional y las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos. Se utilizó también el método analítico – sintético porque se descompuso las variables generales en sus partes las mismas que se recompusieron en el análisis y discusión de los resultados para presentarlos finalmente en las conclusiones.

4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

4.4.1. Población

Estuvo compuesta por los 50 funcionarios administrativos encargados de la Oficinas Generales de la Universidad Nacional de Cajamarca.

4.4.2. Muestra

La muestra fue no probabilística porque la población es pequeña por lo tanto estuvo compuesta por los 50 funcionarios administrativos encargados de la Oficinas Generales de la Universidad Nacional de Cajamarca.

4.4.3. Unidad de análisis

Oficinas administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca.

4.4.4. Unidad de observación

Funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca.

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de la información

4.5.1. Técnicas de recopilación de la información: Fichaje.

Instrumento: Fichas bibliográficas de autor, de resumen, de análisis e interpretación.

Técnica de recopilación de la información de la muestra: Encuesta – escala de Likert.

Instrumento: El cuestionario fue elaborado en base a las variables seleccionadas para el estudio con sus respectivas dimensiones e indicadores.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

4.6.1. **Técnicas del procesamiento:** Se hizo de manera computarizada utilizando para tal efecto paquetes estadísticos, como Excel, Word, procesador de textos.

4.6.2. **Técnicas para el análisis de la información:** estuvo Conformado por tablas, y figuras adecuados con las normas APA 6° edición 2016. También se utilizó la T de Student para la correlación.

4.7. Equipos, materiales, insumos, etc.

4.7.1. Equipos

Fueron utilizados para la tabulación y el procesamiento de datos, desde el inicio hasta la impresión final.

- Una laptop HP.
- Una impresora Láser EPSON L355.

4.7.2. Materiales

Para la presente investigación se usó:

Materiales de escritorio: Se utilizaron desde el inicio hasta el final de la investigación.

- Papel Bond 80 gr. - Lapiceros - Lápices - Corrector de texto
- Resaltador - Libros en físico y virtuales
- Lápices
- Corrector texto
- Resaltadores
- Libros en físico y virtuales

4.7.3 Insumos El insumo fundamental que se usó para que se desarrolle esta investigación, fue adquirir el paquete estadístico SPSS, que sirvió para tabular y graficar los resultados de los dos test. Con el fin de relacionar Inteligencia emocional y las habilidades gerenciales en la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019.

4.8. Matriz de consistencia metodológica

Tabla 2
Matriz de consistencia metodológica

TÍTULO: La inteligencia emocional y las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de Recolección	Metodología	Población y Muestra
<p>Pregunta General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019?</p> <p>Pregunta Auxiliares</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo se relaciona la dimensión intrapersonal con las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019?. ¿Cómo se relaciona la dimensión interpersonal con las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019?. ¿Cómo se relaciona la dimensión adaptabilidad con las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019?. ¿Cómo se relaciona la dimensión manejo de estrés con las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019?. 	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre la inteligencia emocional y las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019.</p> <p>Objetivo Especificos</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar cómo se relaciona la dimensión intrapersonal con las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019 Identificar cómo se relaciona la dimensión componente interpersonal con las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019 Identificar cómo se relaciona la dimensión adaptabilidad con las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019 Identificar cómo se relaciona la dimensión manejo de estrés con las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la 	<p>Hipótesis General:</p> <p>La inteligencia emocional se relaciona directa y significativamente con las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> La dimensión intrapersonal se relaciona directa y significativamente con las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019 La dimensión interpersonal se relaciona directa y significativamente con las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019 La dimensión adaptabilidad se relaciona directa y significativamente con las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019 	<p>Inteligencia emocional</p>	<p>Intrapersonal</p> <p>Interpersonal</p> <p>Adaptabilidad</p> <p>Manejo de Estrés</p> <p>Estado de ánimo en general.</p> <p>Habilidades gerenciales</p> <p>Habilidades conceptuales</p> <p>Habilidades humanas</p> <p>Habilidades técnicas</p>	<p>Comprensión emocional de sí mismo.</p> <p>Asertividad.</p> <p>Autoconcepto.</p> <p>Autorrealización.</p> <p>Independencia.</p> <p>Empatía.</p> <p>Relaciones interpersonales.</p> <p>Responsabilidad Social.</p> <p>Solución de problemas.</p> <p>Prueba de realidad.</p> <p>Flexibilidad.</p> <p>Tolerancia al estrés.</p> <p>Control de los impulsos.</p> <p>Felicidad.</p> <p>Optimismo.</p> <p>Visión global</p> <p>Innovación</p> <p>Creatividad</p> <p>Esfuerzo comparativo</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Ambiente adecuado</p> <p>Métodos</p> <p>Procesos</p> <p>Procedimientos</p>	<p>Cuestionario</p>	<p>La investigación es de tipo aplicada, de nivel descriptivo y correlacional, así como de diseño no experimental y transversal. El método que se utilizará en esta investigación es deductivo – inductivo. Se utilizó también el método analítico – sintético</p>	<p>Los aproximadamente 50 funcionarios académicos y administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca.</p>

<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cómo se relaciona la dimensión estado de ánimo en general con las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019? 	<p>Universidad Nacional de Cajamarca, 2019</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar se relaciona la dimensión estado de ánimo en general con las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La dimensión manejo de estrés se relaciona directa y significativamente con las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019 ▪ La dimensión estado de ánimo en general se relaciona directa y significativamente con las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019 	<p>Uso de herramientas y técnicas de gestión</p>
---	--	--	--

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación de resultados

5.1.1. Inteligencia emocional

La investigación se realizó en la Universidad Nacional de Cajamarca, teniendo como unidad e observación a los funcionarios administrativos que aproximadamente son 50, a quienes se les aplicó una encuesta de 60 preguntas según el test de BarÓN.

Tabla 3.
Inteligencia emocional en general

	N	Porcentaje
Muy rara vez	1781	59.3%
Rara vez	1166	38.9%
A menudo	85	0.03%
Muy a menudo	43	1.4%
Total	3000	100.0%

Fuente. Encuestas aplicadas y procesadas en SPSS

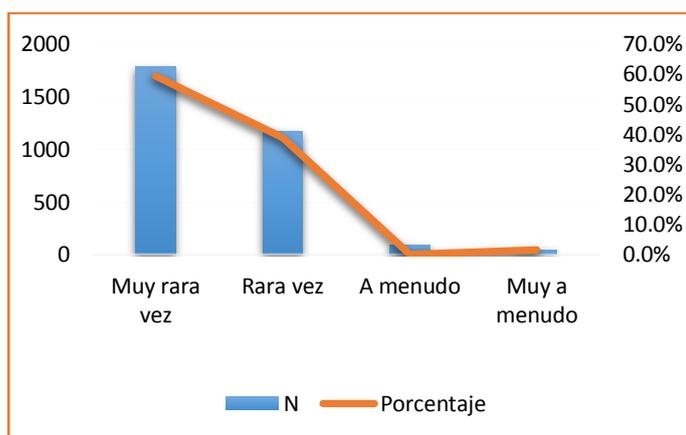


Figura 2. Inteligencia emocional en general
Fuente. Tabla 3

Interpretación:

De los 50 funcionarios administrativos encuestados sobre la inteligencia emocional, en general procesando sus dimensiones: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo en general; el 59.3% señala que “muy rara vez” se aplica la inteligencia emocional en su trabajo cotidiano y el 38.9% señala que “rara vez”, lo cual implica que se trabaja empíricamente. Esta situación debe enmendarse para mejorar la gestión administrativa y obviamente la aplicación de las habilidades gerenciales en la Universidad.

5.1.2. Habilidades gerenciales

Tabla 4
Habilidades gerenciales en general

	N	Porcentaje
Si	93	18.6%
No sabe/ no opina	188	37.6%
No	219	43.8%
Total	500	100.0%

Fuente. Encuestas aplicadas y procesadas en SPSS

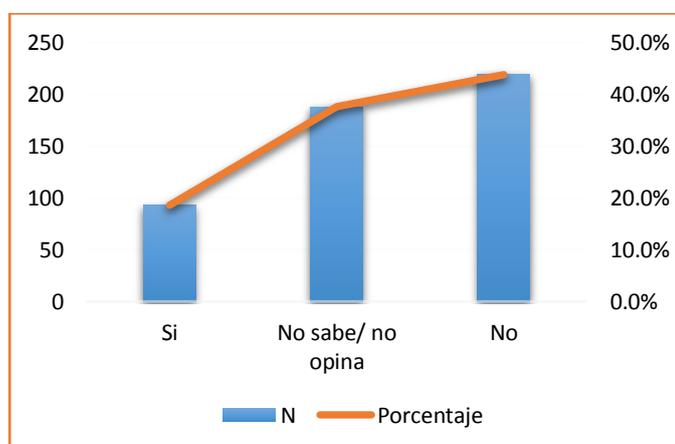


Figura 3. Habilidades gerenciales en general

Fuente. Tabla 4

Interpretación:

De los 50 funcionarios administrativos encuestados sobre las habilidades gerenciales, en general que aplican en su trabajo cotidiano, procesando sus dimensiones: habilidades conceptuales, humanas y técnicas; el 43.8% señala que “no” se aplican las habilidades gerenciales y el 37.6% señala que “no sabe/no opina”, lo cual implica que se trabaja empíricamente y con deficiencias administrativas. Esta situación debe enmendarse para mejorar la gestión administrativa y obviamente la aplicación de las habilidades gerenciales en la Universidad.

5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados

5.2.1. Inteligencia emocional

A. Intrapersonales

Tabla 5.
Capacidades intrapersonales

	N	Porcentaje
Rara vez	367	61.2%
A menudo	227	37.8%
Muy a menudo	6	1.0%
Total	600	100.0%

Fuente. Encuestas aplicadas y procesadas en SPSS

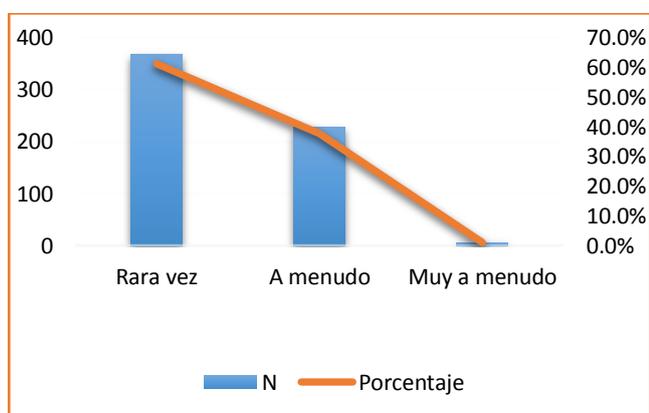


Figura 4. Capacidades intrapersonales

Fuente. Tabla 5

Interpretación:

De los 50 funcionarios administrativos encuestados sobre las capacidades intrapersonales que aplican en su quehacer cotidiano laboral; el 61.8% señala que “rara vez” y el 37.8% señala que “a menudo”, lo cual implica que se trabaja empíricamente y con deficiencias administrativas. Esta situación debe enmendarse para mejorar la gestión administrativa de las áreas y de la Universidad en general.

B. Interpersonales

Tabla 6
Capacidades interpersonales

	N	Porcentaje
Muy rara vez	336	56.0%
Rara vez	247	41.2%
A menudo	3	0.5%
Muy a menudo	14	2.3%
Total	600	100.0%

Fuente. Encuestas aplicadas y procesadas en SPSS

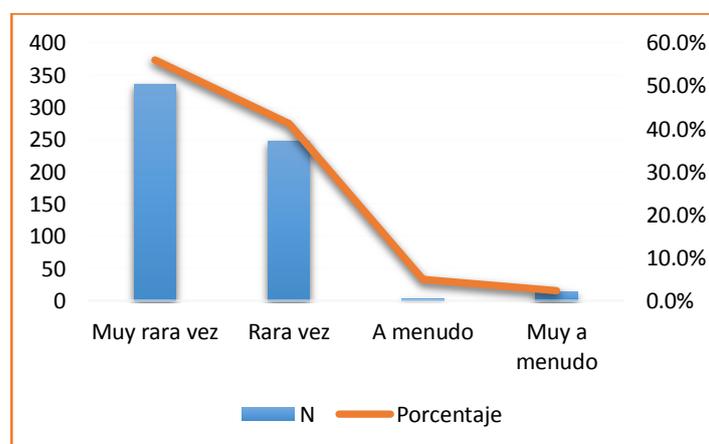


Figura 5. Capacidades interpersonales

Fuente. Tabla 6

Interpretación:

De los 50 funcionarios administrativos encuestados sobre las capacidades interpersonales que aplican en su quehacer cotidiano laboral; el 56.0% señala que “muy rara vez” y el 41.2% señala que “rara vez” lo cual implica que se trabaja empíricamente y con deficiencias administrativas. Esta situación debe enmendarse para mejorar la gestión administrativa de las áreas y de la Universidad en general.

C. Adaptabilidad

Tabla 7.
Capacidad de adaptabilidad

	N	Porcentaje
Rara vez	336	60.5%
A menudo	234	39.0%
Muy a menudo	3	0.5%
Total	600	100.0%

Fuente. Encuestas aplicadas y procesadas en SPSS

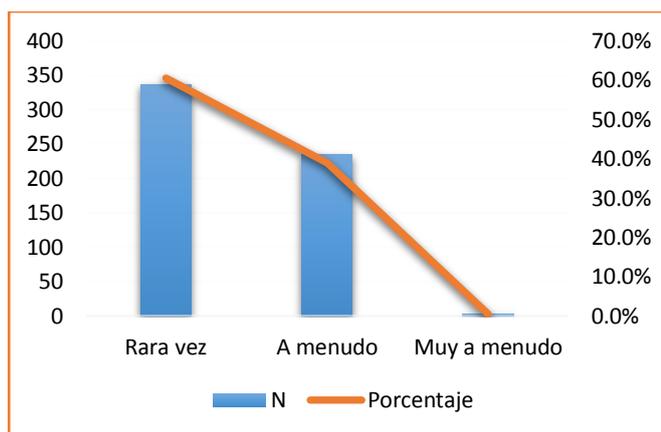


Figura 6. Capacidad de adaptabilidad
Fuente. Tabla 7

Interpretación:

De los 50 funcionarios administrativos encuestados sobre las capacidades de adaptabilidad que aplican en su quehacer cotidiano laboral; el 60.5% señala que “rara vez” y el 39% señala que “a menudo” lo cual implica que se trabaja empíricamente y con deficiencias administrativas. Esta situación debe enmendarse para mejorar la gestión administrativa de las áreas y de la Universidad en general.

D. Manejo de estrés

Tabla 8
Capacidades de manejo de estrés

	N	Porcentaje
Muy rara vez	348	58.0%
Rara vez	235	39.2%
A menudo	3	0.5%
Muy a menudo	14	2.3%
Total	600	100.0%

Fuente. Encuestas aplicadas y procesadas en SPSS

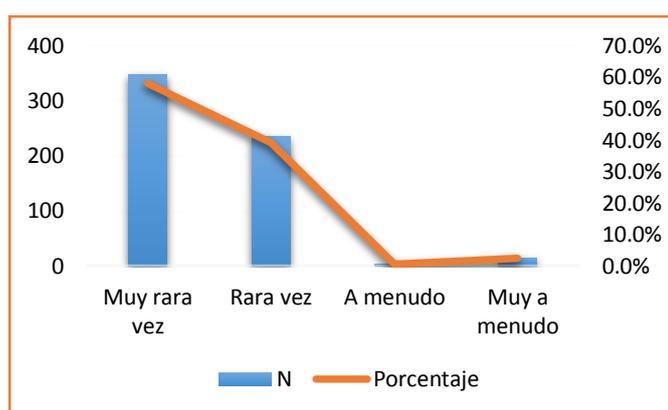


Figura 7. Capacidades de manejo de estrés

Fuente. Tabla 8

Interpretación:

De los 50 funcionarios administrativos encuestados sobre las capacidades de manejo de estrés que aplican en su quehacer cotidiano laboral; el 58% señala que “muy rara vez” y el 39.2% señala que “rara vez” lo cual implica que se trabaja empíricamente y con deficiencias administrativas. Esta situación debe enmendarse para mejorar la gestión administrativa de las áreas y de la Universidad en general.

E. Estado de ánimo en general

Tabla 9
Capacidades de estado de ánimo en general

	N	Porcentaje
Rara vez	371	61.8%
A menudo	223	37.2%
Muy a menudo	6	1.0%
Total	600	100.0%

Fuente. Encuestas aplicadas y procesadas en SPSS

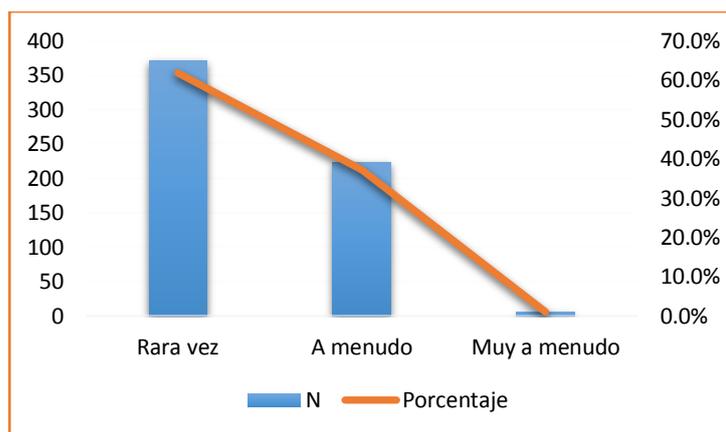


Figura 8. Capacidades estado de ánimo en general

Fuente. Tabla 9

Interpretación:

De los 50 funcionarios administrativos encuestados sobre las capacidades de estado de ánimo en general, que aplican en su quehacer cotidiano laboral; el 58% señala que “muy rara vez” y el 39.2% señala que “rara vez” lo cual implica que se trabaja empíricamente y con deficiencias administrativas. Esta situación debe enmendarse para mejorar la gestión administrativa de las áreas y de la Universidad en general.

5..2. Habilidades gerenciales

A. Habilidades conceptuales

Tabla 10.
Habilidades conceptuales

	N	Porcentaje
Si	29	19.3%
No sabe/ no opina	54	36.0%
No	67	44.7%
Total	150	100.0%

Fuente. Encuestas aplicadas y procesadas en SPSS

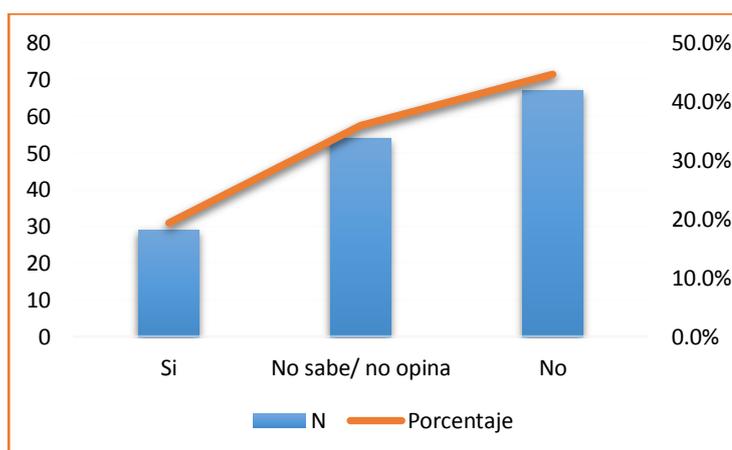


Figura 9. Habilidades conceptuales
Fuente. Tabla 10

Interpretación:

De los 50 funcionarios administrativos encuestados sobre las habilidades conceptuales que aplican en su quehacer cotidiano laboral; el 44.7% señala que “no” y el 36% señala que “no sabe/no opina” lo cual implica que se trabaja empíricamente y con deficiencias administrativas. Esta situación debe enmendarse para mejorar la gestión administrativa de las áreas y de la Universidad en general.

B. Habilidades humanas

Tabla 11.
Habilidades humanas

	N	Porcentaje
Si	32	34.7%
No sabe/ no opina	41	20.7%
No	77	44.7%
Total	150	100.0%

Fuente. Encuestas aplicadas y procesadas en SPSS

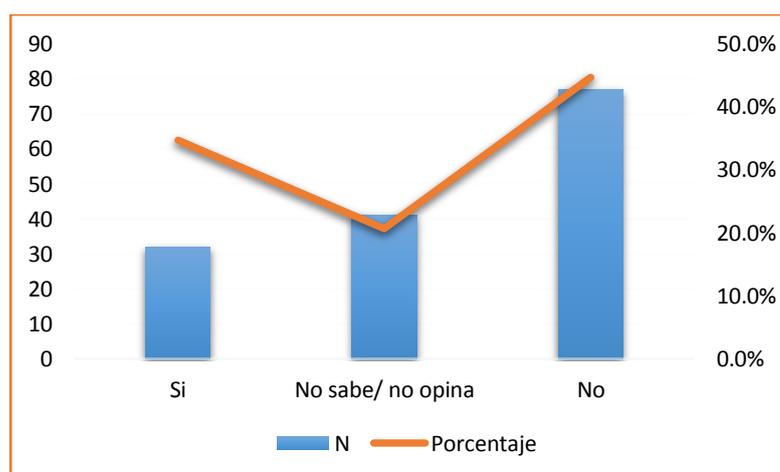


Figura 10. Habilidades humanas
Fuente. Tabla 11

Interpretación:

De los 50 funcionarios administrativos encuestados sobre las habilidades humanas que aplican en su quehacer cotidiano laboral; el 44.7% señala que “no” y el 20.7% señala que “no sabe/no opina” lo cual implica que se trabaja empíricamente y con deficiencias administrativas. Esta situación debe enmendarse para mejorar la gestión administrativa de las áreas y de la Universidad en general.

C. Habilidades técnicas

Tabla 12
Habilidades técnicas

	N	Porcentaje
Si	12	6.0%
No sabe/ no opina	83	51.5%
No	105	42.5%
Total	200	100.0%

Fuente. Encuestas aplicadas y procesadas en SPSS

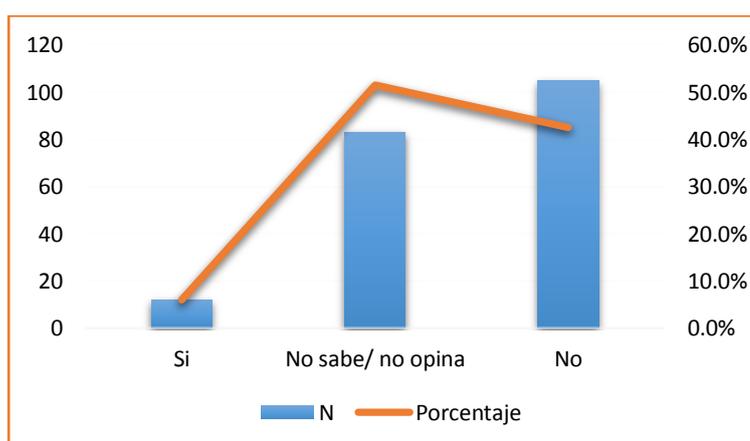


Figura 11. Habilidades técnicas
Fuente. Tabla 12

Interpretación: De los 50 funcionarios administrativos encuestados sobre las habilidades técnicas que aplican en su quehacer cotidiano laboral; el 42.5% señala que “no” y el 51.5% señala que “no sabe/no opina” lo cual implica que se trabaja empíricamente y con deficiencias administrativas. Esta situación debe enmendarse para mejorar la gestión administrativa de las áreas y de la Universidad en general.

5.3. Discusión de resultados

Los resultados de la investigación que señalan que la inteligencia emocional se encuentra en un nivel de regular a juzgar por los resultados que señalan que rara vez o muy rara vez los funcionarios lo aplican en su vida cotidiana laboral y de igual manera que las habilidades gerenciales, no se aplican o en su defecto indican que no sabeo o no opinan, entonces coinciden con los resultados de la tesis de Chávez & Vargas, (2011). Liderazgo e Inteligencia Emocional en personas que ocupan jefaturas en una empresa de servicios, que llegan a las siguientes conclusiones, que los estilos de liderazgo más frecuentes ejercidos por los líderes son el transformacional y el transaccional. El tipo de liderazgo ejercido por la gerente, es igualmente ejercido por la mayoría de las personas que ocupan jefaturas, utilizando el transformacional y el transaccional como se mencionó anteriormente.

También coinciden con los resultados del estudio de D'Alessio, (2015). La influencia de la personalidad, el pensamiento crítico y los atributos de inteligencia emocional en el liderazgo de los gerentes peruanos que concluye que existe una correlación positiva débil entre la inteligencia emocional y el liderazgo transformacional y que el efecto de los dominios de personalidad y la Inteligencia Emocional fueron incluidos en el modelo de liderazgo transformacional, la influencia del neuroticismo, extroversión, apertura a la experiencia, y conciencia sobre los estilos de liderazgo transformacional oscurecían cualquier efecto significativo de la inteligencia emocional.

Y finalmente, coinciden con los resultados de la tesis de Salcedo, (2017) en su tesis Inteligencia emocional y su incidencia en el liderazgo directivo de los administradores de agencias bancarias de la ciudad de Cajamarca., que concluye que la Inteligencia Emocional de los Administradores de Agencias Bancarias de la ciudad de Cajamarca, necesita mejorarse puesto que estos tienen una capacidad emocional poco desarrollada, los componentes en los que deben trabajar son: interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo. Siendo el componente interpersonal el que está ligeramente más desarrollado en comparación a los otros componentes.

5.4. Contrastación de hipótesis

Los resultados de la investigación indican que existe una relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019. Esta situación se corrobora con la prueba de T-Student que se muestra a continuación:

Tabla 13.*Prueba T de Student de correlaciones*

		prueba t para la igualdad de medias								
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
									Inferior	Superior
Inteligencia emocional	Se asumen varianzas iguales	1,608	,211	-8,087	48	,000	-16,04000	1,98346	-20,02802	-12,05198
	No se asumen varianzas iguales			-8,087	46,702	,000	-16,04000	1,98346	-20,03089	-12,04911

Ha: Existe relación entre las habilidades gerenciales y la inteligencia emocional

La prueba t de independencia arrojó un valor Sig. igual a 0.000; lo cual permite rechazar la hipótesis nula, y se concluye que si existe relación entre las habilidades gerenciales y la inteligencia emocional.

CONCLUSIONES

1. En cuanto al objetivo general: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019.

Se determinó que existe una relación directa y significativa entre la inteligencia emocional que tiene en promedio de 98.2% respuestas negativas (38.9% manifestaron que “rara vez” y 59.3% indicaron que “muy rara vez” lo aplican los funcionarios); y las habilidades gerenciales que tienen en promedio 81.4% de respuestas negativas (37.6% señalaron que “no sabe/no opina” y el 43.8% señalaron que “no”). Estos resultados se corroboran con el valor de la prueba t de student de independencia que arrojó un valor Sig. igual a 0.000

2. En cuanto al objetivo específico 1: Identificar cómo se relaciona la dimensión intrapersonal con las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019.

Se determinó que existe una relación directa y significativa entre la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional que tiene en promedio porcentual de 61.2% de respuestas “rara vez” lo aplican los funcionarios); y las habilidades gerenciales que tienen en promedio 81.4% de respuestas negativas (37.6% señalaron que “no sabe/no opina” y el 43.8% señalaron que “no”).

3. En cuanto al objetivo específico 2: Identificar cómo se relaciona la dimensión interpersonal con las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019.

Se determinó que existe una relación directa y significativa entre la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional que tiene en promedio porcentual de 56.0% de respuestas “rara vez” lo aplican los funcionarios); y las habilidades gerenciales que tienen en promedio 81.4% de respuestas negativas (37.6% señalaron que “no sabe/no opina” y el 43.8% señalaron que “no”).

4. En cuanto al objetivo específico 3: Identificar cómo se relaciona la dimensión adaptabilidad con las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019.

Se determinó que existe una relación directa y significativa entre la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional que tiene en promedio porcentual de 60.5% de respuestas “rara vez” lo aplican los funcionarios); y las habilidades gerenciales que tienen en promedio 81.4% de respuestas negativas (37.6% señalaron que “no sabe/no opina” y el 43.8% señalaron que “no”).

5. En cuanto al objetivo específico 4: Identificar cómo se relaciona la dimensión manejo del estrés con las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019.

Se determinó que existe una relación directa y significativa entre la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional que tiene en promedio porcentual de 58.0% de respuestas “rara vez” lo aplican los funcionarios); y las habilidades gerenciales que tienen en promedio 81.4% de respuestas negativas (37.6% señalaron que “no sabe/no opina” y el 43.8% señalaron que “no”).

6. En cuanto al objetivo específico 5: Identificar cómo se relaciona la dimensión estado de ánimo en general con las habilidades gerenciales de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019.

Se determinó que existe una relación directa y significativa entre la dimensión estado de ánimo en general de la inteligencia emocional que tiene en promedio porcentual de 60.5% de respuestas “rara vez” lo aplican los funcionarios); y las habilidades gerenciales que tienen en promedio 81.4% de respuestas negativas (37.6% señalaron que “no sabe/no opina” y el 43.8% señalaron que “no”).

RECOMENDACIONES

1. Al rector de la Universidad Nacional de Cajamarca

Coordinar con el Director de la Oficina General de Recursos Humanos la aplicación de los lineamientos de la Ley Servir N° 30057 y la Ley de Modernización de la Gestión del Estado n° 27658, para mejorar la gestión administrativa en general y las capacidades de los funcionarios.

2. Al director de la Oficina General de Recursos Humanos

Elaborar un plan de capacitación dirigida a todos los funcionarios respecto a inteligencia emocional y habilidades gerenciales, para que puedan ejercer sus funciones adecuadamente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bar-On, (1997). *EQ-i Bar-On inventario cociente emocional: una medida de inventario emocional*. Canadá: Technical Manual.
- Bisquerra, (2015). *Inteligencia Emocional en Educación*. España: SINTESIS.
- Chávez & Vargas, (2011). Liderazgo e Inteligencia Emocional en personas que ocupan jefaturas en una empresa de servicios. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia.
- D'Alessio, F. (2010). *Liderazgo y atributos gerenciales. Una visión global y estratégica*. México, México D.F.
- D'Alessio, (2015). La influencia de la personalidad, el pensamiento crítico y los atributos de inteligencia emocional en el liderazgo de los gerentes peruanos. (Investigación de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Gardner, (1993). *Inteligencias múltiples: la teoría en la práctica*. New York: Basic Books.
- Goleman, D. (1998). *La Práctica de la Inteligencia Emocional*. Barcelona, España: Kairós S.A.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional: por qué puede ser más importante que el coeficiente intelectual*. New York: Bantam.
- Hernández, Fernández, & Baptista (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Palmer, Walls, Burgess, & Stough, (2001). Inteligencia emocional y liderazgo efectivo. *Leadership & Organizational Development Journal*, 5-10.
- Robbins, S. (2014). *Administración*. México: Prentice Hall.

Salcedo, R. (2017) en su tesis *Inteligencia emocional y su incidencia en el liderazgo directivo de los administradores de agencias bancarias de la ciudad de Cajamarca*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Cajamarca

Salovey, & Mayer. (1997). *Inteligencia Emocional*.

APÉNDICES

Apéndice 1. Cuestionario sobre inteligencia emocional



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

OBJETIVO: El presente inventario tiene como objetivo determinar el nivel de desarrollo de la inteligencia emocional de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca

INSTRUCCIONES Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

1. Muy rara vez
2. Rara vez
3. A menudo
4. Muy a menudo

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas. Elige una, y sólo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta.

Por ejemplo, si tu respuesta es “Rara vez”, haz un ASPA sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

Oraciones	1	2	3	4
1. Me gusta divertirme.				
2. Soy muy bueno (a) para comprender cómo la gente se siente.				
3. Puedo mantener la calma cuando estoy molesto.				
4. Soy feliz.				
5. Me importa lo que les sucede a las personas.				
6. Me es difícil controlar mi cólera.				
7. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.				
8. Me gustan todas las personas que conozco.				
9. Me siento seguro (a) de mí mismo (a).				
10. Sé cómo se sienten las personas.				
11. Sé cómo mantenerme tranquilo (a).				
12. Intento usar diferentes formas de responder las preguntas difíciles				
13. Pienso que las cosas que hago salen bien.				
14. Soy capaz de respetar a los demás.				
15. Me molesto demasiado de cualquier cosa.				
16. Es fácil para mí comprender las cosas nuevas.				
17. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.				
18. Pienso bien de todas las personas.				
19. Espero lo mejor.				
20. Tener amigos es importante.				
21. Peleo con la gente.				
22. Puedo comprender preguntas difíciles.				
23. Me agrada sonreír.				
24. Intento no herir los sentimientos de las personas.				
25. No me doy por vencido (a) ante un problema hasta que lo resuelvo.				
26. Tengo mal genio				
27. Nada me molesta.				

28. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.				
29. Sé que las cosas saldrán bien.				
30. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.				
31. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.				
32. Sé cómo divertirme.				
33. Debo decir siempre la verdad.				
34. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.				
35. Me molesto fácilmente.				
36. Me agrada hacer cosas para los demás.				
37. No me siento muy feliz.				
38. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas.				
39. Demoro en molestarme.				
40. Me siento bien conmigo mismo				
41. Hago amigos fácilmente.				
42. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.				
43. Para mí es fácil decirles a las personas cómo me siento.				
44. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.				
45. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.				
46. Cuando estoy molesto (a) con alguien, me siento molesto (a) por mucho tiempo.				
47. Me siento feliz con la clase de persona que soy.				
48. Soy bueno (a) resolviendo problemas. 1 2 3 4 49. Para mí es difícil esperar mi turno				
50. Me divierte las cosas que hago.				
51. Me agradan mis amigos.				
52. No tengo días malos.				
53. Me es difícil decirles a los demás mis sentimientos.				
54. Me disgusta fácilmente.				
55. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.				
56. Me gusta mi cuerpo.				
57. Aún cuando las cosas sean difíciles, no me doy por vencido.				
58. Cuando me molesto actúo sin pensar.				
59. Sé cuando la gente está molesta aún cuando no dicen nada.				
60. Me gusta la forma como me veo.				

Muchas gracias

Apéndice 2. Cuestionario sobre habilidades gerenciales



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

INSTRUCCIONES:

En las siguientes proposiciones sobre habilidades gerenciales, marque con un aspa (X), la alternativa que Ud. considere correcta tomando en cuenta la siguiente tabla de valoración:

	Si	No	No sabe/no opina
V.2. “Y”: Habilidades gerenciales			
Dimensión 1: Habilidades conceptuales			
Indicador 1: Visión global			
1. ¿Tiene Ud. una visión global de la Universidad?			
Indicador 2: Innovación			
2. ¿Tiene Ud. actitud innovadora en la Universidad?			
Indicador 3: Creatividad			
3. ¿Desarrolla Ud. sus actividades con creatividad en la Universidad?			
Dimensión 2: Habilidades humanas			
Indicador 1: Esfuerzo comparativo			
4. ¿Promueve Ud. el trabajo comparativo en la Universidad?			
Indicador 2: Trabajo en equipo			
5. ¿Promueve Ud. el trabajo en equipo en la Universidad?			
Indicador 3: Ambiente adecuado			
6. ¿Promueve Ud. un ambiente adecuado de trabajo en la Universidad?			
Dimensión 2: Habilidades técnicas			
Indicador 1: Métodos			
7. ¿Trabaja Ud. métodos modernos para su trabajo en la Universidad?			
Indicador 2: Procesos			
8. ¿Trabaja Ud. bajo el enfoque de procesos en la Universidad?			
Indicador 3: Procedimientos			
9. ¿Trabaja Ud. siguiendo los procedimientos establecidos en la Universidad?			
Indicador 4: Uso de herramientas y técnicas de gestión			
10. ¿Utiliza Ud. herramientas y técnicas de gestión en la Universidad?			