



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA**

**UNAN-MANAGUA**

**RECINTO UNIVERSITARIO RUBÉN DARÍO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS JURÍDICAS**

**DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA**



**TESIS MONOGRÁFICA PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADO (A) EN  
PSICOLOGIA**

***Relación entre los Coeficientes Intelectual y Emocional con el  
Desempeño Laboral de las y los docentes del Centro Cristiano Las  
Praderitas, Distrito VII-Managua, Febrero - Junio 2015***

***Autores:***

*Bra. María Massiel Solórzano Núñez*

*Br. Saúl Amadeus Suárez Alvarado*

***Tutora:***

*MSc. Raquel Nicaragua Arcia.*

***Managua, Agosto, 2015***

## *Agradecimientos*

*A Dios, por brindarme la vida, sabiduría y perseverancia para culminar mis estudios superiores.*

*A mis padres, Margelia Núñez y Lizandro Solórzano, por su amor y apoyo incondicional en todas las etapas de mi vida. Ustedes me han enseñado los valores que solo pueden ser aprendidos a través del ejemplo.*

*A mi hermano, Lizandro Solórzano Núñez, por ser mi segundo padre y maestro.*

*A mis amigos y familiares, por estar presentes en los momentos más importantes.*

*A mi tutora, Msc .Raquel Nicaragua, por guiarnos con paciencia y dedicación en la elaboración de esta investigación*

*A la directora y docentes del Centro Cristiano Las Praderitas, por su aporte significativo en la realización de este estudio.*

*A mis maestros, por incidir de forma positiva en mi proceso de formación profesional.*

*María Massiel Solórzano Núñez*

## *Agradecimientos*

*A Dios por darme de salud, inteligencia y paciencia para culminar mis estudios de forma exitosa.*

*A mi madre Martha Patricia Alvarado Álvarez, por ser un apoyo incondicional durante todos mis años de vida. Por todo su amor, paciencia y abnegación; por estar presente cuando más la necesite y aconsejarme, por ser padre y madre y porque sin ella no sería la persona que soy ahora. Porque cada momento a su lado ha sido valioso e irremplazable y los atesorare por siempre.*

*A mi familia quienes me han brindado su apoyo y animo en los momentos difíciles, en especial mis abuelos Emma Álvarez y Aurelio Alvarado los que han sido de bendición en mi vida y los llevaré por siempre en mi corazón.*

*A mi tutora Msc. Raquel Nicaragua Arcia por habernos apoyado y orientado durante todo el proceso de nuestra investigación.*

*A la directora y a los maestros del Centro Cristiano Las Praderitas, por su disposición en formar parte de esta investigación.*

*A mis amigos y a todos mis compañeros de clase en la universidad, los cuales de una forma u otra influyeron en mi vida para bien y me ayudaron en momentos difíciles más de una vez.*

*Saúl Amadeus Suárez Alvarado.*

*Dedicatoria*

*A Dios, por permitirnos culminar nuestros estudios superiores.*

*A nuestros padres, por su apoyo y dedicación a lo largo de los años.*

# INDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	1
II.	ANTECEDENTES.....	3
III.	JUSTIFICACIÓN .....	6
IV.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	8
V.	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	9
VI.	MARCO TEÓRICO.....	10
6.1	LA INTELIGENCIA.....	10
6.1.1	Perspectiva histórica de la inteligencia .....	10
6.1.2	Concepto de Inteligencia .....	15
6.1.3	Bases biológicas de la inteligencia .....	16
6.1.4	Modelos teóricos de la inteligencia .....	18
6.2.	LA INTELIGENCIA EMOCIONAL .....	24
6.2.1	Conceptos de Inteligencia Emocional.....	24
6.2.2	Modelos Teóricos de Inteligencia Emocional.....	25
6.2.3	Características de la Inteligencia Emocional .....	32
6.2.4	Importancia de la Inteligencia Emocional.....	34
6.3.	COEFICIENTE INTELECTUAL.....	35
6.3.1	Definición de coeficiente intelectual.....	36
6.3.2	Medición del coeficiente intelectual.....	37
6.4.	COEFICIENTE EMOCIONAL.....	39
6.4.1	Definición de coeficiente emocional.....	39
6.4.2	Medición del coeficiente emocional .....	40
6.5	DESEMPEÑO LABORAL.....	42
6.5.1	Concepto de Desempeño Laboral .....	42
6.5.2	Desempeño laboral del docente .....	43
6.5.3	Evaluación del Desempeño .....	44
6.5.4	Ventajas de la Evaluación del Desempeño.....	45
6.5.5	Componentes del desempeño .....	47

6.5.6 Consideraciones para clasificar el desempeño.....	48
6.5.7 Deficiencia y contaminación de criterio.....	49
6.5.8 Limitantes del desempeño .....	50
6.5.9 Relación entre coeficiente emocional y coeficiente intelectual con el desempeño laboral .....	52
VII. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN .....	55
VIII. DISEÑO METODOLÓGICO .....	56
VIII. ANALISIS DE RESULTADOS .....	62
IX. CONCLUSIONES.....	75
X. RECOMENDACIONES .....	77
XI. BIBLIOGRAFIA.....	78

## Resumen

La presente tesis monográfica tiene como tema de investigación "Relación entre los coeficientes intelectual y emocional con el desempeño laboral de las y los docentes del Centro Cristiano Las Praderitas en el periodo Febrero – Junio del año 2015" cuyo objetivo general es analizar la relación entre los coeficientes intelectual emocional con el desempeño laboral de la muestra en estudio. Este estudio posee un enfoque cuantitativo, a su vez el tipo de investigación es correlacional.

Para la recolección de la información se utilizó como técnica la observación directa y tres instrumentos para medir cada una de las variables: Test de Matrices Progresivas de Raven, Test de Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey y Escala Grafica de la Evaluación del Desempeño. La muestra estuvo conformada por 10 maestros que actualmente laboran en el Centro Cristiano Las Praderitas ubicado en la urbanización Praderas del Doral correspondiente al Distrito VII de la ciudad de Managua. Para el procesamiento de la información fue llevado a cabo con el método estadístico, a través la prueba Chi Cuadrada, utilizando como herramienta el programa Microsoft Excel.

Los principales resultados reflejaron que el coeficiente intelectual predominante en la población corresponde al término medio. Por otra parte el coeficiente emocional mostrado por los docentes es el correspondiente a la categoría inferior. A su vez el desempeño laboral evidenciado por las y los maestros es regular. Con base a los resultados anteriores se demostró que existe relación entre coeficiente intelectual y desempeño laboral no así entre coeficiente emocional y desempeño laboral.

## **I. INTRODUCCION**

El ser humano por naturaleza es un ser curioso, casi siempre está ansioso de conocer todo lo que tiene a su alcance y proponer explicaciones para cualquier tipo de fenómeno circundante. Esto es una clara manifestación del intelecto, que permite conocer el mundo e incidir en la forma en que las personas responden a los estímulos y se adaptan al entorno. Por lo tanto, la inteligencia es una de las causas y consecuencias de la interacción del ser humano con el ambiente, lo cual lo distingue de cualquier otro ser vivo, especialmente en la capacidad y habilidad para mejorar en todas las áreas de su vida.

Una de las esferas más importantes de desarrollo vital radica en el campo laboral, en la que la inteligencia es una herramienta primordial, ya que facilita el aprendizaje y la eficacia de las funciones a desempeñar en un puesto de trabajo. Sin embargo, su relevancia y aplicabilidad no se limita a la resolución de problemas mediante operaciones mentales, sino también al desarrollo interpersonal e intrapersonal, vinculados estrechamente a la inteligencia emocional, un concepto relativamente novedoso en el ambiente laboral.

De esta forma, aunque todos los individuos poseen sus propias particularidades, también deben ser capaces de relacionarse con sus semejantes, especialmente en un entorno laboral, donde esta interacción puede redefinir el funcionamiento en un área específica de trabajo.

En relación a lo anterior, tanto las personas empáticas, con facilidad de expresión y habilidad de transmitir ideas de manera asertiva a los demás; como las personas analíticas y calculadoras que planean las cosas de manera precisa y eficiente, tienen roles específicos dentro de una organización, que se complementan entre sí, para lograr los objetivos de la misma a través de sus puestos de trabajo.

El desempeño laboral constituye la representación de estos esfuerzos, encauzados hacia el cumplimiento de las metas, tanto a nivel individual como organizacional.

Dada las condiciones que anteceden, la presente investigación pretende analizar la relación entre los coeficientes intelectual y emocional con el desempeño laboral de los maestros del Centro Cristiano Las Praderitas, en el período Febrero -Junio 2015

El estudio fue realizado con un enfoque cuantitativo, utilizado para la recolección de datos y prueba de hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. El tipo de investigación es correlacional, ya que describe relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado.

Para la recolección de la información, se utilizó como técnica la observación directa y tres instrumentos para medir cada una de las variables de estudio: Test de Matrices Progresivas de Raven, Test de Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey y Escala Gráfica de la Evaluación del Desempeño. A su vez, la muestra estuvo conformada por 10 maestros que actualmente laboran en el Centro Cristiano Las Praderitas.

El procesamiento de la información fue llevado a cabo con el método estadístico, mediante la prueba Chi Cuadrada, utilizando como herramienta el programa Microsoft Excel

## **II. ANTECEDENTES**

El desempeño laboral y la inteligencia son temas que han sido abordados de manera individual en distintos estudios, sin embargo, ninguno de éstos retoma al coeficiente intelectual o emocional como variable central en la investigación, ya que tales elementos han sido integrados como parte de la perspectiva general de la inteligencia. Ante tal situación, es importante mencionar que no se encontraron investigaciones que combinen estos indicadores con desempeño laboral, por lo que resulta oportuno mostrar los antecedentes más significativos a la presente tesis.

- ❖ En el año 2012, Mena y Ruiz realizaron una investigación llamada “La función de supervisión educativa del director y su incidencia en el desempeño docente en los centros educativos públicos de secundaria del municipio de San Rafael del Sur, en el II semestre del año 2012”. La muestra con la cual se realizó dicho estudio fueron 30 maestros de secundaria. El objetivo general era valorar el papel que desempeña el equipo de dirección en su función de supervisor educativo para mejorar el desempeño laboral de los docentes en los centros educativos públicos de secundaria del municipio de San Rafael del Sur. Concluyendo que del 100 por ciento de adolescentes en edad escolar, solamente el 56 por ciento es atendido por los centros educativos públicos y privados de secundaria y que la mayoría de los directores y subdirectores tienen pocos años de experiencia en el cargo.

- ❖ Por otra parte, Hurtado y Soza llevaron a cabo una investigación en el año 2011 que lleva por nombre "**Situación psicosocial de las privadas de libertad del centro penitenciario La Esperanza, Managua II semestre 2012**", cuyo subtítulo es "**Niveles de Inteligencia Emocional de privadas de libertad con respeto a la tipificación de los delitos, Centro Penitenciario La Esperanza**", éste se realizó con el propósito de analizar los niveles de inteligencia emocional que tienen las privadas de libertad de la dirección penitenciaria. La muestra estuvo integrada por 14 privadas de libertad y los resultados reflejan que el 92.8 % de la población en estudio posee niveles de inteligencia emocional por debajo del rango normal.
  
- ❖ De forma similar, Baltodano y Smith en el año 2011 realizaron una tesis que tiene por nombre "**Relación entre Inteligencia Emocional y Apoyo Social en la membresía de la Asociación de Personas con Discapacidad Física Motora de ADIFIM, filial Managua en los meses Enero -Noviembre del 2011**", éste permitió analizar la relación entre inteligencia emocional y apoyo social que presenta la membresía de ADIFIM. La muestra estuvo conformada por 20 personas con discapacidad física motora de la filial Managua, concluyendo que la inteligencia emocional de los sujetos estaba por debajo de la media y se evidenció que las principales fuentes de apoyo están centralizadas en la familia ,que brindan apoyo emocional y económico.
  
- ❖ Dando continuidad al tema de inteligencia emocional, Cerna, García y Baltodano, llevaron a cabo un estudio en el año 2011 titulado "**Inteligencia emocional y su incidencia en el afrontamiento del estrés laboral en docentes del colegio Bella Cruz del Municipio de Ciudad Sandino del periodo de Agosto del 2010- Marzo del 2011**", cuyo propósito era determinar

si los niveles de inteligencia emocional tienen incidencia en el afrontamiento del estrés laboral en los docentes de Bella Cruz.

La muestra estuvo constituida por 33 docentes del área de primaria, los resultados muestran que la mayor parte de los docentes se sienten a gusto en cuanto al manejo del estrés, por otra parte no hay datos que concluyan y que demuestren que los docentes de mayor edad poseen mayor nivel de inteligencia emocional que los de menor edad.

- ❖ Finalmente, en el año 2008, Acevedo, Chamorro y Valdivia, efectuaron una tesis monográfica titulada **"Perfil de Personalidad e Inteligencia Emocional en mujeres víctimas de Violencia Intrafamiliar atendidas en el centro "Acción Ya"**, con el objetivo de identificar rasgos de personalidad e inteligencia emocional comunes en las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar. El tamaño de la muestra fue de 30 mujeres víctimas de violencia intrafamiliar. Los resultados obtenidos muestran que los sujetos de estudio poseen rasgos de personalidad comunes, tales como sociabilidad, debilidad del yo, objetividad, conservadurismo y tensión, mientras que la inteligencia emocional se encuentra ubicada en un rango inferior, con áreas poco desarrolladas.

### **III. JUSTIFICACION**

El desarrollo del pensamiento abstracto y habilidades asociadas a la resolución de problemas, así como la adaptación al entorno y capacidad creadora que esto conlleva, constituyen características primordiales que distinguen al ser humano de las diferentes especies existentes

La inteligencia ha sido un fenómeno ampliamente estudiado a través del tiempo desde distintas perspectivas teóricas, sin embargo ésta no solo se reduce a las capacidades intelectuales, también se encuentra vinculada al conocimiento, regulación y expresión de nuestras emociones tanto en el área intrapersonal e interpersonal, lo cual se refiere a la inteligencia emocional.

Por lo tanto, el coeficiente intelectual y emocional son de suma importancia para la comprensión y desarrollo del potencial humano, especialmente en el contexto del desempeño laboral, ya que constituyen la representación numérica de las capacidades intelectuales y emocionales aplicadas en un puesto de trabajo.

Como se ha mencionado, tanto el coeficiente intelectual como el emocional y el desempeño laboral, han sido estudiados de forma individual y en mayor proporción desde un punto de vista descriptivo. De aquí parte la necesidad de los investigadores de realizar un estudio que contemple estos indicadores, en el cual se pueda establecer un vínculo correlacional aplicando el método científico, que contribuya a generar un precedente en el estudio de las variables antes mencionadas, de forma que sea factible conocer y analizar en mayor medida la relación entre ellas.

Asimismo los resultados del estudio podrán ser útiles para revisar, apoyar o desarrollar nuevas teorías e hipótesis, abriendo así las puertas a futuras investigaciones, para que se puedan ampliar los conocimientos existentes, tanto en el campo de la Psicología como en otras ciencias y ser generalizados a principios más amplios en el contexto de nuestro país. De igual forma se pretende crear mayor conciencia sobre la importancia del discernimiento del coeficiente intelectual y coeficiente emocional, de manera que contribuya al desempeño laboral de los y las maestras del Centro Cristiano “Las Praderitas” y a nuestra formación académica y profesional.

#### **IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En el campo laboral actual, es común tomar en mayor consideración la productividad y ganancias monetarias, más que el aporte brindado a la institución por parte de los trabajadores, de forma que se pueda descuidar la configuración psicológica y capacidades intelectuales de los mismos. En el caso de las instituciones de educación privada, si se prestara mayor atención a estos factores, sería posible descubrir el potencial que ofrece cada maestro en el cumplimiento de sus funciones y desempeño laboral en general.

No obstante, el desempeño laboral no solo se limita al cumplimiento de tareas mecánicas o rutinarias, sino también al aspecto intrapersonal e interpersonal de los trabajadores, lo cual comprende la motivación, comunicación, asertividad, idoneidad y la capacidad de mantener un balance entre el área personal y laboral. Resulta oportuno entonces desarrollar una investigación dirigida a responder a la siguiente interrogante:

¿Qué relación existe éntrelos coeficientes intelectual y emocional con el desempeño laboral de los maestros del Centro Cristiano Las Praderitas e en el periodo Febrero –Junio del año 2015?

## **V. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

- **General**

- ❖ Analizar la relación entre los coeficientes intelectual y emocional con el desempeño laboral de las y los docentes del Centro Cristiano Las Praderitas en el período Febrero – Junio del año 2015.

- **Específico**

1. Identificar los niveles de coeficiente intelectual y emocional que poseen las y los maestros del Centro Cristiano Las Praderitas.
2. Describir los niveles de CI y CE que poseen los sujetos de la muestra de estudio.
3. Evaluar el desempeño laboral de las y los docentes que conforman la población en estudio.
4. Determinar la relación entre los coeficientes de estudio y el desempeño laboral mostrado por el personal educativo del centro.

## **VI. MARCO TEORICO**

A continuación se presenta una compilación de las teorías más influyentes en relación a las variables de estudio, por lo cual resulta oportuno describir el desarrollo histórico del concepto de inteligencia como punto de partida.

### **6.1 LA INTELIGENCIA**

#### **6.1.1 Perspectiva histórica de la inteligencia emocional**

El desarrollo de las investigaciones sobre inteligencia puede ser descrito en dos grandes períodos, nada afines en su duración. El más antiguo y extenso puede denominarse “de los precursores lejanos,” está formado por los enfoques previos a la constitución de la Psicología como disciplina científica. La mayor parte de las aportaciones de esta época son de tipo filosófico y los abordajes del tema suelen ser indirectos en unos casos e implícitos en otros.

En segundo lugar, el período en el que la inteligencia ha cobrado mayor entidad y ha sido tratada como objeto específico, corresponde al período temporal, que va desde finales del siglo XIX hasta la actualidad, siendo la Psicología la disciplina que articula los análisis y accesos al tema de la inteligencia.

Sobre las bases de las consideraciones anteriores, el punto de partida en la representación de la inteligencia como tal, debe situarse en las aportaciones de la filosofía griega, dentro de la cual fue abordada como elemento constitutivo de la naturaleza humana.

En relación a este planteamiento, Sócrates (470-339 a. C), Platón (429-347 a. C) y Aristóteles (384-322 a. C) fueron los tres autores más importantes de esta época e influyeron entre ellos de forma encadenada, dado que en el orden que han sido enunciados, fueron discípulos de los anteriores.

Cabe destacar que sus pensamientos en relación con el funcionamiento mental y la inteligencia estaban motivados por razones de tipo social y político, sus valoraciones estaban más cerca de los enfoques sociológico-filosóficos que de los planteamientos propiamente psicológicos (Castelló, 2001: 22).

En referencia a lo anterior, Sócrates no caracterizó el intelecto, pero su interés por el razonamiento a partir del lenguaje fue el precedente más claro para la lógica y su vinculación a la expresión oral. Sin embargo para Platón, el intelecto estaba vagamente constituido por la capacidad de aprehender relaciones y realizar abstracciones relacionándolo con el pensamiento. Por otra parte Aristóteles pensaba que la inteligencia era un atributo exclusivo de los seres humanos que se desarrollaba con la enseñanza. (Castelló, 2001:22).

Durante la Edad Media, la escolástica retomó gran parte de los abordajes de la Grecia Clásica, combinando la razón con la fe religiosa. En relación con la inteligencia, no se produjeron avances concluyentes, ya que continúa vinculada al entendimiento, a la abstracción y relacionada con los objetivos finales, esta vez de carácter ético - religioso, mediatizados por la educación. (Castelló, 2001:26).

En cambio durante el período Renacentista, la inteligencia dejó de ser el mecanismo de acceso a la verdad o a la moral, para pasar a generar productos tecnológicos o científicos. Si bien las visiones de unos y otros autores discrepan profundamente en lo que respecta al origen del conocimiento, todos ellos contemplan la existencia de mecanismos internos orientados a representarlo, organizarlo y manipularlo. (Castelló, 2001:27).

El siglo XIX se caracterizó por una consolidación del positivismo y el fortalecimiento de la investigación científica como tecnológica. Pero el cambio conceptual más influyente de ésta época fue la teoría de la evolución de las especies de Charles Darwin, quien consideraba la inteligencia como un rasgo más, capaz de ser heredado y contribuir a la adaptación.

De forma similar los autores ubicados en el movimiento estructuralista, en la segunda mitad del siglo XIX, formularon un marco teórico que permitía un espacio para la ubicación de las funciones asociadas a la inteligencia, aspecto que posibilitó la continuidad del concepto.

En este período, Galton realizó sus investigaciones y teorizaciones, contribuyendo a la primera aproximación empírica de la inteligencia. El punto de partida era simple: la inteligencia como responsable de la adaptación al entorno y una clara apuesta por el acceso a la inteligencia mediante la herencia biológica (Castelló, 2001: 31).

Durante las primeras décadas del siglo XX, los trabajos basados en la inteligencia tuvieron el máximo desarrollo y consolidación, aportando de manera influyente en la Psicología de la inteligencia. Alfred Binet es el autor que tomó el relevo de las investigaciones de Galton y de su émulo norteamericano James McKeen Catell

El inicio del siglo XX fue un período dominado por los enfoques monolíticos, existiendo representaciones de la inteligencia muy semejantes en todas las investigaciones. Como consecuencia, lo más cercano a una teoría de la inteligencia consistía en caracterizarla como una capacidad de origen biológico que impregnaba toda forma de comportamiento humano, se le suponía transmitido por vía genética y por tanto no era susceptible de ser modificada (Castelló, 2001: 42).

Sin embargo, el principal precursor de los modelos factoriales de la inteligencia fue Ch. E. Spearman, quien planteó que la misma estaba constituida por ciertos números de aptitudes, que mostraban pesos distintos en actividades diversas y no existía ningún recurso general común a toda actividad. Tanto la teoría de Spearman como su metodología fueron consideradas la panacea del acceso a la estructura de la mente humana.

Lo más importante de esta nueva perspectiva es por una parte, la insistencia en la pluralidad del intelecto y por otra, el hecho de que agrupa bajo el término de inteligencia tanto la cognición impersonal (referida al pensamiento que trata con el mundo físico, con el tiempo, movimiento y espacio), como la cognición interpersonal (referida a la faceta del pensamiento y la percepción, que permite a un individuo el hacer inferencias con respecto a otros, ponerse en su lugar, comprender las percepciones de esos otros con respecto a sí mismo y comprender los fenómenos sociales, políticos, económicos y legales) .

Si bien los investigadores han estudiado las relaciones entre la cognición impersonal e interpersonal, lo han hecho desde un punto de vista meramente cognitivo, investigando, comparando los elementos y procesos implicados en ambos tipos de cognición, de igual forma utilizando el término de inteligencia para referirse a la cognición impersonal y habilidades cognitivo-sociales para referirse a la cognición interpersonal. La aportación de Gardner viene referida a considerar que ambos tipos de cogniciones pueden ser consideradas como "inteligencias".

De las variedades de inteligencia propuestas por Gardner (1983), es importante destacar las dos formas de inteligencia personal:

- a) **La inteligencia interpersonal:** Compreendida como la capacidad para entender a las otras personas: lo que les motiva, cómo trabajar con ellos de forma cooperativa, etc.

- b) **La inteligencia intrapersonal:** definida como la capacidad correlativa, pero orientada hacia dentro. Es decir, la capacidad de formarse un modelo ajustado, verídico de uno mismo y de ser capaz de usar este modelo para desenvolverse eficazmente en la vida

Ampliando estas ideas, Gardner y Hatch (1989) señalan que la inteligencia interpersonal supone el reconocer y responder de manera apropiada a los estados de ánimo, temperamentos, motivaciones y deseos de los demás, mientras que la inteligencia intrapersonal representa el autoconocimiento, el acceso a los propios sentimientos, su discriminación y selección para orientar la propia vida. (Castelló, 2001:43).

El motivo por el cual estos tipos de inteligencia son importantes, es porque ambos han contribuido en la formulación de un nuevo concepto dentro del marco teórico general acerca de la inteligencia, que en el año 1990 fue denominado por Mayer y Salovey como inteligencia emocional, el cual será analizado posteriormente.

En el marco de las consideraciones anteriores, muchos investigadores coinciden en que la inteligencia puede ser concebida a partir de diversos puntos de vista, por tal razón el siguiente acápite está relacionado con los conceptos más destacados de la misma.

### **6.1.2 Concepto de inteligencia**

En lo que refiere a inteligencia, desde sus primeros estudios ha sido uno de los conceptos más polémicos e incomprensidos dentro de la Psicología. La razón es tal vez, porque son muchas como diversas las conductas y habilidades que se engloban bajo este término. Sin embargo muchos investigadores se han dado a la tarea de definir la inteligencia desde su propia perspectiva, con el fin de realizar una aproximación más clara en el estudio de la misma, los cuales se citan a continuación:

- a) **Ferguson** (1954) consideró la inteligencia como las técnicas generalizadas de aprendizaje, comprensión, resolución de problemas, pensamiento y nivel conceptual general, que ha cristalizado debido a las experiencias cognoscitivas, durante la crianza del individuo en el hogar y la escuela.
  
- b) **Weschler** (1958) expresa que “la inteligencia es la capacidad global del individuo para actuar con un fin, pensar racionalmente y manejar el medio adecuadamente.” (Castelló, 2001:55)
  
- c) **Vernon** (1969) atribuye tres significados al término de Inteligencia:
  1. Capacidad innata (el equipo genético)
  
  2. Lo que los individuos hacen (comportamientos que involucran aprendizaje, pensamiento y resolución de problemas).
  
  3. Los resultados que se obtienen de las pruebas (muestreo de habilidades especiales).

- d) **Costa (1996)** señala que la mayoría de las definiciones consideran como una característica principal de la inteligencia: la capacidad de orientarse en situaciones nuevas a base de comprensiones, de resolver tareas con la ayuda del pensamiento, no siendo la experiencia lo decisivo, sino más bien la comprensión de lo planteado y de sus relaciones.
- e) **Thurstone (1930)** expresa que la inteligencia es la capacidad agregada o global del individuo para actuar con propósito, para pensar racionalmente y para adaptarse de manera efectiva a su medio ambiente. Es global porque caracteriza la conducta individual como un todo; es un agregado porque se halla compuesto de elementos o habilidades, los cuales, aunque no completamente independientes, son cualitativamente diferenciables.

Después de las consideraciones anteriores, resulta evidente mencionar que la inteligencia, como parte de la psiquis humana se encuentra estrechamente vinculada a aspectos biológicos y funcionales, aspectos que serán abordados con mayor profundidad en el siguiente apartado.

### **6.1.3 Bases biológicas de la inteligencia**

Para lograr una mayor comprensión del concepto de inteligencia, es necesario remontarse a su génesis y sus bases biológicas, la forma en que funciona el cerebro y cómo está distribuido para captar, procesar y analizar la información que llega segundo a segundo al mismo.

La teoría de predominio de los hemisferios, pretende explicar las divergencias en el procesamiento de información, ejecución de tareas y reacción a los estímulos en los individuos. Según esta teoría, la predominancia de un hemisferio específico, conduce a ciertos patrones de comportamiento y características de personalidad. Para citar un ejemplo, aquellas personas con prevalencia del hemisferio izquierdo, probablemente tienden a ser lógicas, analíticas y metódicas, mientras que las

personas con prevalencia del hemisferio derecho se inclinan a ser creativas, desorganizadas y artísticas.

Según investigadores de la Universidad de Utah, debido a que todas las personas utilizan ambos hemisferios, esta teoría considera tendencias e inclinaciones comportamentales, por lo que no se deben hacer generalizaciones en base al predominio de un hemisferio cerebral, en gran medida por las particularidades de cada ser humano, lo cual ha sido refutado en estudios realizados en este campo

En relación a lo anteriormente expuesto, de manera hipotética se plantea que las funciones vinculadas al coeficiente intelectual (objetividad), como son las tareas intelectuales , son llevadas a cabo en mayor medida por el hemisferio izquierdo, mientras que las funciones concernientes al coeficiente emocional (subjetividad), de orden intrapersonal e interpersonal, corresponden al hemisferio derecho .La siguiente tabla muestra de manera detallada las características asociadas a los hemisferios cerebrales:

### **TABLAS COMPARATIVAS ENTRE LOS HEMISFERIOS CEREBRALES**

<b>CARACTERISTICAS</b>	<b>HEMISFERIO IZQUIERDO</b>	<b>HEMISFERIO DERECHO</b>
<b>FUNCIONES</b>	Lenguaje Análisis y razonamiento lógico Cálculos matemáticos	Conciencia espacial Intuición Imaginería visual Conciencia de las artes
<b>PERSONALIDAD</b>	Analítica Lógica Presta atención a detalles	Creativa Artística De mente abierta
<b>PENSAMIENTO GLOBAL</b>	Lineal Orientado a detalles Toma de decisiones lógicas	Holístico Orientado al panorama general Toma de decisiones intuitivas
<b>PROCESO DE PENSAMIENTO</b>	Secuencial-verbal Proceso con palabras	Aleatorio-no verbal Proceso con efectos visuales Fantasía orientada

<b>CARACTERÍSTICAS</b>	<b>HEMISFERIO IZQUIERDO</b>	<b>HEMISFERIO DERECHO</b>
<b>RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS</b>	Percepción de orden Patrón lógico Énfasis en las estrategias	Intuitivo Percepción abstracta Énfasis en posibilidades
<b>FORTALEZAS</b>	Matemáticas Análisis Lectura Ortografía Redacción Secuenciación Lenguaje verbal y escrito	Multidimensional Arte Música Dibujo Coordinación Reparaciones Evocación de memorias
<b>DIFICULTADES</b>	Visualización Pensamiento abstracto Pensamiento espacial	Secuencia Comprensión de las partes Organización de grandes cantidades de información

A continuación se presentan los postulados teóricos más influyentes en relación al origen de la inteligencia y su clasificación.

#### **6.1.4 Modelos teóricos de la inteligencia**

Como se ha mencionado la inteligencia ha sido un fenómeno estudiado por diversos autores, muchos de los cuales difieren en su conceptualización y clasificación, debido a que cada postura teórica está sujeta a la influencia de la corriente ideológica de cada época. No obstante, todos han brindado un aporte significativo en el estudio de la inteligencia, por lo que algunos de los investigadores más influyentes en este campo son citados a continuación:

### **a) Spearman**

La teoría bifactorial de Spearman (1927), propone que toda actividad intelectual incluye tanto un factor general "G", o inteligencia general y un factor específico "E".

- ❖ **El factor "G"** es la "energía mental" subyacente y constante a todas las operaciones psíquicas, es innato y no cambia a lo largo de la vida. Este tipo de inteligencia es la encargada de realizar operaciones de abstracción, razonamiento, relaciones, etc.
  
- ❖ **El factor específico "E"** es independiente del factor "G" y de otros factores específicos y sufre cambios constantes de acuerdo a la experiencia del individuo.

Tiempo después este autor propuso que entre el factor general y los factores específicos existe un factor común o factor de grupo que tiene por característica el aparecer en grupos de personas.

### **b) Catell**

Por su parte Catell R. B. (1943) proponía la existencia de dos tipos de inteligencia la fluida y la cristalizada, las cuales se explican a continuación

### ❖ **La inteligencia fluida**

Es aquella donde subyacen las habilidades de memoria, razonamiento inductivo y rapidez en las relaciones espaciales, entre otras que son las que intervienen en el proceso de aprendizaje. Este tipo de inteligencia también se ocupa de entender lo que se ha aprendido, nos hace capaces de ver la relevancia del conocimiento en una situación o problema determinado, así como de usar el conocimiento de manera creativa en una situación nueva.

Otra de las características importantes de esta inteligencia es su esencia no verbal y relativamente ajena a toda cultura, por lo que muchas veces se le ve como inteligencia innata que crece hasta la adolescencia y decrece en la madurez, también se cree que ésta depende más de las estructuras fisiológicas que respaldan la conducta intelectual y por lo mismo es más sensible a los efectos de la lesión cerebral.

### ❖ **La inteligencia cristalizada**

Se refiere a las habilidades y conocimientos adquiridos a lo largo de la vida, por lo que para su desarrollo dependen de la exposición a la cultura y la educación, también es la responsable del establecimiento de relaciones, juicios, análisis y solución de problemas, capacidad para organizar la información, etc. Se piensa que la inteligencia cristalizada sólo puede desarrollarse mediante la práctica de la inteligencia fluida y en contraposición a ésta; crece con los años.

Seguidamente se menciona otro autor destacado en el estudio de la inteligencia:

#### **c) Gardner**

La teoría de H. Gardner (1983) se basa en tres principios, que son:

1. La inteligencia no es una sola unidad, sino un conjunto de inteligencias múltiples, cada una de las cuales es un sistema por derecho propio.
2. Cada inteligencia es independiente de todas las otras.
3. Las inteligencias interactúan entre sí, de otra manera nada podría lograrse

También plantea un amplio espectro de *9 inteligencias*, aunque él no ha declarado que esta sea su lista final, la misma se refleja a continuación:

- ❖ **Lógico-matemática:** Es la capacidad de entender las relaciones abstractas y se utiliza para resolver problemas de lógica y matemática. Ésta corresponde con el modo de pensamiento del hemisferio izquierdo y con lo que la cultura ha considerado siempre como la única inteligencia. Este tipo de inteligencia es afín a la carrera científica.
- ❖ **Espacial:** Es la capacidad de percibir la colocación de los cuerpos en el espacio y de orientarse, consiste en formar un modelo mental del mundo en tres dimensiones. Este tipo de inteligencia corresponde en mayor medida a los escultores, arquitectos, decoradores, cirujanos, ingenieros y marineros.
- ❖ **Lingüístico-verbal:** Es la capacidad de entender y utilizar el propio idioma; en esta se utilizan ambos hemisferios y la poseen los escritores, los poetas y los buenos redactores.
- ❖ **Musical:** Es la capacidad de percibir y reproducir la música, corresponde en su mayoría a compositores, cantantes, músicos y bailarines
- ❖ **Corporal-kinestésica:** Es la capacidad de percibir y reproducir el movimiento, así como utilizar el propio cuerpo para realizar actividades o resolver problemas. Las carreras afines a esta inteligencia son las de bailarines, cirujanos, deportistas y artesanos.

- ❖ **Interpersonal:** Es la capacidad de ponerse en el lugar del otro y saber tratarlo, ésta permite entender a los demás, mejorar la relación con los otros y se encuentra vinculada a las habilidades sociales y empatía. Éstas características se suelen encontrar en los buenos vendedores, políticos, profesores o terapeutas.
- ❖ **Intrapersonal:** Es la capacidad de entenderse así mismo y controlarse, en aspectos tales como autoestima, autoconfianza y control emocional. No está asociada a ninguna actividad concreta.

La inteligencia intrapersonal y la interpersonal conforman la inteligencia emocional y juntas determinan la capacidad de dirigir la vida de manera satisfactoria.

- ❖ **Naturalista:** Es la capacidad de desenvolverse en el medio y se utiliza en el estudio y observación del a naturaleza. Es la que demuestran los biólogos, los naturalistas, los ecologistas.
- ❖ **Existencialista:** Es la capacidad para plantearse preguntas fundamentales sobre el ser humano, la existencia y Dios.

#### ***d) Stenberg***

En ese mismo sentido Sternberg (1985) aporta una de las teorías recientes en este campo. Considera que la inteligencia consta de tres partes: *contextual*, *experimental* y *componencial*.

##### **1. Inteligencia contextual:**

Es la que se encarga de la adaptación al medio; es decir tanto el entorno o contexto habitual en el que se vive, así como las conductas que representa la convivencia diaria como con las personas que nos rodean. En forma coloquial a este tipo de inteligencia se le conoce como “inteligencia práctica” o “sentido común” por ejemplo: el llevarse bien con las personas que laboran con nosotros.

## **2. Inteligencia de la experiencia**

Este componente de inteligencia nace de la idea de que como todo conocimiento es afectado por la experiencia, en ella deben subyacer las habilidades que ponen en marcha el proceso de información para que funcione bien y se pueda de esta forma, enfrentar situaciones en forma apropiada.

## **3. Inteligencia conceptual**

Ésta engloba los componentes de procesamiento de la información usada en el pensamiento inteligente; es decir muchos de los factores medidos en las pruebas de inteligencia, por ejemplo, solucionar analogías.

### **e) Thorndike**

Thorndike ha sugerido subdividir la inteligencia en tres tipos principales:

- ❖ **Inteligencia abstracta o verbal**, que involucra facilidad en el uso de símbolos.
- ❖ **Inteligencia práctica**, que envuelve facilidad en la manipulación de objetos
- ❖ **Inteligencia social**, que envuelve facilidad para las relaciones humanas.

En relación a los planteamientos anteriores, resulta oportuno profundizar en el tema de inteligencia emocional, lo cual será mostrado en el siguiente apartado.

## **6.2 LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Desde un inicio, se define a la inteligencia como una capacidad, pese a que ha sido tradicionalmente considerada como la habilidad de una persona para aprender y recordar información, reconocer conceptos y sus relaciones así como aplicar la información a sus propias conductas en forma adaptativa.

Vista de esta manera, se enfatiza el rendimiento intelectual empleado en los test psicológicos. El diagnóstico que se obtiene por estos medios no asegura el éxito de quienes obtienen elevadas calificaciones, ni el fracaso de quienes están por debajo.

Cuando se habla de la habilidad del sujeto para controlar sus propias emociones y la de los demás, propiciándole una guía de pensamiento y acción, entonces se profundiza en el estudio de la inteligencia emocional, por lo cual es indispensable presentar los conceptos más destacados.

### **6.2.1 Conceptos de Inteligencia Emocional**

El concepto de inteligencia emocional, aunque sea de actualidad, tiene un claro precursor: el concepto de inteligencia social de Thorndike (1920) quien la define como la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas, a actuar sabiamente en las relaciones humanas.

Sin embargo, con el paso de los años, la búsqueda de información sobre este tema se ha ido diversificando, de forma gradual, a partir de la primera aproximación conceptual de Peter Salovey, en 1990, quien la conceptúa como:

*“Un tipo de inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y las de los demás, discriminar entre ellas, y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno” (Mayer & Salovey, 1993: 433).*

Según estos autores este concepto de inteligencia emocional subsume a los conceptos de inteligencia interpersonal que propone Gardner, dándole además un enfoque algo menos cognitivo, pero añadiéndole el componente emocional que Gardner casi omite.

De acuerdo con Daniel Goleman (1995), la inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental. Ellas configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social.

Posterior al planteamiento de Goleman, Reuven BarOn (1997) planteó que la inteligencia emocional es la capacidad de entender y encaminar nuestras emociones para que éstas trabajen para nosotros y no en contra, lo que nos ayuda a ser más eficaces y a tener éxito en distintas áreas de la vida.

Seguidamente se presentan algunos modelos teóricos que sustentan este tipo de inteligencia.

### **6.2.2 Modelos Teóricos de la Inteligencia Emocional**

Para profundizar en el estudio de la inteligencia emocional, es necesario conocer las perspectivas teóricas propuestas por los autores más influyentes en esta área, los cuales se presentan seguidamente, ya que son un marco de referencia en la actualidad para los estudios científicos realizados sobre este tema.

### **a) Gardner**

En su obra “Frames of Mind” (1983), revoluciona el concepto de inteligencia a través de la teoría de inteligencias múltiples. Como se mencionó anteriormente, introduce dos tipos de inteligencia muy relacionadas con la competencia social y hasta cierto punto emocional: la inteligencia *interpersonal* y la inteligencia *intrapersonal*.

Para Gardner, la inteligencia interpersonal se constituye a partir de una capacidad nuclear para sentir distinciones entre los demás, en particular contrastar 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.

Por otra parte, la inteligencia intrapersonal es 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 (Gardner 1993. Pág. 42).

### **b) Goleman**

En 1996, Goleman interpreta y resume las dos capacidades, propuestas por Gardner, como la capacidad de discernir y responder apropiadamente a los estados de ánimo, temperamentos, motivaciones y deseos de las demás personas, en referencia a la inteligencia interpersonal; en cuanto a la inteligencia intrapersonal la define como la capacidad de establecer contacto con los propios sentimientos, discernir entre ellos y aprovechar este conocimiento para orientar nuestra conducta.

El modelo de Goleman (1998) destaca la inteligencia emocional en términos de una teoría de desarrollo. Presenta una propuesta de desempeño que tiene aplicabilidad directa al dominio del trabajo y efectividad de la organización.

En la teoría de Goleman (1998) el desempeño de la inteligencia emocional comprende un grupo discreto de capacidades que integran habilidades afectivas y cognitivas, pero que son distintas de las habilidades medidas por los test tradicionales de coeficiente emocional (CI). Asimismo distingue entre la inteligencia emocional y las competencias emocionales que define como la capacidad de aprendizaje basado en la inteligencia emocional, que resulta en un desempeño sobresaliente en el trabajo.

**En el *área intrapersonal*** es importante la comprensión de los estados emocionales, incluyendo la posibilidad de experimentar múltiples emociones y aún a niveles más maduros, percatarse de que en ocasiones las personas no son conscientes de sus propios sentimientos, por dinámicas inconscientes o por una elección preferente.

En cambio, en el ***área interpersonal*** se deben desarrollar las habilidades para discriminar las emociones de los demás, basándose en gestos y situaciones expresivas que tienen algún lado de consenso en la cultura en cuanto a su significado emocional.

De igual forma, se debe demostrar la capacidad para involucrarse empáticamente y sintonizar con las experiencias emocionales de los otros y la habilidad para comprender que, en ocasiones los estados emocionales internos no corresponden con la expresión externa, tanto en uno mismo como en los demás y en niveles más maduros, percatarse de que la conducta emocional expresiva puede impactar a los demás y por lo tanto tenerla en cuenta en nuestras propias estrategias de presentación.

Es importante darse cuenta de que la estructura o naturaleza de las relaciones está definida en parte tanto por el grado de emoción inmediata o expresión genuina desplegada, como por el grado de reciprocidad o simetría dentro de la relación; como tal la intimidad madura es en cierta medida definida por el acto de compartir mutua o recíprocamente de modo genuino.

En el **área de adaptabilidad**, se deben desarrollar habilidades en el uso del vocabulario apropiado y expresar verbalmente las emociones en términos que sean comunes en la propia cultura. En niveles más maduros, se adquieren signos característicos de la cultura que vinculan las habilidades emocionales con su rol social, así como la habilidad para adaptarse y afrontar las emociones aversivas o estresantes utilizando estrategias auto reguladoras, como la resistencia al estrés y la conducta evitativa que disminuye la intensidad o la duración temporal de tales estados emocionales.

En el **área del estado de ánimo** en general, se trata de alcanzar la capacidad emocional de autoeficacia: la persona se percibe a sí misma del modo como realmente desea sentirse. Esto es autoeficacia emocional, significa que uno acepta sus experiencias emocionales únicas y excéntricas o culturalmente convencionales, aceptación que está ligada con las creencias del individuo acerca de lo que constituye un balance emocional deseado y en esencia, vivir de acuerdo con las propias teorías de la emoción que están integradas a nuestro sentido moral.

### **c) Mayer, Salovey y Caruso**

La teoría formulada por Mayer y Salovey (1990) enmarca la inteligencia emocional dentro de un modelo de inteligencia, enfatizando el aspecto cognitivo para diferenciarlo de las habilidades sociales, centrándose en aptitudes mentales específicas para reconocer y ordenar las emociones.

En las primeras contribuciones teóricas Mayer y Salovey (1989- 1990) definieron la inteligencia emocional como la habilidad para monitorear nuestros propios sentimientos y emociones y la de los demás, para discriminar entre ellas y usar esta información para guiar nuestros pensamientos y acciones.

De igual forma, Mayer y Salovey propusieron una revisión de esta definición enfatizando cuatro componentes primarios de la inteligencia emocional:

1. La percepción, evaluación y expresión de la emoción.
2. La facilitación emocional del pensamiento.
3. La comprensión, análisis y empleo del conocimiento emocional.
4. El control de las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual.

Estos investigadores también sugirieron que un modelo de inteligencia emocional debe incluir alguna medida “de pensar acerca de los sentimientos”, una aptitud dejada de lado por otros modelos que se centran en percibir y regular los sentimientos.

Por otro lado, este modelo, en conjunto con el propuesto por Caruso (2000) sostiene que la inteligencia debe cumplir con tres criterios para definirse como tal:

- ❖ La inteligencia debe ser conceptual, reflejar las actitudes mentales antes que los comportamientos.
- ❖ La inteligencia debe ser correlacional, es decir compartir similitudes con otras inteligencias establecidas.
- ❖ La inteligencia debe poder desarrollarse, es decir las capacidades deben incrementarse de acuerdo con la experiencia y edad del individuo.

Esta definición teórica sobre inteligencia emocional es la de mayor amplitud, debido a su consideración por los procesos emocionales que incluyen codificación, elaboración y producción de la información emocional así como de relaciones interpersonales e intrapersonales donde se realizan dichos procesos.

Otros investigadores también han reformulado el concepto de inteligencia emocional (BarOn 1997a; Shutte et al., 1998) y usan el constructo como una manera de predecir las diferencias individuales para la satisfacción de la vida y de la adaptabilidad.

#### **d) Baron**

De acuerdo con el modelo de BarOn (1997) la inteligencia emocional es definida como un conjunto de habilidades emocionales, personales e interpersonales que influyen en nuestra habilidad general para afrontar las demandas y presiones del medio ambiente. Como tal, la inteligencia emocional es un factor importante en la determinación de la habilidad para tener éxito en la vida, ya que influye directamente en nuestro bienestar emocional general.

La inteligencia emocional se combina con otros determinantes importantes de nuestra habilidad para tener éxito en adaptarse a las demandas del medio ambiente, tales como las características básicas de la personalidad y la capacidad intelectual cognitiva.

Por tanto, esta inteligencia es un conjunto de factores de interrelaciones emocionales, personales y sociales que influyen en la habilidad general para adaptarse de manera activa a las presiones y demandas del ambiente (BarOn2000). En este sentido, el modelo “representa un conjunto de conocimientos utilizados para enfrentar la vida efectivamente” (Mayer et al. 2000: 402).

De acuerdo con el modelo de BarOn, la inteligencia general está compuesta tanto por la inteligencia cognitiva, evaluada por el CI (Coeficiente intelectual), como por la inteligencia emocional evaluada por el CE (Coeficiente Emocional).

El modelo es multifactorial, ya que se relaciona con el potencial para el rendimiento, antes que con el rendimiento en sí mismo (por ejemplo, el potencial para tener éxito antes que con el éxito en sí mismo). Es un modelo orientado en el proceso antes que en un modelo orientado hacia los logros.

El modelo de BarOn (1997) está compuesto por cinco elementos:

- 1) El componente *intrapersonal*, que reúne la habilidad de ser consciente, de comprender y relacionarse con otros.
- 2) El componente *interpersonal*, que implica la habilidad para manejar emociones fuertes y controlar sus impulsos.
- 3) El componente de *manejo de estrés*, que involucra la habilidad de tener una visión positiva y optimista.
- 4) El componente de *estado de ánimo*, que está constituido por la habilidad para adaptarse a los cambios y resolver problemas de naturaleza personal y social.
- 5) El componente de *adaptabilidad o ajuste*, que supone la adaptación de las emociones, pensamientos y comportamientos antes circunstancias o ideas desconocidas e impredecibles.

Además, este autor dividió las capacidades emocionales en dos tipos principales:

- Las capacidades básicas, que son esenciales para la existencia de la inteligencia emocional: la autoevaluación, la autoconciencia emocional, la asertividad, la empatía, las relaciones sociales, el afrontamiento de presiones, el control de impulsos, el examen de realidad, la flexibilidad y la solución de problemas.
- Las capacidades facilitadoras, que son el optimismo, la autorrealización, la alegría, la independencia emocional y la responsabilidad social (Bar-On 2000).

Cada uno de estos elementos se encuentra interrelacionado entre sí. Por ejemplo, la asertividad depende de la autoseguridad; mientras que la solución de problemas depende del optimismo, del afrontamiento de las presiones y de la flexibilidad. (Mayer et al., 2000).

Para BarOn (1997). las personas emocionalmente inteligentes son capaces de reconocer y expresar sus emociones, comprenderse a sí mismos, actualizar sus capacidades potenciales, llevar una vida regularmente saludable y feliz. Son capaces de comprender la manera como otras personas se sienten, de tener y mantener relaciones interpersonales satisfactorias y responsables sin llegar a ser dependientes de los demás.

Son generalmente optimistas, flexibles, realistas, tienen éxito en resolver sus problemas y afrontar el estrés sin perder el control. De igual forma, las personas saludables y exitosas poseen un grado suficiente de inteligencia emocional, la cual se desarrolla a través del tiempo, cambia a través de la vida y puede ser mejorada con entrenamiento y programas remediales como también la intervención terapéutica.

Una vez presentados los modelos teóricos más destacados, seguidamente se describirán las características más importantes de la inteligencia emocional.

### ***6.2.3 Características de la Inteligencia Emocional***

En referencia a lo sugerido anteriormente por Goleman (1996) plantea que las características de la inteligencia emocional se refieren al conjunto de cualidades psicológicas que le permiten al sujeto el manejo de las emociones. Este autor señala que la inteligencia emocional posee los siguientes atributos:

1. **El conocimiento de las propias emociones:** es decir el conocimiento de uno mismo, la capacidad de reconocer un mismo sentimiento en el mismo momento en que aparece, constituyendo la piedra angular de la inteligencia emocional.
2. **La capacidad para controlar las emociones:** la conciencia de uno mismo es una habilidad básica que permite controlar nuestros sentimientos y adecuarlos al momento.
3. **La capacidad de motivarse a sí mismo:** con esto Salovey y Mayer y más tarde Goleman, quieren hacer entender que el control de la vida emocional y su subordinación a una meta puede ser esencial para “espolear” y mantener la atención, la motivación y la creatividad. Es decir, esta habilidad ayuda a aumentar la competencia no solo social, sino también la sensación de eficacia en las empresas que se acometen.
4. **El reconocimiento de las emociones ajenas:** la empatía, es decir, la capacidad para poder sintonizar con las señales sociales sutiles indican que necesitan o que quieren los demás.
5. **El control de las relaciones:** es una habilidad que presupone el relacionarnos adecuadamente con las emociones ajenas.

Es necesario saber reconocer y apreciar los sentimientos, tanto en uno mismo como en los demás, así cómo reaccionar a ellos correctamente. Las personas que saben hacerlos utilizan la inteligencia emocional, que es la capacidad para sentir, entender y aplicar eficientemente el poder de aquel cúmulo de emociones del cual emana parte de la fuerza, de las informaciones, de la confianza, creatividad e influencia sobre los demás que anima al hombre.

A medida que el sujeto va desarrollando las distintas características de su inteligencia emocional, lo más probable es que observe, al mismo tiempo el aumento de su capacidad en la intuición, la disposición para confiar en los demás y la capacidad para inspirar confianza, un talante sólido y de auténtica personalidad, el aprecio por la insatisfacción constructiva, la capacidad para encontrar soluciones acertadas en situaciones difíciles y para tomar decisiones inteligentes y por último el liderazgo eficiente.

Como puede observarse, la inteligencia emocional es un tema de estudio que se encuentra en auge, lo cual evidencia su influencia en la actualidad, lo cual será explicado seguidamente.

#### **6.2.4 Importancia de la Inteligencia Emocional**

Según los planteamientos que se han presentado, la inteligencia emocional está creciendo a pasos agigantados, representada por centenares de estudios, investigaciones e informes administrativos que brindan la posibilidad de que al paso de los días sea posible mejorar las capacidades de raciocinio y al mismo tiempo, como utilizar mejor la energía de las emociones, la sabiduría de la intuición y el poder inherente en la capacidad que posee el ser humano de conectarse a un nivel fundamental consigo mismo y con los que le rodean.

Este tipo de inteligencia es sumamente importante, ya que permite al ser humano mejorar su vida, sus capacidades y habilidades para un mejor funcionamiento personal, social y laboral. De igual forma, sirve para reconocer los propios sentimientos y comprender sentimientos de las otras personas, lo cual contribuye a mejorarla calidad de vida personal y colectiva.

Además se hace necesaria para poder llevar a buen término ciertas iniciativas relacionadas con la mente, tales como control de calidad, desarrollo de las competencias fundamentales y aplicación de disciplinas correspondientes a la valoración.

Puesto que la medida de la inteligencia emocional se expresa con un cociente emocional, los investigadores sugieren que las personas que tienen un alto CE 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 CE bajo. (Bolívar, 2005).

Dadas las condiciones que anteceden, es necesario introducir los conceptos más relevantes en referencia al coeficiente intelectual, lo cual se muestra en el siguiente acápite

### **6.3 COEFICIENTE INTELECTUAL**

El coeficiente intelectual constituye la representación numérica de la inteligencia, para fines de medición e investigación. En la actualidad es un término comúnmente utilizado, no solamente en el campo de la Psicología, sino en el contexto de la vida cotidiana, algunas veces con connotaciones erróneas, por lo que es importante introducir la definición verídica de coeficiente intelectual, que se presenta en los párrafos siguientes.

### **6.3.1 Definición de coeficiente intelectual**

El término “coeficiente intelectual” nació en el año 1912, y fue acuñado por Stern, quien propuso unificar en un solo índice la edad cronológica y la edad mental, estableciendo la proporción entre ambas. Posteriormente denominó cociente intelectual a dicha proporción y a efectos de evitar valores decimales, multiplicó el resultado por 100. De ello surgió la famosa fórmula del CI.

**Un cociente de inteligencia** es la relación entre una anotación particular que un individuo alcanza (en un test de inteligencia dado) y la anotación que un individuo promedio de su edad natural pueda suponerse que alcance en el mismo test, cuando ambas anotaciones se expresan en la misma anotación, en término de meses y años. (Castelló, 2001: 45).

El CI se ofrece como un índice, el cual es independiente no solo de la anotación particular que realiza un individuo en una escala particular, sino también de la edad particular en la cual sucede que la realiza. Resulta así una medida que presumiblemente define la relativa brillantez o posibilidades intelectuales más o menos permanentes en un individuo.

Bajo condiciones ordinarias, el CI de un individuo se supone que permanezca inalterable durante su vida, o por lo menos a través de la edad cubierta por la escala. Los psicólogos se refieren a esta propiedad como la constancia de del C.I. La gran ventaja de usar el C.I como base para la clasificación mental estriba en que no permite perder de vista el hecho de que todas las medidas de la inteligencia resultan necesariamente relativas.

En relación a lo anteriormente expuesto, el coeficiente intelectual, como fenómeno de estudio, se encuentra sujeto a procesos de medición con base a métodos científicos, lo cual se describe a continuación.

### **6.3.2 Medición del coeficiente intelectual**

En 1916, el psicólogo estadounidense Lewis Terman elaboró en Stanford University la primera revisión de la escala Binet-Simon para una población a partir de los tres años, creando de esta manera, el Test de Binet-Stanford. A la vez Terman optó por convertirlas puntuaciones del CI en un índice relativo a la edad, de manera que la media de cada edad tuviera siempre el valor CI de 100 y una desviación estándar a 15 puntos.

Con ello, el CI dejaba de representar la proporción entre la edad mental y la edad cronológica y pasaba a ser un índice de dispersión que informaba de la posición relativa de un determinado sujeto respecto a un grupo de edad normativo. Uno de los aportes más importantes de Terman, es la interpretación de los cocientes de inteligencia, cuya escala revisada se presenta a continuación:

<b>Rango</b>	<b>Categoría</b>
140 y más	Muy superior
120 a 140	Superior.
110 a 120	Normal superior.
90 a 110	Promedio Normal.
80 a 90	Normal Inferior
70 a 80	Límite
50 a 70	Retraso leve.
35 a 50	Retraso moderado.
20 a 35	Retraso grave.
140 y más	0 a 20: Retraso profundo

Para efectos de este estudio, el test psicológico utilizado para medir las capacidades intelectuales es el Test de Matrices Progresivas, el cual fue creado por J. C. Raven en 1938 para medir el factor “G” de la inteligencia y fue diseñado para evaluar a los oficiales de la armada estadounidense.

Esta prueba obliga a poner en marcha el razonamiento analógico, la percepción y la capacidad de abstracción. Consta de 60 problemas repartidos en cinco series (A, B, C, D y E), de doce elementos cada una.

Los rangos y categorías de la inteligencia que mide esta prueba psicológica son:

<b>Rango</b>	<b>Categoría</b>	<b>Descripción</b>
<b>I</b>	<b><i>Intelectualmente superior</i></b>	Iguala o sobrepasa el percentil 95.
<b>II</b>	<b><i>Superior al término medio</i></b>	Iguala o supera el percentil 75.
<b>III</b>	<b><i>Término medio</i></b>	II +; igual o superior al percentil 90.
<b>IV I</b>	<b><i>Inferior al término medio</i></b>	Entre los percentiles 25 y 75
<b>V</b>	<b><i>Intelectualmente deficiente</i></b>	III +; sobrepasa el percentil 50.

Dadas las condiciones que anteceden, el siguiente capítulo introduce principios generales acerca del coeficiente emocional, el cual constituye una de las variables de estudio en esta investigación

## **6.4 COEFICIENTE EMOCIONAL**

Al igual que el coeficiente intelectual, el coeficiente emocional es la representación numérica y la unidad de medida de un valor, el cual corresponde la inteligencia emocional. Sin embargo, este término es relativamente nuevo por lo que es necesario para fines de investigación definir qué es coeficiente emocional.

### **6.4.1 Definición de coeficiente emocional**

El coeficiente emocional, es definido por Goleman como “la capacidad de reconocer sentimientos propios y ajenos, así como el conocimiento para manejarlos” (Goleman 1995). El término fue popularizado por Daniel Goleman con su célebre libro: "Inteligencia Emocional ¿Por qué puede ser más importante que el CI"?, publicado en 1995, aunque la primer referencia afín al término fue realizada en la tesis doctoral de Wayne Payne "Un estudio de la emoción: Desarrollar la Inteligencia Emocional" en el año 1985.

Mientras que coeficiente intelectual está basado al resultado de un test sobre las habilidades cognitivas de la persona en relación con su grupo de edad, el coeficiente emocional pretende establecer comparaciones entre un conjunto de competencias comportamentales y cognitivas, vinculadas al plano intrapersonal e interpersonal de las emociones.

Sin embargo, este término ha sido retomado en investigaciones posteriores, tal es el caso de BarOn y Mayer, Salovey & Caruso, especialmente en lo que respecta al creación y estandarización de pruebas psicológicas dirigidas a identificar el coeficiente emocional de las personas, como punto de referencia en el estudio de la inteligencia, lo cual será descrito seguidamente.

#### **6.4.2 Medicion del coeficiente emocional**

La inteligencia emocional, como objeto de investigación científica, requiere ser medida de forma objetiva, por lo que resulta necesario la creación de instrumentos capaces de medir el coeficiente emocional, tales como el Inventario de Coeficiente Emocional de BarOn y el Test de Inteligencia emocional de Mayer y Salovey, cabe destacar que éste último es el empleado en este estudio, para fines de investigación. El Test de Inteligencia Emocional está basado en las investigaciones de Peter Salovey, y John Mayer, la cual tiene como objetivo medir el nivel de inteligencia emocional. Esta prueba psicológica consta de 40 ítems, cuyas puntuaciones se agrupan en distintos rangos, los cuales se expresan de la siguiente manera.

<b>N°</b>	<b>RANGOS DE LOS PUNTAJES DEL CE</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>
<b>1</b>	Entre 60-74	Inferior
<b>2</b>	Entre 75-85	Más bien baja
<b>3</b>	Entre 86-94	Más bien inferior a la media
<b>4</b>	Entre 95-105	Inteligencia emocional normal,
<b>5</b>	Entre 106-114	Superior a lo normal
<b>6</b>	Entre 115- 125	Inteligencia emocional superior
<b>7</b>	Entre 126-140	Muy superior
<b>8</b>	140 en adelante.	Inteligencia emocional excepcional

A su vez, la prueba se divide en ochos sub-escalas que obtienen puntuaciones distintas para cada elemento de la inteligencia emocional, las cuales se expresan a continuación.

- **Conciencia emocional de sí mismo:** esta es la capacidad de percibir los propios sentimientos, de distinguir los unos de los otros y de nombrarlos de una manera precisa.
- **Auto-regulación:** indica la capacidad para dominar las emociones en situaciones estresantes y expresar sentimientos de manera apropiada, según el contexto o las personas presentes.
- **Auto-motivación:** se refiere a la capacidad de la persona a orientar sus propias emociones hacia la búsqueda de sus objetivos.
- **Autoestima:** describe la capacidad de la persona para apreciarse de un modo incondicional, independientemente de sus éxitos o fracasos.
- **Empatía:** constituye la capacidad de la persona a posicionarse realmente en el lugar del otro para comprender su estado tanto personal como emocional.
- **Expresión emocional:** comprende la capacidad de la persona de expresar los sentimientos de manera adecuada en el marco de las relaciones con los demás.
- **Asertividad:** refleja la capacidad de comunicar e imponerse sin agresividad inútil.
- **Resolución de conflictos:** radica en la capacidad de la persona de anticipar las causas probables de conflicto en el seno de un grupo y de tranquilizar las tensiones latentes.

Dadas las condiciones que anteceden, resulta oportuno describir el desempeño laboral, como tercera variable de investigación, el cual será representado en el siguiente capítulo.

## **6.5 DESEMPEÑO LABORAL**

El desempeño es conducta. En su forma ideal es algo que la gente hace y que puede observarse. En muchos empleos por supuesto, “la conducta” es pensar, planear o resolver problemas y eso no puede observarse en su lugar, solo puede describirse con ayuda del trabajador (Campbell, 1993). En este mismo sentido, es necesario definir el desempeño laboral, lo cual se muestra a continuación.

### **6.5.1 Concepto de Desempeño Laboral**

Según se ha citado, el desempeño laboral como concepto ha sido objeto de transformaciones en el transcurso del tiempo, producto de la influencia del contexto social y cultural de la época, así como del desarrollo industrial.

En los años cincuenta, el desempeño era percibido como “la medida en que una organización, como sistema social, cumplía sus objetivos” (Georgopoulos y Tannenbaum, 1957). En los años sesenta y setenta, Yuchtman y Seashore (1967) definieron el desempeño como la capacidad de una organización de explotar su entorno para tener acceso a recursos escasos.

En los años ochenta y noventa, a medida que el pensamiento constructivista se volvió más estándar en la teoría organizacional, se reconoció que la identificación de metas de la organización es algo más complejo de lo que se pensaba.

Para Hassard y Parker (1993), una medición del desempeño organizacional necesita considerar las percepciones de los múltiples miembros o interesados directos de la organización, incluidos aquellos que trabajan dentro de ellas.

En el escenario laboral, el desempeño solamente incluye aquellas acciones y conductas que son relevantes para las metas de la organización y pueden medirse en términos del rendimiento del trabajador. De acuerdo con Campbell, el desempeño es por lo que la organización contrata a un empleado para hacerlo y hacerlo bien, no es la consecuencia o resultado de la acción es la acción en sí misma (Campbell et al., 1993)

En referencia a lo anterior, es pertinente definir el desempeño laboral asociado al puesto de maestro, ya que este posee características definidas y diferenciadas que obedecen a las funciones específicas del cargo, lo cual se explica a continuación.

### **6.5.2 Desempeño laboral del docente**

A como se ha señalado, el proceso de desempeño laboral de los docentes está centrado en una tarea basada en la investigación continua de su propia actuación, de esta manera irá tomando conciencia de las situaciones que se le presentan, lo cual se determina con su propia evaluación, así como la evaluación del desempeño llevada a cabo por el director y el supervisor considerándose como una estrategia de motivación.

Al respecto Guerra- López (2007) dice que la labor a ser cumplida por el docente de la institución no solamente está ligada a la remuneración económica, sino también es necesario tener en cuenta que para alcanzar el desempeño eficiente los docentes tengan un alto nivel de compromiso una mística de trabajo que los conduzca a potenciar su nivel de vida profesional y personal.

De igual manera Corona (2000) manifiesta que el desempeño laboral del docente es el conjunto de funciones y roles que hacen posible su acción asociado a las cualidades de su comportamiento y ajustado a las normas educativas.

Según se ha citado, el desempeño laboral es importante para incentivar el mejoramiento en las distintas áreas de oportunidades, acción para la cual es evidente realizar una evaluación del desempeño laboral. El siguiente apartado describe este fenómeno como un proceso esencial para el desarrollo de una organización.

### **6.5.3 Evaluación del Desempeño**

La tarea más importante de cualquier miembro de una organización que tiene bajo su responsabilidad el trabajo de un grupo, es apoyar a sus componentes para que cumplan de la mejor manera posible con los objetivos de sus puestos de trabajo. Para conseguirlo, el responsable del grupo ha de ser consciente de que cualquier empleado requiere básicamente la respuesta a cuatro preguntas para poder hacer bien sus funciones:

- ❖ ¿Qué se espera de él en ese puesto?
- ❖ ¿Estará haciendo bien aquello que se espera de él?
- ❖ ¿Qué puede hacer para mejorar su desempeño?
- ❖ ¿Con que apoyo cuenta por parte de su jefe y de la organización para mejorarlo?

Estas interrogantes solamente serán respondidas revisando las definiciones, teorías y diversos enfoques de los autores en relación al desempeño laboral.

Según Zepeda (1999), la evaluación del desempeño en parte se realiza sobre cada uno de los ocupantes de cada posición de la empresa, recabando la opinión de todos los que de alguna manera se relacionan con el trabajo y con los resultados de la misma.

En relación con este planteamiento, Chiavenato (2001) refiere que la evaluación del desempeño es “un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de ausentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro”.

En síntesis, se puede deducir que la evaluación del desempeño es un procedimiento que conlleva beneficios y ventajas para una institución generadora de empleo, las cuales se citan a continuación.

#### **6.5.4 Ventajas de la Evaluación del Desempeño**

Tal como se ha visto, la evaluación del desempeño trae consigo información que propicia el desarrollo de una empresa de acuerdo a los objetivos planteados por la misma.

Según Chiavenato (1990) existen 3 ventajas como resultado de la evaluación del desempeño:

- ❖ **Mejora el desempeño mediante la retroalimentación:** mediante la retroalimentación sobre el desempeño, el gerente y el especialista de personal llevan a cabo acciones adecuadas para mejorar el desempeño.
- ❖ **Políticas de compensación:** La evaluación del desempeño ayuda a las personas a que tomen decisiones, a determinar quiénes deben recibir tasas de aumento.
- ❖ **Decisiones de ubicación:** Las promociones, transferencias y separaciones se basan por lo común en el desempeño anterior o en el previsto.

De igual forma, la evaluación del desempeño permite identificar áreas trabajo en las que es posible desarrollar líneas de acción, tales como las siguientes:

- a) ***Necesidades de capacitación y desarrollo:*** el desempeño insuficiente puede indicar la capacidad de volver a capacitar. De manera similar, el desempeño adecuado o superior puede indicar la presencia de un potencial no aprovechado.
  
- b) ***Planeación y desarrollo de la carrera profesional:*** la retroalimentación sobre el desempeño guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas.
  
- c) ***Imprecisión de la información:*** el desempeño insuficiente puede indicar errores en la información sobre análisis de puesto, los planes de recursos humanos o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de personal para la toma de decisiones. Al confiar en información que no es precisa se pueden tomar decisiones inadecuadas de contratación, capacitación o asesoría.
  
- d) ***Errores en el diseño de puesto:*** el desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto. Las evaluaciones ayudan a identificar estos errores.
  
- e) ***Desafíos externos:*** en ocasiones, el desempeño se ve influido por factores externos, como la familia, la salud, las finanzas, etc. Si estos factores aparecen como resultado de la evaluación del desempeño, es factible que el departamento de personal pueda prestar ayuda.

En ese mismo orden y dirección, se presentan los componentes que constituyen el desempeño, para lograr una mayor comprensión de este fenómeno.

### **6.5.5 Componentes del desempeño**

De acuerdo con Campbell y sus colaboradores (1993) existen 8 componentes del desempeño, algunos de los cuales o todos, pueden encontrarse en cualquier puesto y que son citados a continuación:

- ❖ **Rendimiento de la tarea específica del puesto:** es la capacidad del individuo para ejecutar las tareas sustantivas o técnicas del trabajo.
- ❖ **Rendimiento de la tarea no específica del puesto:** es la capacidad del individuo para ejecutar tareas o conductas que no son específicas a sus puestos.
- ❖ **Rendimiento de la tarea de comunicación oral y escrita:** es el rendimiento del individuo para escribir y hablar, independientemente de la exactitud en su trabajo.
- ❖ **Demostración del esfuerzo:** se manifiesta en la consistencia del esfuerzo de un individuo; la frecuencia con la que la gente hace un esfuerzo extra cuando se requiere y la voluntad para trabajar bajo condiciones adversas.
- ❖ **Mantenimiento de la disciplina personal:** es el grado en que un individuo evita las conductas negativas, como el ausentismo excesivo, el abuso de alcohol u otras sustancias y las infracciones a la ley o a las reglas.

- ❖ **Facilitar el desempeño del equipo y de los pares:** es el grado en que un individuo apoya a sus pares, les ayuda con sus problemas, colabora en mantener la meta del grupo de trabajo y actúa como modelo para los pares y para el equipo.
- ❖ **Supervisión/Liderazgo:** es el rendimiento al influir en el desempeño de los subordinados mediante la interacción interpersonal, cara a cara y la influencia.
- ❖ **Administración:** es la conducta dirigida a la articulación de la unidad, organizando personas y recursos, monitoreando el progreso, colaborando en la solución de problemas que pudieran evitar alcanzar las metas, controlando los gastos, obteniendo recursos adicionales y negociando con otras unidades.

Seguidamente se presentan las principales consideraciones a tomar en cuenta con referencia a la clasificación del desempeño.

#### **6.5.6 Consideraciones para clasificar el desempeño**

En este propósito, sin importar la manera como se clasifique a los integrantes de una organización, es importante tener presentes las siguientes consideraciones:

1. No todas las personas que desempeñan su trabajo actual con eficiencia tienen el potencial para ser promovidos hacia puestos superiores
2. No todo aquel cuyo desempeño es deficiente en su actual trabajo carece de potencial.
3. El buen desempeño y el alto potencial son dos cosas distintas.
4. Cualquier valoración que se haga acerca del desempeño o el potencial de una persona siempre deberá concebirse como una percepción de sus habilidades y resultados en un instante completo, más que como una característica inmutable.

Para poder evaluar objetivamente el desempeño laboral es necesario tener una definición clara sobre dos aspectos importantes en este proceso, los cuales se describen en el siguiente apartado.

#### **6.5.7 Deficiencia y contaminación de criterio**

Resulta oportuno citar la aproximación de Campbell para definir desempeño laboral, el cual introduce dos conceptos bien establecidos en la Psicología industrial-organizacional: la deficiencia de criterios y la contaminación de criterios. Una medida colectiva de todos estos aspectos se llamaría criterio final, pero que ya que nunca podremos confiabilmente todos los aspectos del desempeño, Campbell propone un criterio real.

Un estudio clásico de validez podría medir la capacidad cognoscitiva (predictor) correlacionándola con una medida del desempeño laboral (criterio real) para ver si los puntajes más altos en las pruebas se asocian con los niveles más altos del desempeño. Un criterio real contaminado incluye información no relacionada con la conducta que se trata de medir. En el marco de las observaciones anteriores, la presente investigación establece una correlación entre los niveles de coeficiente intelectual y coeficiente emocional, vinculado al desempeño laboral de los trabajadores percibido por la directora del centro.

El modelo de desempeño de Campbell, al enfocarse en las conductas de los trabajadores y al grado en el que cada uno de ellos toma un control de sus resultados, protege contra la contaminación de criterios. Es importante recordar que probablemente ningún empleo tiene solamente una conducta que define el desempeño exitoso.

Así como el lado predictor de la ecuación del trabajo es complejo, pues requiere considerar diferentes combinaciones de los atributos humanos, así es por el lado del criterio, pues requiere considerar distintos aspectos del desempeño.

Los trabajadores recurren a varios atributos para desempeñar sus empleos y cada uno de estos atributos humanos (predictores) está asociado a determinados aspectos del desempeño.

El modelo de desempeño de Campbell ocupa el punto medio entre la opinión poco práctica del desempeño como un solo factor amplio y la opinión igualmente inútil de que no puede haber un entendimiento general del desempeño laboral más allá del empleo particular que está siendo considerado, pues cada empleo es diferente. Este modelo también colabora con los psicólogos organizacionales a concentrarse en los aspectos de la conducta laboral que se encuentran bajo el control directo del trabajador.

El desempeño laboral también presenta condiciones que limitan la obtención de los mejores resultados en relación a las metas establecidas por la organización, para dar continuidad a este tema se presenta el siguiente capítulo.

#### **6.5.8 Limitantes del desempeño**

Como parte del sustento teórico de este estudio, se han abordado aspectos positivos a la hora de evaluar desempeño y productividad, mediante las metas organizacionales, en conjunción con los atributos humanos que conducen a un mejor desempeño laboral, sin embargo, existen limitaciones en este proceso de influencia que pueden agruparse bajo el rubro de **conducta antiproductiva**.

En consideración a las limitantes Robinson y Bennett (1995), dividieron la conducta antiproductiva en dos aspectos separados, los cuales constituyen la inconformidad con la organización y la inconformidad con otros individuos.

De acuerdo con estos autores, la conducta antiproductiva es la conducta voluntaria que viola las normas organizacionales importantes, por ende amenaza el bienestar de la organización y de todos sus miembros.

En relación a lo sugerido en párrafos anteriores, Sackett y Devore (2001), proponen una explicación jerárquica con el amplio factor de la conducta antiproductiva: en el primer nivel, dos factores menos amplios en el nivel medio que corresponden a la inconformidad organizacional y a la inconformidad interpersonal y en el tercer nivel, las conductas antiproductivas individuales, como la deshonestidad, el ausentismo y el sabotaje, los cuales se describen a continuación

#### ❖ Deshonestidad

Ésta no solo está relacionada con el robo de carácter monetario por parte de los empleados, sino también con el robo del tiempo, como llegar tarde, retirarse antes de terminar el turno correspondiente o tomar días de incapacidad innecesarios, asimismo, la comunicación deshonesto con los clientes, compañeros de trabajo y personal administrativo. Cada una de estas conductas disminuye la productividad, creando dificultades asociadas a la producción.

#### Ausentismo

Aunque el ausentismo, por razones de salud o lesión es reconocido como legítimo, el tipo de ausentismo que más atrae el interés de los psicólogos organizacionales, es el “evitable”, que son aquellas ocasiones en que el empleado decide faltar por razones diferentes a una enfermedad, tales como insatisfacción laboral, desmotivación, problemas familiares, personales, estilo de vida poco saludable (consumo de licor, sustancias, prohibidas, etc.).

De igual manera, Nicholson y sus colegas (Chadwick-Jones, Nicholson y Brown, 1982; Nicholson, Brown y Chadwick-Jones, 1976) afirman que el ausentismo está en función de un acuerdo informal entre el trabajador y el supervisor o de lo que el trabajador presupone que se permite en la organización.

## Sabotaje

Este puede definirse como “la intención de dañar, afectar o destruir las operaciones de una organización con propósitos personales del saboteador haciendo publicidad desfavorable, dañando la propiedad, destruyendo las relaciones laborales o lastimando empleados o clientes “(Crino, 1994).

En relación a esto, parece ser que existe una combinación de factores de personalidad (niveles extremadamente bajos de conciencia y estabilidad emocional, rayando en lo patológico) con niveles altos de insatisfacción y enajenación, tal como lo afirma Chen y Spector (1992), que encontraron que los niveles altos de sabotaje se relacionaban con niveles bajos de satisfacción.

De esta forma se han descrito los principales fenómenos asociados a un desempeño laboral poco productivo, el cual repercute en la eficacia del trabajo realizado y el cumplimiento de los objetivos de la organización generadora de empleo.

### ***6.5.9 Relación entre coeficiente emocional y coeficiente intelectual con el desempeño laboral.***

Hay diferentes puntos de vista sobre si es más importante el coeficiente intelectual o el coeficiente emocional. Los investigadores que están en el campo del CE plantean que un alto coeficiente intelectual traerá éxito en la escuela, mientras que un alto coeficiente emocional traerá éxito en la vida. De igual forma, también están aquellos que creen que el CI es un mejor predictor de éxito y que el CE está sobrevalorado, a veces incluso en empleos emocionalmente exigentes.

En 1993 Borman y Motowidlo propusieron dos conceptos relacionados al desempeño laboral de una organización; desempeño laboral de la tarea y desempeño contextual.

El desempeño de la tarea se define como el rendimiento con el que el ejecutante del puesto realiza las actividades formalmente reconocidas como parte de su trabajo. El desempeño contextual en contraste, se refiere a “las conductas extras que facilitan la vida del supervisor y de sus compañeros de trabajo en el cumplimiento de las metas de la organización”. (Borman y Motowidlo, 1993)

De igual forma Motowidlo, Borman y Smitch (1997) proporcionaron una explicación teórica sobre los atributos personales que parecen contribuir al desempeño contextual y de la tarea. Propusieron que el desempeño de la tarea técnica está determinado por la capacidad cognoscitiva, predominantemente mediante el efecto de tal capacidad sobre el conocimiento, las habilidades y los hábitos. La capacidad cognoscitiva se vuelve particularmente importante para las tareas técnicamente complejas y para las que requieren resolución de problemas y razonamiento.

En contraste, el desempeño contextual es más predecible mediante las dimensiones de la personalidad, particularmente la conciencia, ya que los individuos con conciencia alta tienen más probabilidad de persistir en el esfuerzo extra para terminar su trabajo y respetar las reglas y procedimientos de la organización. También afirman que las experiencias de aprendizaje tendrán influencia tanto en el desempeño contextual como en el de la tarea.

Al respecto Peterson et al (1990) demostraron que entre más relacionadas están las medidas de capacidad cognoscitiva con el desempeño de la tarea, las medidas de personalidad serán mejores en la predicción del desempeño contextual. En el marco de las consideraciones anteriores, el coeficiente intelectual se encuentra estrechamente vinculado al desempeño de la tarea, mientras que el coeficiente emocional está ligado al desempeño contextual.

En el lugar de trabajo las personas con alto coeficiente emocional, suelen ser los grandes líderes y trabajadores en equipo ejemplares, a causa de su iniciativa, colaboración y capacidad para comprender, empatizar y conectar con la gente que les rodea, lo que les facilita establecer relaciones interpersonales exitosas

En cambio, las personas con mayor coeficiente intelectual pueden tener éxito en tareas desafiantes, ya que el CI abarca lo referido a cuestiones relacionadas con el razonamiento lógico, la comprensión de palabras y habilidades matemáticas, es decir, se relaciona directamente con las actividades puramente intelectuales, como la capacidad de aprender, así como entender y aplicar la información al conjunto de habilidades.

No obstante, la emoción y el intelecto son dos aspectos de un todo. Como ejemplo de ello, Van Scotter, Motowidlo y Cross (2000) demostraron que tanto el desempeño contextual como el desempeño de la tarea contribuyen independientemente al éxito de la carrera, y Motowidlo y Van Scotter (1994) demostraron que ambos contribuyen también a mejorar el desempeño laboral. Este último punto es particularmente interesante porque muestra que las evaluaciones no solo están influidas por lo que se tiene asignado hacer, sino también por lo que voluntariamente se quiere hacer.

El CI sin el CE puede hacer que una persona obtenga un sobresaliente en un examen, pero no necesariamente lo hará progresar en la vida. El CI representa el desarrollo del pensamiento abstracto, expresado en la capacidad creadora y la resolución de problemas, mientras que las relaciones personales e interpersonales constituyen el dominio de CE, siendo éste el responsable de la autoestima, conciencia de uno mismo, sensibilidad social y adaptabilidad social. Por lo tanto, el CI y CE son recursos sinérgicos: el uno sin el otro son incompletos e ineficaces.

## **VII. HIPOTESIS DE INVESTIGACION**

- 1) Existe relación entre los niveles de Coeficiente Intelectual y el Desempeño Laboral mostrados por las y los maestros del Centro Cristiano Las Praderitas.
  
- 2) Existe relación entre los niveles de Coeficiente Emocional y el Desempeño Laboral manifestados por las y los maestros del Centro Cristiano Las Praderitas.

## **VIII. DISEÑO METODOLOGICO**

### **8.1 Enfoque**

El presente estudio tiene un enfoque **cuantitativo**, de acuerdo con Hernández Sampieri y Mendoza (2008) este tipo de investigación usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

### **8.2 Finalidad**

El propósito de llevar a cabo esta investigación es realizar un análisis acerca del coeficiente intelectual y coeficiente emocional en relación al desempeño laboral, al igual que afianzar los conocimientos necesarios para realizar una investigación aplicada en el campo de la Psicología, y de esta forma concluir con la modalidad de graduación de la carrera.

### **8.3 Alcance**

Es una investigación no experimental, ya que se realizó sin la manipulación deliberada de variables y solo se observaron los fenómenos en su ambiente natural para un análisis posterior. A la vez es un estudio correlacional, porque describe relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado.

### **8.4 Aplicabilidad**

A su vez es una investigación aplicada, ya que tiene como objetivo el estudio de problemas concretos, cercanos y que nos lleven a su solución, cuya realización es basada en un conjunto de conocimientos generales o teóricos (Hernández, Sampieri Mendoza 2008).

### **8.5 Temporalidad**

Es de corte transversal, ya que la investigación fue realizada en un periodo de tiempo específico y de corta duración en relación al de corte longitudinal.

### **8.6 Universo**

Está constituido por 22 trabajadores del Centro Cristiano “Las Praderitas”.

### **8.7 Población**

Todo el personal docente del Centro Cristiano “Las Praderitas” integrado por 12 maestros y 5 auxiliares.

### **8.8 Muestra**

La muestra está conformada por 10 maestros que actualmente laboran en dicho centro de estudios.

### **8.9 Tipo de Muestreo**

Es no probabilístico y a la vez por conveniencia, debido a que la selección de los participantes no dependió de la probabilidad, sino de los criterios y condiciones establecidas por los investigadores. Para tal fin, se implementaron criterios de selección lo que seguidamente se describirán.

#### **❖ Criterios de inclusión**

- Ser trabajador activo del Centro de estudio Cristiano Las Praderitas.
- Estar contratado en el puesto de maestro.
- Haber laborado un mínimo de seis meses en el Centro de estudio Cristiano Las Praderitas.

### **8.10 Métodos de recolección**

Con el propósito de recolectar la información para el presente estudio, se utilizaron los siguientes métodos, técnicas e instrumentos

#### **a) Métodos**

*La observación:* es un registro visual de lo que ocurre en una situación real, clasificando y consignado los acontecimientos pertinentes de acuerdo con un esquema previsto y según el esquema que se estudia.

#### **b) Técnicas**

- ❖ *Observación directa:* Se caracteriza porque es el mismo investigador quien observa el fenómeno, consecuentemente los datos obtenidos guardan mayor credibilidad o confiabilidad

#### **c) Instrumentos**

- ❖ **Test de Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey;** está basado en la propuesta de los modelos de inteligencia emocional como habilidad, consta de 40 ítems que son respondidos en una escala de tipo Likert. Se divide en ocho sub-escalas que obtienen puntuaciones distintas para cada elemento de la inteligencia emocional en los cuales se miden factores tales como conciencia emocional, autorregulación, automotivación, autoestima, empatía, expresión emocional, asertividad y resolución de conflictos.
- ❖ **Test de Matrices Progresivas de RAVEN:** fue creado por J. C. Raven en 1938 para medir el factor “G” de la inteligencia, esta prueba obliga a poner en marcha el razonamiento analógico, la percepción y la capacidad de abstracción.

El RAVEN se transforma en un instrumento para medir la capacidad intelectual, para comparar formas y razonar por analogías, independientemente de los conocimientos adquiridos. De esta manera brinda información sobre la capacidad y claridad del pensamiento presente del examinado para la actividad intelectual en un tiempo ilimitado

- ❖ **Escala Gráfica de Evaluación del Desempeño:** permite el análisis de distintas áreas del desempeño laboral, el cual comprende ocho sub-escalas diferenciadas, siendo éstas productividad, calidad, conocimiento del trabajo, comprensión de las situaciones, cooperación, creatividad y realización del trabajo. El desempeño es clasificado en cinco categorías, de forma similar a una escala tipo Likert (excelente, bueno, regular, tolerable y deficiente), los cuales constituyen indicadores de evaluación para identificar conductas observables en el puesto específico de trabajo.

Para recolectar los datos que sirvieron de insumo en la presente investigación, se contó con el consentimiento tanto de la directora del centro como de los maestros que participaron en dicho estudio. Las dos pruebas de inteligencia fueron aplicadas en un salón de clases del centro educativo, en el cual se garantizaron las condiciones adecuadas para la obtención de resultados óptimos tales como ventilación, iluminación, mobiliario y un entorno libre de barreras de distracción.

Ambas pruebas tuvieron como tiempo promedio de respuesta 40 minutos, pese a haber sido aplicadas en diferentes sesiones. Sin embargo, la escala gráfica de evaluación del desempeño fue realizada por la directora del centro, debido al grado de conocimiento que posee como jefe inmediato del personal docente a su cargo.

### **8.11 Método de análisis de la información**

#### **❖ Método estadístico**

En el presente estudio se utilizó el método estadístico para realizar la prueba de las hipótesis de investigación, proceso que fue llevado a cabo mediante la prueba estadística Chi Cuadrada o utilizando como herramienta el programa Microsoft Excel.

Según Hernández, Sampieri (2008) Chi cuadrada es una prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas. La chi cuadrada parte del supuesto de “no relación entre variables” y consiste en una comparación entre la tabla de frecuencias observadas y la denominada tabla de frecuencias esperadas, la cual constituye la tabla que esperaríamos encontrar si las variables fueran estadísticamente independientes o no estuvieran relacionadas.

### **8.12 Marco institucional**

El Centro Cristiano Las Praderitas fue fundado el 24 de Octubre de año 2004, contando inicialmente con la modalidad de Preescolar. Este se encuentra ubicado del Portón principal del Mercado Mayoreo, 3 cuadras arriba, 6 andenes al Sur, en la primera etapa de la Urbanización Praderas del Doral. La matrícula de apertura fue de 38 niños y contó con 13 profesores, de los cuales la mayoría aún trabajan en el colegio. Con el paso del tiempo la demanda en la educación creció ya que éste es el único colegio ubicado en dicha urbanización por lo que fue necesario ampliar sus instalaciones e incorporar la modalidad de Primaria.

A pesar de ser una institución de educación privada, tiene dependencia del Ministerio de Educación, ya que se rige por los lineamientos de éste para prestar sus servicios a la comunidad, tomando en cuenta las particularidades del centro y las necesidades de aprendizaje de los niños.

Esta organización tiene como misión ofrecer servicios educativos de calidad a una población infantil de tres a doce años, en los que el niño sea formado integralmente y pueda completar la etapa de educación preescolar y primaria.

La visión de este centro es promover un proceso formativo integral y de calidad que sirva como base para su desarrollo permanente.

Actualmente el centro cuenta con una matrícula superior a los 100 niños; el personal que labora en este centro está constituido por 10 maestros, 7 asistentes, 1 psicóloga y 2 conserjes.

## IX. ANALISIS DE RESULTADOS

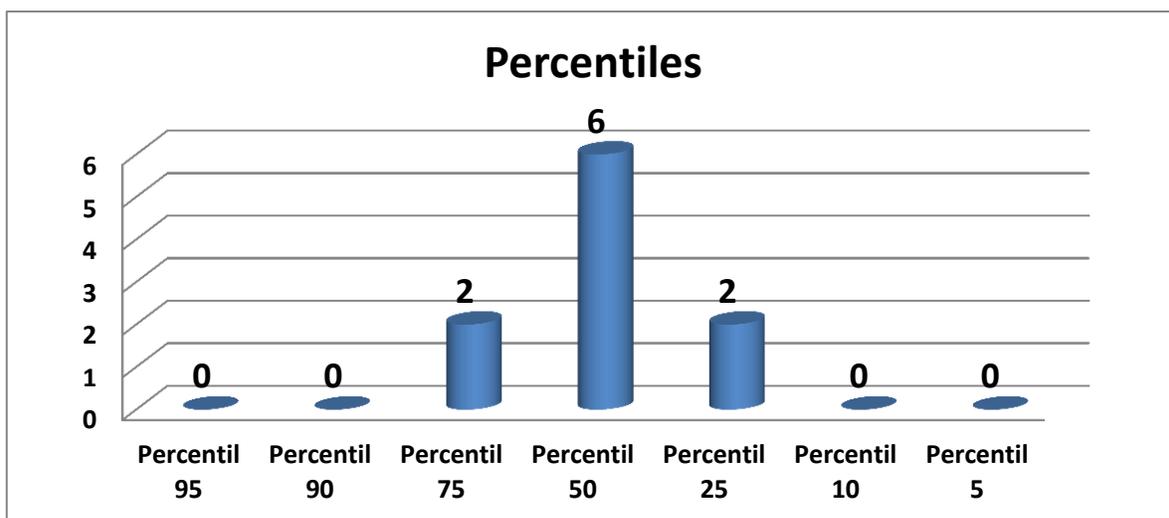
En el siguiente apartado se muestran los resultados obtenidos en la prueba de Matrices Progresivas de RAVEN (Coeficiente Intelectual) e Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey (Coeficiente Emocional) respectivamente. Estos datos fueron obtenidos con base al análisis colectivo de las puntuaciones recopiladas en el proceso de aplicación de los instrumentos..

### Coeficiente Intelectual

El análisis de este apartado está integrado por tres aspectos esenciales: *Percentiles*, *Rangos* y *Diagnóstico*, los cuales constituyen la representación gráfica de los niveles del coeficiente intelectual obtenidos por la muestra.

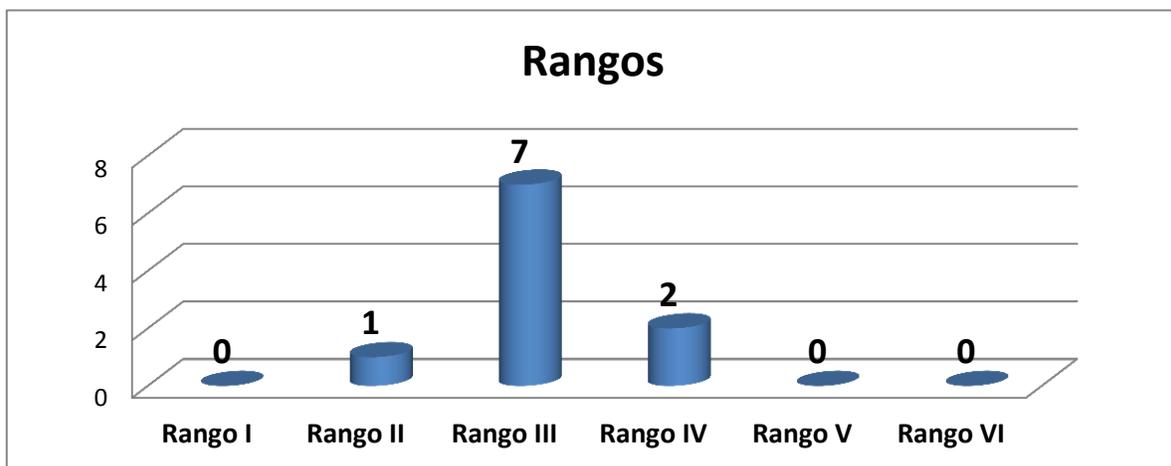
El mayor porcentaje de maestros se concentra en el percentil 50 (6 sujetos) los cuales representan el 60% de la muestra; mientras que el 20% (2 sujetos) se encuentran dentro del percentil 75, de igual manera el mismo porcentaje corresponde al percentil 25 (2 sujetos), tal como se puede apreciar en el siguiente gráfico:

Gráfico 1

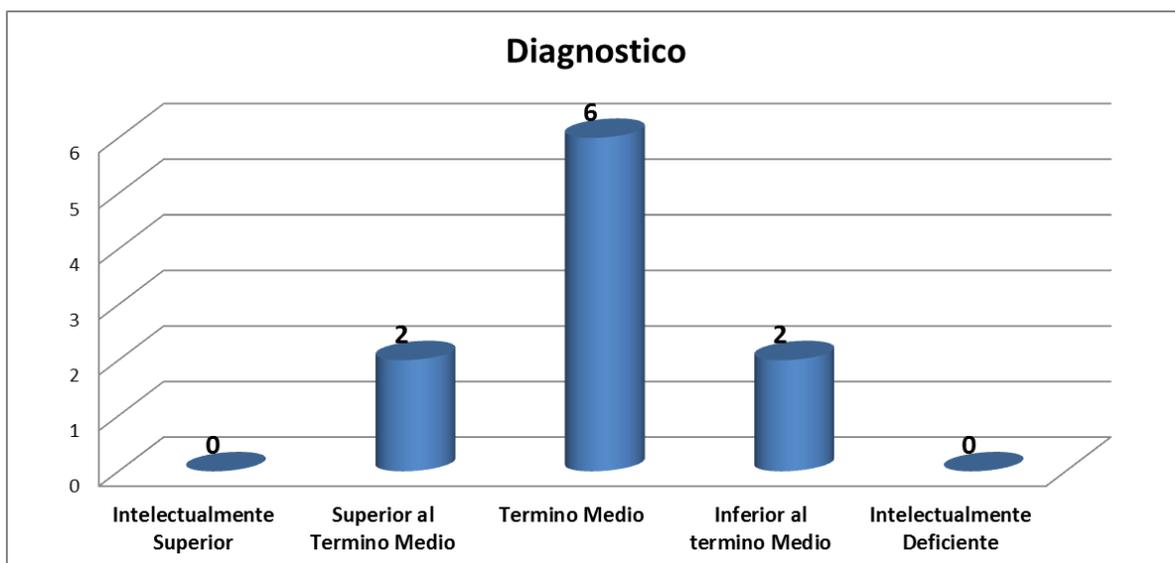


De igual manera, se puede apreciar en el gráfico 2 que la mayoría de las y los profesores se localizan en el rango III (7 sujetos), este corresponde al 70% de la muestra, por otra parte el rango IV (2 sujetos) constituye el 20%, en cambio el rango II representa 10% de la muestra (1 sujeto). El gráfico 3 muestra la incidencia de los sujetos de la muestra, en las categorías del diagnóstico según sus niveles de inteligencia.

**Gráfico 2.**



**Gráfico 3**

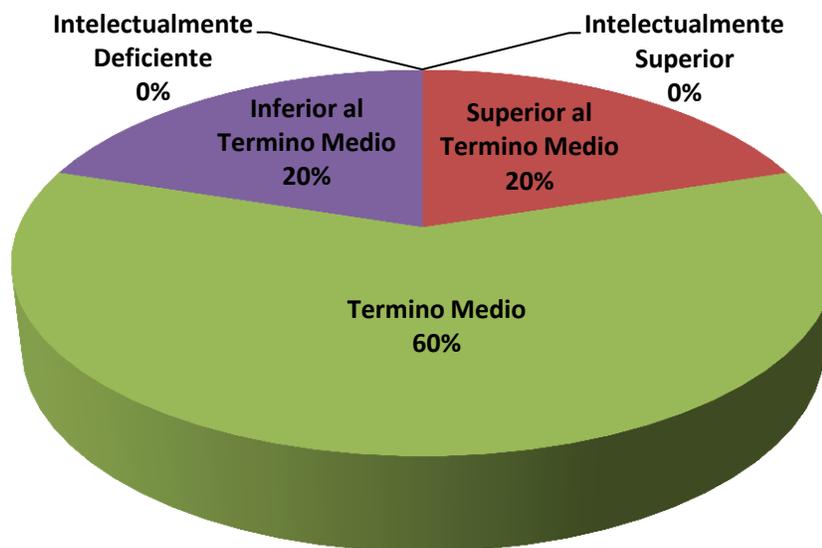


Con base a lo anteriormente mencionado, se puede apreciar la clara prevalencia de un CI equivalente al término medio en el 60% de la muestra (6 profesores). Esto refleja la habilidad intelectual promedio de los maestros así como las aptitudes que les permiten comprender lo esencial de una situación compleja y desarrollar soluciones eficaces aplicables a su profesión.

De igual manera, las puntuaciones inferiores indican que el 20% de los docentes poseen una habilidad intelectual relativamente baja, lo cual indica la dificultad la resolución de problemas de forma planificada y estratégica, en relación a las aptitudes promedio de la cohorte en estudio. En igual proporción, las puntuaciones superiores al término medio (20%), evidencian una habilidad intelectual sobresaliente en contraste con las aptitudes medias de la población, la que facilita la resolución de problemas con una alta capacidad de razonamiento abstracto.

Lo anteriormente descrito puede ser apreciado en el siguiente gráfico:

Gráfico 4

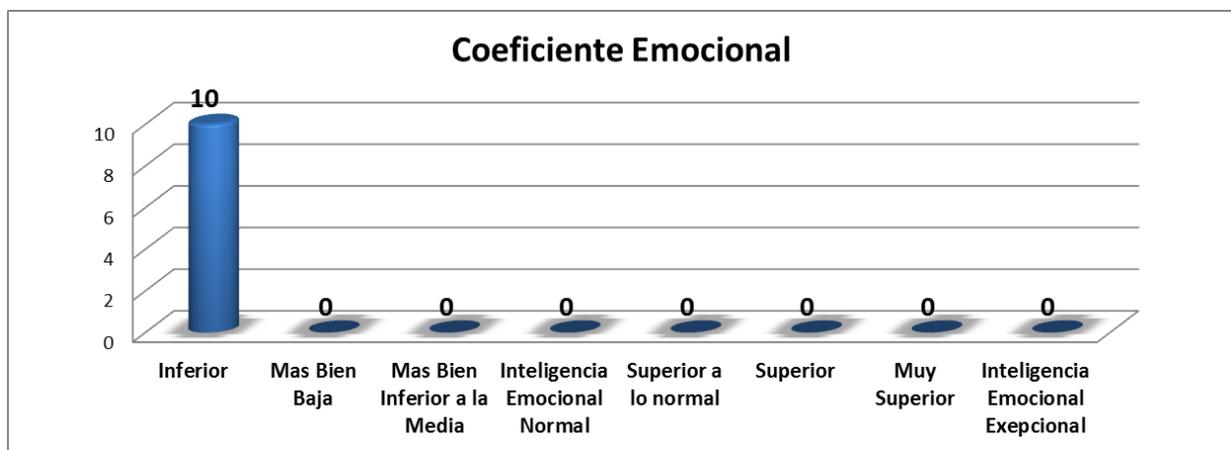


Luego de abordar los resultados obtenidos por la población de estudio respecto a los niveles de inteligencia obtenidos tras la evaluación psicométrica, se expone lo concerniente al coeficiente emocional.

### **Coeficiente Emocional**

El siguiente gráfico evidencia que el coeficiente emocional inferior es el que prevalece en los 10 profesores evaluados, los cuales constituyen el 100% de la muestra en estudio.

**Gráfico 5**



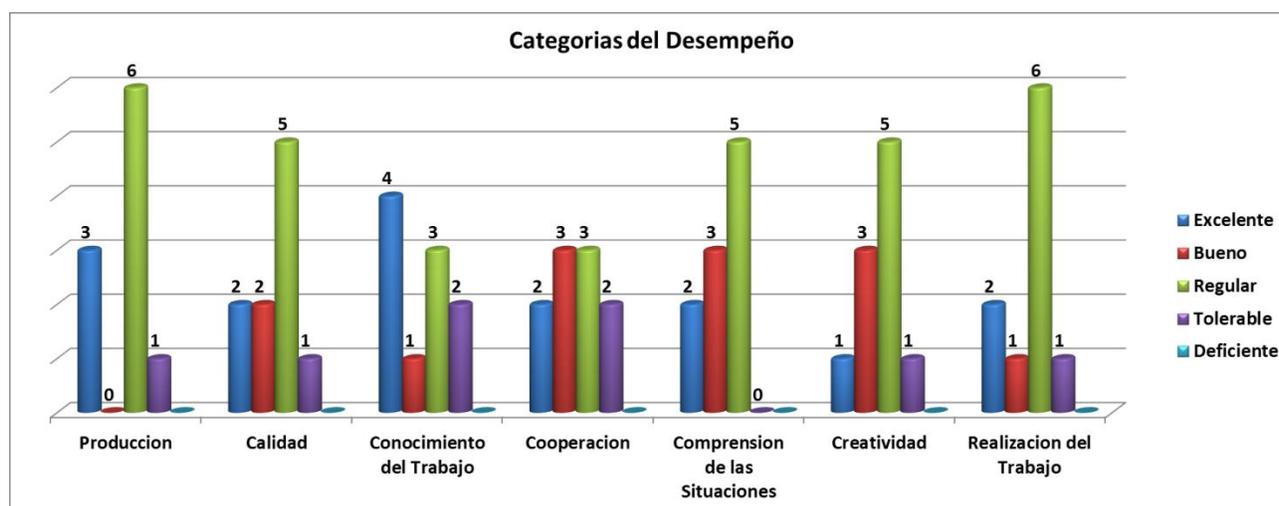
Con referencia a lo anterior y apoyándose en lo citado por Goleman (1995), se puede inferir que las y los docentes presentan ciertas deficiencias en la identificación, control y adecuación de sus propias emociones, según el contexto. De igual forma, puede haber dificultad en la capacidad de reconocer las emociones ajenas, lo cual puede repercutir en las relaciones interpersonales, tanto dentro como fuera del entorno laboral. De igual forma la capacidad de automotivación se ve limitada, lo cual repercute en la creatividad y atención dirigidas al cumplimiento de metas, particularmente en el contexto laboral.

Posterior al análisis de los datos obtenidos en las puntuaciones correspondientes al coeficiente emocional, seguidamente se muestran los resultados de la evaluación del desempeño laboral.

## Desempeño Laboral

El siguiente gráfico representa cuantitativamente la tercera variable de estudio, en este se muestran los niveles de desempeño laboral por categorías las cuales fueron evaluadas por la Directora del centro, como jefe inmediato de los docentes.

**Gráfico 6**



En la categoría **Producción**, se puede apreciar que 6 docentes puntuaron un desempeño regular equivalente al 60 % de la muestra, seguido de 3 maestros quienes obtuvieron un desempeño excelente (30%) y 1 profesor quien presentó un desempeño deficiente (10%). Con base a lo antes mencionado la puntuación de mayor incidencia refleja que los maestros no interpretan adecuadamente los resultados de las evaluaciones sistemáticas del conocimiento, lo que les permitiría planificar la instrucción para obtener resultados óptimos, tal como el aprendizaje significativo de los estudiantes

De igual manera la categoría **Calidad** muestra 5 profesores quienes obtuvieron un desempeño regular, esto equivalente al 50% de la muestra, seguido de 2 docentes quienes presentaron un desempeño bueno e igualmente otros 2 maestros que se distinguieron por un desempeño excelente (20% por cada categoría respectiva), dejando así 1 maestro con un desempeño tolerable (10%) .Con respecto a lo anterior, se puede inferir que las estrategias educativas que los maestros emplean para cubrir las necesidades individuales de aprendizaje no superan las expectativas planteadas por el centro.

Asimismo la categoría **Conocimiento del Trabajo** reveló que 4 maestros manifestaron un desempeño laboral excelente, este corresponde al 40% de la población, seguido de 3 docentes quienes obtuvieron un desempeño regular (30%), luego 2 educadores con un desempeño tolerable (20%) y finalmente 1 profesor con un buen desempeño (10%). En relación a lo anterior, se puede apreciar que el profesorado cuenta con los conocimientos teóricos, que facilitan la preparación profesional y experiencia adecuada para desempeñar las funciones propias de su puesto

Por otra parte la categoría **Cooperación** fue la más equitativa al evidenciar 3 docentes con un desempeño bueno (30%) y 3 maestros con desempeño regular respectivamente (30%), seguido de 2 profesores con desempeño excelente (20%) y otros 2 con desempeño tolerable (20%).En la línea de las consideraciones anteriores, se puede deducir que existe un nivel aceptable de colaboración y apoyo entre los miembros del personal docente, lo que fortalece las relaciones interpersonales y fomenta un buen clima laboral en el centro

La quinta categoría, **Comprensión de las Situaciones**, evidenció que 5 educadores poseen un desempeño regular, lo cual corresponde el 50% de la muestra, mientras que 3 profesores presentan un desempeño laboral bueno (30%), y 2 maestros (20%) muestran un desempeño laboral excelente.

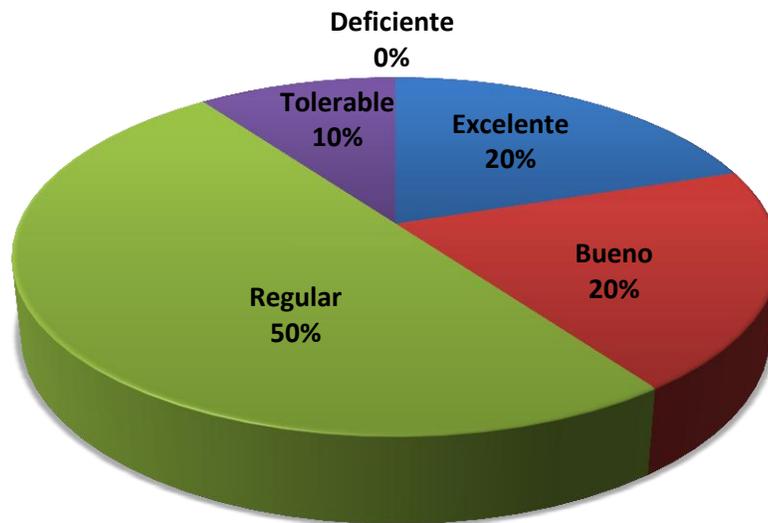
En referencia a lo expuesto anteriormente se puede inducir que los docentes poseen la capacidad de identificar problemas y situaciones que dificulten sus labores cotidianas, sin embargo estos no proponen de forma proactiva soluciones alternativas ante tales condiciones.

La siguiente categoría, **Creatividad**, revela que 5 docentes tienen un desempeño regular (50%), en contraste con 3 maestros con un buen desempeño (30%), 1 profesor con un desempeño tolerable y el último se destaca por un rendimiento excelente, respectivamente. Esto significa que pese a que la institución permite flexibilidad en la metodología, estos no implementan estrategias de enseñanza novedosas que faciliten el aprendizaje sino más bien son metódicos y se rigen principalmente por los lineamientos pre establecidos por el centro.

En la séptima categoría, **Realización del trabajo**, se puede apreciar una clara prevalencia del desempeño regular en 6 docentes, lo que corresponde el 60% de la muestra, seguido de 2 profesores con desempeño excelente (20%), un maestro con desempeño tolerable (10%) y un profesor con un buen rendimiento (10%). En relación a lo mencionado anteriormente, los profesores realizan sus funciones de acuerdo a estándares preestablecidos, lo cual se refiere al desempeño de la tarea, sin embargo no cumplen a cabalidad un desempeño contextual, lo que comprende “las conductas extras que facilitan la vida del supervisor y de sus compañeros de trabajo en el cumplimiento de las metas de la organización”. (Borman y Motowidlo, 1993).

Dadas las condiciones que anteceden, resulta oportuno presentar los resultados globales en cuanto desempeño laboral de los docentes, lo cual se muestra en la siguiente gráfica.

**Gráfico 8**



La gráfica anterior muestra, a nivel general, los resultados de la evaluación del desempeño laboral de los maestros, en la cual se puede apreciar que el 50% de los docentes refleja un desempeño regular, lo cual indica un rendimiento adecuado y que cumple con lo requerido para ejercer profesionalmente el rol docente, sin embargo es susceptible de mejora. Por otra parte, el 20 % de los profesores evidencia un buen desempeño, lo que comprende el cumplimiento de los requerimientos indicados en la descripción del trabajo, el deseo de aprender y aplicar nuevas habilidades, la exhibición de conductas que tienen un impacto positivo en los estudiantes y en el entorno educativo

De igual forma, el 20 % de los docentes refleja un desempeño laboral excelente, lo que indica el compromiso continuo a un alto nivel de crecimiento profesional , personal, la aplicación de habilidades, el mantenimiento de logros y comportamientos que consistentemente superan los estándares establecidos, lo que contribuye al desarrollo de otros para el bienestar de la escuela.

En contraste con lo anteriormente planteado, el 10 % del cuerpo docente presenta un desempeño laboral tolerable, lo que evidencia un rendimiento que con frecuencia no está acorde a los estándares establecidos o se desempeña de una manera poco satisfactoria en relación a la misión de la escuela y sus objetivos

### Contraste de hipótesis

Para determinar si existe relación entre las variables desempeño laboral con coeficiente intelectual y coeficiente emocional se empleó la prueba estadística *Chi* cuadrada ó , la cual toma como punto de partida las puntuaciones obtenidas por categorías de cada instrumento y agrupándolas en pares. Cabe mencionar que las categorías tanto de coeficiente intelectual como de coeficiente emocional fueron adaptadas a las del desempeño laboral para permitir el análisis correspondiente según lo demanda el método utilizado.

La siguiente tabla muestra la frecuencia observada ( $O_i$ ) en las variables desempeño laboral y coeficiente intelectual:

Frecuencia Observada	Desempeño Laboral	Coeficiente Intelectual	TOTAL
Excelente	2	0	2
Bueno	2	2	4
Regular	5	6	11
Tolerable	1	2	3
Deficiente	0	0	0
Total	10	10	20
<b>Promedio</b>	0.5	0.5	1

De igual manera se agruparon las puntuaciones de desempeño laboral y coeficiente emocional como se aprecia en la siguiente tabla

Frecuencia Observada	Desempeño Laboral	Coeficiente Emocional	TOTAL
Excelente	2	0	2
Bueno	2	0	2
Regular	5	0	5
Tolerable	1	0	1
Deficiente	0	10	10
Total	10	10	20
Promedio	0.5	0.5	1

Luego de haber agrupado los datos correspondientes a las puntuaciones obtenidas, se realizó el cálculo de la frecuencia esperada para ambas tablas a través de la siguiente formula:

$$e_i = \frac{\text{Total fila} \times \text{Total columna}}{\Sigma \text{Fila}}$$

La siguiente tabla muestra la frecuencia esperada en las variables desempeño laboral y coeficiente intelectual

Frecuencia Esperada	Desempeño Laboral	Coeficiente Intelectual	TOTAL
Excelente	1	1	2
Bueno	2	2	4
Regular	5.5	5.5	11
Tolerable	1.5	1.5	3
Deficiente	0	0	0
Total	10	10	20
<b>Promedio</b>	1	1	2

De igual manera se calculó la frecuencia esperada de desempeño laboral y coeficiente emocional como se aprecia en la siguiente tabla:

Frecuencia Esperada	Desempeño Laboral	Coeficiente Emocional	TOTAL
Excelente	1	1	2
Bueno	1	1	2
Regular	2.5	2.5	5
Tolerable	0.5	0.5	1
Deficiente	5	5	10
Total	10	10	20
<b>Promedio</b>	1	1	2

Posterior al cálculo de la frecuencia esperada se procedió a realizar el cálculo del valor de Chi cuadrada tomando como referencia la siguiente formula:

$$\chi^2 = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

La siguiente tabla muestra los valores de obtenidos por cada categoría en las variables desempeño laboral y coeficiente emocional

Calculo de $\chi^2$	Desempeño Laboral	Coeficiente Intelectual
Excelente	1	1
Bueno	0	0
Regular	0.045454545	0.045454545
Tolerable	0.166666667	0.166666667
Deficiente	0	0
<b>Total</b>	1.212121212	1.212121212

De igual forma se calcularon los valores de Chi Cuadrada para coeficiente emocional tal como se muestra a continuación:

Calculo de $X^2$	Desempeño Laboral	Coeficiente Emocional
Excelente	1	1
Bueno	1	1
Regular	2.5	2.5
Tolerable	0.5	0.5
Deficiente	5	5
Total	10	10

Con referencia a lo anteriormente expuesto, a fin de obtener el valor final de Chi Cuadrada se sumaron los totales de las columnas por cada tabla los cuales se presentan a continuación a fin de realizar el contraste de hipótesis estadísticas.

H1: Existe relación entre los niveles de Coeficiente Intelectual y el Desempeño Laboral de los maestros del Centro Cristiano Las Praderitas.

HO: No existe relación entre los niveles de Coeficiente Intelectual y el Desempeño Laboral de los maestros del Centro Cristiano Las Praderitas

H2: Existe relación entre los niveles de Coeficiente Emocional y el Desempeño Laboral de los maestros del Centro Cristiano Las Praderitas.

HO: No existe relación entre los niveles de Coeficiente Emocional y el Desempeño Laboral de los maestros del Centro Cristiano Las Praderitas

Variable 1	Variable 2	Chi Cuadrada	Grados de Libertad	Nivel de confianza	Valor Critico de Chi Cuadrada	Hi	H0
Desempeño Laboral	CI	2.424242424	4	0.05	9.488	Se acepta	Se rechaza
Desempeño Laboral	CE	20	4	0.05	9.488	Se rechaza	Se acepta

Según los resultados obtenidos, con un nivel de confianza de 0.05, 4 grados de libertad y un valor crítico de 9.488, resultando este mayor al valor obtenido en Chi Cuadrada equivalente a 2.424242 se rechaza la hipótesis nula, lo cual indica que existe relación entre el desempeño laboral y el coeficiente intelectual de los maestros del Centro Cristiano Las Praderitas

En contraste a lo expuesto anteriormente, con un nivel de confianza de 0.05, 4 grados de libertad y un valor crítico de 9.488, resultando este menor al valor obtenido en Chi Cuadrada equivalente a 20 se acepta la hipótesis nula, lo cual indica que no existe relación entre el desempeño laboral y el coeficiente emocional de los maestros del Centro Cristiano Las Praderitas

Con base a lo anteriormente expuesto se pudo comprobar, mediante el método estadístico, lo evidenciado en las gráficas anteriores, en referencia a la relación entre las puntuaciones de desempeño laboral y coeficiente intelectual y la falta de relación entre desempeño laboral y coeficiente emocional en los docentes del Centro Cristiano Las Praderitas.

## **X. CONCLUSIONES**

- El nivel de Coeficiente Intelectual predominante en la muestra de estudio es en término medio, seguido de los niveles superior e inferior al término medio. En cuanto a Coeficiente Emocional el nivel obtenido por los docentes corresponde a la categoría inferior.
- Los maestros reflejan una habilidad intelectual promedio y aptitudes que les permiten comprender lo esencial de una situación y desarrollar soluciones eficaces aplicables a su labor como docente.
- En área emocional, el personal educativo muestra dificultad en reconocer las emociones propias y ajenas, lo cual influye en las relaciones interpersonales tanto dentro como fuera del entorno laboral, de acuerdo a lo planteado por Goleman (1998). De igual forma presentan limitantes en la automotivación que incide tanto en la creatividad como en la atención dirigidas al cumplimiento de metas.
- A nivel general los docentes cumplen con las expectativas establecidas por el Centro educativo en relación al desempeño de sus funciones, puesto que la mitad de los profesores poseen un desempeño laboral regular, mientras que el otro 50% presentan un rendimiento excelente, bueno y tolerable, siendo esta última la categoría minoritaria en la evaluación (1 persona).
- Existe relación entre el Coeficiente Intelectual y el Desempeño Laboral de los maestros del Centro Cristiano las Praderitas, lo cual sustenta lo planteado por Motowidlo, Borman y Smitch (1997) quienes refieren que la capacidad cognoscitiva se vuelve particularmente importante en la realización de las tareas técnicamente complejas y para las que requieren resolución de problemas y razonamiento en el contexto laboral.

- No se demostró relación entre el Coeficiente Emocional y el desempeño laboral del colectivo docente del Centro, esto se refleja en el desempeño laboral presentado por la muestra, el cual cumple con los estándares establecidos por la institución, pese a que las competencias emocionales en el área intrapersonal e interpersonal no se encuentran plenamente desarrollada. Esto contrasta con lo planteado por Goleman (1998) quien afirma que el desarrollo de las competencias emocionales, definidas como la capacidad de aprendizaje basada en la inteligencia emocional, es proporcional al desempeño mostrado en el trabajo.

## **RECOMENDACIONES**

### **Centro Cristiano Las Praderitas**

- Implementar talleres con el tema de identificación y manejo de las emociones, para fomentar el desarrollo de aquellas áreas en las que los docentes presenten dificultades y contribuir de esta forma a su crecimiento personal y profesional.
  
- Dar continuidad a las evaluaciones del desempeño laboral, con el fin de identificar las áreas de oportunidades en las que los docentes pueden mejorar y brindar retroalimentación para su desarrollo profesional.

## **BIBLIOGRAFIA**

Avala, C. T. 1984. Psicología Clínico- Laboral).

Álvarez J L. Gayou. J. (1996). Sexualidad en la pareja. México. Editorial El Manual Moderno, pp23:2

Castelló Tarrida, A. (2001). *Inteligencia, una integracion multidisciplinaria*. Barcelona: Masson S.A.

Furnham, A. (2006). *Psicología Organizacional: El comportamiento del individuo en las organizaciones*. Mexico: Alphaomega Grupo Editorial.

Goleman D. (1995). *Inteligencia Emocional*. New York: Editorial Kairós.

Hernández, S. (2010). *Metodología de las Investigación 5ta Edición*. México: McGraw-Hill.

Landy, F. J., & Conte, J. M. (2005). *Psicología Industrial: Introduccion a la Psicología Industrial y Organizacional*. México: Mc Graw Hill.

Mayer, J. &Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence?*New York: Basic Books.

Salovey, P &Sluyter, D (1997). *Emotional development and emotional intelligence: Educational Implications*: New York: Basic Books.

Segal, J. (2005). *Su Inteligencia Emocional*. México: Editorial Mondadori.

Siegel, L. (1975). *Psicologia Industrial*. México: Editorial Continental.

Weschler, D. (1973). *La medida de la inteligencia del adulto* . Buenos Aires: Ediciones Huascar.

Zepeda, F. (1999). *Psicologia Organizacional*. Mexico: Addison Wesley Longman.

**Anexos**

# Protocolo de Prueba de Raven

Centro de estudio o de trabajo \_\_\_\_\_

Dirección \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

1er. Apellido \_\_\_\_\_

2do. Apellido \_\_\_\_\_

Nombre \_\_\_\_\_

Fecha de Nac.: \_\_\_\_\_

ESTUDIOS Haga un círculo en el último año terminado.

Edad \_\_\_\_\_ años \_\_\_\_\_ meses. Sexo \_\_\_\_\_

Primaria

Secundaria

Hora de inic.: \_\_\_\_\_ Duración: \_\_\_\_\_

1 2 3 4 5 6 7 8

Especial

Hora de fin.: \_\_\_\_\_

Universitaria

Clase \_\_\_\_\_

Facultad \_\_\_\_\_

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5 6 7

A			B			C			D			E		
1			1			1			1			1		
2			2			2			2			2		
3			3			3			3			3		
4			4			4			4			4		
5			5			5			5			5		
6			6			6			6			6		
7			7			7			7			7		
8			8			8			8			8		
9			9			9			9			9		
10			10			10			10			10		
11			11			11			11			11		
12			12			12			12			12		
PUNT. PARC.			PUNT. PARC.			PUNT. PARC.			PUNT. PARC.			PUNT. PARC.		

<p style="text-align: center;"><b>ACTITUD DEL SUJETO</b></p> <p style="text-align: center;">FORMA DE TRABAJO</p> <p style="text-align: center;">REFLEXIVA - INTUITIVA</p> <p style="text-align: center;">RAPIDA - LENTA</p> <p style="text-align: center;">INTELIGENTE - TORPE</p> <p style="text-align: center;">CONCENTRADA - DISTRAIDA</p> <p style="text-align: center;">DISPOSICION</p> <p style="text-align: center;">DISPUESTA - FATIGADA</p> <p style="text-align: center;">INTERESADA - DESINTERESADA</p> <p style="text-align: center;">TRANQUILA - INTRANQUILA</p> <p style="text-align: center;">SEGURA - VACILANTE</p> <p style="text-align: center;">PERSEVERANCIA</p> <p style="text-align: center;">UNIFORME - IRREGULAR</p>	<p style="text-align: center;"><b>DIAGNOSTICO</b></p> <hr/> <p>EDAD CRON. _____ PUNTAJE _____</p> <hr/> <p>T/MINUTOS _____ PORCENT. _____</p> <hr/> <p>DISCRP. _____ RANGO _____</p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>DIAGNOSTICO</b></p> <hr/> <p style="text-align: center;">EXAMINADOR _____</p>
--	--

## TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Este cuestionario tiene 40 preguntas rápidas. Para las que tienen incisos a) b) o c) encierre la respuesta que más le aplica. Para las otras, encierre una sola respuesta conforme la siguiente escala de 1 a 4 puntos.

1: Totalmente en desacuerdo

2: En desacuerdo

3: De acuerdo

4: Totalmente de acuerdo

Para la eficacia de sus resultados, le invitamos a contestar de una manera espontánea y sincera.

**Importante:** no conteste en función de lo que estima ser “la respuesta correcta” sino en función de lo que estima ser USTED MISMO en la vida real! **Encierre en un círculo su respuesta.**

1/ A veces prefiero cambiar de dirección cuando estoy enfrentando grandes dificultades

1      2      3      4

2/ Cuando alguien quiere hablarme:

le escucho atentamente, aunque tarde en abordar los hechos

le animo, si es posible a ir directo al tema

3/ En el trabajo o en el hogar, hay mejores cosas que hacer que atender las pequeñas inconformidades de cada uno

1      2      3      4

4/ A veces me siento tensa sin razón aparente

1      2      3      4

5/ Cuando tengo que expresarme en público:

- a) tengo tendencia a asustarme
- b) esto tiene tendencia a estimularme
- c) no me afecta demasiado

6/ Dicen de mi que soy muy paciente

1      2      3      4

7/ Me entusiasmo fácilmente ante cualquier cosa

1      2      3      4

8/ Uno de sus familiares o vecinos parece tener preocupaciones:

- a) le pregunto lo que le molesta con el fin de ofrecerle mis servicios
- b) le hago saber que estoy en disposición para escucharle si lo desea
- c) mientras no venga hacia mi prefiero no implicarme en ello

9/ Pienso que mis cualidades son superiores a las de otros

1      2      3      4

10/ Cuando dos personas cercanas empiezan a alzar su tono de voz en una conversación:

- a) prefiero mantenerme a distancia de dicha discusión
- b) inmediatamente intento tranquilizarlos
- c) intento tranquilizar el ambiente con una broma

11/ Tengo dificultades en decir que no

1      2      3      4

12/ En una reunión social cuando una persona se permite criticar deslealmente a otra ausente usted:

- a) piensa que, a pesar de todo es mejor dejar que cada uno se exprese
- b) lo llama en privado con el fin de decirle que no tolera esta actitud indigna
- c) le remarca delante del grupo que el hecho de criticar a una persona en su ausencia no le parece correcto.

13/ A veces, me siento nostálgico sin saber por qué

1      2      3      4

14/ Cuando ha obtenido algo que se ha propuesto:

- a) Su radiante sonrisa desvela un sentimiento de victoria
- b) Evita manifestar signos de satisfacción
- c) En un tono caluroso agradece a la persona que le apoyó en este logro.

15/ Los fracasos que puedo vivir tienen generalmente poco impacto sobre mi moral

1      2      3      4

16/ Es responsable de búsqueda de clientes en una compañía de seguros. Tras una mañana de llamadas, ningún cliente desea citarse, usted piensa:

- a) quizás no estoy verdaderamente hecha para este trabajo
- b) voy a probar abordar los clientes de otra manera
- c) hoy no es mi día

17/ Los diversos problemas de los demás no me afectan en exceso

1      2      3      4

18/ Soy muy recatado en lo que concierne a la expresión de mis sentimientos

1      2      3      4

19/ Cuando tengo que trabajar en un grupo:

a) prefiero no destacar en el equipo con el fin de conservar una cierta seguridad

b) busco conducir el grupo aunque esté expuesto a las críticas de los demás

20/ A veces tengo tendencia a aumentar el tono de voz para hacerme entender

1      2      3      4

21/ Cuando la tensión sube entre una persona y yo, no me doy cuenta enseguida de lo que siento

1      2      3      4

22/ Soy muy hábil para conciliar personas que no consiguen entenderse

1      2      3      4

23/ Cuando las relaciones son tensas entre una persona y yo:

a) a veces tengo tendencias a enojarme

b) raramente manifiesto mis emociones de manera extrema

24/ Cuando una tarea no me gusta, tengo tendencia a ver los aspectos negativos de las cosas.

1      2      3      4

25/ A veces dudo de mis capacidades

1      2      3      4

26/ En mis ocupaciones, tengo más bien tendencia a:

- a) asignarme objetivos muy elevados que sobrepasan lo que esperan de mí
- b) limitarme de momento a hacer lo que es necesario, en vez de arriesgar a hacerlo mal

27/ Cuando tengo sentimientos hacia una persona, se lo digo

1      2      3      4

28/ Me dicen que soy susceptible

1      2      3      4

29/ Comunico mi desacuerdo con una sonrisa y nunca mostrando agresividad

1      2      3      4

30/ Cuando siente cólera o exasperación:

- a) la expreso lo más rápidamente posible con el fin de que no se acumule
- b) la reprimo con el fin de no dejarla explotar brutalmente
- c) la expreso cuidando de no molestar a las personas que me rodean

31/ Cuando siento una emoción, siempre sé cual es la causa

1      2      3      4

32/ Estoy siempre preparada para defender mis opiniones en público, sin importar las consecuencias

1      2      3      4

33/ A menudo estoy feliz sin saber porqué

1      2      3      4

34/ Cuando se trata de presentar un producto o una idea a un grupo de personas, prefiero usar palabras:

- a) matizadas y neutras con el fin de ser lo más creíble posible
- b) un poco más fuertes, incluso exageradas, con el fin de transmitir mejor el mensaje

35/ Me cuesta simpatizar con un individuo que tiene puntos de vista opuestos a los míos

1      2      3      4

36/ Cuando tengo que esperar haciendo fila, tengo tendencia a impacientarme rápidamente

1      2      3      4

37/ Siempre consigo imponerme en un grupo

1      2      3      4

38/ Cuando hay un desacuerdo:

- a) a veces pienso que hay que arbitrar para tomar las decisiones
- b) hay que hacer todo lo posible para alcanzar un compromiso

39/ Me concentro y escucho con atención cuando alguien me cuenta algo que le sucede

1      2      3      4

40/ Está una reunión social con un grupo de amigos o conocidos, uno de ellos está al margen del grupo:

- a) lo invita a integrarse en el grupo
- b) lo deja tranquilo, piensa que tiene sus motivos para mantenerse fuera del grupo
- c) bromea con él con el fin de relajar el ambiente

## Escala Grafica de Evaluación del Desempeño

Nombre del Trabajador \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Puesto \_\_\_\_\_

**Desempeño en la función:** *Considere exclusivamente el desempeño actual del trabajador en su función y marque con una x el enunciado que mejor describa al evaluado.*

Factores	Excelente	Bueno	Regular	Tolerable	Malo
<b>Producción</b> (cantidad de trabajo realizado)	<input type="checkbox"/> Siempre supera los parámetros	<input type="checkbox"/> A veces supera los parámetros	<input type="checkbox"/> Satisface los parámetros	<input type="checkbox"/> A veces debajo de los parámetros	<input type="checkbox"/> Siempre debajo de los parámetros
<b>Calidad</b> (esmero en el trabajo)	<input type="checkbox"/> Trabajo de calidad excepcional	<input type="checkbox"/> Trabajo de calidad superior	<input type="checkbox"/> Calidad satisfactoria	<input type="checkbox"/> Calidad Insatisfactoria	<input type="checkbox"/> Trabajo de pésima calidad
<b>Conocimiento del trabajo</b> (pericia en el trabajo)	<input type="checkbox"/> Conoce todo el trabajo	<input type="checkbox"/> Conoce más de lo necesario	<input type="checkbox"/> Conoce lo suficiente	<input type="checkbox"/> Conoce parte del trabajo	<input type="checkbox"/> Conoce poco el trabajo
<b>Cooperación</b> (relaciones interpersonales)	<input type="checkbox"/> Excelente espíritu de colaboración	<input type="checkbox"/> Buen espíritu de colaboración	<input type="checkbox"/> Colabora normalmente	<input type="checkbox"/> Colabora poco	<input type="checkbox"/> No colabora
<b>Comprensión de las situaciones</b> (capacidad para resolver problemas)	<input type="checkbox"/> Excelente capacidad intuitiva	<input type="checkbox"/> Buena capacidad intuitiva	<input type="checkbox"/> Satisfactoria capacidad intuitiva	<input type="checkbox"/> Poca capacidad intuitiva	<input type="checkbox"/> Ninguna capacidad intuitiva
<b>Creatividad</b> (capacidad para innovar)	<input type="checkbox"/> Siempre tiene excelentes ideas	<input type="checkbox"/> Casi siempre tiene excelentes ideas	<input type="checkbox"/> Algunas veces presenta ideas	<input type="checkbox"/> Rara vez presenta ideas	<input type="checkbox"/> Nunca presenta ideas
<b>Realización</b> (Capacidad para hacer)	<input type="checkbox"/> Excelente capacidad de realizar asignaciones	<input type="checkbox"/> Buena capacidad de realizar asignaciones	<input type="checkbox"/> Razonable capacidad de realizar asignaciones	<input type="checkbox"/> Dificultad para realizar asignaciones	<input type="checkbox"/> Incapaz de realizar asignaciones

## FICHAS TECNICAS

### *Ficha Técnica I*

- **Nombre de la Prueba:** Test de Matrices Progresivas de RAVEN
- **Autor:** J. C RAVEN
- **Objetivo:** Medir inteligencia, capacidad intelectual, habilidad mental general. Por medio de la comparación de formas y razonamiento por analogías.
- **Utilidad:** Área clínica, educativa y laboral.
- **Alcance:** Adolescentes y adultos
- **Por su forma de aplicación:** Autoadministrado, de administración individual o colectiva.
- **Por su forma de respuesta:** No verbal.
- **Tiempo:** Entre 30 – 60 minutos.
- **Materiales:** Hoja de respuesta, lapicero, cuadernillo, manual y plantilla de corrección.

## ***Ficha Técnica II***

- ***Nombre de la Prueba:*** Test de inteligencia emocional de Mayer y Salovey.
- ***Autores:*** John Mayer y Peter Salovey.
- ***Objetivo:*** Medir inteligencia emocional.
- ***Utilidad:*** Área clínica, educativa y laboral.
- ***Alcance:*** Educación media, superior y nivel profesional.
- ***Por su forma de aplicación:*** Autoadministrado, de administración individual o colectiva.
- ***Por su forma de respuesta:*** No verbal.
- ***Tiempo:*** Sin límite de tiempo.
- ***Materiales:*** Lápiz de grafito, lapicero, borrador, manual de aplicación, hoja de respuesta, plantillas de corrección y hojas de perfil.

### ***Ficha Técnica III***

- ***Nombre de la prueba:*** Escala Gráfica de Evaluación del Desempeño.
- ***Autores:*** Idalberto Chiavenato.
- ***Objetivo:*** Evaluar el desempeño de las personas por medio de factores con previa definición y graduación.
- ***Utilidad:*** Área laboral.
- ***Alcance:*** Educación media, superior y nivel profesional
- ***Tiempo:*** Sin límite de tiempo.
- ***Por su forma de aplicación:*** de administración individual
- ***Por su forma de respuesta:*** No verbal.
- ***Materiales:*** Hoja de respuesta, lápiz, borrador.

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Concepto	Sub-variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Instrumento
<b>Coeficiente Emocional</b>	Es la representación numérica que refleja el reconocimiento de las emociones propias y ajenas, así como la capacidad de expresarlos de una forma controlada.	<b>CE Inferior</b>	Es la dificultad significativa en la identificación de las emociones propias y ajenas, así como ciertas deficiencias en el control y adecuación de las emociones según el contexto	Puntuación muy baja obtenida en el test.	Entre 60-74	Test de Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey
		<b>CE Más bien baja</b>	Es la dificultad en la percepción de las diferencias existentes entre las emociones, el control de los impulsos, el manejo de situaciones estresantes y falta de confianza en sí mismo	Puntuación baja obtenida en el test	Entre 75-85	
		<b>CE Más bien inferior a la media</b>	Es la baja capacidad en la percepción de las diferencias existentes entre las emociones, el control de los impulsos, y el manejo de situaciones estresantes.	Puntuación ligeramente o relativamente baja obtenida en el test.	Entre 86-94	

<b>IVariable</b>	<b>Concepto</b>	<b>Sub-variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumento</b>
<b>Coeficiente Emocional</b>	Es la representación numérica que refleja el reconocimiento de las emociones propias y ajenas, así como la capacidad de expresarlos de una forma controlada	<b>CE Normal,</b>	Es la capacidad emocional ajustada al promedio la cual permite la percepción de las diferencias existentes entre las emociones y el control de los impulsos.	Puntuación promedio obtenida en el test	Entre 95-105	Test de Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey
		<b>CE Superior a lo normal</b>	Es la capacidad emocional relativamente superior a la media, que permite la identificación y expresión de las emociones de una forma controlada, así como el manejo de situaciones estresantes de forma adecuada.	Puntuación ligeramente o relativamente alta.	Entre 106-114	
		<b>CE Superior</b>	Es la capacidad superior de identificar, expresar y controlar las diferentes emociones e impulsos, lo que facilita el manejo de situaciones estresantes,	Puntuación alta obtenida en el test	Entre 115- 125	

Variable	Concepto	Sub-variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Instrumento
<b>Coeficiente Emocional</b>	Es la representación numérica que refleja el reconocimiento de las emociones propias y ajenas, así como la capacidad de expresarlos de una forma controlada	<b>CE Muy superior</b>	Es la facilidad en el dominio de las diferentes emociones, control de los impulsos, y manejo de situaciones estresantes o inhabituales, con optimismo y con alta confianza en los recursos personales	Puntuación muy alta obtenida en el test.	Entre 126-140	Test de Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey
		<b>CE Excepcional</b>	Es la aptitud sobresaliente en la identificación y expresión de las diferentes emociones e impulsos, de una manera sutil y a la vez controlada así como el manejo de situaciones estresantes o inhabituales, con optimismo y con alta confianza en los recursos personales	Puntuación sobresaliente obtenida en el test	140 en adelante.	

Variable	Concepto	Sub-variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Instrumento
<b>Coeficiente Intelectual</b>	Es una medida que presumiblemente define la relativa brillantez o posibilidades intelectuales más o menos permanentes en un individuo	<b>Intelectualmente superior</b>	Habilidad intelectual significativamente elevada en contraste con las aptitudes medias de la población que caracteriza al individuo por su brillantez y su alto nivel de razonamiento abstracto	Puntuación muy alta obtenida en el test	Iguala o sobrepasa el percentil 95.	Test de Matrices Progresivas de RAVEN
		<b>Superior al término medio</b>	Habilidad intelectual sobresaliente en contraste con las aptitudes medias de la población que facilita la resolución de problemas con una alta capacidad de razonamiento abstracto.	Puntuación alta obtenida en el test	Iguala o supera el percentil 75). II +; igual o superior al percentil 90.	
		<b>Término medio</b>	Habilidad intelectual promedio en contraste con las aptitudes de la población que permite comprender lo esencial de una situación compleja y desarrollar soluciones eficaces.	Puntuación promedio obtenida en el test	Entre los percentiles 25 y 75 III +; sobrepasa el percentil 50. III - ; inferior al percentil 50.	

Variable	Concepto	Subvariable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Instrumento
<b>Coeficiente Intelectual</b>	Es una medida que presumiblemente define la relativa brillantez o posibilidades intelectuales más o menos permanentes en un individuo	<b>Inferior al término medio</b>	Habilidad intelectual relativamente baja en contraste con las aptitudes de la <u>población</u> que dificulta la resolución de problemas de forma planificada y estratégica.	Puntuación baja obtenida en el test	Igual o menor al percentil 25 IV - ; igual o menor al percentil 10.	Test de Matrices Progresivas de RAVEN
		<b>Intelectualmente deficiente</b>	Habilidad intelectual baja en relación a promedio que afecta significativamente la realización de actividades orientadas a la resolución de problemas	Puntuación muy baja obtenida en el test	Menor que el percentil 5	

Variable	Concepto	Subvariable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Instrumento
<b>Desempeño Laboral</b>	Son aquellas acciones y conductas relevantes para las metas de la organización en la cuales se consideran las percepciones de los múltiples miembros y puede medirse en términos de rendimiento del trabajador	<b>Producción</b>	Ocupación del tiempo y recursos para producir un bien o servicio único en su clase: el conocimiento, que trasciende en un aprendizaje significativo en los estudiantes.	Cantidad de trabajo realizado	Excelente (5) Bueno (4) Regular (3) Tolerable (2) Malo (1)	Escala Gráfica de Evaluación del Desempeño
		<b>Calidad</b>	Atributo o condición otorgado a la acción y al efecto de educar, en relación a unos criterios preestablecidos en común con los miembros de una comunidad educativa	Esmero en el trabajo		
		<b>Conocimiento del trabajo</b>	Conjunto de representaciones cognitivas orientadas a la práctica, que permiten al profesor la interpretación de los problemas de enseñanza y aprendizaje	Pericia en el trabajo		
		<b>Cooperación</b>	Es el resultado de una estrategia aplicada al proceso o trabajo desarrollado por grupos de personas o instituciones que comparten un interés u objetivo	Relaciones interpersonales		