



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Niveles de la inteligencia emocional en el personal  
de tutoría de Centros de Atención Residencial de  
Lima y Callao del Programa Integral Nacional  
para el Bienestar Familiar**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. MILAGROS EFIGENIA SÁNCHEZ MACIAS

Br. JESUS MANUEL MEDINA LARA

**ASESOR:**

Dr. EFRAÍN GÓMEZ B.

**SECCIÓN**

**CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTION DE TALENTO HUMANO**

**PERÚ - 2014**

---

MG. ORIANA RIVERA LOZADA

Presidente

---

MG. MILAGRITOS RODRIGUEZ ROJAS

Secretario

---

Dr. EFRAIN GOMEZ

Vocal

## **Dedicatoria**

A nuestros padres, por ser las personas que hicieron todo en la vida para que pudiéramos lograr nuestros sueños, por motivarnos y no dejarnos caer, a ustedes por siempre nuestro corazón y agradecimiento.

A nuestra familia, por su paciencia y comprensión, nos inspiraron a ser mejor para ellos, ahora podemos decir que esta tesis lleva mucho de ustedes, gracias por estar siempre a nuestro lado.

## **Agradecimiento**

Agradecemos a Dios, por habernos acompañado y guiado a lo largo de nuestra carrera, por ser nuestra fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarnos una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

A nuestros padres, por apoyarnos en todo momento, por los valores que nos han inculcado y por habernos dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de nuestra vida. Sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

Nuestros más sincero agradecimientos a la Universidad César Vallejo por habernos dado la oportunidad de seguir desarrollándonos como personas y profesionales de bien.

Los autores

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotros, Milagros E. Sánchez Macias y Jesús M. Medina Lara, estudiantes del Programa Académico Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificados con DNI N° 08330728 y 25720337 con la tesis titulada **"Niveles de la inteligencia emocional en el personal de tutoría de Centros de Atención Residencial de Lima y Callao del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar"** declaro bajo juramento que:

Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

- 1) La tesis es de nuestra autoría
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, Setiembre de 2014

Milagros Efigenia Sánchez Macias  
DNI N° 08330728

Jesús Manuel Medina Lara  
DNI N° 25720337

## PRESENTACIÓN

SEÑOR PRESIDENTE;  
SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO;

Presentamos la tesis titulada "**Niveles de la inteligencia emocional en el personal de tutoría de Centros de Atención Residencial de Lima y Callao del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar**", en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magister en Gestión pública.

La presente investigación realizada es de tipo descriptivo, donde se busca hallar los niveles de la inteligencia emocional en el personal de tutoría de cinco Centro de Atención Residencial en la ciudad de Lima y Callao. Inicialmente se expone el planteamiento del problema. Prosiguiendo con el marco teórico, las concepciones fundamentales con respecto a las variables en estudio. Asimismo, se muestra el desarrollo de la metodología de acuerdo al tipo investigación. Como parte del proceso de la investigación se presentara el análisis de resultados. Finalizando con las conclusiones, recomendaciones a las que se llegó luego del análisis de las variables del estudio, finalizando con las respectivas referencias bibliográficas y anexos.

Esperamos, pues, que nuestro trabajo sirva de referencia para estudios posteriores que puedan abordar con mayor profundidad el problema de esta investigación.

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. Introducción</b>	<b>13</b>
1.1 Antecedentes	15
1.2 Justificación	22
1.2.1 Justificación Social	22
1.2.2 Justificación Económica	22
1.2.3 Justificación Práctica	23
1.3 Problema	23
1.3.1 Nivel Local	24
1.3.2 Nivel Nacional	25
1.3.3 Nivel Internacional	26
1.4 Hipótesis	26
1.4.1 Hipótesis General	26
1.4.2 Hipótesis Especificas	26
1.5 Objetivos	27
1.5.1 Objetivo General	27
1.5.2 Objetivos Específicos	27

<b>II Marco Teórico</b>	28
2.1 De la variable	28
2.1.1 Concepto Inteligencia Emocional	28
2.1.2 Concepto de Emociones	30
2.2 Definición de Términos Básicos	51
<b>III Marco Metodológico</b>	54
3.1 Variables	54
3.1.1 Definición Conceptual	54
3.1.2 Definición operacional	54
3.2 Operacionalización de Variables	55
3.3 Metodología	55
3.4 Tipo de estudio	56
3.5 Diseño de Investigación	57
3.6 Población, muestra y muestreo	57
3.6.1 Población	57
3.6.2 Muestra	58
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
3.7.1 Validez y confiabilidad del instrumento	61
3.8 Método de análisis de datos	62
<b>4. Resultados</b>	63
4.1 Descripción de los Resultados	63
4.1.1 De la hipótesis general (H1)	63
4.1.2 De la Hipótesis específica (H2)	67
4.1.3 De la Hipótesis específica (H3)	70
4.1.4 De la Hipótesis específica (H4)	73
4.1.5 De la Hipótesis específica (H5)	75
4.1.6 De la Hipótesis específica (H5)	78
<b>Discusión</b>	81
<b>Conclusiones</b>	83
<b>Recomendaciones</b>	85
<b>Referencias Bibliográficas</b>	86



<b>Anexos</b>	89
Anexo 1. Matriz de consistencia	90
Anexo 2. Base de datos	93
Anexo 3. Instrumento Cuestionario del Inventario de Cociente Emocional de BarOn	94
Anexo 4. Hoja de Perfiles de ICE de BarOn	99

### **Índice Tablas**

Tabla 1 <i>Áreas de la Inteligencia emocional</i>	42
Tabla 2: <i>Modelo de las competencias emocionales</i>	43
Tabla 3. <i>Operacionalización de las Variables</i>	55
Tabla 4. <i>Población total por edad</i>	57
Tabla 5. <i>Muestra</i>	58
Tabla 6. <i>Muestra por Edades</i>	59
Tabla 7.- <i>Cuadro de confiabilidad: inteligencia emocional</i>	61
Tabla 8. <i>Estadísticos de fiabilidad</i>	61
Tabla 9 : <i>Inteligencia emocional general</i>	64
Tabla 10. <i>Componente general- correlativas</i>	65
Tabla 11. <i>Resultados componente Intrapersonal</i>	67
Tabla 12 <i>Componente intrapersonal correlativos</i>	69
Tabla 13. <i>Resultado del componente interpersonal</i>	70
Tabla 14 <i>Componente Interpersonal</i>	72
Tabla 15 <i>Resultados del Componente de Adaptabilidad</i>	73
Tabla 16 <i>Componente de adaptabilidad</i>	74
Tabla 17 <i>Resultado de componente de manejo de estrés</i>	76
Tabla 18. <i>Componente manejo de estrés</i>	77
Tabla 19 <i>Resultado del componente de estado de ánimo</i>	78
Tabla 20 . <i>Componente de estado de animo</i>	79

## Índice de figuras

<b>Figura1: <i>Modelo de Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey</i></b>	<b>46</b>
Figura 2. <i>Inteligencia emocional general</i>	64
Figura 3 <i>Componente general-edad</i>	66
Figura 4. <i>Resultados del componente intrapersonal</i>	68
Figura 5 <i>Componente intrapersonal-edad</i>	69
<i>Figura 6 Grafica del componente interpersonal</i>	71
Figura 7 <i>Componente interpersonal-edad-edad</i>	72
Figura 8 <i>Componente de adaptabilidad</i>	74
Figura 9. <i>Componente de adaptabilidad -edad</i>	75
Figura 10 <i>Componente del manejo de estrés</i>	76
Figura 11 <i>Componente manejo del estrés-edad</i>	77
Figura 12 <i>Componente del estado de ánimo</i>	79
Figura13. <i>Estado de ánimo-edad</i>	80

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo conocer los Niveles de la inteligencia emocional en el personal de tutoría de Centros de Atención Residencial de Lima y Callao, a cargo de la Unidad de Servicios de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar (INABIF).

En los últimos años el creciente interés por la inteligencia emocional se ha traducido en diversas posturas teóricas, de las cuales se desprenden distintas definiciones e instrumentos de medición. En el ámbito organizacional, este tema también ha traído cambios significativos. Se ha reconocido la importancia de la emociones en la vida laboral del individuo, pues las investigaciones han demostrado que la inteligencia emocional es un factor que influye en la efectividad organizacional, el liderazgo, el desarrollo de carreras y el trabajo grupal.

La investigación es del tipo descriptiva, la muestra estudiada fue de 83 trabajadores de los Centros de Atención Residencial de Lima y Callao del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar- INABIF; el objetivo, conocer los niveles de la inteligencia emocional en el personal de tutoría, en relación con su edad, para lo cual, se utilizó la técnica de muestreo probabilístico estratificado, como la población se divide en segmentos, se seleccionó una muestra para cada segmento. Se aplicó el Inventario de Cociente Emocional de Baron - ICE para la recolección de la información, el cual consta de 133 preguntas en abanico referentes a la inteligencia emocional.

Se concluyó, de acuerdo a los resultados obtenidos sobre los niveles de la inteligencia emocional encontrada en el personal de tutoría de los Centros de Atención Residencial de la ciudad de Lima y Callao del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, que en 04 de los componentes: intrapersonal, adaptabilidad, manejo del estrés se obtuvieron puntajes muy bajos y en los componentes interpersonal y estado de ánimo, puntajes promedio.

## ABSTRACT

This research aims to determine which components of emotional intelligence are predominant in the tutorial staff of five Centres Residential Care Unit by Protective Services for Children and Adolescents of the National Comprehensive Program for Family Welfare (INABIF).

In recent years the growing interest in emotional intelligence has led to various theoretical positions, of which different definitions and measurement instruments are released. At the organizational level, this issue has also brought significant changes. Has recognized the importance of emotions in work life of the individual, since research has shown that emotional intelligence is a factor in organizational effectiveness, leadership, career development and group work.

The research is the descriptive study sample was 83 workers of the National Comprehensive Program for Family Welfare Pueblo Libre, for levels of emotional intelligence in personal mentoring, for this technique probabilistic sampling was used stratified because the population is divided into segments and a sample is selected for each segment. ICE for data collection, which consisted of 133 questions regarding fan Emotional Intelligence - Emotional Quotient Inventory Baron was applied.

It was concluded, according to the results obtained on levels of emotional intelligence found in the tutorial staff of the Centers for Residential Care Lima and Callao National Comprehensive Program for Family Welfare, in 04 parts : intrapersonal, adaptability, stress management, lowest scores were obtained and the interpersonal components and mood, mean scores.