

Universidad Hispanoamericana
Facultad de Ciencias Económicas
Administración con énfasis en recursos
humanos

*Tesina para optar por el grado académico de
bachillerato*

**La inteligencia emocional y su afectación en
el desempeño laboral del cuerpo docente en
el Liceo de Poás, ubicado en Poás, durante
el periodo de septiembre a diciembre del
2025.**

Gabriela Lozano Rosales

Diciembre, 2025

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO	2
ÍNDICE DE TABLAS	4
ÍNDICE DE FIGURAS	5
AGRADECIMIENTOS	6
DEDICATORIA	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	12
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	20
1.3 OBJETIVOS	20
2.1 MARCO TEÓRICO	22
2.1.1 Administración	22
2.1.1.2 Proceso administrativo	23
2.1.2 Recurso Humano	24
2.1.3 Proceso, reclutamiento y selección de personal	25
2.1.4 Inducción	27
2.1.6 Inteligencia	29
2.1.7 Inteligencia emocional	31
2.2 MARCO CONCEPTUAL	36
2.2.1 Recurso Humano	36
2.2.2 Inteligencia emocional	37
2.2.3 Desempeño	37
2.2.4 Motivación	38
2.2.5 Capacitación	38
2.2.6 Autoconciencia	39
2.3 MARCO CONTEXTUAL	40
3.1 ENFOQUE	46
3.1.2 Enfoque cuantitativo	48
3.1.3 Enfoque mixto	48

3.2	ALCANCE	49
3.3	DISEÑO	52
3.4	UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO	54
3.5	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	59
3.6	VARIABLES O CATEGORÍAS	62
	3.6.2 Definición operacional	63
3.7	ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS	68
4.1	RESULTADOS DEL CUESTIONARIO	70
6.1	CONCLUSIONES	85
6.2	LIMITACIONES.....	86
6.3	RECOMENDACIONES	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	58
Tabla 2	67
Tabla 3	70
Tabla 4	71
Tabla 5	72
Tabla 6	73
Tabla 7	74
Tabla 8	76
Tabla 9	77
Tabla 10	78
Tabla 11	79
Tabla 12	80
Tabla 13	81
Tabla 14	83

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 1	71
Gráfico 2	72
Gráfico 3	73
Gráfico 4	74
Gráfico 5	75
Gráfico 6	76
Gráfico 7	77
Gráfico 8	78
Gráfico 9	79
Gráfico 10	81
Gráfico 11	82
Gráfico 12	83

AGRADECIMIENTOS

Dedico este trabajo con todo mi cariño a mi familia, quienes han sido mi mayor fuente de apoyo y motivación. A mi mamá, Cindy Rosales, por su amor incondicional, por creer siempre en mí y enseñarme el valor del esfuerzo. A mi papá, Jorge Lozano, por su ejemplo, su constancia y sus sabios consejos.

A mis hermanos, Nathaly Lozano y Allan Lozano, por su comprensión, su cariño y por acompañarme en cada paso de este proceso. Gracias a cada uno de ustedes por ser mi inspiración y por impulsarme a seguir adelante.

DEDICATORIA

Agradezco profundamente a Dios, por brindarme la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia necesarias para alcanzar esta meta.

A mi tutor, Rafael Gutty, por su guía, paciencia y compromiso durante el desarrollo de esta tesina; su orientación fue fundamental para culminar este trabajo con éxito.

Y, por supuesto, a mi familia, por su apoyo incondicional, por creer en mí incluso en los momentos más difíciles y por ser mi mayor motivación para superarme cada día.

RESUMEN

El presente documento contiene el trabajo final de graduación centrado en investigar la inteligencia emocional y su afectación en el desempeño laboral del cuerpo docente en el Liceo de Poás. Por lo tanto, el interés principal de la investigación se centra en la necesidad de analizar cómo las emociones afectan tanto el desempeño de los docentes como el ambiente en las instituciones, teniendo en cuenta su importancia para la calidad de la educación.

De tal manera, este estudio tiene como objetivo general determinar la afectación en relación con la inteligencia emocional y el desempeño laboral del cuerpo docente en el Liceo de Poás, durante el periodo de septiembre a diciembre del 2025. Asimismo, esta investigación constituye una contribución teórica en el campo de la educación, porque expande el conocimiento acerca de la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento en el trabajo, mediante la utilización de enfoques psicológicos en el entorno educativo costarricense.

Por otra parte, esta investigación tiene un enfoque mixto dado que se pretende examinar de forma objetiva la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento profesional del personal docente del Liceo de Poás. Este método permitió la medición y evaluación de las variables mediante el uso de herramientas organizadas que producen datos numéricos, y con ayuda de estos resultados obtenidos, se busca interpretar y describir la información recopilada. Para ello, se realizó un cuestionario, a 14 docentes de dicha institución.

Así, se buscó alcanzar conclusiones basadas en pruebas, lo que ayudará a reforzar la comprensión de los elementos que impactan en el rendimiento de los docentes. Parte de dichas conclusiones, reflejaron que todos los participantes encuestados coincidieron en que la inteligencia emocional es un factor clave para mejorar su rendimiento como educadores. Lo que

confirma que el equilibrio emocional y la capacidad de autorregulación tienen un impacto positivo en la productividad, la convivencia y la calidad del proceso educativo.

Asimismo, se estableció que la falta de control emocional puede ocasionar tensiones, reducir la productividad y afectar la convivencia dentro de la institución. Por esta razón, el estudio resalta la relevancia de mejorar las habilidades emocionales a través de programas de educación continua, talleres de autoconocimiento y ambientes de reflexión que promuevan el bienestar psicológico del personal docente. Estos proyectos ayudarían a mejorar la comunicación, la empatía y la unión entre los docentes, fortaleciendo así entornos educativos que sean más saludables y eficaces.

En resumen, los hallazgos alcanzados afirman que la inteligencia emocional constituye un elemento clave en el rendimiento profesional del personal docente. Por lo tanto, su desarrollo no solo impacta de manera favorable en la calidad educativa, sino también en el ambiente laboral y en el bienestar emocional de los miembros de la comunidad escolar. Asimismo, se sugiere que las instituciones educativas incluyan en sus políticas de desarrollo profesional programas dirigidos al fortalecimiento de las habilidades emocionales, reconociendo que el bienestar del docente es un pilar fundamental.

Palabras Clave: Desempeño-Docentes-Educación-Inteligencia Emocional-Productividad

ABSTRACT

This document contains the final graduation Project focused on researching emotional intelligence and its impact on the job performance of the teaching staff at Liceo de Poás. Therefore, the focus of the research is on the need to analyze how emotions affect both the performance of teachers and the environment in institutions, considering their importance for the quality of education. This study has the general objective of determining the impact of emotional intelligence on the job performance of the teaching staff at Liceo de Poás during the period from September to December 2025.

Furthermore, this research constitutes a theoretical contribution to the field of education because it expands knowledge about the relationship between emotional intelligence and work performance using psychological approaches in the Costa Rican educational environment.

On another point, this research has a mixed approach, as it aims to objectively examine the relationship between emotional intelligence and the professional performance of teaching staff at Liceo de Poás. This method enabled the measurement and evaluation of variables using organized tools that produce numerical data, and with the help of these results, the aim is to interpret and describe the information collected. To this end, a survey was conducted among fourteen teachers at the institution. The aim was to reach evidence-based conclusions that would help to reinforce understanding of the factors that impact teacher performance. Some of these conclusions reflected the fact that all the participants surveyed agreed that emotional intelligence is a key factor in improving their performance as educators. This confirms that emotional balance

and the ability to self-regulate have a positive impact on productivity, coexistence, and the quality of the educational process.

Likewise, it was established that a lack of emotional control can cause tensions, reduce productivity, and affect coexistence within the institution. For this reason, the study highlights the importance of improving emotional skills through continuing education programs, self-awareness workshops, and reflective environments that promote the psychological well-being of teaching staff. These projects would help improve communication, empathy, and unity among teachers, thereby strengthening educational environments to be healthier and more effective.

In summary, the findings indicate that emotional intelligence is a key element in the professional performance of teaching staff. Therefore, its development not only positively impacts educational quality but also the work environment and the emotional well-being of the members of the school community. Likewise, it is suggested that educational institutions include programs aimed at strengthening emotional skills in their professional development policies, recognizing that teacher well-being is a fundamental pillar.

Key Words: Performance-Teachers-Education-Emotional Intelligence-Productivity

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Para Sampieri, el planteamiento del problema en una investigación cualitativa implica definir claramente el propósito y los objetivos del estudio, formular preguntas de investigación relevantes, y justificar la importancia y viabilidad del proyecto. Se debe explorar las deficiencias en el conocimiento existente sobre el problema central y establecer el contexto o ambiente donde se llevará a cabo la investigación (Sampieri & Torres, 2023).

En el contexto educativo actual, los docentes enfrentan altos niveles de estrés, múltiples responsabilidades y exigencias tanto administrativas como emocionales, que pueden afectar su bienestar y desempeño profesional. Si bien se reconoce la importancia de la inteligencia emocional en el manejo del aula y las relaciones interpersonales, no siempre hay suficiente información disponible sobre el nivel de desarrollo de estas habilidades entre los docentes o sobre las estrategias institucionales que podrían fortalecerlas.

En el caso del Liceo de Poas se ha observado la necesidad de reconocer y comprender cómo los docentes abordan sus emociones en el ambiente laboral, cómo afectan su práctica pedagógica y cuáles son las oportunidades para promover su crecimiento emocional y profesional. La falta de investigaciones locales sobre este tema limita la implementación de acciones específicas que beneficien tanto a docentes como a estudiantes.

Por lo tanto, es necesario realizar investigaciones que indaguen cualitativamente en la inteligencia emocional en los docentes del Liceo de Poás, para comprender su impacto en el clima laboral y el proceso educativo, y brindar recomendaciones que contribuyan al fortalecimiento del bienestar de los educadores y la calidad de la educación.

Antecedentes internacionales y nacionales

En la guía administrativa y metodológica de la Universidad Hispanoamericana titulada Guía TFG2024 menciona que los antecedentes, “son documentos científicos y empíricos en donde se muestra qué se ha estudiado anteriormente en torno al fenómeno de investigación” (Universidad Hispanoamericana Costa Rica, 2024, p. 32).

1.1.1.1 Antecedente Nacional 1

Castro, Chávez y Arévalo (2023) llevaron a cabo un estudio llamado “Inteligencia emocional: Asociación con las emociones negativas y desempeño laboral en personal docente universitario”. La investigación, de carácter básico, descriptivo y correlacional transaccional, se realizó sobre una muestra de 75 maestros que tenían como edad promedio 45 años. Para la recolección de datos, se utilizó el inventario de competencias para regular las emociones, la prueba de inteligencia emocional Bar On ICE y un cuestionario sobre desempeño laboral.

Los estudios mostraron que existe una correlación positiva entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral, mientras que las emociones negativas tienen una relación negativa con ambas variables. Asimismo, se llegó a la conclusión de que regular apropiadamente las emociones negativas puede beneficiar el desarrollo de la inteligencia emocional y optimizar el desempeño.

Este antecedente subraya la relevancia de reforzar las competencias emocionales en el entorno educativo, puesto que su mejora no solo ayuda a mejorar el bienestar del profesorado, sino también a una práctica pedagógica más equilibrada y eficaz. Estos descubrimientos son la base de la investigación actual, ya que demuestran cómo la inteligencia emocional afecta directamente el rendimiento laboral del profesorado.

1.1.1.2 Antecedente Nacional 2

Según el siguiente estudio *Desafíos en la gestión administrativa de las instituciones educativas públicas, para el abordaje de la salud mental de las personas docentes*. Bolaños (2024). La salud mental se reconoció como un aspecto fundamental para el bienestar integral de las personas, aunque en muchas ocasiones había sido estigmatizada y subestimada dentro de la sociedad y en los ambientes laborales. En los últimos años, a raíz de las transformaciones sociales y de la pandemia por COVID-19, se presentó un cambio en la percepción de este tema, logrando que la gestión administrativa y los departamentos de recursos humanos prestaran mayor atención a la prevención y el abordaje de problemas psicológicos en los trabajadores.

En este contexto, señaló que la salud mental debía ser concebida como una realidad con la cual las personas lidian diariamente, y advirtió sobre la existencia de ideas preconcebidas que conducían a un manejo inadecuado de la misma. Además, destacó que, al igual que el cuerpo físico se enfermaba, la mente también lo hacía con mayor frecuencia de lo que comúnmente se pensaba.

En relación con los trabajadores del sector educativo, se identificó que factores como el manejo emocional, el estrés, las relaciones interpersonales y el afrontamiento de las exigencias laborales afectan directamente la salud mental. en el ámbito nacional, llevaron a cabo un estudio con una población de 131 docentes de educación primaria del cantón central de Alajuela, Costa Rica, donde analizaron seis dimensiones vinculadas con la salud mental: depresión, ansiedad, presiones, creencias desadaptativas, desmotivación y mal afrontamiento. Los resultados evidenciaron que la ansiedad se manifiesta con síntomas como tristeza, llanto excesivo, debilidad y falta de energía; mientras que la depresión se expresa a través de insomnio, sudoración, preocupación y tensión.

En las dimensiones restantes también se reportaron hallazgos negativos que reflejaron el impacto de la presión laboral sobre la estabilidad emocional y física de los docentes. Estos antecedentes permitieron comprender la magnitud del problema y resaltaron la necesidad de diseñar estrategias de prevención, promoción y atención de la salud mental de los educadores, tanto en el ámbito internacional como en el nacional.

1.1.1.3 Antecedente Nacional

El estudio titulado *La percepción de la Inteligencia Emocional en la formación inicial de maestros en Costa Rica*, Retana y Anicasio (2021) analiza que la práctica educativa es un proceso complejo que va más allá de la simple transmisión de conocimientos, ya que implica una interacción constante entre los aspectos cognitivos, emocionales y sociales de quienes participan en ella.

En este sentido, el profesorado cumple un papel esencial, pues su labor requiere compromiso, empatía y la comprensión de que trabaja con seres humanos que sienten, piensan y se relacionan continuamente con su entorno. Por esta razón, durante la formación inicial docente se considera indispensable fomentar el desarrollo de la Inteligencia Emocional (IE).

1.1.1.4 Antecedente Internacional

Valenzuela, Álvarez & Salgado (2020) realizaron un estudio descriptivo con un enfoque cuantitativo, titulado *Estudio sobre la inteligencia emocional de profesores/as de la provincia de Concepción, Chile*. En esta investigación participaron de manera voluntaria 110 educadores, de los cuales 83 eran mujeres y 27 hombres, provenientes de diferentes niveles de Educación Básica y Media, con variadas especialidades, contextos laborales y diferentes años de experiencia profesional.

Para recopilar la información, se empleó el cuestionario Trait Meta-Mood Scale, que evalúa tres aspectos clave de la inteligencia emocional: Atención, Claridad y Reparación Emocional. Los hallazgos revelaron niveles bajos de inteligencia emocional percibida en las tres dimensiones examinadas. También se encontraron diferencias significativas entre los docentes según su experiencia laboral, notándose una mejor capacidad emocional en aquellos con más trayectoria en comparación con los docentes más nuevos.

Las autoras concluyen que la inteligencia emocional tiende a mejorar con la experiencia en la docencia, lo que subraya la relevancia de fomentar el desarrollo de habilidades emocionales durante la formación y la práctica profesional de los educadores, debido a su efecto positivo en el bienestar individual y en la calidad de la enseñanza.

1.1.1.5 Antecedente Internacional

Torres and Mora (2023) developed a study titled “Emotional Intelligence in the English Teaching and Learning Process: An Approach from Teaching Practices,” which aimed to analyze how students’ emotions are managed during the process of teaching and learning English at Unidad Educativa “Carlos Cisneros” in Riobamba City, Chimborazo Province, during the 2022–2023 academic year.

This research employed a mixed-method approach with a descriptive–interpretive level and involved a population of thirty-three students and one English teacher. To collect data, the authors used three instruments: an interview, a survey, and an observation sheet. The results revealed that the teacher implements various activities to foster the development of students’ emotional intelligence. Moreover, students demonstrated adequate emotional control, although they had not yet fully mastered their emotions.

The authors concluded that although emotional management and control in the classroom were effective, it is necessary to openly discuss the influence of emotions on the educational process. They also suggested that emotional components should be explicitly incorporated into the curriculum rather than being addressed only indirectly, to prevent emotions from becoming obstacles to achieving learning goals.

1.1.2 Delimitación del problema

La investigación se desarrollará en el Liceo de Poas, Costa Rica, institución educativa que ofrece enseñanza a distintos niveles y se enfoca en el desarrollo integral de sus estudiantes. El centro cuenta con un cuerpo docente diverso, compuesto por profesionales con experiencia en distintas áreas del conocimiento, quienes realizan actividades de enseñanza, orientación y coordinación con los estudiantes y colegas.

La población de estudio estará formada por los docentes que laboran en la institución durante el periodo de septiembre a diciembre del 2025, quienes son pieza clave en el proceso educativo y cuya inteligencia emocional puede influir directamente en su desempeño laboral, en la interacción con los estudiantes y en la dinámica interna del centro.

Delimitación del problema en aspectos temporales y geográficos.

1.1.3 Justificación

En la guía administrativa y metodológica de la Universidad Hispanoamericana titulada Guía TFG2024 reitera:

La investigación actual sobre el impacto de la inteligencia emocional en el rendimiento profesional del personal docente del Liceo de Poás, situado en San Pedro de Poás, durante el periodo de septiembre a diciembre de 2025, es significativa por la relevancia de las habilidades

emocionales y su relación en la educación. Los profesores no solo tienen la tarea de impartir conocimientos, sino que también se enfrentan a situaciones que requieren el manejo de sus emociones y las de sus alumnos, además de mantener relaciones efectivas con sus colegas y padres de familia.

La forma en que gestionan estas emociones afecta directamente la motivación, la productividad y la calidad de su desempeño laboral. El objetivo del estudio es entender cómo la inteligencia emocional afecta el trabajo docente y de qué manera sus elementos pueden contribuir a un mejor ambiente laboral y una enseñanza más efectiva. Los hallazgos permitirán detectar áreas que necesiten mejoras y crear estrategias enfocadas en fortalecer las habilidades emocionales del personal, promoviendo de este modo el bienestar de los docentes y la calidad educativa de la institución.

Además, esta investigación ofrece información valiosa para los administradores del Liceo de Poás, ya que servirá como fundamento para la elaboración de programas de formación y apoyo emocional, facilitando la implementación de prácticas que mejoren la interacción entre profesores y alumnos. En un contexto más amplio, el estudio proporciona conocimientos sobre el vínculo entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en el sector educativo, lo que puede ser replicado en otras instituciones con características similares.

Por lo tanto, el interés principal de la investigación se centra en la necesidad de analizar cómo las emociones afectan tanto el desempeño de los docentes como el ambiente en las instituciones, teniendo en cuenta su importancia para la calidad de la educación. De igual manera, ahondar en la forma en que las emociones impactan la práctica educativa lleva a la necesidad de sugerir estrategias que promuevan una adecuada gestión emocional dentro de la institución. Además, este estudio representa una aportación tanto teórica como metodológica al

campo de la educación, ya que amplía el entendimiento sobre la conexión entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, a través de la aplicación de enfoques psicológicos al contexto educativo de Costa Rica, lo que refuerza la formación de los docentes y la administración institucional.

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cómo la inteligencia emocional afecta el desempeño laboral del cuerpo docente en el Liceo de Poás, durante el periodo de septiembre a diciembre del 2025?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

La formulación del objetivo general debe ser congruente con el problema, el título y con la hipótesis de investigación de la que forma parte. (Coronel, C., 2023).

Determinar la afectación en relación con la inteligencia emocional y el desempeño laboral del cuerpo docente en el Liceo de Poás, durante el periodo de septiembre a diciembre del 2025.

1.3.2 Objetivos específicos

Los objetivos específicos constituyen las acciones que deben llevarse a cabo para alcanzar el objetivo general, al indicar las etapas que se deben cubrir para alcanzarlo, por lo que inciden de manera directa en los logros que se desean obtener. (Coronel, C., 2023).

- Describir el nivel de inteligencia emocional del cuerpo docente del Liceo de Poás mediante la aplicación de instrumentos psicométricos durante el periodo establecido.
- Determinar el desempeño laboral del personal docente a través de indicadores como cumplimiento de metas académicas, relaciones interpersonales y gestión del aula.
- Establecer la relación entre los niveles de inteligencia emocional y el desempeño laboral del cuerpo docente, identificando posibles patrones de afectación.

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Administración

De acuerdo con Cardona, C., Salazar, M. y Salazar, C. (2022), en su libro titulado *Fundamentos de administración* indican que:

“Significa dirigir los destinos de una empresa, de una organización, de una comunidad, de una ciudad, de un pueblo, de tal manera que se alcancen sus objetivos o propósitos y su progreso o bienestar.” (p.3)

Es decir, la administración busca orientar el rumbo de la sociedad en cualquiera de sus contextos, de manera que se busque cumplir las metas deseadas de las personas o entes involucrados, mediante la colaboración de sus colaboradores.

Por otra parte, para Romero, Z. y Cardona, D. (2023), en su artículo titulado *La administración: conceptos y aportes al desarrollo de las organizaciones* manifiestan que:

La administración es una actividad inherente al ser humano, toda vez que desde que se tiene conciencia del hombre en el planeta, es decir, el hombre primitivo, este se ha visto en la necesidad de buscar la manera de organizarse para poder sobrevivir, y por tal motivo, se ha agrupado en comunidades alrededor del lenguaje que le ha servido para comunicar y orientar sus esfuerzos, así como la asignación de tareas en el trabajo. (p. 53)

De acuerdo con ambas definiciones se puede determinar que la administración nace ante la necesidad del ser humano de organizarse, para alcanzar un bien en común, es decir, que no

importa la época ni el contexto, el ser humano ha necesitado coordinar sus actividades de forma eficiente mediante la división del trabajo, donde el objetivo principal es la búsqueda del bienestar y el progreso de las civilizaciones.

2.1.1.2 Proceso administrativo

De acuerdo con lo anterior, es importante volver a citar a los autores Romero, Z. y Cardona, D. (2023), en su artículo *La administración: conceptos y aportes al desarrollo de las organizaciones*, ya que, a partir del recorrido histórico de la administración que realiza en su artículo, se identifica cuatro funciones fundamentales en la gestión del proceso administrativo que se desarrollan de la siguiente manera:

Planeación: Según Romero, Z. y Cardona, D. (2023) “implica definir lo que una empresa desea alcanzar para de esta manera establecer las acciones y estrategias para lograrlo.” De manera que una vez visualizada la meta el paso fundamental no solo es buscar acciones en las que trabajar sino también buscar estrategias que garanticen el éxito del objetivo deseado.

Organización: La división de trabajo dentro de una organización es fundamental ya que esto permite asignar roles a cada uno de sus colaboradores, a lo que Romero, Z. y Cardona, D. (2023), argumenta que “se hace necesario crear la estructura organizacional para dar forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades y las tareas dentro de la organización; el desarrollo de dicha actividad aporta a establecer la jerarquía de autoridad, la comunicación y los procesos de trabajo.” Por lo tanto, se puede afirmar que es gracias a la estructura organizacional que se busca coordinar el éxito del proceso administrativo por medio de la división de funciones.

Dirección: La dirección es una de las partes más importantes del proceso administrativo ya que si bien pueda que exista una buena planificación no servirá de la nada si no hay una

buena ejecución de esta donde se dirija de forma adecuada. Por lo tanto, Romero, Z y Cardona, D. (2023) mencionan que “es una función clave en las empresas por cuanto es la actividad o acción para liderar, guiar y supervisar a los empleados y recursos con el propósito de lograr los objetivos y metas establecidos por la organización.”

Control: Por último, Romero, Z y Cardona, D. (2023), mencionan que esta función “busca garantizar que las actividades planeadas sean ejecutadas de acuerdo con lo planeado que conduzca al cumplimiento de los objetivos propuestos por la organización.” De manera que este último punto se basa en darle seguimiento a las actividades realizadas por los colaboradores y corregir todo aquello que pueda afectar el alcance de los objetivos propuestos como meta.

2.1.2 Recurso Humano

El recurso humano es un componente clave en cualquier organización, ya que son las personas las que facilitan alcanzar las metas y asegurarse de que la entidad opere de manera eficaz. Una correcta administración del talento humano ayuda a potenciar las habilidades del equipo, optimizar el clima laboral y fomentar el desarrollo tanto personal como grupal.

Según Gómez, M. y Giménez, G. (2025), se define recurso humano “cuando los gerentes realizan actividades de RR. HH como parte de sus responsabilidades y tareas, buscan facilitar las aportaciones que las personas efectúan al objetivo común de alcanzar las metas de la organización a que pertenecen.” (pág.13)

Por lo tanto, el autor nos afirma que el recurso humano se refiere a todas las personas que integran una organización y que, a través de su trabajo, conocimientos y actitudes, ayudan a lograr los objetivos de la institución. No se limita solo a quienes tienen cargos de alta dirección,

sino que también incluye a todos aquellos que, desde diversas áreas o funciones, contribuyen al buen desarrollo del ambiente laboral. Cada individuo desempeña una función crucial, ya sea en la toma de decisiones, la administración de procesos o la realización de tareas cotidianas.

2.1.3 Proceso, reclutamiento y selección de personal

El proceso de reclutamiento y selección es el primer paso esencial para cualquier organización, ya que establece el comienzo de la relación entre la compañía y los futuros talentos. En este contexto, Guerrero, D. (2021), indica que el proceso comienza en el momento en que una persona solicita un empleo y termina cuando se toma la decisión de contratar a uno de los solicitantes, es decir, que es un proceso complejo y de gran importancia en la administración del talento humano también llamado Gestión Humana, porque de él depende en gran parte obtener los mejores y talentosos candidatos para alcanzar el éxito o supremacía organizacional.

Aunado a esto, Guerrero, D. (2021) define “el reclutamiento como el desarrollo en el que el reclutador identifica la vacante mediante la planeación de recursos humanos a petición de la dirección.” El reclutamiento se inicia con la búsqueda de candidatos y termina cuando se reciben las solicitudes de empleo.

Por otra parte, la selección de personal, según Guerrero, D. (2021), “está dirigida a la búsqueda y colocación del mejor personal especializado para llevar a cabo labores específicas en las empresas o instituciones; es decir, este proceso permite escoger, evaluar al personal idóneo para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.” Si bien es cierto, el reclutamiento tiene como objetivo atraer a candidatos potenciales, la selección de personal tiene el propósito

analizar y escoger al más apropiado para desempeñar un puesto específico, con el fin de garantizar el éxito de la empresa.

Ahora bien, para el autor Pérez, I. (2022), el proceso de reclutamiento establece diferentes métodos, y es llevado a cabo por la gestión de recursos humanos, para identificar las vacantes a cubrir en la organización, por medio de planificación del personal, para desempeñar el puesto de trabajo con responsabilidad, así mismo se debe tener en cuenta la concurrencia entre la descripción del puesto y las capacidades y destrezas de la persona a seleccionar.

De tal manera, según Pérez, I. (2022), el reclutamiento determina el conjunto de operaciones dirigidas a atraer candidatos calificados para unirse a la organización, el proceso de incorporación va de la mano con el proceso de selección, cuyo objetivo es identificar a los posibles candidatos que mejor se adapten a los requisitos del puesto, y sean suficientes capaces para el cumplir con los objetivos organizacionales. En resumen, el objetivo del proceso de reclutamiento es atraer candidatos calificados para el puesto vacante, que suplan las necesidades del puesto y cumplan con las expectativas de la organización.

La importancia de selección de personal permite definir el desempeño de los subordinados, por medio de los trabajadores debido que si no rinden correctamente en gran parte sucede por la mala elección, y por consecuente se verá reflejada en los resultados que esta muestra, una correcta selección deberá regirse a las normas establecidas por la organización. (Pérez, I., 2022, p.36)

A partir de la definición anterior, la idea principal es que la calidad del rendimiento de los empleados está directamente relacionada con su selección. Por lo que, escoger adecuadamente es crucial para asegurar que la organización tenga éxito y obtenga buenos resultados.

2.1.4 Inducción

Cuando la organización ha determinado y escogido al candidato adecuado para ocupar una vacante estratégica, el enfoque se traslada a la incorporación eficiente de ese talento. Por lo tanto, la inducción es el proceso por el cual un empleado adquiere los conocimientos necesarios para manejarse dentro de la empresa e integrarse plenamente en su funcionamiento. (Mayorga, V., Macias, R., Alamilla, M., Moreno, R., 2023, p. 64)

En el proceso de la inducción se puede capacitar al personal para realizar bien las actividades asignadas y tener un buen desenvolvimiento dentro de la empresa, de acuerdo con un procedimiento de lo contrario podría generar errores o incluso accidentes en los trabajadores ya que al no saber cómo realizar las actividades asignadas se dejan llevar por lo que creen, y no por lo que debe ser (Masegosa, 2021)

Según Piedra, V., Granillo, R., Vázquez, M., y Rodríguez, R. (2023) afirman: En el proceso de la inducción se puede capacitar al personal para realizar bien las actividades asignadas y tener un buen desenvolvimiento dentro de la empresa, de acuerdo con un procedimiento de lo contrario podría generar errores o incluso accidentes en los trabajadores. (pág. 64)

Este paso es esencial porque el simple hecho de contratar no garantiza el éxito, es fundamental realizar una inducción detallada en la que se potencien los conocimientos de sus labores a los colaboradores para garantizar una mayor eficiencia en sus labores y evitar malentendidos.

2.1.5 Capacitación

Si bien es cierto, la capacitación es un proceso cuyo objetivo es la adquisición o mejora de habilidades y competencias de los colaboradores en una empresa. Algunos autores como Chiavenato (2020) indica que la capacitación se puede entender como el proceso a través del cual se prepara a la persona con la finalidad de que pueda desempeñar de forma muy satisfactoria las tareas específicas para el puesto que ocupa.

Asimismo, Bohórquez, Pérez, Caiche, Benavides. (2020). consideran que la capacitación es motivadora y adquiere hoy mayor importancia para el éxito de las organizaciones al desempeñar una función esencial en el sustento y el refuerzo de ella, además, la tecnología en constante cambio requiere un mejoramiento continuo de sus conocimientos, aptitudes y habilidades, a fin de manejar los nuevos procesos y sistemas.

2.1.5.1 Medición del impacto de la capacitación

Parte del proceso de un colaborador en una empresa es contar con las herramientas necesarias para desempeñar su función por tal motivo, la capacitación es pieza clave en el desarrollo de su trabajo, por lo que es importante que reciba una capacitación adecuada. Pérez y Porraspita (2023) plantean que la evaluación del impacto debe ser vista a través de dos momentos: la evaluación y la transformación. La evaluación es periódica y tiene lugar durante el proceso en el que el trabajador aprende, y la transformación es cuando ese conocimiento lo ha interiorizado el trabajador y lo aplica en su puesto de trabajo.

2.1.5.2 Retos de la capacitación

Tal como lo argumentan Pérez y Porraspita (2023), las ventajas de una formación efectiva en las organizaciones permiten reconocer los retos a afrontar y, por lo tanto, los factores

relacionados con la importancia de diseñar políticas y estrategias sólidas para garantizar que el conocimiento laboral se actualiza y cómo es posible dirigir los resultados hacia la sostenibilidad organizacional a través del tiempo.

En relación con lo anterior, Pérez y Porraspita (2023), identifican como retos a superar los siguientes:

- Resistencia de directivos y/o encargados. Una de las principales barreras de las empresas a la hora de garantizar el proceso de capacitación a sus trabajadores es la falta de convicción por parte de los altos mandos en lo que al aprendizaje de los trabajadores se refiere.
- Falta de tiempo: La poca disponibilidad de tiempo del personal es otro de los grandes desafíos a los cuales se han tenido que enfrentar las empresas.
- Medición de la efectividad de las capacitaciones: Otro desafío importante para las empresas es medir la efectividad del aprendizaje y su traducción en impacto cualitativo y cuantitativo.
- Las áreas de recursos humanos están observando constantemente al personal de las empresas y entienden que los directivos de las organizaciones muestran resistencia a invertir en capacitación.

2.1. 6 Inteligencia

Para Torres y Díaz (2021) el término de inteligencia lo define como “el alcance en el desarrollo cognitivo y en el desenvolvimiento ante las situaciones y problemáticas que enfrenta el individuo. En particular, en el proceso de enseñanza-aprendizaje, los estudiantes manifiestan una amplia gama de intereses personales por lo que es necesario profundizar en cuanto a qué

necesitan y cómo tienen más probabilidades de adquirir aprendizajes y con él desarrollar su inteligencia.”

De esta manera Regarder, B., (2025), menciona que la propuesta de Gardner no contradice la definición científica tradicional de la inteligencia, entendida como la capacidad para resolver problemas o crear productos valiosos; sin embargo, la reformula desde una perspectiva innovadora y, en cierto modo, controvertida. Esta visión renovada convierte a la Teoría de las Inteligencias Múltiples en un enfoque sumamente atractivo e inspirador para el ámbito educativo y psicológico. Cada individuo posee una combinación única de habilidades y capacidades que, al desarrollarse, contribuyen a su aprendizaje, creatividad y adaptación en diferentes contextos.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente por Gardner, existen ocho tipos de inteligencia que se manifiestan en diferentes formas de pensar, aprender y relacionarse con el entorno:

Inteligencia lógico-matemática: Se relaciona con la capacidad para razonar, resolver problemas y reconocer patrones o relaciones entre conceptos de forma lógica.

Inteligencia lingüística: Consiste en la habilidad para expresarse con eficacia a través del lenguaje oral y escrito, así como para comprender y analizar textos.

Inteligencia corporal-kinestésica: Implica el dominio y coordinación del cuerpo para realizar movimientos precisos, expresar ideas o crear objetos mediante la acción física.

Inteligencia musical: Hace referencia a la sensibilidad para percibir, interpretar y crear sonidos, ritmos o melodías, así como para disfrutar y comprender la música.

Inteligencia espacial o visual: Es la capacidad para imaginar, representar y manipular formas o espacios, lo que permite orientarse y visualizar objetos desde diferentes perspectivas.

Inteligencia interpersonal: Se relaciona con la habilidad para entender y comunicarse con otras personas, reconociendo sus emociones, motivaciones y necesidades.

Inteligencia intrapersonal: Consiste en el conocimiento y comprensión de uno mismo, de las propias emociones, pensamientos y metas personales.

Inteligencia naturalista: Es la capacidad para observar, identificar y comprender los elementos del entorno natural, como plantas, animales y fenómenos ambientales.

2.1.7 Inteligencia emocional

La inteligencia emocional se considera una de las habilidades más importantes en el crecimiento tanto personal como profesional, ya que facilita a los individuos la capacidad de identificar, entender y manejar sus emociones, además de reconocer y reaccionar de manera adecuada ante las emociones de los demás. Este concepto sugiere que el bienestar y el éxito no solo dependen de las habilidades intelectuales, sino también de la capacidad de manejar las emociones y de formar relaciones interpersonales sanas.

Asimismo, Ayarza (2025) describe que “la inteligencia emocional es la capacidad de la aceptación y la gestión consciente de las emociones teniendo en cuenta la importancia que tienen en todas las decisiones y pasos que damos en nuestra vida, aunque no seamos conscientes de ello.” (pág. 12)

Según el autor Aparicio (2020) define la inteligencia emocional como

La habilidad para percibir emociones, generarlas y entenderlas, con el fin de regularlas adecuadamente y promover el crecimiento intelectual y emocional. O también puede definirse como el conjunto de habilidades, de tipo personal y social, en las que las propias emociones, su conocimiento y gestión tienen un papel fundamental. (pág. 5)

Por lo tanto, ambos autores coinciden en que la inteligencia emocional representa una habilidad esencial para reconocer, comprender y manejar las propias emociones, así como las de los demás, permitiendo un equilibrio entre el crecimiento personal, social e intelectual.

2.1.8 Motivación laboral

Bohórquez, et al. (2020), indican que la motivación debe estar considerada en las instituciones y empresas para obtener resultados positivos en sus subordinados para que todas las actividades que se realizan se lleven a cabo por medio los objetos de esta, es decir, en relación con el trabajo. La motivación muchas veces la vinculan con los incentivos debido a el entusiasmo que es notorio en los trabajadores influyendo de manera positiva en el comportamiento del individuo, impulsándole a lograr sus objetivos en la organización, además de alcanzar sus metas personales debido que mejora el nivel de satisfacción en las actividades que realiza.

Reyes, J., Reyes, M. y Suarez, G. (2022), coinciden en que la motivación laboral constituye en una herramienta de gran importancia para el desarrollo de las organizaciones, y por ende debe prevalecer en las mismas, ya que la efectividad y cumplimiento de las funciones y actividades del personal depende de qué tan motivado esté. Dicha motivación laboral puede ser otorgada de diferentes maneras donde el personal se sienta a gusto laborando en la organización.

2.1.9 Evaluación del Desempeño

Según Ramírez, A (2020) evaluación del desempeño es un proceso que nos permite determinar y estimar el rendimiento global de cada Talento Humano dentro de una empresa, conllevando a un desarrollo organizacional constante.

Según Ramírez (2020) afirma que:

La evaluación del desempeño es una herramienta que ha ido evolucionando, transformándose con el tiempo y adaptándose a los nuevos cambios del mundo empresarial, para permitir a las organizaciones seguir siendo competitivas con el paso de los años y el surgimiento de nuevas tecnologías. (pág. 22)

2.1.10 Desempeño

Es importante señalar que el desempeño es un aspecto fundamental en cualquier organización, ya que de este depende en gran medida alcanzar los objetivos de la empresa y lograr resultados eficaces.

De esta manera, Cuello, Fructus y Panduro (2020) indican que:

El desempeño laboral es una herramienta esencial para el crecimiento de las empresas, ya que este ayuda a establecer estrategias, afinar la eficacia de los colaboradores, es decir proporciona beneficios para la organización que le permitirá realizar una mejora continua, así mismo ser más competitivas. (pág. 117)

Para Díaz, M, Hervás C, Domínguez y Martín, A (2023) “el desempeño laboral se ha considerado tradicionalmente un concepto reactivo; el trabajo era algo estable a lo que los empleados tenían que adaptarse.” (pág. 399)

Por lo tanto, estas definiciones demuestran que el desempeño no se limita a realizar actividades, sino que también abarca cómo los empleados ayudan al crecimiento total de la organización. Entender esta idea es clave para examinar los elementos que afectan el

desempeño del equipo y sugerir planes que mejoren la eficacia y la productividad en el ámbito laboral.

2.1.11 Habilidades interpersonales

Para Calderon, K, Arpasi, U, Coapaza, M y Coqueña, E. (2024) afirman que:

Las habilidades interpersonales forman un conjunto de comportamientos y hábitos necesarios para garantizar una adecuada interacción, mejorar las relaciones personales y alcanzar los objetivos de la comunicación; es decir, transmitir o recibir correctamente un mensaje, una información o una orden; son útiles para construir equipos de trabajo eficientes y mejorar las bases de la comunicación interna. (pág. 7)

Asimismo, los profesionales en Psicología del Departamento de Orientación y Psicología de la Universidad Nacional (2020) las habilidades interpersonales lo definen como “una interacción recíproca entre dos o más personas. Los seres humanos son seres sociales que por su naturaleza necesitan de las relaciones con otras personas. (Pág. 2)

Dentro del avance de la inteligencia emocional, las competencias sociales son esenciales, ya que posibilitan la aplicación práctica del entendimiento y manejo emocional en las relaciones con los demás. Estas habilidades promueven una convivencia pacífica, una comunicación eficiente y el fortalecimiento de las conexiones humanas en diversos entornos.

Las competencias sociales pueden definirse como un grupo de comportamientos y actitudes que facilitan una comunicación fluida y relaciones positivas con otras personas. Estas capacidades son cruciales para lograr una interacción social efectiva, ya que permiten una mejor comprensión entre individuos, fomentan la colaboración y facilitan el trabajo en grupo en

cualquier situación. Igualmente, son una herramienta clave en el ámbito laboral, ya que ayudan a mejorar la comunicación interna, a crear un ambiente de trabajo favorable y a alcanzar metas compartidas. En este contexto, las habilidades interpersonales simbolizan la capacidad humana para relacionarse, intercambiar ideas y mantener conexiones que benefician el crecimiento tanto personal como profesional.

2.1.12 Liderazgo

Para Pérez, C (2024) “el liderazgo es un conjunto de habilidades que se pueden aprender mediante el entrenamiento, la percepción, la práctica y la experiencia a lo largo del tiempo. El aprendizaje del liderazgo es una actividad de por vida.” (pág. 109)

Según los describió Pérez, C (2024) los tipos de liderazgo son los siguientes:

- Liderazgo coercitivo o autoritario se caracteriza por concentrar completamente la autoridad y la responsabilidad en el líder, quien tiene el control total sobre las decisiones y la supervisión del trabajo. En este estilo, los colaboradores no participan en el proceso de toma de decisiones y tampoco se promueve que cuestionen las determinaciones establecidas por el líder.
- Liderazgo democrático promueve la participación de los colaboradores, valorando sus opiniones, perspectivas y aportes. Además, incentiva el intercambio de ideas y sugerencias relacionadas con las tareas laborales y las metas establecidas para el equipo de trabajo
- Liderazgo carismático, El líder impulsa la colaboración entre los integrantes del equipo, tomando en cuenta sus opiniones, ideas y distintos puntos de vista. Asimismo, favorece la comunicación y el aporte de sugerencias para el cumplimiento de las actividades y objetivos laborales.

- Liderazgo laissez-faire Este tipo de liderazgo se basa en brindar libertad y autonomía a los miembros del equipo, permitiéndoles tomar decisiones y desempeñarse de forma independiente en sus funciones. Además, se considera contrario al liderazgo autocrático debido a la confianza y flexibilidad que otorga a los colaboradores.
- Liderazgo visionario, Este estilo de liderazgo se caracteriza por conceder mayor independencia y autonomía a los integrantes del equipo, permitiéndoles actuar y tomar decisiones por cuenta propia. Asimismo, se diferencia del liderazgo autocrático porque promueve la confianza y la libertad en el desempeño laboral de los colaboradores.

Por lo tanto, cada forma de liderazgo presenta ventajas y desventajas que deben tenerse en cuenta según el contexto y las metas de la organización. Un líder eficaz debe ser capaz de ajustar su enfoque a las circunstancias, combinando autoridad, empatía y flexibilidad para lograr los mejores resultados y mantener un entorno laboral equilibrado.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

2.2.1 Recurso Humano

Para Gómez M y Giménez (2024) el término recurso humano se refiere a las personas que componen una organización. Cuando los gerentes realizan actividades de RRHH como parte de sus responsabilidades y tareas, buscan facilitar las aportaciones que las personas efectúan al objetivo común de alcanzar las metas de la organización a que pertenecen.

La importancia de las labores de los RRHH se hace evidente cuando se toma conciencia de que los seres humanos constituyen el elemento común a toda organización; en todos los

casos son hombres y mujeres quienes crean y ponen en práctica las estrategias e innovaciones de sus organizaciones.

2.2.2 Inteligencia emocional

Para Garriga (2020) “la inteligencia emocional es la capacidad que tenemos para lidiar con nuestras emociones y las emociones de los demás. Básicamente está formada por dos competencias la personal y la social.” (pág.64)

2.2.3 Desempeño

Según Alles, M.A (2023) define el desempeño como:

Un concepto integrador del conjunto de comportamientos y resultados de un colaborador en un determinado período. El desempeño de una persona, en cualquier actividad, laboral o no, es el resultado de un conjunto de factores que se pueden agrupar en tres ejes principales: los conocimientos (integrados por conocimientos aprendidos tanto a través de estudios formales como informales), la experiencia práctica y las competencias. (pág. 36)

Este concepto incluye no solo la eficiencia personal, sino también el aporte conjunto de los grupos de trabajo para alcanzar las metas de la institución. En este aspecto, el rendimiento se convierte en un aspecto fundamental para el progreso de la organización, ya que indica cómo de efectivos son los empleados al utilizar sus saberes, destrezas y comportamientos en la realización de sus labores, fomentando de este modo el avance constante y el fortalecimiento de la entidad.

2.2.4 Motivación

La motivación se define como la energía interna que lleva a las personas a tomar acciones y a sostener comportamientos que buscan alcanzar metas específicas. En un entorno laboral, es un elemento clave para incentivar la eficiencia, la dedicación y la satisfacción en el trabajo. Gracias a la motivación, los individuos descubren motivaciones personales y profesionales que les permiten realizar sus labores con energía y un sentido claro de objetivo, favoreciendo así el logro de los objetivos de la institución.

Según Chiavenato, I. (2022) “la motivación (del latín moveré = mover) es el concepto más asociado con la perspectiva microscópica del comportamiento organizacional (CO). Significa impulsar y dinamizar a las personas. Sin embargo, los puntos de vista en tanto de la motivación no son unánimes.” (pág. 215)

2.2.5 Capacitación

La capacitación es un aspecto esencial en las empresas, puesto que ayuda a mejorar las habilidades y destrezas del equipo para optimizar su rendimiento. Además de preparar a las personas para realizar tareas concretas de su rol, la formación tiene como objetivo aumentar su potencial productivo, su creatividad y su capacidad de innovación, lo que favorece su crecimiento profesional y les permite colaborar de manera más eficiente en el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Según Cid, J, y Baldovinos, I (2025) define que “la capacitación promueve actitudes, habilidades y capacidades específicas necesarias para cada puesto de trabajo, promoviendo su crecimiento profesional de los empleados además de apoyar el logro de objetivos organizacionales.”

2.2.6 Autoconciencia

Rodriguez, A y Reverté, R (2020) definen “la autoconciencia implica tener un conocimiento profundo de nuestras emociones, fortalezas, debilidades, necesidades e impulsos. Las personas con una autoconciencia fuerte no suelen mostrarse demasiado críticas ni suelen alejarse de la realidad con su optimismo.” (pág.3)

Por esa razón, tener autoconciencia se considera fundamental para el desarrollo personal y profesional, porque al entender lo que se experimenta y las razones detrás de ello, la persona puede manejar sus emociones y comportamientos de forma más efectiva.

2.2.7 Liderazgo

El liderazgo es un elemento fundamental en la administración de organizaciones, dado que implica la habilidad de afectar de manera favorable a las personas para que se involucren de manera voluntaria, comprometida y entusiasta en la realización de metas compartida.

Para Villa, A (2024) define el liderazgo como:

Un campo amplio y multifacético que abarca una variedad de enfoques y perspectivas. Desde la importancia de la innovación y la inteligencia emocional, hasta la resiliencia, la ética y la calidad en la educación, cada perspectiva ofrece valiosas ideas sobre cómo los líderes pueden guiar a sus organizaciones hacia el éxito en un entorno cada vez más complejo y desafiante. (pág. 6)

Con respecto al liderazgo se puede entender como la capacidad de orientar y administrar al personal de una organización de manera eficiente. Este proceso implica seleccionar, capacitar

y motivar a los colaboradores, con el propósito de que desarrollen sus habilidades y contribuyan al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

2.3 MARCO CONTEXTUAL

Según la guía administrativa y metodológica de la Universidad Hispanoamericana titulada Guía TFG 2024 menciona,

El marco contextual debe incluir una descripción detallada del entorno en el que se desarrollará la investigación. Este apartado abarca la ubicación geográfica del lugar específicamente la provincia y el cantón, así como las características demográficas de la población participante, entre las que se consideran aspectos como el nivel socioeconómico, el nivel educativo y otros factores pertinentes. Además, se deben incluir antecedentes históricos de la institución u organización donde se llevará a cabo el estudio, con el propósito de ofrecer una comprensión más completa del contexto en el que se enmarca la investigación. (Universidad Hispanoamericana 2024, pág. 36.)

Del mismo modo, la guía sugiere agregar información institucional que permita comprender el funcionamiento de la organización analizada. Entre estos elementos se pueden incluir su misión, visión, valores, políticas institucionales y estructura organizativa, además de otros aspectos que contribuyan a una caracterización más completa del contexto en el cual se desarrollará el estudio.

El Liceo de Poás se fundó en el año 1969 como respuesta a la urgente necesidad de la comunidad local, ubicado 400 metros norte de la Iglesia Católica en San Pedro de Poas de Alajuela debido al aumento continuo de estudiantes que debían viajar largas distancias para

acceder a la Educación Media. Su fundación significó una valiosa oportunidad educativa para los jóvenes del cantón, al facilitarles la posibilidad de continuar sus estudios sin salir de su medio.

En su primer año de operación, la institución comenzó con 200 estudiantes, organizados en seis secciones. El equipo educativo lo conformaban 12 maestros, una secretaria, un asistente y un conserje, dirigidos por el profesor Freddy Vega Ocampo, quien fue el primer director. Desde su inicio, el Liceo se distinguió por la dedicación y compromiso de su personal, así como por el respaldo de la comunidad educativa, elementos que facilitaron establecer las bases para su crecimiento.

La fundación no estuvo libre de obstáculos. La gestión de recursos, la búsqueda de personal y la organización administrativa requirieron esfuerzo y colaboración por parte de los funcionarios y de los residentes del cantón. Sin embargo, gracias a la tenacidad de todos los participantes, el 10 de marzo de 1969, el Liceo de Poás abrió oficialmente sus puertas, en un ambiente de alegría y optimismo que inició una nueva era educativa para la comunidad de Poás.

Con el paso de los años, el Liceo de Poás ha continuado su dedicación a la formación académica y personal de sus alumnos, fomentando valores, excelencia y responsabilidad social. Su recorrido muestra una evolución constante en la calidad de enseñanza, la expansión de su infraestructura y la puesta en marcha de programas dedicados al desarrollo integral de los estudiantes.

2.3.1 Visión

“Formar líderes con valores cristianos de proyección futurista, para que sean verdaderos agentes de cambio social, capaces de hacer uso de las herramientas tecnológicas modernas y promotores del desarrollo en armonía con el medio.”

2.3.2 Misión

“SOMOS una comunidad educativa urbano rural, con valores cristianos. QUEREMOS formar integralmente a los jóvenes del cantón de Poás, con excelencia académica y favoreciendo de su desarrollo en los campos científico, artístico, físico, social, para responder a los desafíos y retos que presenta la sociedad costarricense, brindando atención a las diferentes necesidades educativas y comprometidos a vivir valores cristianos.”

2.3.3 Valores

Valor Público

El Liceo de Poás tiene como objetivo principal apoyar el desarrollo integral y completo de las personas, proporcionando una educación que sea accesible, inclusiva y de alta calidad. Su trabajo se centra en la formación de capacidades necesarias para la vida, permitiendo que los estudiantes se desenvuelven adecuadamente en los diversos aspectos personales, sociales y profesionales.

La institución busca generar confianza entre la comunidad local, reforzando el sentido de pertenencia y la dedicación hacia el avance regional. A través de su labor educativa, el liceo aspira a ser un factor de cambio que fomente el bienestar y las aspiraciones de progreso de la población, promoviendo una educación que incorpore valores, conocimientos y actitudes positivas hacia la sociedad y el medio ambiente.

Valores Institucionales

Los valores institucionales del Liceo de Poás son los lineamientos que dirigen la conducta de todos los integrantes de la comunidad educativa. Constituyen el fundamento sobre el cual se edifica la convivencia, la toma de decisiones y el cumplimiento de la misión de la institución. Entre los valores más destacados se encuentran los siguientes:

Compromiso:

Este valor se refleja en el esfuerzo, la dedicación y el sentido de pertenencia que muestran todos los miembros de la comunidad educativa en sus tareas diarias. Impulsa a profesores, alumnos y personal administrativo a llevar a cabo sus responsabilidades con dedicación y entusiasmo, contribuyendo al desarrollo global del centro educativo.

Respeto:

Este principio es fundamental en las interacciones personales. Consiste en reconocer y valorar la diversidad de pensamientos, creencias y circunstancias de los demás, promoviendo un entorno de armonía, equidad y empatía. En el Liceo de Poás, el respeto es la base para una convivencia saludable y para el fortalecimiento de una cultura pacífica.

Transparencia:

Este valor se relaciona con la claridad, honestidad y apertura en los procesos administrativos, académicos y comunicativos. Consiste en asegurar que las acciones institucionales sean llevadas a cabo de manera ética y responsable, favoreciendo la confianza de la comunidad educativa en la administración del centro.

Responsabilidad:

Incluye la capacidad de aceptar las consecuencias de las propias acciones y de cumplir con las obligaciones necesarias. En la institución, este valor promueve la conciencia del rol de

cada individuo en el logro de los objetivos comunes, fomentando una actitud proactiva, ética y comprometida con la excelencia educativa.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

El capítulo que sigue detalla el enfoque metodológico utilizado para llevar a cabo la investigación, con el fin de recopilar información precisa y confiable que ayude a cumplir con los objetivos establecidos. Se describen las técnicas empleadas para reunir y analizar la información, así como el modelo y el diseño que guían el estudio. Este procedimiento es fundamental para entender la conexión entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral del personal docente en el Liceo de Poás.

Tener una metodología bien definida facilita la organización lógica y sistemática de cada fase del trabajo de investigación. De este modo, se asegura que los hallazgos sean relevantes y ayuden a comprender de qué manera las habilidades emocionales afectan la actitud, la motivación y la efectividad del cuerpo docente, aportando información valiosa para la mejora continua en el ámbito educativo.

3.1 ENFOQUE

Toda investigación se inicia con la necesidad de entender una realidad concreta, aclarar un fenómeno o encontrar respuestas a un problema específico. Para alcanzar este objetivo, es esencial establecer un enfoque que dirija el proceso de investigación y ofrezca un fundamento metodológico que supervise la recolección, el análisis y la interpretación de la información. El enfoque representa la base esencial que otorga consistencia al estudio, establece el modo en que se tratará el objeto de investigación y asegura que los resultados alcanzados sean válidos y relevantes.

Según Cely, N., Palacios, W., y Caicedo, A (2023) “la investigación es aquella que nos permite dar respuesta a lo desconocido, o a las preguntas de un tema que preocupa, ya que en

ella se pueden ampliar los conocimientos y las capacidades para desarrollar de manera eficiente el pensamiento crítico.” (pág. 17)

En cuanto a lo mencionado, entender y establecer el enfoque del estudio es fundamental para llevar a cabo el proceso de investigación de manera organizada y metódica. Este enfoque determina cómo se evaluará la información y se guiarán las acciones para alcanzar los objetivos planteados. En el contexto de esta investigación, el enfoque facilitará una mejor comprensión de la influencia de la inteligencia emocional en el rendimiento laboral de los profesores del Liceo de Poás, proporcionando datos importantes para mejorar las prácticas educativas, fomentar un entorno laboral positivo y apoyar el crecimiento profesional de los docentes.

3.1.1 Enfoque cualitativo

El enfoque cualitativo se centra en la comprensión detallada de los fenómenos sociales, dando prioridad al análisis de significados, percepciones y experiencias que emergen en un contexto específico. Este tipo de investigación se enfoca en comprender la realidad desde el punto de vista de los participantes, en lugar de medirla, lo que permite tener una visión más extensa y contextualizada de los acontecimientos. Desde este punto de vista, es esencial entender cómo se desarrollan las interacciones y los comportamientos de las personas en un entorno particular, lo que proporciona una visión completa del fenómeno analizado.

Para Cely, N., Palacios, W., y Caicedo, A (2023) mencionan que:

Este enfoque no sigue métodos específicos u organizados, por lo que son utilizados en los procesos sociales. También es una vía de investigación que no necesariamente implica mediciones numéricas, se toman entrevistas, encuestas, las opiniones de los investigadores y descripciones. En este enfoque cualitativo, la persona que investiga realiza primero el estudio del contexto con el que trabajará, luego observa el fenómeno de estudio y después prosigue con teorías según de lo que observa. (pág. 22)

3.1.2 Enfoque cuantitativo

Cely, N., Palacios, W., y Caicedo, A (2023) afirman que este enfoque

Se utiliza más que todo en procesos que por su naturaleza son medibles o cuantificables, y también son valores de carácter numérico en el cual se obtienen resultados de frecuencia, medición y parámetros de las conclusiones que son sacadas de una población de interés, y de esa manera probar las ideas establecidas anticipadamente. (pág. 20)

El método cuantitativo, a su vez, se basa en la recopilación y el análisis de datos numéricos para evaluar variables y establecer conexiones entre ellas. Este método permite obtener resultados objetivos mediante procesos sistemáticos que aseguran la exactitud y la fiabilidad de los datos obtenidos. Mediante la utilización de herramientas estandarizadas y métodos estadísticos, se pretende verificar hipótesis que han sido planteadas anteriormente y elaborar conclusiones que sean aplicables a una población específica.

3.1.3 Enfoque mixto

Cely, N., Palacios, W., y Caicedo, A (2023) este método permite que “el punto de vista del fenómeno a estudiar sea más amplio y profundo, por lo que de esa manera hace que el problema sea más claro y que los objetivos sean adecuados para el estudio y la conceptualización teórica.” (pág. 24)

El enfoque mixto integra las características de los métodos cualitativos y cuantitativos, con el objetivo de lograr una comprensión más amplia del fenómeno que se está investigando. Este enfoque combina la rica interpretación del análisis cualitativo con la exactitud y objetividad del análisis cuantitativo, lo que facilita una comprensión más amplia y equilibrada de la realidad estudiada. Mediante esta integración, se consigue no solo describir y evaluar los eventos, sino

también entender los significados que los rodean, lo que facilita el desarrollo de conclusiones más firmes y fundamentadas.

Por lo tanto, el estudio que se presenta tiene un enfoque mixto, ya que pretende examinar de forma objetiva la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento profesional del personal docente del Liceo de Poás. Este método posibilita la medición y evaluación de las variables mediante el uso de herramientas organizadas que producen datos numéricos, lo que facilita la interpretación de los resultados fundamentada en técnicas estadísticas. Así, se busca alcanzar conclusiones basadas en pruebas, lo que ayudará a reforzar la comprensión de los elementos que impactan en el rendimiento de los docentes.

3.2 ALCANCE

El estudio actual define claramente los objetivos a alcanzar y la metodología que guiará su ejecución. Por lo tanto, es crucial establecer los límites y el alcance de la investigación, dado que esta delimitación ayuda a identificar el enfoque más adecuado para examinar la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral del profesorado del Liceo de Poás. Además, ayuda a asegurar que haya coherencia entre los objetivos propuestos, el tipo de estudio realizado y los resultados anticipados.

En este marco, se identifican cuatro tipos de alcance en la investigación: exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo. Cada uno proporciona diferentes niveles de profundidad y permite analizar el fenómeno desde varias ópticas. En este caso, escoger el alcance correcto es crucial para guiar las preguntas de investigación, definir con precisión el objeto de estudio y elegir los métodos más relevantes para la recolección y el análisis de los datos. Así, se pretende lograr resultados significativos que ayuden a entender cómo la inteligencia emocional impacta en

el rendimiento laboral de los docentes y ofrecer información valiosa que fortalezca las prácticas educativas en la institución.

3.2.1. Alcance exploratorio

El alcance exploratorio se define por examinar fenómenos que han sido poco investigados o de los que existe poca información, con el objetivo de lograr un primer contacto con el tema y revelar aspectos significativos que puedan servir de fundamento para estudios posteriores.

Para Galarza, C, (2020) afirma que “este tipo de investigaciones se puede utilizar tanto el método cualitativo, como cuantitativo. En el alcance exploratorio, la investigación es aplicada en fenómenos que no se han investigado previamente y se tiene el interés de examinar sus características.” (pág.2)

3.2.2. Alcance descriptivo

Galarza, C, (2020) menciona que “en este alcance de la investigación, ya se conocen las características del fenómeno y lo que se busca, es exponer su presencia en un determinado grupo humano.” (pág.2)

El alcance descriptivo se centra en explicar las características, atributos o conductas de un fenómeno en un instante específico. Su objetivo es identificar y presentar los componentes que lo conforman, sin establecer nexos de causa y efecto entre ellos.

3.2.3. Alcance correlacional

El objetivo del alcance correlacional es identificar el nivel de conexión que hay entre dos o más variables en un contexto específico. Este tipo de investigación no intenta probar una causalidad, sino que se enfoca en determinar si hay una relación significativa entre los elementos estudiados y el grado de su interacción.

Galarza, C, (2020) afirma que:

En este alcance de la investigación surge la necesidad de plantear una hipótesis en la cual se proponga una relación entre 2 o más variables. En el nivel cuantitativo surge la aplicación de procesos estadísticos inferenciales que buscan extrapolar los resultados de la investigación para beneficiar a toda la población. (pág.3)

3.2.4 Alcance explicativo

El objetivo del alcance explicativo es reconocer los motivos que generan un fenómeno y entender cómo una variable afecta a otra, lo que posibilita establecer vínculos de causa y efecto entre los elementos analizados.

Galarza, C, (2020) indica que:

En este alcance de la investigación se busca una explicación y determinación de los fenómenos. En el contexto cuantitativo se pueden aplicar estudios de tipo predictivo en donde se pueda establecer una relación causal entre diversas variables, por ejemplo, estudios de modelos explicativos basados en ecuaciones estructurales donde propone una teoría que busque una comprensión de un fenómeno. (pág.3)

Por lo tanto, el estudio tiene un enfoque descriptivo ya que intenta caracterizar la realidad que viven los educadores del Liceo de Poás, evidenciando cómo se presentan ciertos aspectos en su entorno de trabajo. Este tipo de enfoque facilita la identificación y presentación de las características del grupo estudiado, proporcionando una visión precisa de la situación actual sin establecer vínculos de causa y efecto.

3.3 DISEÑO

El diseño de investigación es el esquema organizado que guía la ejecución del estudio, facilitando la obtención de la información indispensable para abordar el problema y cumplir con los objetivos establecidos. Este aspecto metodológico asegura que exista una conexión adecuada entre el enfoque elegido, las técnicas utilizadas y los resultados esperados, lo que a su vez respalda la validez del proceso de investigación.

Dentro del contexto de este estudio, y de acuerdo con el enfoque mixto previamente definido, se ha decidido emplear un diseño no experimental de carácter descriptivo, el cual permite examinar y detallar las características de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral del personal docente del Liceo de Poás, sin alterar las variables. Esta estrategia brinda la oportunidad de observar los fenómenos tal y como ocurren en su ambiente natural y de recolectar datos tanto cuantitativos como cualitativos que ayuden a ilustrar de manera integral la manera en que se expresan las competencias emocionales en el entorno laboral docente.

Hernández, R (2025) afirma que:

El término diseño se refiere al plan o estrategia que permitirá recolectar la información empírica necesaria para responder al planteamiento del problema de investigación. Esto indica que el diseño forma una base que guía el modo en que se realiza la investigación,

estableciendo los procesos y métodos más apropiados para asegurar la validez de los resultados. (pág.128)

3.3.1. Diseños no experimentales

Con el propósito de continuar con el desarrollo de la investigación se ha elegido un diseño no experimental porque la investigación se fundamenta en la observación de los fenómenos tal como suceden en la realidad, sin alterar las variables. Este método favorece la obtención de una comprensión imparcial de la inteligencia emocional y su impacto en el rendimiento laboral del personal docente del Liceo de Poás, examinando los acontecimientos en su entorno original y asegurando la veracidad de los resultados.

Para Arias, L. (2021) define que:

En este diseño no hay estímulos o condiciones experimentales a las que se sometan las variables de estudio, los sujetos del estudio son evaluados en su contexto natural sin alterar ninguna situación; así mismo, no se manipulan las variables de estudio. Dentro de este diseño existen dos tipos: Transversal y longitudinal. (pág. 78)

3.3.2. Diseño Transversal

El diseño transversal es adecuado ya que permite obtener una comprensión nítida y exacta de la situación presente durante el tiempo analizado, lo que facilita la descripción de las particularidades de las variables y la identificación de posibles conexiones entre ellas. Así, se consigue una percepción detallada del fenómeno en estudio, lo que resulta valioso para la toma de decisiones y para dirigir futuras investigaciones en el campo de la educación.

Asimismo, Arias, L. (2021) indica que este diseño “recoge los datos en un solo momento y solo una vez. Es como tomar una foto o una radiografía para luego describirlas en la investigación, pueden tener alcances exploratorios, descriptivos y correlaciones.” (pág. 78)

3.3.3. Diseño longitudinal

El diseño longitudinal se distingue por la recopilación de datos durante un periodo específico, con el objetivo de examinar los cambios o variaciones que ocurren en las variables analizadas a lo largo del tiempo. Este tipo de diseño facilita el análisis de la evolución de los fenómenos y la realización de comparaciones entre distintos momentos del estudio.

Según Arias, L. (2021) menciona que:

Este tipo de diseño no experimental estudia las características de las variables en un proceso de cambio, en este caso no se deben manipular las variables, solamente observar el proceso a lo largo de los periodos o el tiempo. Un estudio longitudinal implica más de dos mediciones a lo largo del tiempo, deben ser más de dos porque se pueden comparar los resultados a través del proceso de cambio. (pág. 79)

3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO

En la institución seleccionada, el Liceo de Poás, se desarrollará una investigación orientada a analizar la influencia que tiene la inteligencia emocional en el desempeño laboral del cuerpo docente. El estudio se llevará a cabo durante el periodo comprendido entre septiembre y diciembre del año 2025, con el propósito de examinar cómo las competencias emocionales inciden en factores como la motivación, la comunicación, la gestión del aula y la productividad académica. Asimismo, se busca identificar posibles áreas de mejora en el desarrollo emocional

del profesorado, con el fin de fortalecer un ambiente laboral más armonioso, eficiente y alineado con los objetivos educativos de la institución.

3.4.1 Población

Para determinar la población es un aspecto esencial dentro del proceso investigativo, ya que permite identificar a los participantes que poseen características directamente relacionadas con el tema de estudio. Estas personas representan la fuente principal de información, pues su experiencia y vinculación con las variables analizadas facilitan una comprensión más completa del fenómeno investigado. Por ello, la selección de la población se realiza de acuerdo con criterios definidos previamente, con el propósito de asegurar la coherencia, la relevancia y la validez de los datos que servirán de base para alcanzar los objetivos planteados en la investigación.

De este modo Condori (2020) señala que la población es “Elementos accesibles o unidad de análisis que perteneces al ámbito especial donde se desarrolla el estudio.” (pág.3)

En esta etapa del estudio, es crucial identificar de forma clara a los participantes, asegurando que sus atributos sean compatibles con los objetivos establecidos. El grupo que participa en la investigación está compuesto por catorce maestros del Liceo de Poás, quienes están involucrados en el proceso educativo y tienen una conexión directa con las variables que se están examinando: la inteligencia emocional y el rendimiento en el trabajo. La elección de este grupo se lleva a cabo con la intención de recolectar datos significativos que ayuden a entender de qué manera las competencias emocionales afectan el crecimiento profesional y las relaciones laborales del personal docente.

3.4.2 Tipo de muestra

Para Solanet, A, (2020) menciona que:

El concepto de muestra en la ciencia empírica se refiere al tipo de información que deberán tener en cuenta los científicos para conocer la realidad. Las conclusiones a las que llegamos respecto a los fenómenos de la realidad dependen crucialmente de la información que aceptamos como válida y relevante para estudiar los fenómenos que nos interesan, por eso, la ciencia empírica se preocupa de determinar las reglas explícitas que identifiquen cuáles son los casos o ejemplos que se deberán tener en cuenta. (pág. 5)

La muestra se compone de los mismos catorce profesores que forman parte del Liceo de Poás, porque se optó por trabajar con el grupo disponible.

3.4.2.1. Muestreo probabilístico

El muestreo es una parte clave en la investigación, porque permite escoger correctamente a las personas que representarán a todo el grupo que se estudia. Con el muestreo probabilístico, la manera de elegir a los participantes está basada en reglas estadísticas que dan a cada persona en la población la misma oportunidad de ser seleccionada. Esto ayuda a conseguir resultados que sean más precisos y que se puedan aplicar a otros casos. Este método de muestreo asegura que se interpretan los datos con mayor exactitud y fortalece la certeza de las conclusiones obtenidas del análisis.

Solanet, A, (2020) El muestreo probabilístico “es un tipo especial de muestreo que nos permite generalizar estadísticamente poblaciones más grandes. Se define como el

método de selección en el que cada miembro de una población tiene una probabilidad positiva conocida de ser elegido.” (pág. 15)

3.4.2.2. Muestreo no probabilístico.

Solanet, A, (2020) El rasgo característico de los muestreos no probabilísticos es el desconocimiento de la probabilidad de que un individuo forme parte de la muestra, puesto que no disponemos de un listado completo y detallado de todos los individuos de la población. Esta situación afecta a muchas investigaciones criminológicas que normalmente se interesan por comportamientos delictivos o socialmente desviados y que, por lo tanto, se esconden. (pág. 43)

En este estudio se aplicará un muestreo no probabilístico, ya que la elección de los participantes no se llevó a cabo a través de un proceso aleatorio, sino basado en criterios previamente definidos.

Este método de muestreo es apropiado ya que no se dispone de una población extensa ni de un registro exhaustivo de todos los posibles participantes, sino de un grupo concreto de catorce profesores del Liceo de Poás, que están directamente vinculados a las variables del estudio. La selección de este enfoque facilita la obtención directa de la información necesaria, tomando en cuenta la disponibilidad y disposición de los profesores para involucrarse, lo que asegura la recopilación de datos relevantes y útiles para lograr los objetivos establecidos en el estudio.

3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión

Condiciones específicas para los individuos de la muestra.

Tabla 1 Criterios de inclusión y de exclusión

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
✓ Los 14 educadores que laboran en el Liceo de Poás.	✓ Personal administrativo, de limpieza y alumnado.
✓ Docentes que establecen contacto regular con alumnos y colegas.	✓ Personas que no desempeñen funciones docentes dentro de la institución.

Fuente: *Elaboración propia, 2025*

3.4.4 Consideraciones éticas

La presente investigación, orientada a analizar la relación entre la Inteligencia Emocional y el desempeño laboral en el Liceo de Poás, se desarrolla bajo un marco ético que prioriza el bienestar psicológico y la privacidad del personal docente de dicha institución.

Ya que la evaluación de la inteligencia emocional conlleva examinar dimensiones individuales como la empatía o el autocontrol, se asegura que los datos serán manejados con total confidencialidad. Se procesarán los datos de manera general, garantizando que no se asocie ningún perfil emocional a un nombre concreto. Adicional a esto, es importante aclarar que las encuestas fueron realizadas de forma física, brindándole un espacio de privacidad al docente, además, en dicha encuesta no se realizan preguntas personales como el nombre del encuestado, esto con el fin de garantizar la privacidad de este.

La participación de los maestros es absolutamente voluntaria, cada participante tiene el derecho de no responder a ningún ítem que considere intrusivo y puede abandonar su participación cuando lo desee.

Al respecto, Bernal, C. (2023) enfatiza que en investigaciones que involucran aspectos del comportamiento humano, es imperativo salvaguardar la dignidad de los participantes,

asegurando que la recolección de datos se realice bajo principios de justicia y respeto a la intimidad.

3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Se emplearán herramientas que posibiliten la recolección de datos objetivos y cuantificables para llevar a cabo esta investigación. Fernández, T. Pérez, M, Bardales, O. (2024), indican que la validez se centra en la medición y constituye la comprobación de que las pruebas miden lo que dicen medir. Además, se espera que exista confiabilidad de los datos, es decir, que estos sean consistentes, estables y capaces de ser replicados. (p.37)

La meta es llevar a cabo un análisis estadístico que establezca la manera en que las variables de inteligencia emocional influyen numéricamente en los indicadores de rendimiento del personal docente del Liceo de Poás. Como indica Bernal, C. (2023), los instrumentos de recolección son los recursos y formatos, en papel o digitales, que utiliza el investigador para registrar la información o los datos sobre las variables que tiene en estudio (p. 201).

Debido a la naturaleza y el cronograma del presente estudio, se ha determinado prescindir de la prueba piloto basándose en los siguientes criterios técnicos, primeramente, Mejoramiento de la participación: Debido a que el personal docente tiene una disponibilidad reducida debido a sus jornadas laborales, la implementación del instrumento en dos fases diferentes (piloto y recolección final) podría causar "fatiga del encuestado", lo cual reduciría la tasa de respuesta y la voluntad de cooperar en la etapa final, otra de las razones es la restricción temporal, ya que el tiempo de realización de la tesis se restringe rigurosamente a un periodo de cinco meses. Por lo que la realización de una prueba piloto y las modificaciones que se deriven de ella pondrían en riesgo la viabilidad de recolectar los datos finales y entregar el informe con los resultados dentro del tiempo que se establece.

3.5.1 La encuesta

La encuesta será el instrumento principal de la investigación, para Arias, F (2020), la encuesta es una técnica que "pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular" (p. 72).

Es importante aclarar que esta encuesta es realizada con preguntas cerradas las cuales fueron creadas posibilitando que las percepciones subjetivas de los maestros acerca de sus emociones se conviertan en datos precisos para su análisis. (Ver anexo 1)

3.5.1.1 Estructura de la encuesta:

El cuestionario creado para este estudio está estructurado de forma sistemática en cinco secciones principales, que posibilitan una evaluación global de las dimensiones de la inteligencia emocional y cómo estas se relacionan con el ambiente laboral:

- **Sección I: Dimensión intrapersonal.** Está compuesto por cinco preguntas que buscan evaluar la habilidad del profesor para relacionarse con su propio ser, incluyendo temas como el autoconocimiento y la regulación emocional.
- **Sección II: Dimensión interpersonal.** Se centra en el nivel de calidad de las relaciones que el profesor establece con otros integrantes de la comunidad educativa, analizando competencias como la comunicación asertiva y la empatía.
- **Sección III: Capacidad de adaptación.** Investiga la habilidad del profesional para reaccionar ante las transformaciones en el ámbito educativo y su adaptabilidad para modificar su rendimiento a nuevas situaciones.

- **Sección IV: Gestión del Estrés y Presiones.** Examina las tácticas que usa el profesor para conservar su rendimiento en circunstancias críticas en el aula o cuando la demanda laboral es elevada.
- **Sección V: Estado de Ánimo General.** Examina la tendencia emocional más común del maestro, un elemento que afecta directamente su motivación y comportamiento en el trabajo.

3.5.1.2 Escala de medición

Dado que se trata de un instrumento cuantitativo que incluye preguntas cerradas, se ha elegido una escala de frecuencia con dos alternativas de respuesta: Sí y No. Esta decisión se tomó con el fin de evitar respuestas ambiguas y reducir la tendencia de los participantes a seleccionar posiciones intermedias, lo que permite obtener respuestas más definidas y facilita al investigador realizar una interpretación técnica más clara y precisa de los datos obtenidos.

3.5.2 Entrevista

Según Valle, A., Manrique, L., Revilla, D. (2022), este instrumento permite preguntar a las personas sobre los aspectos que interesan para la investigación, se trata de extraer información sobre opiniones, creencias, concepciones, estados subjetivos del informante. (p. 36)

Además, Valle, A., Manrique, L., & Revilla, D. (2022), indican que existen tres tipos de entrevistas:

1. **Estructurada.** Para este tipo, la investigadora o el investigador emplea un cuestionario que repite idéntico en todas las entrevistas.
2. **Semiestructurada.** Es más flexible, por lo que permite a la o el investigador repreguntar para aclarar las ideas; para realizarla, emplea una guía con una relación de preguntas.

3. **Abierta o profundidad.** En este tipo de entrevista, la o el investigador plantea un tema y la entrevista discurre más bien como una conversación.

3.5.2 Censo

Para Ariel, F (2022) “los censos de población son la fuente principal de información demográfica y socioeconómica de cualquier sistema nacional de estadística, y resultan vitales para fijar puntos de referencia. Siendo posible contemplar mediante el censo: tamaño, distribución territorial, composición por edad, estado civil, actividad económica, nivel de instrucción, estructura de los hogares de los residentes, entre otras temáticas. Brindando valiosos elementos para examinar e intervenir en las condiciones de vida de la población de un país.” (pág. 1)

Esta información es muy valiosa para comprender el ambiente en el que se lleva a cabo el proceso de enseñanza en el Liceo, ya que los datos obtenidos a partir de la investigación permiten analizar las características sociales y educativas de la comunidad educativa y el contexto en el que laboran los docentes. Asimismo, la información recopilada ayuda a contextualizar los factores que pueden influir en el desempeño laboral y en la dinámica institucional, ofreciendo un fundamento que facilita la comprensión de los resultados obtenidos en el estudio.

3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS

De acuerdo con la Guía TFG 2024 de la Universidad Hispanoamericana, en los estudios cuantitativos, cada variable debe ser definida tanto conceptual como operacionalmente. En cambio, para las investigaciones cualitativas, se requiere definir conceptualmente las categorías y determinar las dimensiones que serán objeto de análisis (p. 45).

3.6.1 Definición conceptual

Según Rodríguez, C, Breña, J, Esenarro, D, (2021) definen El término variable, extrapolado desde las matemáticas al campo de las ciencias, es un concepto que relaciona dos atributos fundamentales. Los cuales son:

1. Representa rasgos que pueden ser observados y que permitirán alguna confrontación con la realidad empírica.
2. Puede variar, es decir, asumir valores.” (pág. 33)

De acuerdo con esta definición, las variables son los componentes principales del estudio, ya que facilitan la identificación, medición y análisis de los factores que influyen en el fenómeno que se investiga. En este estudio, se han elegido las variables de inteligencia emocional y desempeño laboral, las cuales se interconectan para analizar de qué manera las competencias emocionales de los docentes afectan su rendimiento en el ámbito educativo. La adecuada definición y medición de estas variables es esencial para asegurar la validez de los resultados y alcanzar los objetivos establecidos en la investigación.

3.6.2 Definición operacional

Rodríguez, C., Breña, J., Esenarro, D., (2021) afirman que “Operacionalizar una variable consiste en llevar la variable desde su definición conceptual que permite la comprensión del fenómeno en una reflexión abstracta hacia una definición operacional (indicador), basado en protocolos, normas y procedimientos para medir el concepto observable a través de instrumentos.” (pág. 38)

A continuación, se presentan las variables que serán objeto de análisis en el desarrollo de la presente investigación.

Variable #1: Inteligencia emocional

- **Definición conceptual**

Según Salovey y Mayer (2020), la inteligencia emocional se define como la habilidad para percibir con precisión las emociones, acceder y generar sentimientos que faciliten el pensamiento, comprender las emociones y regularlas para promover el crecimiento emocional e intelectual.

- **Definición operacional**

En la presente investigación, la inteligencia emocional será valorada mediante un cuestionario que se aplicará a los docentes del Liceo de Poás, el cual medirá los niveles de autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades interpersonales. Los resultados ayudarán a determinar el nivel de desarrollo de la inteligencia emocional en los participantes.

- **Dimensión**

Autoconciencia emocional.

Autorregulación.

Motivación.

- **Indicadores**

Reconoce y entiende sus propias emociones.

Gestiona sus impulsos y respuestas en el entorno laboral.

Conserva una actitud optimista ante los desafíos educativos.

- **Instrumento**

Cuestionario con preguntas cerradas aplicado al personal de docente. (Se evalúa en las preguntas de la 1 a la 6).

Variable #2: El desempeño laboral Definición conceptual

El desempeño laboral se define como el conjunto de acciones, capacidades y logros que evidencian la efectividad con la que una persona lleva a cabo las actividades y obligaciones que le corresponden en su empleo. Según Chiavenato (2022), el desempeño laboral muestra la habilidad del empleado para cumplir con los objetivos de la institución a través de la utilización efectiva de sus conocimientos, habilidades y actitudes.

- **Definición operacional**

En esta investigación, se evaluará el rendimiento laboral a través de un cuestionario dirigido a los docentes del Liceo de Poás. El objetivo es analizar factores como la responsabilidad, la calidad del trabajo, la colaboración, la puntualidad y el compromiso con la institución. Los resultados que se obtendrán servirán para evaluar el nivel de rendimiento de los profesores y su conexión con el crecimiento de la inteligencia emocional.

- **Dimensión**

Eficiencia en el cumplimiento de tareas

Compromiso institucional.

Relaciones interpersonales en el trabajo.

- **Indicadores**

Realiza sus tareas dentro de los tiempos fijados.

Muestra responsabilidad y dedicación hacia los objetivos de la institución.

Establece vínculos laborales fundamentados en la colaboración y el respeto mutuo.

- **Instrumento**

Cuestionario con preguntas cerradas aplicado al personal de docente. (Se evalúa en las preguntas de la 7 a la 12)

Tabla 2 Cuadro de operacionalización de las variables

Objetivo específico	Variable o Categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Describir el nivel de inteligencia emocional del cuerpo docente del Liceo de Poás mediante la aplicación de instrumentos psicométricos durante el periodo establecido.	Inteligencia emocional	Según Rodríguez, C., Breña, J., Esenarro, D., (2021) definen El término variable, extrapolado desde las matemáticas al campo de las ciencias, es un concepto que relaciona dos atributos fundamentales. Los cuales son: -Representa rasgos que pueden ser observados y que permitirán alguna confrontación con la realidad empírica. -Puede variar, es decir, asumir valores.” (pág. 33)	La inteligencia emocional será valorada mediante un cuestionario que se aplicará a los docentes del Liceo de Poás, el cual medirá los niveles de autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades interpersonales. Los resultados ayudarán a determinar el nivel de desarrollo de la inteligencia emocional en los participantes. Se evalúa en las preguntas de la 1 a la 6.	Autoconciencia emocional Autorregulación Motivación	Reconoce y entiende sus propias emociones. Gestiona sus impulsos y respuestas en el entorno laboral. Conserva una actitud optimista ante los desafíos educativos.	Cuestionario con preguntas cerradas aplicado al personal de docente. (Se evalúa en las preguntas de la 1 a la 6).
Determinar el desempeño laboral del personal docente a través de indicadores como cumplimiento de metas académicas, relaciones interpersonales y gestión del aula.	El desempeño laboral	El desempeño laboral se define como el conjunto de acciones, capacidades y logros que evidencian la efectividad con la que una persona lleva a cabo las actividades y obligaciones que le corresponden en su empleo. Según Chiavenato (2022), el desempeño laboral muestra la habilidad del empleado para cumplir con los objetivos de la institución a través de la utilización efectiva de sus conocimientos, habilidades y actitudes.	El objetivo es analizar factores como la responsabilidad, la calidad del trabajo, la colaboración, la puntualidad y el compromiso con la institución. Los resultados que se obtendrán servirán para evaluar el nivel de rendimiento de los profesores y su conexión con el crecimiento de la inteligencia emocional. Se evalúa en las preguntas de la 7 a la 12)	Eficiencia en el cumplimiento de tareas Compromiso institucional. Relaciones interpersonales en el trabajo.	Realiza sus tareas dentro de los tiempos fijados. Muestra responsabilidad y dedicación hacia los objetivos de la institución. Establece vínculos laborales fundamentados en la colaboración y el respeto mutuo.	Cuestionario con preguntas cerradas aplicado al personal de docente. (Se evalúa en las preguntas de la 7 a la 12).

Fuente: Elaboración propia, 2025

3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS

En este estudio, la metodología para el análisis de datos se fundamentará en un enfoque cuantitativo, centrado en conseguir resultados que sean medibles y objetivos, lo cual permitirá establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral del personal docente del Liceo de Poás. Los datos obtenidos a través de los instrumentos utilizados serán ordenados y examinados mediante métodos estadísticos que ayuden a entender mejor el fenómeno investigado.

Los datos se analizarán mediante estadística descriptiva, identificando frecuencias, porcentajes y promedios que muestren las tendencias más importantes en las respuestas recolectadas. Con el fin de facilitar la presentación y el entendimiento de los resultados, se desarrollarán gráficos (tales como diagramas de barras o gráficos circulares) que muestren de manera visual los hallazgos más relevantes y las comparaciones entre las variables estudiadas.

Si bien la investigación se basa en un método cuantitativo, la gráfica de los datos permitirá presentar la información más importante de forma clara y comprensible, lo que facilitará la comprensión de los resultados tanto para el lector como para el comité evaluador.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 RESULTADOS DEL CUESTIONARIO

El presente estudio surge de la necesidad de analizar el bienestar integral del profesorado en el Liceo de Poás, reconociendo que la labor educativa no solo demanda competencias técnicas, sino también un manejo sólido de las emociones.

Con este propósito, se llevó a cabo un cuestionario dirigido a una muestra de catorce docentes de la institución, con el fin de determinar la afectación en relación con la inteligencia emocional y el desempeño laboral del cuerpo docente. A continuación, se detallan los resultados obtenidos por medio del cuestionario.

4.1.1 Describir el nivel de inteligencia emocional del cuerpo docente del Liceo de Poás mediante la aplicación de instrumentos psicométricos durante el periodo establecido.

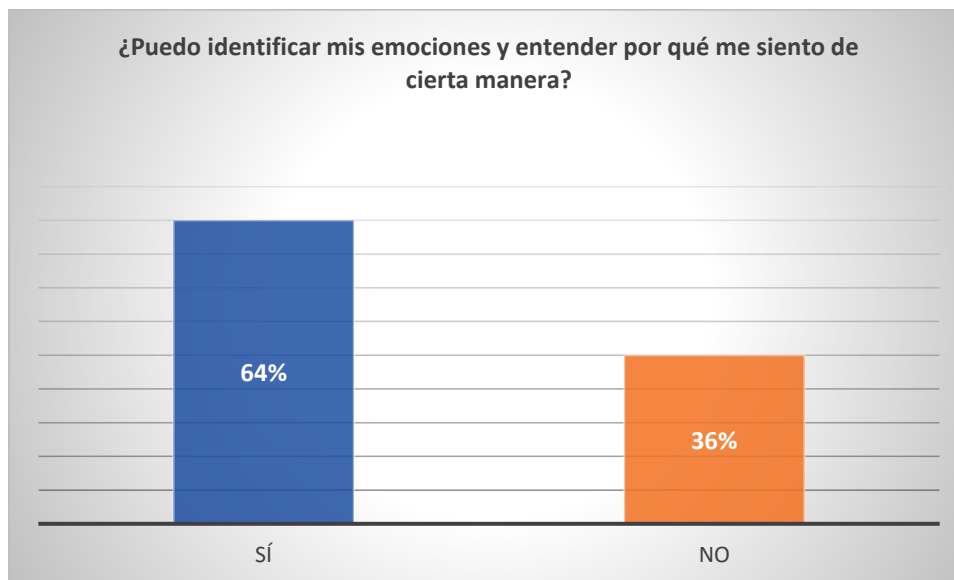
Pregunta 1. ¿Puedo identificar mis emociones y entender por qué me siento de cierta manera?

Tabla 3

Pregunta N° 1		
Indicador	SI	No
Personas	9	5

Gráfico 1

Nivel de identificación y comprensión de las emociones de los profesores del Liceo de Poás.



Fuente: Elaboración propia", con base a los resultados al cuestionario aplicado.

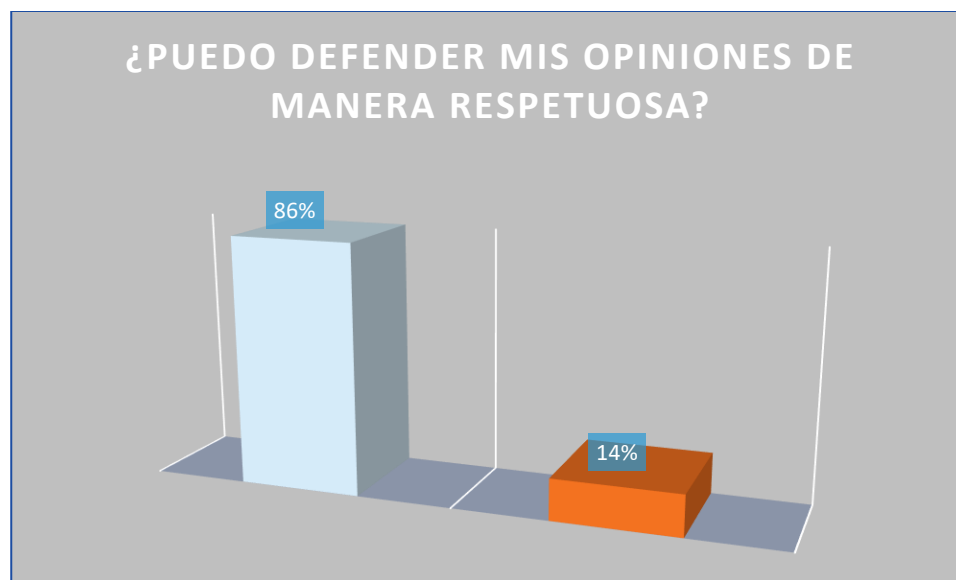
Según la primera variable del cuestionario aplicado, enfocada en la inteligencia emocional, el primer interrogante "¿Puedo identificar mis emociones y entender por qué me siento de cierta manera?", el cuerpo docente del Liceo de Poás mostro una tendencia marcada que se puede ver reflejada en la tabla 1, dando como resultado en las respuestas obtenidas un total de 9 docentes indicaron que, si logran identificar sus estados emocionales, y 5 docentes marcaron que no.

Pregunta 2. ¿Puedo defender mis opiniones de manera respetuosa?

Tabla 4

Pregunta N° 2		
Indicador	SI	No
Personas	12	2

Gráfico 2
Defensa respetuosa de opiniones.



Fuente: Elaboración propia”, con base a los resultados al cuestionario aplicado.

De acuerdo con el gráfico 2, del cuestionario aplicado se aborda el interrogante ¿Puedo defender mis opiniones de manera respetuosa?, los datos recolectados entre los 14 participantes evidenciaron que la totalidad de los participantes en la encuesta se sitúa entre las categorías "Sí" con un total de 12 respuestas y "No", con un total de 2 respuestas según la tabla 2, lo cual refleja una percepción compartida en el manejo de opiniones divergentes. Sin embargo, el hecho de que algunos docentes no se sientan capaces de expresar sus opiniones de manera respetuosa podría señalar la necesidad de fortalecer estrategias de comunicación y gestión emocional dentro del equipo, a fin de promover un ambiente de diálogo más equilibrado y constructivo.

Pregunta 3. ¿Me resulta fácil hacer nuevas relaciones con los colegas?

Tabla 5

Pregunta N° 3		
Indicador	SI	No
Personas	11	3

Gráfico 3

Nivel de facilidad para establecer nuevas relaciones con los colegas.



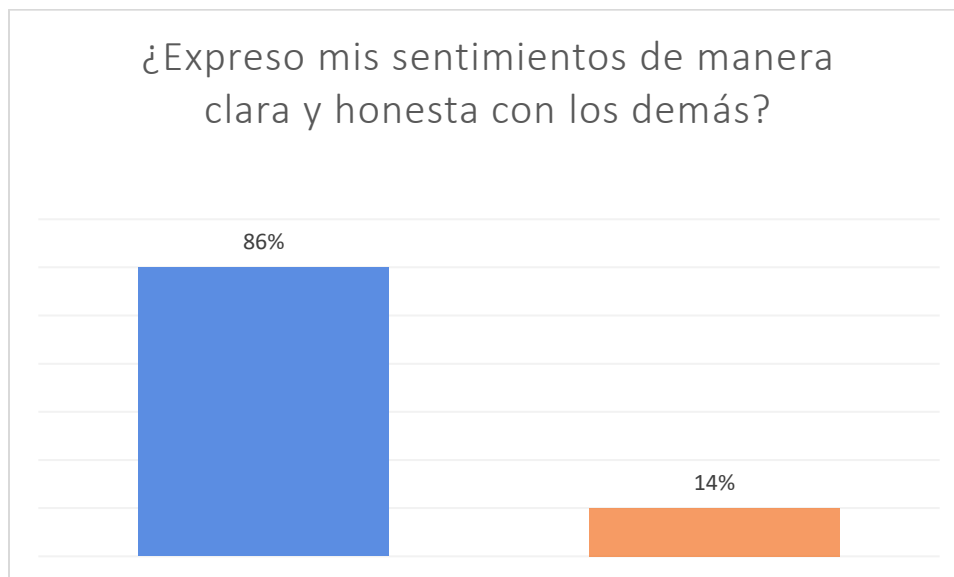
Fuente: Elaboración propia”, con base a los resultados al cuestionario aplicado.

Los datos recogidos según la tabla 3 muestran que el cuerpo docente tiene una gran disposición para la integración social. Según la pregunta, “¿Me resulta fácil hacer nuevas relaciones con los colegas?”, el 100% de los involucrados se encuentra en el lado positivo de la escala, con un porcentaje mayoritario del 79% indicando que sí, y un 21 % indicando que no, lo que muestra una capacidad continua para formar nuevos lazos con sus compañeros. Por lo tanto, refleja la existencia de habilidades sociales las cuales facilitan la capacidad de interactuar de forma adecuada, respetuosa y comprensiva con otros individuos, que no solo facilitan la convivencia y la comunicación efectiva, sino que también contribuyen al fortalecimiento del trabajo en equipo y al desarrollo de un ambiente laboral armonioso.

Pregunta 4. ¿Expreso mis sentimientos de manera clara y honesta con los demás?

Tabla 6

Pregunta N° 4		
Indicador	SI	No
Personas	12	2

Gráfico 4*Expresión emocional*

Fuente: Elaboración propia”, con base a los resultados al cuestionario aplicado.

De acuerdo con la tabla 4, se profundiza en la honestidad emocional y el asertividad comunicativo de los docentes, bajo el interrogante: “¿Expreso mis sentimientos de manera clara y honesta con los demás?”. Los datos obtenidos del cuestionario aplicado muestran que 12 docentes afirman que sí poseen la habilidad de exteriorizar sus sentimientos de forma honesta, mientras que 2 docentes indican que no.

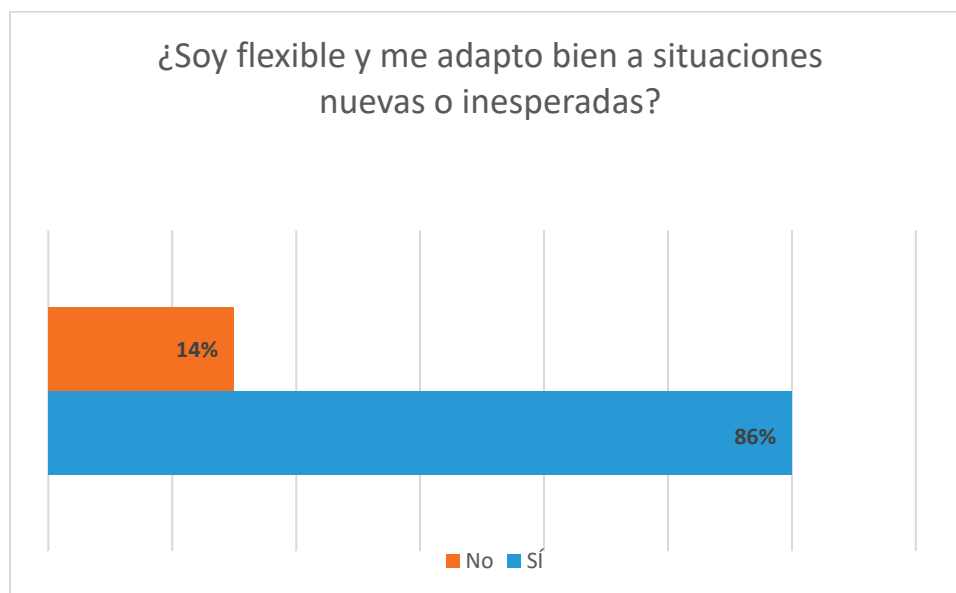
Pregunta 5. ¿Soy flexible y me adapto bien a situaciones nuevas o inesperadas?

Tabla 7

Pregunta N° 5		
Indicador	SI	No
Personas	12	2

Gráfico 5

Adaptabilidad ante situaciones nuevas o inesperadas.



Fuente: Elaboración propia", con base a los resultados al cuestionario aplicado.

El entorno educativo constantemente se encuentra expuesta a situaciones nuevas o inesperadas, por lo que la habilidad de adaptación es crucial para preservar la calidad del trabajo frente a contratiempos administrativos o pedagógicos. De tal manera, es importante que se evalúe la disposición al cambio y la resiliencia del cuerpo docente. Esto es lo que se busca con la pregunta: "¿Soy capaz de adaptarme a circunstancias nuevas o imprevistas y soy flexible?" Dando como resultado según el gráfico 5, que el 86% de los encuestados afirman que tiene una capacidad de adaptación "Sí", y un 14 % indican que no.

4.1.2 Determinar el desempeño laboral del personal docente a través de indicadores como cumplimiento de metas académicas, relaciones interpersonales y gestión del aula.

Pregunta 6. ¿Intento resolver los problemas en lugar de evitarlos?

Tabla 8

Pregunta N° 6		
Indicador	SI	No
Personas	13	1

Gráfico 6

Resolución de problemas frente a situaciones difíciles.



Fuente: Elaboración propia”, con base a los resultados al cuestionario aplicado.

Según la tabla 6, se evalúa la actitud del docente ante las dificultades, por medio de la pregunta, “¿Intento resolver los problemas en lugar de evitarlos”, este indicador demuestra, según los datos obtenidos un perfil docente con una alta capacidad para resolver problemas? Que la totalidad de la muestra esté en la categoría "Sí" señala que existe una cultura institucional enfocada a actuar y a tratar directamente los problemas mientras que únicamente 1 persona indica que no.

Este dato indica que no hay una tendencia a eludir o aplazar conflictos, lo que demuestra madurez profesional y compromiso con el trabajo. Una actitud completamente dispuesta a

resolver problemas garantiza que los inconvenientes, ya sean administrativos, pedagógicos o interpersonales, se manejen de inmediato. Esto crea un ambiente laboral eficaz y reduce el desgaste emocional ocasionado por las situaciones no solucionadas.

Pregunta 7. ¿Promueve un ambiente de respeto, confianza y participación en el aula?

Tabla 9

Pregunta N° 7		
Indicador	SI	No
Personas	12	2

Gráfico 7

Desarrollo de un ambiente de respeto, confianza y participación.



Fuente: Elaboración propia”, con base a los resultados al cuestionario aplicado.

De acuerdo con la información anterior, se observa que la interrogante busca enfocarse en la capacidad del educador para establecer un entorno propicio para el aprendizaje, preguntando lo siguiente “¿Promueve un ambiente de respeto, confianza y participación en el aula?”. A partir del cuestionario realizado a los catorce docentes de la institución, los resultados

indican que el 86 % de docentes afirman que promueven de manera continua y sostenida entornos en los que se respete mutuamente y donde los alumnos participen activamente. El 14% de docentes restantes indican que no realizan estas acciones de forma habitual o en la mayoría de las ocasiones.

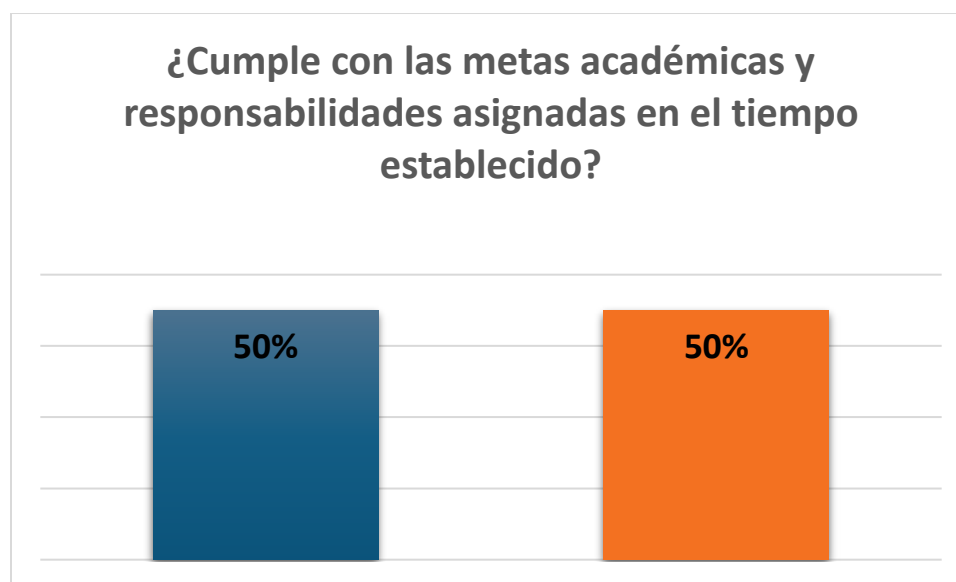
Pregunta 8. ¿Cumple con las metas académicas y responsabilidades asignadas en el tiempo establecido?

Tabla 10

Pregunta N° 8		
Indicador	SI	No
Personas	7	7

Gráfico 8

Cumplimiento de metas académicas y responsabilidades asignadas.



Fuente: Elaboración propia”, con base a los resultados al cuestionario aplicado.

Dentro de la tabla 10, la meta académica la puntualidad y eficiencia del cuerpo docente se desarrolló en esta pregunta, por medio de la pregunta “¿Cumple con las metas académicas y responsabilidades asignadas en el tiempo establecido?”. La mitad de los profesores reporta un desempeño riguroso y constante "Sí" de sus responsabilidades en el plazo establecido mientras que el otro 50% indicó que no siempre logra cumplirlas con la misma regularidad. Este resultado refleja una variabilidad en la percepción del profesorado respecto a la gestión del tiempo y la organización de sus labores académicas, lo cual podría relacionarse con factores individuales de planificación y carga de trabajo.

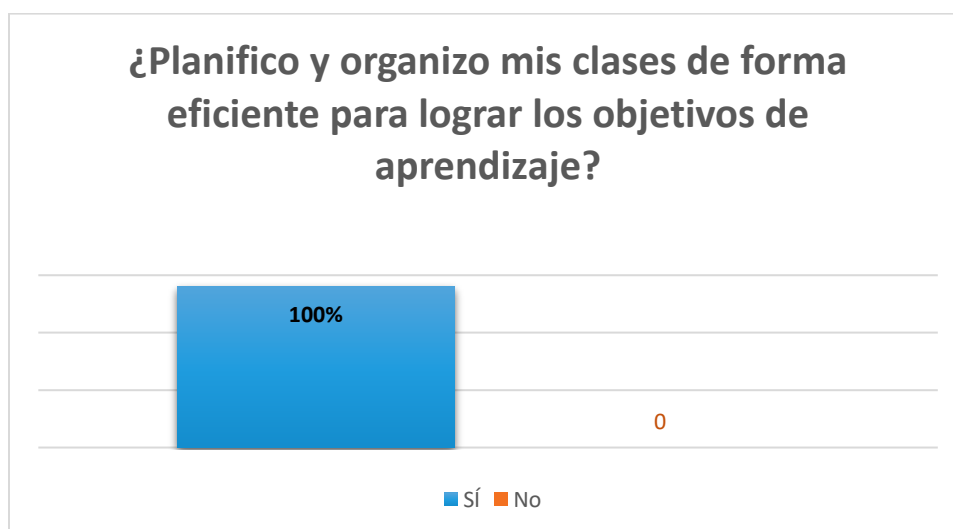
Pregunta 9. ¿Planifico y organizo mis clases de forma eficiente para lograr los objetivos de aprendizaje?

Tabla 11

Pregunta N° 9		
Indicador	SI	No
Personas	14	0

Gráfico 9

Planificación y organización eficiente de las clases para alcanzar los objetivos de aprendizaje.



Fuente: Elaboración propia”, con base a los resultados del cuestionario aplicado.

Los resultados de la tabla 9 muestran un compromiso total con la etapa de planificación didáctica. El total de los docentes (14) sostiene que si organiza sus clases de forma constante y eficaz para asegurar que los propósitos de aprendizaje se cumplan. Por otra parte, que no haya respuestas en la categoría “No” enfatiza que la planificación no es un trabajo ocasional para todo el profesorado censado, sino un soporte constante de su labor profesional. Esta uniformidad en los datos sugiere una cultura de orden y previsión pedagógica dentro del Liceo de Poás durante el periodo evaluado.

4.1.3 Establecer la relación entre los niveles de inteligencia emocional y el desempeño laboral del cuerpo docente, identificando posibles patrones de afectación.

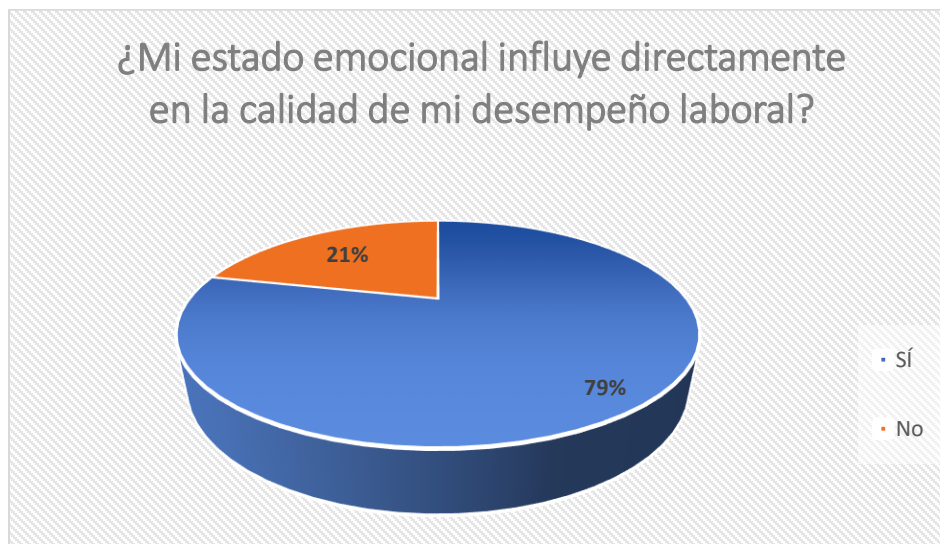
Pregunta 10. ¿Mi estado emocional influye directamente en la calidad de mi desempeño laboral?

Tabla 12

Pregunta N° 10		
Indicador	SI	No
Personas	11	3

Gráfico 10

Influencia del estado emocional en el desempeño laboral.



Fuente: Elaboración propia”, con base a los resultados al cuestionario aplicado.

Por medio de la interrogante “¿Mi estado emocional influye directamente en la calidad de mi desempeño laboral?”, se busca determinar el grado de reconocimiento que tiene el docente sobre la relación entre sus emociones y su trabajo. A partir de la consulta realizada a los catorce docentes del Liceo de Poás, el 79 % de los docentes indicaron que reconoce que esta influencia es constante ("Si"), mientras que el 21% restante no lo percibe que ocurre de manera habitual ("No").

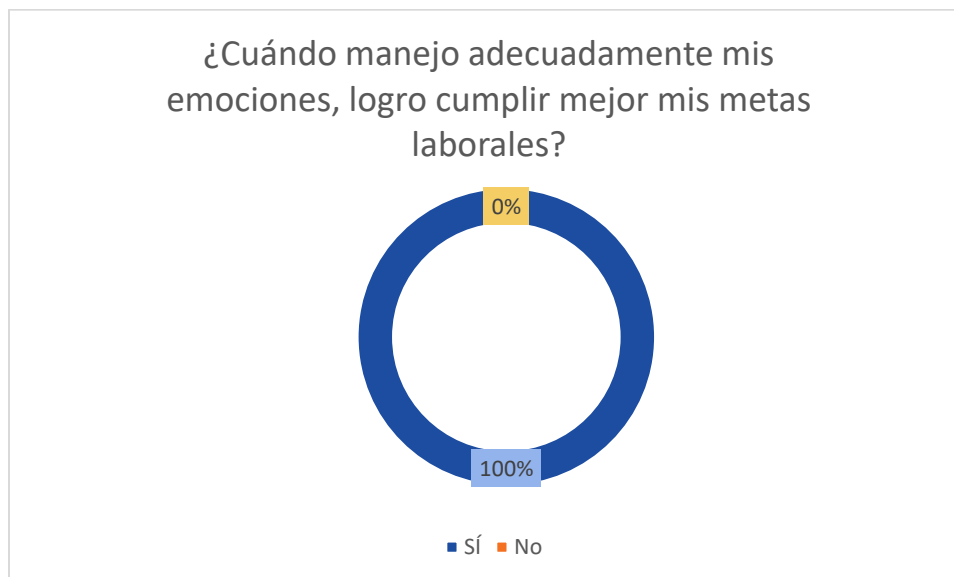
Pregunta 11. ¿Cuándo manejo adecuadamente mis emociones, logro cumplir mejor mis metas laborales?

Tabla 13

Pregunta N° 11		
Indicador	SI	No
Personas	14	0

Gráfico 11

Manejo de emociones en el ámbito laboral.



Fuente: Elaboración propia”, con base a los resultados al cuestionario aplicado.

De acuerdo con la interrogante “¿Cuándo manejo adecuadamente mis emociones, logro cumplir mejor mis metas laborales?”. Se evalúa la percepción de éxito vinculada al autocontrol. Según el gráfico 11, los hallazgos demuestran que el 100% de la muestra está completamente convencido de que el equilibrio emocional es beneficioso en el ambiente laboral. Los 14 profesores están de acuerdo en que, para lograr sus objetivos laborales con éxito, es fundamental gestionar correctamente sus emociones. Que no haya respuestas en la categoría de "No" apoya el concepto de que los docentes no solo admiten que las emociones afectan su trabajo (como se observó en la pregunta anterior), sino que dominar estas es fundamental para tener un desempeño excelente.

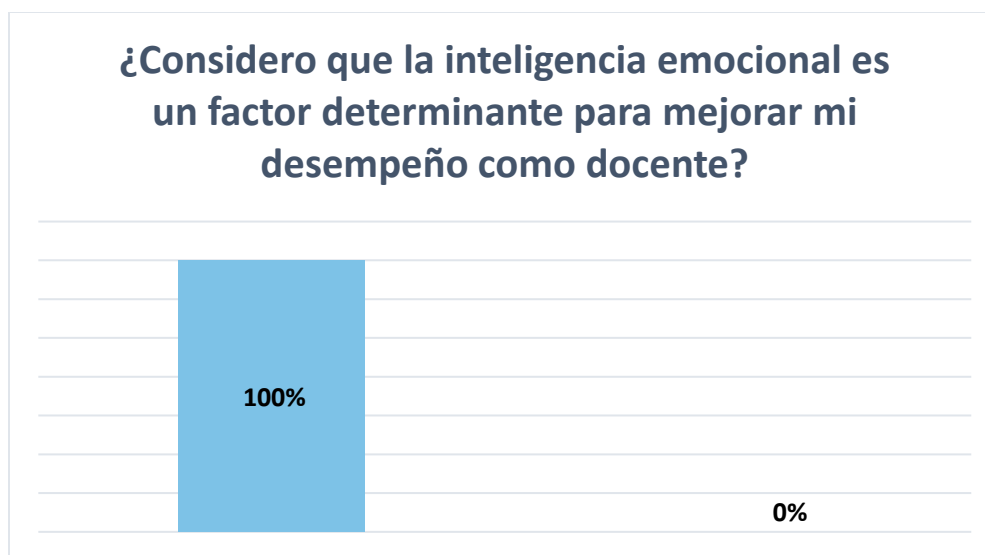
Pregunta 12. ¿Considero que la inteligencia emocional es un factor determinante para mejorar mi desempeño como docente?

Tabla 14

Pregunta N° 12		
Indicador	SI	No
Personas	14	0

Gráfico 12

Importancia de la inteligencia emocional en el desempeño docente.



Fuente: Elaboración propia”, con base a los resultados al cuestionario aplicado.

El último ítem del cuestionario tiene como objetivo medir el desempeño que el maestro le da a sus habilidades emocionales en comparación con su desempeño en clase, basándose en la siguiente pregunta: “¿Considero que la inteligencia emocional es un factor determinante para mejorar mi desempeño como docente?” Los datos con base a la tabla 14 muestran que los catorce profesionales censados están completamente de acuerdo en que la inteligencia emocional es un factor determinante para mejorar el desempeño como docente. Por lo tanto, el 100 % de los participantes, sin lugar a duda, concuerda en que la inteligencia emocional es un componente esencial y crucial para mejorar su trabajo pedagógico.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

En relación con el primer objetivo específico, que consistía en investigar el grado de inteligencia emocional entre los docentes del Liceo de Poás, los resultados del cuestionario realizado muestran que la mayoría del personal educativo cuenta con un desarrollo adecuado de sus habilidades emocionales. Todos los profesores encuestados indicaron que son capaces de reconocer sus emociones y entender las razones que las provocan, lo que evidencia una fuerte capacidad de autorreflexión y conciencia emocional.

Además, el 86% de los participantes afirmó ser flexible y adaptarse sin problemas a nuevas situaciones, mientras que el 93% busca resolver los conflictos en lugar de eludirlos. Estas conclusiones indican que el profesorado no solo es consciente de sus emociones, sino que también exhibe actitudes proactivas y resilientes frente a los desafíos laborales. Sin embargo, los resultados también señalan la necesidad de potenciar ciertos aspectos comunicativos y empáticos, ya que un menor porcentaje de docentes reveló que tiene dificultades para comunicar sus pensamientos o sentimientos de forma asertiva.

En relación con el segundo objetivo específico, que tenía como finalidad evaluar el rendimiento laboral de los docentes, los hallazgos indican un firme compromiso con la planificación y el cumplimiento de responsabilidades académicas. La totalidad de los profesores declaró que planifican y organizan sus clases de manera efectiva, y el 86% indicó fomentar entornos de respeto, confianza y participación en el aula. Esta información refleja que hay un grupo de docentes profesional, bien organizado y con altos estándares pedagógicos. Sin embargo, también se detectó que el 50% de los encuestados admitió enfrentar problemas para cumplir con las metas académicas dentro de los plazos establecidos, lo que podría relacionarse con aspectos como la carga de trabajo, la gestión del tiempo o la regulación emocional ante la presión institucional.

En cuanto al tercer objetivo, que buscaba establecer la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral del personal educativo, los resultados indican una conexión directa entre estas dos variables. El 79% de los docentes expresó que su estado emocional afecta su desempeño, mientras que el 100% sostuvo que al manejar adecuadamente sus emociones pueden alcanzar mejor sus objetivos laborales. Además, todos los participantes coincidieron en que la inteligencia emocional es un factor clave para mejorar su rendimiento como educadores. Esto confirma que el equilibrio emocional y la capacidad de autorregulación tienen un impacto positivo en la productividad, la convivencia y la calidad del proceso educativo.

En términos generales, se puede concluir que la inteligencia emocional es un elemento fundamental en el rendimiento laboral del profesorado del Liceo de Poás. La correcta gestión de las emociones no solo contribuye a la eficacia académica, sino que también fortalece las relaciones interpersonales, la comunicación y la motivación profesional. Por lo tanto, fomentar el desarrollo de competencias emocionales entre el personal docente es una estrategia clave para elevar la calidad educativa, el bienestar personal y el ambiente institucional.

6.2 LIMITACIONES

Durante la etapa de investigación, surgieron algunas limitaciones que afectaron de manera parcial la recopilación y el análisis de los datos. En primer lugar, la falta de tiempo del personal docente complicó la ejecución del cuestionario dentro de los plazos fijados, lo que llevó a modificar el calendario de trabajo. Además, algunos participantes mostraron cierta reticencia a la hora de contestar preguntas sobre su manejo emocional, lo que podría haber influido en la honestidad o profundidad de las respuestas que se obtuvieron.

Otra limitación fue vinculada al marco temporal y geográfico del estudio, ya que se realizó únicamente en el Liceo de Poás entre septiembre y diciembre de 2025. Esto limita la capacidad de extender los hallazgos a otras instituciones educativas o años escolares. Asimismo, las circunstancias institucionales impidieron el uso de métodos complementarios, como entrevistas u observaciones en el aula, que habrían proporcionado una visión más rica del fenómeno desde una perspectiva cualitativa. A pesar de estas limitaciones, los datos recolectados son consistentes y suficientes para alcanzar los objetivos establecidos y abordar la pregunta de investigación.

6.3 RECOMENDACIONES

A partir de los hallazgos obtenidos, se aconseja llevar a cabo programas de formación institucional destinados a mejorar la inteligencia emocional del personal docente. Estas iniciativas podrían contemplar talleres orientados al autoconocimiento, control emocional, desarrollo de la empatía y comunicación efectiva, de tal forma que los educadores dispongan de herramientas prácticas para manejar sus emociones y crear entornos laborales saludables.

Del mismo modo, se propone fomentar espacios de reflexión y apoyo emocional dentro de la institución, donde los docentes puedan intercambiar experiencias, discutir sobre los retos que enfrentan en su labor profesional y recibir apoyo psicoeducativo. Estas iniciativas favorecerían el bienestar emocional y ayudarían a mejorar el clima dentro de la organización.

Además, se sugiere fortalecer la administración del tiempo y la organización del trabajo a través de asesorías y capacitaciones que permitan a los docentes alcanzar sus objetivos académicos de forma más eficiente. Asimismo, se plantea integrar la evaluación de competencias emocionales dentro de los procesos de desarrollo profesional docente, considerando la dimensión emocional como parte fundamental del perfil integral del educador.

Por último, se considera relevante ampliar investigaciones futuras a otras instituciones y niveles educativos, con el fin de comparar resultados y establecer estrategias de intervención más amplias. Así, se podrá reafirmar la importancia de la inteligencia emocional como un aspecto clave en el rendimiento y bienestar del profesorado en Costa Rica.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alles, M. A. (2023). Desempeño por competencias. Volumen 1: (1 ed.). Ediciones Granica.

<https://elibro-net-uh.knimbus.com/es/ereader/bibliouh/277171?>

Aparicio, S. (2020) El arte de gestionar tus emociones

<https://www.rehueong.com.ar/sites/default/files/2023->

[10/EI%20arte%20de%20gestionar%20tus%20emociones.pdf](https://www.rehueong.com.ar/sites/default/files/2023-10/EI%20arte%20de%20gestionar%20tus%20emociones.pdf)

Arias, F. G. (2020). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (8.^a ed.).

Episteme. Recuperado de: [\(PDF\) Fidias G. Arias - El Proyecto de la Investigación](#)

Ariel, F. (2022) ¿Qué es un Censo de Población? Research Gate

https://www.researchgate.net/publication/358834351_Que_es_un_Censo_de_Poblacion

Ayarza Díaz, X. (2025). Programas y estrategias para la mejora de la inteligencia emocional y su

efecto en la inclusión. Recuperado de: [Programas y estrategias para la mejora de la inteligencia](#)

[emocional y su efecto en la inclusión](#)

Bernal, C. A. (2023). *Metodología de la investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (6.^a ed.). Pearson. Recuperado de:

abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf

Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: El capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. Recuperado de: <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1599>

Bolaños, J. (2024). Desafíos en la gestión administrativa de las instituciones educativas públicas, para el abordaje de la salud mental de las personas docentes.

Recuperado

de: <https://uisil.net/repositorio/files/44/Desafios%20en%20la%20gestion%20administrativa%20de%20las%20instituciones%20educativas%20publicas,%20para%20el.pdf>

Calderon, K., Arpasi, U, Coapaza, M, & Coqueña, E. (2024). Habilidades interpersonales: de la teoría a la práctica. Editorial Idicap Pacífico, 1–194. <https://doi.org/10.53595/eip.013.2024>

Cardona, C., Salazar, M y Salazar, C. (2022). Fundamentos de administración. 5a ed. Bogotá: Ecoe Ediciones. Recuperado de:

[Fundamentos de administración - 5ta edición - Carlos Evelio Ramírez Cardona, María del Pilar Ramírez Salazar, Carlos Fernando Ramírez Salazar - Google Libros](#)

Castro, W., Chávez, A., y Arévalo, C. (2023) Inteligencia emocional: Asociación con las emociones negativas y desempeño laboral en personal docente universitario. <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/educare>

Cely, N., Palacios, W., y Caicedo, A (2023) Conceptos y enfoques de metodología de la investigación. Biblioteca Nacional de Colombia.

<https://repositorio.ufps.edu.co/server/api/core/bitstreams/7f7338b9-3422-4473-b4f6-509e7e4745bc/content>

Cid, J, y Baldovinos, I, (2025) Capacitación al personal y su influencia en el desempeño laboral
Recuperado de: <https://share.google/Q7vkHGhHXXN3zqfeT>

Chiavenato, I. (2020). Gestión del talento humano: El nuevo papel del recurso humano en las organizaciones. McGraw - Hill. Recuperado de: [Objetivos de desarrollo sostenible y su localización en el municipio de La Paz](#)

Chiavenato, I. (2022). Comportamiento organizacional Plus. McGraw Hill - Plus. <https://ebooks7-24-com-uh.knimbus.com:443/?il=35000>

Condori, P. (2020) Universo, población y muestra. Curso Taller <https://www.aacademica.org/cporfirio/18>

Coronel-Carvajal, C. (2023). Los objetivos de la investigación. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 27. Recuperado de: [Los objetivos de la investigación](#)

Cuello, R. B., Fructus, R. C., & Panduro, J. D. A. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación valor agregado*, 7(1), 54-60. Recuperado de: [El desempeño laboral desde una perspectiva teórica | Revista de Investigación Valor Agregado](#)

Díaz, M, Hervás C, Dominguez, M y Martín, A (2023) Sembrando el futuro: La revolución en la formación y desarrollo de competencias. Dialnet.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9267934>

Fernández, T. C, Pérez, M. R y Bardales, O. T (2024). Hacia una mejor comprensión de la validez y confiabilidad en la investigación: apuntes desde el entorno universitario. *Spirat. Revista Académica de Docencia y Gestión Universitaria*, 2(1), 35-46. Recuperado de:

<https://revistas.upch.edu.pe/index.php/Spirat/article/view/5247/5721>

Galarza, C. (2020) "Los alcances de una investigación." *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7746475.pdf>

Gómez, M. & Giménez, G. (2024). Recursos humanos: (1 ed.). Jorge Sarmiento Editor - Universitas. <https://elibro-net-uh.knimbus.com/es/ereader/bibliouh/295369?page=1>

Guerrero-Egurrola, D. A. (2021). Gestión por competencias para el proceso de reclutamiento y selección del talento humano. *Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, Recuperado de: [Vista de Gestión por competencias para el proceso de reclutamiento y selección del talento humano](#)

Hernández Sampieri, R. (2025). Fundamentos de investigación. McGraw-Hill. <https://ebooks7-24-com-uh.knimbus.com/?il=43438>

Masegosa, P. (2021). Importancia y beneficios de la inducción de personal para la empresa.

Recuperado de: [Importancia y beneficios de la inducción de personal para la empresa](#)

Mayorga, V. M. P., Macias, R. G., Alamilla, M. A. V., & Moreno, R. R. (2023). Procedimiento para el reclutamiento, selección e inducción del personal: perspectivas y tendencias. *Ingenio y Conciencia Boletín Científico de La Escuela Superior Ciudad Sahagún*, 10(19), 61-69.

Recuperado de: [Procedimiento para el reclutamiento, selección e inducción del personal: perspectivas y tendencias | Ingenio y Conciencia Boletín Científico de la Escuela Superior Ciudad Sahagún](#)

Pérez, C. H. (2024). Liderazgo y comunicación: (1 ed.). Ciudad de Mexico, Grupo Editorial

Recuperado de: <https://elibro-net-uh.knimbus.com/es/ereader/bibliouh/253767>

Pérez, I. A. (2022). El Modelo del Proceso de Reclutamiento y Selección de Recursos

Humanos Aplicado en las Organizaciones. Recuperado de: ["El Modelo del Proceso de Reclutamiento y Selección de Recursos Humanos Aplicado en las Organizaciones"](#)

Pérez Morejón, K., & Alfonso Porraspita, D. (2023). El proceso de capacitación. Retos para lograr resultados superiores en una organización. *Cooperativismo y Desarrollo*, 11(2). Recuperado de:

[El proceso de capacitación. Retos para lograr resultados superiores en una organización](#)

Piedra, V., Granillo, R., Vázquez, M., y Rodríguez, R. (2023) Procedimiento para el reclutamiento, selección e inducción de personal: perspectivas y tendencias

<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/sahagun/issue/archive>

Ramírez, A, A. (2020). EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO UNA HERRAMIENTA DESARROLLO ORGANIZACIONAL. Recuperado

de:

<https://repository.uamerica.edu.co/server/api/core/bitstreams/2733fde3-7a60-442f-a19c-baee8af56236/content>

Regarder, B., (2025) La Teoría de las Inteligencias Múltiples de Gardner. Portal Psicología y Mente. <https://psicologiaymente.com/inteligencia/teoria-inteligencias-multiples-gardner>

Retana, D., Anicasio, J. (2021) La percepción de la Inteligencia Emocional en la formación inicial de maestros en Costa Rica.

Recuperado de:

https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S221524582021000100037&script=sci_arttext&tlng=pt

Reyes, J., Reyes, J, y Suarez, G. (2022). Motivación laboral como herramienta eficaz para el mejor desarrollo de las organizaciones. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 177-186.

Recuperado de: [Velasquez Relacion-motivación-desempeño-laboral-area-administración-sede-Callao.pdf](#)

Rodriguez, A y Reverté, R (2020) Inteligencia Emocional Autoconciencia. Editorial Reverté, S. A.

Recuperado de: <https://content.e-bookshelf.de/media/reading/L-13307013-f18a4775b8.pdf>

Romero, G. Z., Cardona, A. D. (2023). La administración: conceptos y aportes al desarrollo de las organizaciones. *Revista Cultural Unilibre*, (1), 53-60. Recuperado de:

[LA ADMINISTRACIÓN: CONCEPTOS Y APORTES AL DESARROLLO... - Google Académico](#)

Solanet, A, (2020) El muestreo <https://share.google/5m2GKDt67vwCejVAn>

Torres, M, y Mora, M (2023) Emotional Intelligence in the English teaching and learning process; an approach from teaching practices. Recuperado de:

<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/12069>

Torres, S, L., y Díaz F, J. (2021). Inteligencias múltiples en el fortalecimiento del aprendizaje cooperativo efectivo. *IPSA Scientia, revista científica multidisciplinaria*, 6(1), 64-80. Recuperado de:

[Inteligencias múltiples en el fortalecimiento del aprendizaje cooperativo efectivo | IPSA Scientia, Revista Científica Multidisciplinaria](#)

Valenzuela, B., Álvarez, M, & Salgado Neira, E. (2020). Estudio sobre la inteligencia emocional de profesores/as de la provincia de Concepción, Chile Recuperado de:

https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-51622021000300029&script=sci_abstract

Valle, A., Manrique, L., & Revilla, D. (2022). La investigación descriptiva con enfoque cualitativo en educación. Recuperado de: <https://repositorio.pucp.edu.pe/items/b5d6a4d5-9f3f-4e26-89da-1531725f3931>

Vicerrectoría de Vida Estudiantil de la Universidad Nacional (2020) Guía de autoayuda - Relaciones interpersonales Recuperado de: <https://share.google/Gkv0AZxnY5iDAXDsi>

Villa, A, S (2024) 13 perspectivas del Liderazgo. Ed. Dykinson. Madrid, 2024

Recuperado de: <https://share.google/TDgG0NMb4SIJV7q4P>

ANEXOS

Lista de Anexos

Anexo 1. Guía de entrevista para personas colaboradoras

Cuestionario para la Investigación Académica

Evaluación de la inteligencia emocional y su afectación en el desempeño laboral del cuerpo docente en el Liceo de Poás, ubicado en Poás, durante el periodo de septiembre a diciembre del 2025.

Información de la Investigación

- **Investigador:** Gabriela Lozano Rosales.
- **Título Académico Para Obtener:** Bachillerato en Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos.
- **Institución:** Universidad Hispanoamericana.
- **Población Objetivo:** Personal docente del Liceo de Poás.

Objetivo del Estudio: Determinar la afectación en relación con la inteligencia emocional y el desempeño laboral del cuerpo docente en el Liceo de Poás, durante el periodo de septiembre a diciembre del 2025.

Instrucciones Generales

Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas. Por favor, responda con total honestidad. No existen respuestas correctas o incorrectas; su experiencia y opinión son lo más importante para este estudio. Marque con una "X" la opción que mejor represente su nivel de acuerdo o desacuerdo con cada afirmación.

Instrumentos para utilizar para la recolección de datos

Test 1:

Ítem	Pregunta	Sí	No
Inteligencia emocional Analizar el nivel de inteligencia emocional del cuerpo docente del Liceo de Poás mediante la aplicación de instrumentos psicométricos durante el periodo establecido.			
1	Puedo identificar mis emociones y entender por qué me siento de cierta manera.		
2	Puedo defender mis opiniones de manera respetuosa.		
3	Me resulta fácil hacer nuevas relaciones con los colegas.		
4	Expreso mis sentimientos de manera clara y honesta con los demás.		
5	Soy flexible y me adapto bien a situaciones nuevas o inesperadas.		
6	Intento resolver los problemas en lugar de evitarlos.		
El desempeño laboral Determinar el desempeño laboral del personal docente a través de indicadores como cumplimiento de metas académicas, relaciones interpersonales y gestión del aula.			
7	Promueve un ambiente de respeto, confianza y participación en el aula.		
8	Cumple con las metas académicas y responsabilidades asignadas en el tiempo establecido.		
9	Planifico y organizo mis clases de forma eficiente para lograr los objetivos de aprendizaje.		

Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral			
Establecer la relación entre los niveles de inteligencia emocional y el desempeño laboral del cuerpo docente, identificando posibles patrones de afectación.			
10	Mi estado emocional influye directamente en la calidad de mi desempeño laboral.		
11	Cuando manejo adecuadamente mis emociones, logro cumplir mejor mis metas laborales.		
12	Considero que la inteligencia emocional es un factor determinante para mejorar mi desempeño como docente.		

Anexo 2. Fotografías de la empresa



los estudiantes, manejar conflictos en el aula, asimismo, colaborar eficazmente con colegas, y también la relación con padres de familia.

Por lo tanto, la presente investigación pretende determinar la afectación en relación con el manejo de la inteligencia emocional en docentes funcionarios del Educational Center ABC, buscando de esta manera abordar temas sobre los diferentes componentes de la inteligencia emocional como el autocontrol, la empatía y las habilidades sociales, que impactan de forma directa en el desempeño laboral de los profesores.

13. Problema de investigación (interrogante)

¿Cómo la inteligencia emocional afecta el desempeño laboral del cuerpo docente en el Educational Center ABC, ubicado en Grecia, durante el periodo de septiembre a diciembre del 2025?

14. Objetivo General

Determinar la afectación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral del cuerpo docente en el Educational Center ABC, ubicado en Grecia, durante el periodo de septiembre a diciembre del 2025.

15. Objetivos específicos:

1. Analizar el nivel de inteligencia emocional del cuerpo docente del Educational Center ABC mediante la aplicación de instrumentos psicométricos durante el periodo establecido.
2. Analizar el desempeño laboral del personal docente a través de indicadores como cumplimiento de metas académicas, relaciones interpersonales y gestión del aula.
3. Establecer la relación entre los niveles de inteligencia emocional y el desempeño laboral del cuerpo docente, identificando posibles patrones de afectación.

16. Justificación:

La investigación actual sobre el impacto de la inteligencia emocional en el rendimiento profesional del personal docente del Centro Educativo ABC, situado en Grecia, durante el periodo de septiembre a diciembre de 2025, es significativa por la relevancia de las habilidades emocionales y su relación en la educación. Los profesores no solo tienen la tarea de impartir conocimientos, sino que también se enfrentan a situaciones que requieren el manejo de sus emociones y las de sus alumnos, además de mantener relaciones efectivas con sus colegas y padres de familia. La forma en que gestionan estas emociones afecta directamente la motivación, la productividad y la calidad de su desempeño laboral.

El objetivo del estudio es entender cómo la inteligencia emocional afecta el trabajo docente y de qué manera sus elementos pueden contribuir a un mejor ambiente laboral y una enseñanza más efectiva. Los hallazgos permitirán detectar áreas que necesiten mejoras y crear estrategias enfocadas en fortalecer las habilidades emocionales del

personal, promoviendo de este modo el bienestar de los docentes y la calidad educativa de la institución.

Además, esta investigación ofrece información valiosa para los administradores del Centro Educativo ABC, ya que servirá como fundamento para la elaboración de programas de formación y apoyo emocional, facilitando la implementación de prácticas que mejoren la interacción entre profesores y alumnos. En un contexto más amplio, el estudio proporciona conocimientos sobre el vínculo entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en el sector educativo, lo que puede ser replicado en otras instituciones con características similares.

17. Contexto donde se va a desarrollar la investigación (breve descripción del lugar y población).


La investigación se desarrollará en el Educational Center ABC, situado en Grecia, Costa Rica, institución educativa que ofrece enseñanza a distintos niveles y se enfoca en el desarrollo integral de sus estudiantes. El centro cuenta con un cuerpo docente diverso, compuesto por profesionales con experiencia en distintas áreas del conocimiento, quienes realizan actividades de enseñanza, orientación y coordinación con los estudiantes y colegas.

La población de estudio estará formada por los docentes que laboran en la institución durante el periodo de septiembre a diciembre del 2025, quienes son pieza clave en el proceso educativo y cuya inteligencia emocional puede influir directamente en su desempeño laboral, en la interacción con los estudiantes y en la dinámica interna del centro.

Espacio para ser llenado por la Coordinación de Investigación, FCE, UH.			
APROBADA		DENEGADO	
X			
Observaciones			
Revisado por			
Nombre		Firma	
M.Ed. Julio César Castro Miranda, MBA. Coordinador de Investigación, FCE, UH.		Julio César Castro Miranda <small>Firmado digitalmente por Julio César Castro Miranda Fecha: 2025.09.10 16:18:11 -06'00'</small>	
Fecha			
10 de setiembre del 2025			
Visto Bueno Dirección de Carrera			
	Nombre	Firma	Fecha
Administración de Negocios	Lic. Luis Alberto Vargas Zúñiga	LUIS ALBERTO VARGAS ZUÑIGA (FIRMA)	<small>Firmado digitalmente por LUIS ALBERTO VARGAS ZUÑIGA (FIRMA) Fecha: 2025.09.10 16:34:30 -06'00'</small>
Contaduría	Nombre	Firma	Fecha

Anexo 5. Declaración Jurada

Yo, Gabriela Lozano Rosales, mayor de edad, cédula de identidad número 2-0839-0628, en condición de egresada de la carrera de Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos de la Universidad Hispanoamericana, y advertida de las penas con las que la ley castiga el falso testimonio y el perjurio, declaro bajo la fe del juramento que dejo rendido en este acto, que para optar por el título de Bachillerato, mi trabajo de graduación titulado "La inteligencia emocional y su afectación en el desempeño laboral del cuerpo docente en el Liceo de Poás, ubicado en Poás, durante el período de septiembre a diciembre del 2025" es una obra original y para su realización he respetado todo lo preceptuado por las leyes penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derecho Conexos, número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en el *Diario Oficial La Gaceta* número 226 del 25 de noviembre de 1982; especialmente el numeral 70 de dicha Ley en el que se establece: "Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original". Asimismo, que conozco y acepto que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. Firmo, en fe de lo anterior, en la ciudad de Heredia, el 25 de febrero del año dos mil veintiséis.



Gabriela Lozano Rosales

Cédula de identidad: 2-0839-0628

Anexo 6. Consentimiento Informado

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS Y TESIS

Título del Proyecto

Nombre de la persona participante: Gabriela Lozano Rosales

Nombre de la persona investigadora: Liceo de Poás, Alajuela

Teléfono y correo para contactar a la persona investigadora en caso de dudas durante el proceso:
2448-5027 / lic.depoas@mep.go.cr

Nombre de la persona Tutora del trabajo: Rafael Guty

PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN

Utilizando lenguaje sencillo pero correcto (palabras que cualquier persona pueda entender), declare el objetivo y propósito de la investigación, su pertinencia, el número aproximado y características de las personas que van a participar y cualquier otro aspecto que considere necesario.

Explique en qué consistirá la participación de la persona: lo que tendrá que hacer, durante cuánto tiempo, en qué lugar, cuantas veces y a qué se compromete. Además, mencione los procedimientos que se van a seguir y su orden cronológico, los instrumentos o técnicas se van a usar para tomar los datos, especificar si se va a grabar (audio o video) y qué pasará posteriormente con las grabaciones o registros escritos.

Firma de la persona participante: _____

Gabriela Lozano Rosales

RIESGOS Y BENEFICIOS DE PARTICIPAR

Utilizando lenguaje sencillo pero correcto, detalle los riesgos o molestias reales y potenciales que puede significar la participación en la investigación, tanto para la salud física como emocional. Se deben tomar en cuenta aspectos como el riesgo de la pérdida de privacidad, la incomodidad o ansiedad. De la misma manera, otro riesgo posible consiste en la pérdida de la confidencialidad. No minimice nunca los riesgos.

Detalle si, como producto de participar en la investigación, la persona obtendrá algún beneficio real o potencial. Incluya en este apartado cualquier tipo de compensación económica por concepto de alimentación o transporte. En caso de que no exista un beneficio directo, declare si la participación en el estudio podrá tener beneficios para otras personas o para la sociedad. Además, mencione que tipo de devolución se hará para que las personas participantes lleguen a conocer los resultados del estudio.

CARÁCTER VOLUNTARIO

Explique que la participación en esta investigación es voluntaria y que la persona puede negarse a participar o retirarse en cualquier momento sin perder los beneficios a los cuales tiene derecho, ni a ser castigada de ninguna forma por su retiro o falta de participación.

CONFIDENCIALIDAD

Explique que el investigador garantizará el estricto manejo y confidencialidad de la información y las medidas que se tomarán para asegurarla. Incluya si los datos serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc.

Incluya información sobre las personas que tendrán acceso a los registros para verificar procedimientos y datos de la investigación, así como los medios o medidas tomadas para que cada participante pueda acceder a la información que surja de la investigación.

Recuerde que la confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

Firma de la persona participante: _____

gabriel

Anexo 7. Carta de autorización de la entidad

Poás, 18 de noviembre de 2025.

Señoras y señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Hispanoamericana

Estimadas autoridades:


Por medio de la presente hago constar que, en mi condición de directora en el Liceo de Poás brindo autorización para que la estudiante Gabriela Lozano Rosales, cédula de identidad 2-0839-0628 desarrolle en esta institución el trabajo de investigación titulado: "La inteligencia emocional y su afectación en el desempeño laboral del cuerpo docente en el Liceo de Poás, ubicado en Poás, durante el periodo de septiembre a diciembre del 2025"

Además, indico que, en la presentación de los resultados, de manera escrita y oral, puede utilizarse públicamente el nombre de esta institución.

Además, solicito que toda la información obtenida de esta institución se utilice de manera confidencial, solamente para fines investigativos y educativos. En ese sentido, indico que, en la presentación de los resultados, de manera escrita y oral, se recurra a un pseudónimo o nombre ficticio para mantener nuestro anonimato.

Cualquier consulta, sirvase contactarme al correo electrónico lic.depoas@mep.go.cr , o al teléfono 24485027.

Atentamente,


Firma
Mauren Quesada Murillo
Directora
Liceo de Poás



11 de marzo de 2026

Señores
Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana

Estimados señores:

La estudiante **Gabriela Lozano Rosales**, cédula de identidad 208390628 me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "**La inteligencia emocional y su afectación en el desempeño laboral del cuerpo docente en el Liceo de Poás, ubicado en Poás, durante el periodo de septiembre a diciembre del 2025.**" el cual ha elaborado para obtener su grado de Bachillerato en Administración de Negocios con énfasis Recursos Humanos.

He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas por mi persona

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Atentamente,

MBA Guty Jimenez Rojas

Cédula de identidad 1 0487 0138

Número carné Colegio Profesional, CPCECR # 006130

GUTY RAFAEL
JIMENEZ
ROJAS
(FIRMA)

Digitally signed by
GUTY RAFAEL
JIMENEZ ROJAS
(FIRMA)
Date: 2026.03.11
20:28:59 -06'00'

FORMATO DE CARTA DE APROBACIÓN DEL TFG POR PARTE DE LA PERSONA TUTORA

San Jose 11 de Marzo de 2026

Señoras y señores
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana

Estimadas personas:

La estudiante **Gabriela Lozano Rosales**, cédula de identidad 208390628 me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“La inteligencia emocional y su afectación en el desempeño laboral del cuerpo docente en el Liceo de Poás, ubicado en Poás, durante el periodo de septiembre a diciembre del 2025.**el cual ha elaborado para optar Tesina para optar por el grado académico de Bachillerato en Administración con énfasis en Recursos Humanos por el grado académico de Licenciatura

En mi calidad de Tutor(a), he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por la postulante, se obtiene la siguiente calificación:

Rubro de evaluación	Porcentaje asignado	Porcentaje obtenido
a)Original del tema	10%	10
b)Cumplimiento de entrega de avances	20%	20
c)Coherencia entre los objetivos, los instrumentos aplicados y los resultados de la investigación	30%	30
d)Relevancia de las conclusiones y recomendaciones	20%	20
e)Calidad, detalle del marco teórico	20%	20
Total	100%	100

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,

GUTY RAFAEL JIMENEZ Digitally signed by GUTY RAFAEL
JIMENEZ ROJAS (FIRMA)
ROJAS (FIRMA) Date: 2026.03.11 20:29:47 -06'00'

MBA Guty Jimenez Rojas
Cédula de identidad 1 0487 0138
Carné Colegio Profesional N° 006130

CARTA DE LECTOR

San José, 09 de junio del 2026

Universidad Hispanoamericana
Sede Heredia
Carrera de Administración

Estimado señor

El estudiante Gabriela Lozano Rosales, cédula de identidad 208390628, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado “ La inteligencia emocional y su afectación en el desempeño laboral del cuerpo docente en el Liceo de Poás, ubicado en Poás, durante el periodo de septiembre a diciembre del 2025”, el cual ha elaborado para obtener su grado de bachillerato.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.
Atte.

ALEXANDER
CORDERO
CESPEDES (FIRMA)

Firmado digitalmente por
ALEXANDER CORDERO
CESPEDES (FIRMA)
Fecha: 2026.06.09 15:42:06
-0600'

MBA. Alexander Cordero Céspedes, lic.
Cédula 1-732-096
Carné 5813



**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICO (CENIT)
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION**

San José, miércoles, 24 de junio de 2026.

Señores:
Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) Gabriela Lozano Rosales, con número de identificación 2-0839-0628, autor (a) del trabajo de graduación titulado La inteligencia emocional y su afectación en el desempeño laboral del cuerpo docente en el Liceo de Poás, ubicado en Poás, durante el periodo de septiembre a diciembre del 2025., presentado y aprobado en el año 2026 como requisito para optar por el título de Bachillerato en Administración con énfasis en Recursos Humanos, SÍ / NO autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,

Gabriela Lozano Rosales
2-0839-0628



**ANEXO 1 (Versión en línea dentro del Repositorio)
LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA PUBLICAR Y
PERMITIR LA CONSULTA Y USO**

Parte 1. Términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional

Como titular del derecho de autor, confiero al Centro de Información Tecnológico (CENIT) una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, el autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito.

b) Autoriza al Centro de Información Tecnológico (CENIT) a publicar la obra en digital, los usuarios puedan consultar el contenido de su Trabajo Final de Graduación en la página Web de la Biblioteca Digital de la Universidad Hispanoamericana

c) Los autores aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

d) Los autores manifiestan que se trata de una obra original sobre la que tienen los derechos que autorizan y que son ellos quienes asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante el Centro de Información Tecnológico (CENIT) y ante terceros. En todo caso el Centro de Información Tecnológico (CENIT) se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

e) Autorizo al Centro de Información Tecnológica (CENIT) para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

f) Acepto que el Centro de Información Tecnológico (CENIT) pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

g) Autorizo que la obra sea puesta a disposición de la comunidad universitaria en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en las "Condiciones de uso de estricto cumplimiento" de los recursos publicados en Repositorio Institucional.

SI EL DOCUMENTO SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA O UNA ORGANIZACIÓN, CON EXCEPCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT), EL AUTOR GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.