



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL PSICOLOGÍA

TESIS

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PERSONAL DE LA
EMPRESA TECNIFAJAS S.A. – LIMA, 2017”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTORES:

Bach. PEÑA PINTADO, YANET

Bach. VILLAVICENCIO FARROÑAY, LIZBETH KATHERINE

LIMA – PERÚ

2017

ASESOR DE TESIS

Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO

JURADO EXAMINADOR

Dr. PEDRO PABLO ALVAREZ FALCONI
Presidente

Dra. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE
Secretario

Dra. NANCY MERCEDES CAPACYACHI OTAROLA
Vocal

DEDICATORIA

A nuestros padres por ser el pilar fundamental en todo lo que hoy somos, por ese apoyo incondicional, sostenido aplicado y forjadores de nuestro futuro y cómplices de nuestros logros.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por siempre brindarnos salud, protección y motivación para seguir adelante.

A nuestros padres por darnos la vida y una buena educación para ser grandes profesionales.

A la Universidad TELESUP por recibirnos y cristalizar nuestros sueños y a los docentes por ser amigos y transmitirnos sus conocimientos y lograr ser grandes profesionales.

A la empresa TECNIFAJAS S.A. por permitirnos realizar y a la vez facilitarnos para realizar nuestro trabajo de investigación.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general describir el nivel de inteligencia emocional en el personal que labora en la empresa Tecnofajas S.A. del distrito de Cercado de Lima, en el 2017. Los objetivos específicos consistieron en describir el nivel de inteligencia emocional en cada uno de sus dimensiones: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y el estado de ánimo. Se trabajó con una población total finita conocida, conformada por 36 empleados, El instrumento utilizado fue el inventario de cociente emocional de BarOn Ice (na), test para la medida de la inteligencia emocional. Se aplicó el tipo de tipo de investigación aplicada con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo simple, su diseño no experimental y de corte transversal. Los resultados mostraron que un 25.0% corresponde a un nivel bajo en la escala de la inteligencia emocional, un 66.7% corresponde a un nivel promedio medido basado en la escala de la variable inteligencia emocional y un 8.3% corresponde a un nivel desarrollado de la inteligencia emocional. Se concluye que es necesario y de gran utilidad implementar programas que fortalezcan el desarrollo de las habilidades sociales y emocionales en el personal de dicha organización.

Palabras claves: Inteligencia Emocional, interpersonal, intrapersonal, estado de ánimo, adaptabilidad, manejo de tensión.

ABSTRACT

The general objective of this research is to describe the level of emotional intelligence in the administrative staff working at Tecnofajas S.A. in the Lima fencing district in 2017. The specific objectives are to describe the level of emotional intelligence in each of its dimensions: intrapersonal, interpersonal, adaptability, stress management and mood. We worked with a total known finite population of 36 employees, using as an instrument the BarOn Ice (na) emotional quotient inventory, a test for measuring emotional intelligence. The research carried out is of a quantitative type, of a simple descriptive level, its design is non-experimental and cross-sectional. The results showed that a large part of the personnel surveyed had a low level of emotional intelligence, which is why the research concludes that it is necessary and very useful to implement programs that strengthen the development of social and emotional skills in the personnel of this organization.

Keywords: Emotional Intelligence, interpersonal, intrapersonal, mood, adaptability, tension management

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. Planteamiento del problema.....	16
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema general.....	18
1.2.2. Problemas específicos.....	18
1.3. Objetivos de investigación.....	18
1.3.1. Objetivo general	18
1.3.2. Objetivos específicos	19
1.4. Justificación del estudio.....	19
1.4.1. Justificación teórica.....	19
1.4.2. Justificación práctica	19
1.4.3. Justificación metodológica	20
II. MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes de la Investigación	21
2.1.1. Antecedentes Nacionales.....	21
2.1.2. Antecedentes internacionales	27
2.2. Bases teóricas de las variables	33
2.2.1. ¿Qué es la inteligencia?.....	33

2.2.1.4.2. <i>El estudio de la inteligencia y las emociones en la actualidad</i>	42
2.3. Definición de términos básicos	51
III. MÉTODOS Y MATERIALES	54
3.1. Hipótesis de investigación	54
3.1.1. Hipótesis general	54
3.1.2. Hipótesis específicas	54
3.2. Variable de estudio	54
3.2.1. Definición conceptual	54
3.2.2. Definición operacional	55
3.3. Tipo y Nivel de Investigación	55
3.4. Diseño de la investigación	56
3.5. Población y muestra de estudio	56
3.5.1. Población	56
3.5.2. Muestra	56
3.6. Técnicas e instrumentos de recopilación de información	57
3.6.1. Técnicas de recolección de datos	57
3.6.2. Instrumento de recolección de datos	58
3.6.3. Validación y confiabilidad del instrumento	59
3.7. Métodos de análisis de datos	59
3.8. Aspectos éticos	60
IV. RESULTADOS	61
4.1. Resultados de los Análisis Descriptivos	61
4.1.1. Resultados de la dimensión intrapersonal	61
4.1.2. Resultados de la dimensión interpersonal	62
4.1.3. Resultados de la dimensión adaptabilidad	63
4.1.4. Resultados de la dimensión adaptabilidad	64
4.1.5. Resultados de la dimensión manejo del estrés	65
4.1.6. Resultados de la dimensión estado de ánimo	66
4.1.7. Resultado de la inteligencia emocional	67
4.2. Resultados de los análisis inferenciales	69
4.2.1. Pruebas de normalidad	69
V. DISCUSIÓN	74

VI. CONCLUSIONES	75
VII. RECOMENDACIONES.....	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	79
ANEXOS	86
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	87
Anexo 2: Matriz de operacionalización de la variable	88
Anexo 3: Instrumento.....	93
Anexo 4: Validación de instrumentos.....	97
Anexo 5: Matriz de datos	99
Anexo 6: Desarrollo de la propuesta de valor	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Análisis Descriptivo de la dimensión intrapersonal.....	62
Tabla 2.	Análisis Descriptivo de la dimensión interpersonal.....	63
Tabla 3.	Análisis Descriptivo de la dimensión adaptabilidad	64
Tabla 4.	Análisis Descriptivo de la dimensión adaptabilidad	65
Tabla 5.	Análisis Descriptivo de la dimensión manejo del estrés	66
Tabla 6.	Análisis Descriptivo de la dimensión estado de ánimo	67
Tabla 7.	Análisis Descriptivo de la escala general de inteligencia emocional ...	68
Tabla 8.	Prueba Shapiro - Wilk –dimensión intrapersonal.....	69
Tabla 9.	Prueba Shapiro - Wilk – dimensión interpersonal.....	70
Tabla 10.	Prueba Shapiro - Wilk – dimensión adaptabilidad	71
Tabla 11.	Prueba Shapiro - Wilk – dimensión manejo del estrés	71
Tabla 12.	Prueba Shapiro - Wilk –dimensión estado de ánimo	72
Tabla 13.	Prueba Shapiro - Wilk – variable Inteligencia Emocional	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Grafica de la dimensión intrapersonal	62
Figura 2. Grafica del Análisis Descriptivo de la dimensión interpersonal	63
Figura 3. Grafica del Análisis Descriptivo de la dimensión adaptabilidad.....	64
Figura 4. Grafica del Análisis Descriptivo de la dimensión adaptabilidad.....	65
Figura 5. Gráfica del Análisis Descriptivo de la dimensión manejo del estrés....	66
Figura 6. Grafica Análisis Descriptivo de la dimensión estado de ánimo	67
Figura 7. Grafica del Análisis Descriptivo de la escala general de inteligencia emocional	68

INTRODUCCIÓN

El alto nivel competitivo que se vive en la actualidad por la globalización, obliga a las empresas de todo el mundo a dar bienes y servicios de calidad para satisfacer las necesidades de sus clientes.

Las empresas peruanas no son ajenas a este reto. Uno de los componentes más importantes para lograr esto es tener en cuenta el desarrollo del clima laboral de la empresa y dentro de este clima laboral es de importancia capital, la inteligencia emocional de los trabajadores. Sin embargo, generalmente, el enfoque de desarrollo de la empresa peruana se ha centrado en la parte material es decir, en los activos tangibles de la empresa, dicho de otra forma, en la compra de maquinaria moderna y mejora de los mecanismos de producción mediante la automatización. Sin embargo, se olvida el factor más importante en el proceso de desarrollo de la empresa. Los seres humanos, y al activo intangible más importante, su inteligencia emocional.

Racheli Gabel, especialista en coaching de la Escuela de Posgrado de la universidad del Pacífico, explicó que, tras una serie de pruebas aplicadas a empresas peruanas orientadas a descubrir la importancia de este factor en sus líderes, se demostró que la inteligencia emocional contribuye al menos a un 30% del cumplimiento de sus metas en la organización (Redacción Gestión. 2013, párr. 1) Así pues, es necesario dejar a un lado los antiguos paradigmas de gestión donde se enfocaban solo en lo tangible para ahora gestionar también lo intangible. De allí, la importancia de medir la inteligencia emocional de los trabajadores.

Otro punto que hace de la inteligencia emocional importante en el mercado es que hoy, las empresas buscan este factor en los CV de los postulantes. "Lo que es importante es qué has hecho. Qué retos has logrado cumplir en dos términos: la parte técnica y en tu forma de liderar, de tratar a la gente. ¿Qué has logrado hacer que las personas hagan mejor?", dijo Gabel.

La Empresa Tecnifajas S.A viene operando desde 1987 en el mercado peruano; y si bien es cierto hay cierta preocupación por mejorar el clima laboral, los jefes tienden a desconocer la problemática de los trabajadores, ya que lo que más

les importa es que el trabajador produzca pero muchas veces éste no tiene motivación alguna para hacerlo, por consiguiente, existe una dificultad para adaptarse a los cambios por parte de los trabajadores, además es común que comenten que a veces hay preferencia por algunos trabajadores y que el sueldo a veces no compensa con lo que hacen. Aún hay mucho por hacer dentro de la empresa para mejorar las condiciones laborales, ya que hay trabajadores que tienen mucho potencial pero no lo desarrollan.

La presente investigación partió de una premisa: La gestión de la inteligencia emocional dentro de la empresa empieza con la adecuada medición del nivel de inteligencia emocional del cual parten los empleados, ya que “no invertir en el desarrollo de la inteligencia emocional puede costarle [a la empresa] una baja productividad, lo que incrementará los costos por hora y totales” (Jeri, 2018, párr. 5). Así pues nuestro aporte, desde la psicología, en la gestión de una adecuada cultura organizacional y clima laboral parte por conocer el nivel de inteligencia emocional que tienen los trabajadores de la una empresa que pueda servir para una posterior implementación de un mejor clima laboral empresarial.

El talento humano es el capital más importante de cualquier organización, por lo que vale la pena implementar un buen clima laboral, caso contrario puede llegar a afectar hasta en un 20% la productividad de la empresa, estima el Portal Aptitus (...) El clima laboral tiene una repercusión directa en el bienestar de los empleados (...) El sueldo es importante, pero el experto agregó que también priman los factores interpersonales y los relacionados con el ambiente de trabajo, ya que se vinculan con la felicidad, la motivación y el compromiso para con la organización (...) (S/A, 2014, párr. 1, 6-7)

Por consiguiente, esta investigación busca describir cuál es el nivel de inteligencia emocional en el personal que labora en la Empresa Tecnifajas S.A.- Lima, 2017.

La investigación se ha estructurado en siete capítulos:

En el capítulo I se plantea el problema general, se dan a conocer el objetivo general y los objetivos específicos y la justificación. El capítulo II contiene la revisión de la literatura de la investigación constituida por los antecedentes

nacionales e internacionales y las bases teóricas. El capítulo III está conformado por los métodos y materiales, dando énfasis en forma detallada y explícita de las condiciones de la población, como también, del instrumento de la recolección que se utilizó que es el inventario de BarON ICE que mide los niveles de inteligencia emocional, donde se realizó el cuestionario a 36 trabajadores de la empresa. El capítulo IV está conformado por los resultados, presentados por la estadística realizado de los datos obtenidos por el instrumento, presentamos la variable de estudio y sus dimensiones, presentado por los diagramas de tendencia central. El capítulo V está conformado principalmente, por la discusión donde se presenta una discreción de los objetivos alcanzados con el objeto de realizar una comparación con tesis de los antecedentes que guarden similitud con resultados alcanzados. El capítulo VI está conformado por las conclusiones de ser alcanzados donde indicamos al detalle las conclusiones de los objetivos propuestos. El capítulo VII se presentan los aspectos complementarios donde se darán las recomendaciones acordes a los resultados hallados.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

A nivel mundial se considera que “la inteligencia emocional es tan importante como el coeficiente intelectual (IQ) o más importante que él en la vida profesional como en la vida de los negocios” (Goleman, 1995; Cooper y Sawaf, 1997) citado en (Zarate y Madviuk, 2010, p.150).

Un ejemplo de esto se ve que, en los Estados Unidos, incluso hay programas de entrenamiento para el desarrollo de la inteligencia emocional en los empleados de las compañías:

La Asociación Americana para el Entrenamiento y el Desarrollo dice que cuatro de cada cinco compañías están tratando de incrementar la inteligencia emocional de sus empleados como un medio de incrementar ventas, mejorar el servicio al cliente (Cavelzani et al, 2003) y asegurar que sus ejecutivos tengan un buen desempeño a nivel internacional (Cartwright y Pappas, 2008)

Mientras que, en Europa, particularmente en España y Croacia, se han realizado una serie de congresos internacionales con respecto a la inteligencia emocional (IE) debido a su impacto en diversos ámbitos como el de la salud y la educación y por supuesto el empresarial. (Férreo, 2016)

Se han cumplido prácticamente tres décadas de la aparición en el campo de las ciencias sociales y del comportamiento, del concepto de IE. Desde entonces, el incremento del interés y los estudios de investigación no ha hecho más que aumentar en base a monográficos publicados en revistas científicas, tesis doctorales y eventos de relevancia científica como, el I Congreso Internacional de IE en Málaga (2007), el II Congreso Internacional de IE en Santander (2009), el III Congreso Internacional de IE en Opatija (2011) ... y numerosos congresos sobre ámbitos específicos (salud, educación, etc.), así como muchos otros seminarios, másteres, cursos y programas de doctorado. (p. 54)

A pesar de que América Latina no ha estado exenta de esta influencia y en la actualidad, las empresas entienden que, entre otras habilidades, la inteligencia emocional es importante para el desarrollo de la empresa, nuestra región es la que más problemas tiene encontrar personas adecuadas y preparadas con las habilidades emocionales necesarias para trabajar en las empresas.

Más de cuatro de cada diez empresas en América Latina dicen que tienen dificultades para encontrar trabajadores con las habilidades adecuadas, según las encuestas de ManpowerGroup. Las empresas en Argentina son las más afectadas, con un 59% luchando por contratar personal con las habilidades adecuadas; en Colombia, esa cifra es del 50% y Perú del 49%. Durante más de una década, es decir, durante el auge económico de la década de 2000, la desaceleración desde 2012, la recesión de 2015-2016 y la recuperación actual, América Latina se ha posicionado como la región con la mayor brecha de habilidades en el mundo (...). Cuando las empresas hablan de una brecha de habilidades, a menudo se refieren a las **habilidades blandas**. Entre las siete "habilidades faltantes" principales, **la inteligencia emocional**, las habilidades de comunicación y el pensamiento crítico se mencionan tres veces más frecuentemente que las habilidades de TI, y dos veces más que el conocimiento financiero. Hablar inglés se ubica en el medio. (Redacción Gestión, 2018, párr. 17. **Negritas con propósitos de la investigación**)

En el caso del Perú, hay un rezago de las empresas peruanas con respecto a la importancia de la inteligencia emocional entre los empleados para el mejor desempeño de sus labores. A pesar que existen, ya desde hace varios años una serie de trabajos de investigación respecto al tema de la inteligencia emocional en los trabajadores de diferentes empresas nacionales, su aplicación aún es limitada. Este es el caso de la empresa Tecnifajas S.A, la cual, a pesar de sus más de 30 años de operaciones, no cuenta con una adecuada medición del nivel de inteligencia emocional de sus trabajadores. Así pues, debido a la importancia del tema y su influencia en la vida cotidiana de los trabajadores y su incidencia en la productividad de la empresa es que nació el interés de la presente investigación por lo cual nos planteamos las siguientes preguntas científicas.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en el personal que labora en la Empresa Tecnifajas S.A.-Lima, 2017?

1.2.2. Problemas específicos.

PE 1 ¿Cuál el nivel de inteligencia emocional en la dimensión intrapersonal, en el personal que labora en la Empresa Tecnifajas S.A.-Lima, 2017?

PE 2 ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en la dimensión interpersonal, en el personal que labora en la Empresa Tecnifajas S.A.-Lima, 2017?

PE 3 ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en la dimensión adaptabilidad, en el personal que labora en la Empresa Tecnifajas S.A.-Lima, 2017?

PE 4 ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en la dimensión manejo del estrés, en el personal que labora en la Empresa Tecnifajas S.A.-Lima, 2017?

PE 5 ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en la dimensión estado de ánimo, en el personal que labora en la Empresa Tecnifajas S.A.-Lima, 2017?

1.3. Objetivos de investigación

1.3.1. Objetivo general

OG Describir el nivel de inteligencia emocional en el personal que labora en la Empresa Tecnifajas S.A.-Lima, 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

- OE 1 Describir el nivel de inteligencia emocional en la dimensión intrapersonal, en el personal que labora en la Empresa Tecnifajas S.A.-Lima, 2017.
- OE 2 Describir el nivel de inteligencia emocional en la dimensión interpersonal, en el personal que labora en la Empresa Tecnifajas S.A.-Lima, 2017.
- OE 3 Describir el nivel de inteligencia emocional en la dimensión adaptabilidad, en el personal que labora en la Empresa Tecnifajas S.A.-Lima, 2017.
- OE 4 Describir el nivel de inteligencia emocional en la dimensión manejo del estrés, en el personal que labora en la Empresa Tecnifajas S.A.- Lima, 2017.
- OE 5 Describir el nivel de inteligencia emocional en la dimensión estado de ánimo, en el personal que labora en la Empresa Tecnifajas S.A.-Lima, 2017.

1.4. Justificación del estudio

1.4.1. Justificación teórica

La investigación logró ser oportuna y actualizada, ya que aporta datos para forjar una teoría de la inteligencia emocional basada en investigaciones netamente nacionales, ya que parte de la realidad peruana al tomar la problemática de los trabajadores de una empresa nacional, donde el nivel de la inteligencia de los trabajadores repercute en la salud de éstos y en su calidad del servicio que otorgan.

1.4.2. Justificación práctica

La investigación logró proporcionar información útil a la empresa sobre el nivel de la inteligencia emocional de los empleados, para que, a partir de los resultados obtenidos, sus directivos implementen este conocimiento, para lograr mejoras en la calidad del trabajo de sus empleados y, por ende, mejorar la calidad de los bienes y servicios que brinda la empresa.

1.4.3. Justificación metodológica

La investigación es descriptiva, se trabajó con una sola muestra -treinta y seis (36) trabajadores de la empresa TECNIFAJAS S.A-, su enfoque es cuantitativo, de tipo aplicada, no experimental. A través de esta metodología de investigación se busca el análisis descriptivo de las dimensiones principales de la inteligencia emocional las cuales son intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés, estado de ánimo, con una disminución en el control de la variable que se encuentra estudiando, es decir, las investigadoras no tuvieron influencia sobre las variables que se estudiaron además se buscó la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo. Estas características de la investigación le permiten servir como base metodológica para otras mediciones sobre la inteligencia emocional no solamente en las organizaciones empresariales, sino también en cualquier organización.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Varas (2014) en su trabajo de tesis titulada “inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institución educativa estatal de Trujillo” para optar el título de licenciado en psicología, en la Facultad de Medicina Humana por la Universidad Privada Antenor Orrego, en cuyo trabajo el objetivo principal fue, establecer la correlación entre Inteligencia Emocional y la percepción del Clima Organizacional en los Docentes de una Institución Educativa Estatal de Trujillo, teniendo en cuenta el sexo, los años de servicio y condición laboral. Para el estudio se ha empleado dos instrumentos confiables y debidamente validados para su uso en el Perú: El ICE de Bar-On, y la Escala de Clima Laboral CL – SPC. Se realizó un estudio Descriptivo Correlacional, en una población conformada por 108 Docentes. Donde se obtuvo como resultados la mayoría de los Docentes de una Institución Educativa Estatal de Trujillo se ubica en el nivel Promedio (56.47%) de Inteligencia Emocional. Asimismo, los Docentes de una Institución Educativa Estatal de Trujillo se ubica en su totalidad en el nivel Promedio de los componentes de Inteligencia Emocional; CE Intrapersonal (49.41%), CE Interpersonal (70.59%), CE Adaptabilidad (52.94%), CE de Manejo de Estrés (57.66%) y CE de Estado de Animo en general (50.59%). También, una correlación Directa y Altamente Significativa ($p < ,01$) entre el Componente Intrapersonal y los Factores Comunicación, Condiciones Laborales, Realización Personal, Supervisión y el Clima Organizacional. Debido a ello, se aprecia una Correlación Directa y Altamente Significativa ($p < ,01$) entre el Componente Interpersonal con los Factores Condiciones Laborales, Supervisión, Comunicación y el Clima Organizacional. Por consiguiente, se aprecia una Correlación Directa y Altamente Significativa ($p < ,01$) entre el Componente Adaptabilidad y los Factores Realización Personal, Supervisión, Comunicación, Condiciones Laborales y el Clima Organizacional. Por ello se aprecia una correlación Directa y Altamente Significativa ($p < ,01$) entre el Componente Manejo del Estrés con los factores Condiciones Laborales,

Supervisión y el Clima Organizacional; y una correlación Directa y Significativa con el Factor Comunicación. Y Finalmente Se aprecia una Correlación Directa y Altamente Significativa ($p < .01$) entre el Componente Estado de Ánimo con los factores Condiciones Laborales, Realización Personal, Supervisión, Comunicación y el Clima Organizacional. Llegaron a las siguientes conclusiones; se identificó un nivel Promedio en el Componente Intrapersonal, en el personal docente de una Institución Educativa Estatal de Trujillo. Asimismo, se identificó un nivel Promedio en el Componente Interpersonal, en el personal docente de una Institución Educativa Estatal de Trujillo. También, se identificó un nivel Promedio en el Componente de Adaptabilidad, en el personal docente de una Institución Educativa Estatal de Trujillo. Por consiguiente, se identificó un nivel Promedio en el Componente del Manejo del Estrés, en el personal docente de una Institución Educativa Estatal de Trujillo. Y finalmente, se identificó un nivel Promedio en el Componente del Estado de Animo en General, en el personal docente de una Institución Educativa Estatal de Trujillo. Existe correlación directa, de grado medio y altamente significativa entre la Inteligencia Emocional y el Clima Organizacional ($r = .37$; $p < .01$). Existen correlaciones altamente significativas del componente Intrapersonal de la Inteligencia Emocional con los factores de Clima Organizacional; Comunicación ($r = .52$; $p < .01$). Condiciones Laborales ($r = .52$; $p < .01$). Autorrealización ($r = .39$; $p < .01$) y Supervisión ($r = .49$; $p < .01$). Existen correlaciones altamente significativas del componente Interpersonal de la Inteligencia Emocional con los factores de Clima Organizacional; Condiciones Laborales ($r = .68$; $p < .01$). Supervisión ($r = .32$; $p < .01$) y Comunicación ($r = .28$; $p < .01$). Existen correlaciones altamente significativas del componente Adaptabilidad de la Inteligencia Emocional con los factores de Clima Organizacional; Autorrealización ($r = .31$; $p < .01$). Supervisión ($r = .43$; $p < .01$). Comunicación ($r = .45$; $p < .01$). y Condiciones Laborales ($r = .49$; $p < .01$). Existen correlaciones altamente significativas del componente Manejo de estrés de la Inteligencia Emocional con los factores de Clima Organizacional; Condiciones Laborales ($r = .81$; $p < .01$). y Supervisión ($r = .30$; $p < .01$). Así mismo, también se aprecia correlación significativa con el factor Comunicación ($r = .21$; $p < .05$). Existen correlaciones altamente significativas del componente Estado de Animo en general de la Inteligencia Emocional con los factores de Clima Organizacional; Condiciones Laborales ($r = .81$; $p < .05$).

Este trabajo contribuyó a nuestra comprensión de la existencia de una correlación directa y bastante significativa entre el Componente Intrapersonal y los Factores Comunicacionales, Condiciones Laborales, Realización Personal, Supervisión y el Clima Organizacional. Así pues, entendimos que esta relación si existe entre los docentes también, puede existir en otro tipo de trabajadores como los de TECNIFAJAS S.A.

Paredes & Vidaurre (2016) en su trabajo de tesis "*Inteligencia emocional y la calidad de vida en adultos mayores de una asociación de jubilados del distrito de Tumán 2016*", para optar el título profesional de Licenciado en Psicología en la Facultad de Humanidades de la Escuela Profesional de Psicología por la Universidad Señor de Sipán, en cuyo trabajo el objetivo general fue determinar la relación entre Inteligencia Emocional y Calidad de Vida en Adultos Mayores. Se utilizó un diseño no experimental, transversal correlacional, con una muestra de 120 adultos mayores de edades que van desde los 60 a 90 años a quienes se les administró el test TMMS (Trait Meta Mood Scale). Donde se obtuvo resultados que relacionan positiva entre la inteligencia emocional y la calidad de vida. Los resultados revelan que existe relación positiva entre inteligencia emocional y calidad de vida a un nivel de significancia $p < 0.01$. Asimismo, existe relación entre claridad emocional y las dimensiones de medios de comunicación y salud ($p < 0.01$); relación entre reparación emocional y las dimensiones de hogar y familia ($p < 0.01$). El nivel predominante de inteligencia emocional fue el nivel medio (59.2%), seguido del nivel alto (40.8%), no se encontró inteligencia emocional baja. El nivel predominante de calidad de vida es el nivel medio (49.2%), seguido del nivel alto (31.7%). La presente referencia es importante porque trabaja con la variable objeto de estudio. Llegaron a las siguientes conclusiones; existe relación positiva entre inteligencia emocional y calidad de vida a un nivel de significancia $p < 0,05$. El nivel predominante de inteligencia emocional es el medio y alto con el 59.17% seguido del 40.83%. Atención emocional predomina el nivel alto y medio con el 40% y 48%, claridad emocional predomina el nivel alto (63.3%), y reparación emocional predomina el nivel alto (50%). El nivel predominante de la calidad de vida fue medio (49.17%), y en las dimensiones el nivel predominante en hogar y bienestar económico es el nivel bajo; amigos, vecindad y comunidad, medios de comunicación y religión el nivel medio; vida familiar, educación y ocio, y salud el

nivel alto. Existe relación positiva débil entre atención emocional y las dimensiones de amigos, educación, medios, religión y salud en adultos mayores, a un nivel de significancia $p < 0,05$. Existe relación positiva débil entre claridad emocional y las dimensiones de medios de comunicación y salud en adultos mayores, a un nivel de significancia $p < 0,05$. Existe relación positiva muy débil entre reparación emocional y las dimensiones de hogar y familia a un nivel $p < 0,05$; además, relación positiva débil entre regulación y las dimensiones de medios de comunicación, religión y salud $p < 0,01$; en adultos mayores. Por otro lado, no existe relación entre las dimensiones de calidad de vida de: amigos, vecindad y comunidad; y educación y ocio con la reparación emocional, $p > 0,05$.

Este trabajo contribuyó a nuestra comprensión sobre la relación que existe entre la inteligencia emocional y la calidad de vida y su importancia en el desarrollo de la vida de los individuos en todo momento, especialmente en el caso de los adultos mayores. Esta comprensión es trasladada al ámbito de la empresa en nuestro trabajo.

Carrasco (2017) en su tesis titulada "*Relación entre inteligencia emocional, autoeficacia general y variables sociodemográficas en pacientes ambulatorios del servicio de psicología de una clínica de Lima Metropolitana*", para optar el título de Licenciado en Psicología, de la Facultad de Psicología en la Universidad Peruana Cayetano Heredia; la metodología es de nivel básico, tipo descriptiva-comparativa y diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por 79 pacientes del servicio de psicología entre hombres y mujeres, de 18 a 65 años. Se empleó un muestreo no probabilístico de tipo intencional. El objetivo general de la presente investigación fue correlacionar la Inteligencia Emocional y Autoeficacia General en pacientes ambulatorios del servicio de psicología de una Clínica de Lima Metropolitana. Los objetivos específicos fueron comparar el nivel de Inteligencia Emocional y Autoeficacia General de los pacientes ambulatorios del servicio de psicología según variables sociodemográficas (sexo, edad y grado de instrucción) e identificar la correlación entre las dimensiones de Inteligencia Emocional y Autoeficacia general. Los resultados obtenidos refieren que existe una correlación baja entre la inteligencia emocional y la autoeficacia general, un 91% de las mujeres presentan mayor incidencia en el nivel alto y el 72% obtuvo mayor incidencia en el nivel

adecuado de inteligencia emocional, los adultos medios son quienes presentan mayor incidencia en el nivel adecuada inteligencia emocional (83%) y los participantes con estudios superiores obtuvieron mayor incidencia en el nivel de adecuada inteligencia emocional (91%). En cuanto a la Autoeficacia general, un 100% de las mujeres obtuvo mayor incidencia en el nivel alto de autoeficacia general, los adultos medios son quienes presentan mayor incidencia en el nivel moderado de autoeficacia general (91%) y los participantes con estudios superiores presentan una mayor incidencia en el nivel moderado de la autoeficacia general (96%).

Este trabajo contribuyó a nuestra comprensión que los estudios superiores no necesariamente inciden en la autoeficacia general, sino que otros factores entran a tallar. Especialmente, aquellos que son emocionales. Así pues, los rasgos de inteligencia van más allá de la acumulación de conocimiento.

Alejos & Cambero (2018) en su trabajo de tesis titulada "*Inteligencia emocional en pacientes oncológicos según el sexo*", para optar el grado de Licenciado en psicología en la Facultad de Psicología por la Universidad Ricardo Palma, en cuyo trabajo el objetivo general fue identificar el nivel de inteligencia emocional de los pacientes oncológicos, en el estudio se trabajó con el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On Abreviado, el diseño de investigación es no experimental, transeccional, descriptiva y comparativa aplicado a 80 pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas entre las edades de 40 y 65 años quienes están siguiendo algún tratamiento oncológico obteniendo como resultado que existen diferencias significativas al momento de comparar el Coeficiente de Inteligencia Emocional y el Estado de Ánimo General. La presente referencia es importante porque trabaja con la variable objeto de estudio y el instrumento trabajado. Llegaron a las siguientes conclusiones: Existen diferencias estadísticamente significativas al comparar el puntaje total del Coeficiente de Inteligencia Emocional considerando el sexo, predominando las mujeres. Al comparar los puntajes totales de los Componentes según el sexo, se evidencian diferencias significativas en cuanto al Interpersonal y Estado de Ánimo General, presentado las mujeres mayores puntajes que los hombres. Se hallaron diferencias significativas al comparar los puntajes totales de los Subcomponentes

considerando el sexo, presentando un mayor puntaje las mujeres en el de Empatía que los hombres. No existen diferencias significativas al comparar los puntajes totales de los Componentes y el Puntaje Total de la Escala Completa según el grupo etario. Al comparar los puntajes totales de los Subcomponentes considerando el grupo etario, se observan diferencias significativas en cuanto al de Autorrealización, obteniendo puntajes elevados los pacientes que se encuentra en el rango de 40 a 50 años. No se hallaron diferencias significativas al comparar los puntajes totales de los Componentes y de la Escala Completa, considerando el tiempo de enfermedad. En cuanto a la comparación de los puntajes totales de los Subcomponentes, según el tiempo de enfermedad, no existen diferencias significativas. Por otro lado, se observan diferencias entre los grados de instrucción de los pacientes, sobresaliendo el grado de instrucción de secundaria. Finalmente, se observan diferencias según el tiempo de enfermedad, ubicando a la mayor cantidad de la muestra entre los primeros doce meses. Al ubicar a la muestra dentro de las categorías diagnósticas del inventario, tanto para el Coeficiente Emocional Total, los Componentes y Subcomponentes, se concluye que tienen una capacidad emocional adecuada o buena, lo cual se evidencia en el análisis cualitativo de las respuestas según cada ítem.

Este trabajo contribuyó a nuestra comprensión de que si bien es cierto hay diferencias en los grupos etarios y de instrucción académica estas diferencias son más acusadas si se compara entre hombres y mujeres. Así pues, si bien es cierto las, todos tenemos potencial de desarrollar nuestras habilidades sociales, el sexo y la edad son factores a tener en cuenta a la hora de entender y medir estas

Burga & Delgado (2015) en su trabajo de tesis titulada "*Inteligencia emocional en mujeres adolescentes convivientes, que asisten a un hospital provincial de Lambayeque, 2014*", para optar el grado de Licenciado en psicología en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, donde presenta como objetivo general el poder determinar el perfil de inteligencia emocional en las mujeres adolescentes en condición de convivientes, las que asisten a un hospital provincial en la provincia de Lambayeque, 2014. A efectos el estudio se realizó un Diseño No experimental–Descriptivo a 100 adolescentes de las edades comprendidas entre los 13 a 18 años, empleando el inventario de Inteligencia

Emocional de BarOn en forma abreviada en niños y adolescentes, obteniendo como resultados que el perfil de inteligencia emocional de las adolescentes está caracterizado por puntuaciones medias en general en tal sentido por su edad y nivel de educación en la mayor parte de las adolescentes posee un nivel bajo. Llegaron a las siguientes conclusiones; el perfil de inteligencia emocional de las adolescentes convivientes indica un nivel general medio. En las dimensiones intrapersonal, interpersonal, manejo de estrés y estado de ánimo las adolescentes convivientes presentan en su mayoría un nivel medio de IE y en la dimensión adaptabilidad, indican en su mayoría, un nivel alto. Las adolescentes de trece, catorce, quince y dieciséis años, poseen nivel bajo de IE, mientras que las de diecisiete y dieciocho años, poseen nivel medio de IE. Las adolescentes que tienen un hijo, muestran un nivel de IE bajo, mientras que las que tienen dos y tres hijos, poseen un nivel medio de IE. Las adolescentes que estudiaron la primaria incompleta y completa muestran tener un nivel de IE bajo; mientras que las que llegaron a estudiar hasta algún año de la secundaria, sin haberla concluido, muestran un nivel de IE medio. Este trabajo contribuyó a nuestra comprensión de la existencia de una correlación entre la edad y la inteligencia emocional donde las experiencias de vida son importantes al moldear la conducta de las alumnas

2.1.2. Antecedentes internacionales

Calero (2016) en su trabajo de tesis “Inteligencia emocional durante la adolescencia: su relación con la participación en actividades, del consumo de alcohol, el auto concepto y la autoestima”, trabajo para optar el grado de Doctor en psicología en la Facultad de Psicología por la Universidad Nacional de la Plata en Argentina, donde tiene como objetivo general fue analizar la relación de la inteligencia emocional con otras variables individuales y contextuales. El diseño del estudio fue no experimental transversal de tipo descriptivo correlacional. Donde se estudió la inteligencia emocional percibida en función de la participación en actividades extracurriculares y de las características de esta participación logrando que la inteligencia emocional se relaciona con frecuencia con los adolescentes que comúnmente consumen alcohol, concluyendo que la relación entre esos factores es la edad. La presente referencia es importante porque trabaja con la variable objeto de estudio y el instrumento trabajado. Se encontraron diferencias en distintas

etapas de la adolescencia en los componentes de la IE percibida; también, se hallaron diferencias entre los sexos. La IE percibida parece relacionarse de forma positiva con el auto concepto y la autoestima. Se observó, además, diferencias en los niveles de IE percibida en función de la participación en actividades extracurriculares y de las características de esta participación. Asimismo, la IE percibida se relacionó con la frecuencia con que los adolescentes consumen alcohol. A partir de los resultados hallados parece que la relación entre los factores de la IE y las variables de consumo de alcohol se encuentra mediada por la edad. Finalmente, se encontró que existía un efecto indirecto de la IE percibida, mediado por la edad, sobre la cantidad y la frecuencia de consumo de alcohol. A partir de las relaciones establecidas se plantea la importancia de la IE percibida para el ajuste psicosocial del adolescente.

Este trabajo contribuyó a nuestra comprensión de la relación de la inteligencia emocional con otras variables individuales y contextuales como las diferencias en las distintas etapas de la adolescencia en los componentes de la Inteligencia Emocional percibida; como también en las diferencias entre los sexos. Así pues, la edad y el sexo de las personas son variables a tener en cuenta en los estudios sobre las habilidades sociales e inteligencia emocional.

Pereira (2012) en su tesis “Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral” (estudio realizado con el personal de la empresa SERVIPUERTAS S.A. de la ciudad Quetzaltenango)”, investigación para optar el grado de Licenciada en Psicología Industrial/Organizacional de la Universidad Rafael Landívar para la Facultad de Humanidades de la ciudad de Quetzaltenango en Guatemala, se realizó con 36 trabajadores de la empresa Servipuertas S.A. Para la misma se utilizó el método de investigación descriptiva, para ello se estableció como hipótesis de investigación que la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral del trabajador y se evaluó por medio del test de inteligencia emocional T.I.E.=G. y un formato de evaluación de desempeño elaborado bajo el método de escalas gráficas. Concluyó que el personal de la empresa posee un nivel promedio de inteligencia emocional, lo que indica que poseen un óptimo manejo de las situaciones adversas en las que se desenvuelven, el 72% están por encima del rango promedio, además se demostró que el 81% de los evaluados se encuentran

en un rango de desempeño superior que llena las expectativas de la organización, en base a los resultados obtenidos mediante el coeficiente de correlación de Pearson se demostró una correlación débil, la cual indica que la inteligencia emocional no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa.

Este trabajo contribuyó a nuestra comprensión de que con un nivel promedio de inteligencia emocional, el personal de una empresa es capaz de un óptimo manejo de las situaciones adversas en las que se desenvuelven y que está puede ser mejorada mediante una serie programática de acciones.

Hernández (2008) en su tesis “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de industrias citrícolas de Montemorelos”, presentada como requisito para optar el grado de Maestría en Administración de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Montemorelos. Se planteó como objetivos. Construir los instrumentos para medir el nivel de inteligencia emocional y el nivel de desempeño. Conocer los niveles de inteligencia emocional y desempeño de los supervisores, percibidos por el personal obrero. Saber cuáles son los niveles de autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales de los supervisores, percibidos por el personal obrero. Se construyó un instrumento con 33 declaraciones para medir el nivel de inteligencia emocional y 35 para el nivel de desempeño. La investigación descriptiva, correlacional, explicativa y cuantitativa como tipos de investigación. Se utilizó la prueba de regresión lineal múltiple para conocer si las dimensiones de la inteligencia emocional eran predictores del nivel de desempeño. Los resultados de la técnica de regresión lineal múltiple arrojaron el valor $R^2 = .655$ y el análisis ANOVA los valores $F = 196.402$ y $p = 0.000$. La ecuación mínimo-cuadrática fue: $ND = 1.617 + .085$ (autorregulación) + $.138$ (automotivación) + $.082$ (empatía) + $.390$ (habilidades sociales). Las variables autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales resultaron predictores de la variable nivel de desempeño. Llegó a las siguientes conclusiones: Conclusiones con base en las preguntas de investigación: Las preguntas de investigación formuladas para esta investigación buscan conocer los niveles de inteligencia emocional, así como cada una de sus dimensiones y el nivel de desempeño de los supervisores, percibido por los obreros que se encuentran a su cargo. Considerando que hubo diferencia en el número de obreros que evaluaron

a cada supervisor, la cantidad de obreros correspondió a la mitad de los obreros a su cargo el día y turno en el que fueron aplicados los instrumentos arrojando la siguiente información: Los obreros tuvieron una buena percepción del nivel de inteligencia emocional de sus supervisores. En cuanto al nivel de desempeño percibido por los obreros, estuvo ubicado entre bueno y muy bueno para la muestra utilizada. Para la dimensión de autorregulación percibida, los obreros tuvieron una percepción de sus supervisores ubicada en un nivel bueno. Al igual que para la automotivación percibida por el personal obrero, se obtuvo un nivel bueno al realizar el análisis de los instrumentos aplicados. Para la variable empatía fue posible conocer que los obreros perciben que sus supervisores tienen un nivel bueno. Las habilidades sociales parecen influir en mayor grado en el nivel de inteligencia emocional de los supervisores percibido por los obreros; este fue el nivel más bajo obtenido, aun cuando estuvo ubicado muy cerca de un nivel bueno. Esto representa, que en esta dimensión hay mayor oportunidad de realizar actividades para la mejora de su realización.

Este trabajo contribuyó a nuestra comprensión de como las habilidades sociales influyen en un mayor grado en el nivel de inteligencia emocional. Por tanto, a mayor oportunidad de realizar actividades de integración social donde puedan desarrollar sus habilidades sociales es posible mejorar la realización de su trabajo

Cruz & Vargas (2017) en su trabajo de grado “Inteligencia emocional y desempeño laboral en docentes del Gimnasio Nueva América”, para optar al título de Psicólogo de la Facultad de Psicología de la Fundación Universitaria Los Libertadores de la ciudad de Bogotá D.C. Colombia. La investigación tuvo como objetivo principal describir el nivel de la inteligencia emocional desde el modelo de Salovey y Mayer adoptándola como una habilidad que posee la persona para regular, comprender y percibir sus emociones y las emociones de los demás, relacionada con la evaluación de desempeño laboral de los docentes del Gimnasio “Nueva América” implementada como un proceso administrativo y la IE será evaluada por medio del Test Trait Meta- Mood Scale -24. Esta investigación está dentro de los parámetros cuantitativos y es de tipo descriptivo correlacional, se tomó una muestra a conveniencia de 18 docentes. Llegaron a las siguientes conclusiones; en cuanto a la Correlación de las Variables Inteligencia Emocional y

Desempeño Laboral, se describe que, si existe una relación entre estas, pero no es tan significativa para lo que se deseaba encontrar; Las correlaciones más significativas en esta investigación encontradas fueron: Comprensión de Sentimiento y Calidad de Trabajo lo cual quiere decir que los Docentes que comprenden adecuadamente sus sentimientos tienen dificultades en la competencia de Calidad de Trabajo, puesto que los individuos que entienden y prestan mucha atención a sus sentimientos durante su jornada laboral. Regulación Emocional y Compromiso y Disciplina evidencia que lo Docentes que tienen alto nivel regulación emocional, tienden a dejar a un lado su compromiso y disciplina laboral, puesto que regular la emoción personal y las ajenas implican espacios y estrategias de afrontamiento en cualquier momento laboral, dando menos importancia a los objetivos organizacionales, ya que se preocupan más por el bienestar propio y el de los demás, teniendo siempre una visión optimista de la situación. En cuanto las variables sociodemográficas, no se encontraron mayor significancia, sin embargo se observaron datos sociodemográficos relacionados notablemente con Inteligencia Emocional; El género relacionado con la IE, muestra que las mujeres son más Inteligente emocionalmente que los hombres, por otra parte la variable edad- IE muestra que los docentes más jóvenes tienen mayor percepción y comprensión de las emociones, la variables estado civil IE muestra que los solteros son emocionalmente más inteligentes al igual que los docentes que tienen menos experiencias laboral. En cuanto a la evaluación de desempeño establecida por la institución y el modelo de habilidades de Salovey y Mayer no tendrían un nivel de representatividad alto ya que en los resultados no fueron de gran significancia, lo mismo que la diversidad de las variables sociodemográficos. Finalmente, esta investigación no permitió encontrar relaciones significativas entre Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Docentes del Gimnasio “Nueva América”, aportando a esta Organización planes de mejoramiento y estrategias que involucren la Inteligencia Emocional de sus Docentes para incrementar el Desempeño Laboral y la eficacia y eficiencia de los mismos y de la Institución; Por otro lado,

Este estudio contribuyó a nuestra comprensión que es posible utilizar la Inteligencia Emocional como una herramienta de resolución conflictos y adaptación al medio en las diferentes Organizaciones no solo en ámbito laboral, sino también,

en el familiar, social y personal; porque los diferentes contextos y situaciones a los que los individuos se enfrentan deben requerir habilidades emocionales para poder manejar la desestabilidad en general.

Piñar (2014) en su tesis doctoral “Inteligencia emocional y estrés y rendimiento en tripulantes de cabina de pasajeros frente a pasajeros conflictivos”, para optar el grado de Doctor del Programa de Doctorado del Departamento de Psicología Básica Evolutiva y de la Educación en la Universidad Autónoma de Barcelona en España. La Tesis Doctoral consistió en un compendio de publicaciones que estudian el papel de la inteligencia emocional (IE, en adelante) en el estrés y el rendimiento de los tripulantes de cabina de pasajeros (TCP, en adelante), en concreto frente a pasajeros conflictivo. Tuvo como objetivo analiza las competencias necesarias del TCP para el buen desempeño del manejo de pasajeros conflictivos, con el fin de ser usadas en investigaciones futuras o con propósitos de evaluación de la formación, selección de personal o evaluación de desempeño. Se realizó un estudio transversal sobre el papel moderador de la IE como habilidad y percibida en el trabajo emocional realizado por diferentes profesionales que tienen trato directo con el público. Los resultados obtenidos en esta Tesis Doctoral apoyan las afirmaciones de Petrides y Furnham acerca de que la IE percibida y la IE como habilidad son conceptos diferentes. (Pérez et al., 2005; Petrides, 2011; Petrides y Furnham, 2000; 2001). Ambos tipos de IE son relevantes en situaciones donde es necesario realizar trabajo emocional, apoyando los resultados obtenidos en el meta-análisis de Joseph y Newman (2010). Específicamente, la IE percibida es importante para aliviar las experiencias internas de estrés percibido y disonancia emocional como estado en los TCP, y la IE como habilidad para favorecer una buena ejecución en sus interacciones con pasajeros conflictivos. En futuras investigaciones se puede acortar la escala de observación. Para ello, sería útil analizar los resultados obtenidos en la presente Tesis Doctoral, fijándose qué ítems utilizan los clientes y los expertos para discriminar a los sujetos según las medidas independientes estudiadas. Al tratarse del primer estudio existente en varios aspectos se hacen necesarios estudios que repliquen los resultados encontrados. Especialmente, son necesarios más estudios que analicen la relación entre disonancia emocional como estado e IE como habilidad para afirmar que existe ausencia de relaciones entre ambas. En este sentido, sería

conveniente que la muestra tuviera un rango de edad amplio, en el estudio aquí presentado los participantes son relativamente jóvenes y las estrategias de trabajo emocional que preceden a la disonancia emocional como estado dependen de la edad. La edad está positivamente relacionada a actuación profunda y expresión natural espontánea, y negativamente a actuación superficial (Dahling y Pérez, 2010).

Este trabajo contribuyó a nuestra comprensión de que el desarrollo de la Inteligencia Emocional es relevante en prácticamente todas las situaciones cotidianas; sin embargo, donde se hace necesario realizar trabajo emocional, específicamente, para aliviar las experiencias internas de estrés percibido y disonancia emocional.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. ¿Qué es la inteligencia?

Hay muchas maneras de conceptualizar la inteligencia, tantas que ni siquiera los psicólogos se han puesto de acuerdo a través del tiempo.

Durante cien años, la confusión ha reinado en todos los intentos que han hecho los psicólogos de definir la inteligencia. Un simposio reunió, en 1921, a los máximos expertos en la materia, entre ellos, Lewin Terman, E.L Thorndike y L.L Thurstone, sirvió únicamente para poner de manifiesto que no había dos psicólogos de acuerdo en su concepción de la inteligencia (...) Los psicólogos llevan más de cien años intentando definir la inteligencia, y parece que todavía no hay dos que digan lo mismo en torno a este concepto. (S.A, 2002, p.274)

Sin embargo, el hecho que no exista un consenso entre los expertos no quiere decir, que no se haya llegado, en la actualidad, a conocer mejor sobre la inteligencia que hace cien años. Incluso se habla de la existencia de inteligencia animal (De Waal, 2016).

Como toda palabra el concepto de inteligencia ha sufrido diversos cambios a través del tiempo. Éste estaba –y en realidad aún está- directamente relacionado con nuestra capacidad intelectual, así como nuestras habilidades para el

razonamiento verbal, espacial y numérico, que son medidas a través de un test de coeficiente intelectual. Sin embargo, esta definición deja de lado aspectos más allá de las pericias intelectuales como el manejo de las emociones y de las relaciones sociales, las cuales también juegan un papel importante en la forma en que los seres humanos resolvemos problemas (Lemos, 2019. Negritas con propósitos de la investigación)

2.2.1.1. Modelos de inteligencia

Los modelos en el ámbito científico sirven “para para representar fenómenos de muy distinta naturaleza, en un intento por descubrir y comprender desde un punto de vista racional las regularidades con las que se nos presenta el mundo” (Calvo, D: 2006, p. 17)

La psicología al ir avanzando su conocimiento sobre un fenómeno de tanta complejidad como la inteligencia va proponiendo diferentes modelos de inteligencia.

Los principales son:

- a) Teoría de las inteligencias múltiples
- b) La teoría de la Inteligencia fluida
- c) La teoría de los tres estratos de la inteligencia

La Teoría de las inteligencias múltiples, de Howard Gardner, cual considera que las personas tenemos competencias determinadas en diversidad de áreas además del razonamiento lógico-matemático. De esta manera, también existen las inteligencias musical, corporal, espacial, lingüística, naturalista e interpersonal. (Gardner, 1993).

La teoría de la Inteligencia fluida que, según el psicólogo Raymond Cattell, se refiere a cómo los individuos utilizan a su favor saberes que han obtenido en su proceso de desarrollo para resolver problemas a los cuales nunca se habían enfrentado. Para eso, se necesita razonamiento, capacidad de análisis y habilidad para extrapolar conceptos que permitan abordar nuevos problemas de manera innovadora. En otras palabras, según esta definición, la inteligencia no es saber mucho, sino saber qué hacer con lo que se sabe. (Lemos, 2019, párr. 4)

La teoría de los tres estratos de la inteligencia del psicólogo John Bissell Carroll en la cual plantea que la inteligencia puede ser dividida en tres niveles de complejidad:

Propone que la estructura factorial de las aptitudes cognitivas humanas está compuesta por una capacidad intelectual general (el factor g), un conjunto de 8 habilidades amplias, como la velocidad de procesamiento mental o la memoria, y un tercer estrato que incluiría aptitudes intelectuales más específicas y dependientes de una de las anteriores. (Figueroba, 2016, párr.1)

2.2.1.2. Breve historia de la medida de la inteligencia

Durante el siglo XIX, los estudios sobre la inteligencia estuvieron dominados por una disciplina denominada: craneología, ciencia que creía poder establecer una relación entre el tamaño del cráneo y las características psicológicas de las personas. A lo largo de este siglo se destacaron en los Estados Unidos Samuel G. Morton y en Europa el francés Paul Broca quienes publicaron diversas investigaciones que avalaban la superioridad intelectual del hombre sobre la mujer, del rico sobre el pobre y de los europeos y sus descendientes sobre todas las personas originarias de otros continentes. El año de 1839 Samuel Morton publica su libro *Crania Americana*.

Un libro que cubre más de 78 ilustraciones de cráneos, desde cabezas embalsamadas hasta cráneos perforados por balas. La obra está considerada como el libro más distinguido y completo sobre el racismo científico. Comienza con una elaborada división de la humanidad en cinco razas fundamentales, antes de explicar cómo cada raza tiene un carácter particular relacionado con su forma de cráneo. Morton escribió sobre los nativos americanos que "la estructura de su mente parece ser diferente a la del hombre blanco" (Puiu, 2018, párr.2)

Mediante el estudio del peso del cerebro, Broca y sus colaboradores llegaron a la creencia que éste tenía alguna relación con la inteligencia. Así sus suposiciones eran que el cerebro era: "en general más grande en los adultos maduros que en los ancianos, en el hombre más que, en la mujer, en los hombres ilustres que en los

hombres de talento mediocre, en las razas superiores que en las inferiores” (Faculty of Biological Sciences, 1998, párr. 11)

Sin embargo, con el tiempo, hallaron algunos descubrimientos contradictorios a sus suposiciones, -por ejemplo- que los cerebros de los alemanes eran más grandes que de los franceses, entre otros resultados.

Las medidas de la inteligencia, a través de pruebas o tests, aparecen con Alfred Binet a principios del siglo XX, El gobierno francés le encargó la preparación de tests que pudieran descubrir a los niños que no podían seguir el ritmo regular de la escuela. Con apoyo de Theodore Simon elaboraron el *test Binet-Simon*, un cuestionario de distintas preguntas relacionadas con el razonamiento y la resolución de problemas. Partieron del supuesto que la aptitud mental es una capacidad general y unitaria e introdujeron el concepto de “edad mental”. Esto a partir de las observaciones de Binet sobre el desarrollo cognitivo de sus propias hijas.

El psicólogo alemán William Stern formuló el conocido cociente intelectual (CI) resultante de dividir la edad mental entre la edad cronológica y multiplicar por 100.

En los inicios del siglo XX H.H Goddard tradujo al inglés e importó el test de Binet- Simon a los Estados Unidos. Este psicólogo era un entusiasta eugenista que aplicó los test de inteligencia para detectar a quienes se consideraba “débiles mentales” y segregarlos. Así, en 1913, se aplicó a los inmigrantes de Europa del Este y sur que llegaban a la Isla de Ellis en Nueva York.

En 1916 Lewis Terman realizó algunos cambios para adecuarlo a la sociedad estadounidense y lo amplió para su uso en adultos, convirtiéndose en el test Binet-Bellevue. La adaptación de Terman supuso inicio para la construcción y administración de test a gran escala. La tarea de enrolar personal mental y corporalmente sano que combatiese en la I Guerra Mundial para el ejército de los Estados Unidos creó la necesidad de construir test que pudiesen aplicar masivamente a las personas. El objetivo era obtener un instrumento que pueda ser aplicado masivamente que indicase que tipo de tarea era la más conveniente a las capacidades de cada soldado. La psicometría se convirtió en el pan de cada día

para generaciones de estudiantes y de aspirantes a un puesto de trabajo. El problema fue el abuso de estos tipos de test llevaron a considerar grupos de personas como innata e irrevocablemente como poco inteligentes.

Esto causo una serie de problemas que hicieron que el propio Terman corrigiera algunas de sus juicios preliminares, ya que en un principio no había tomado en cuenta los factores socioculturales y económicos en los resultados de los tests.

Otro factor importante para cambiar la idea de inteligencia que se manejaba desde principios del siglo XX fueron las evaluaciones hechas por el psicólogo David Weschler ya que encontró que gente que tenía una historia de vida normal con un desempeño laboral aceptable fallaban los tests. Se empieza a concebir la idea de que el concepto de inteligencia usado era muy limitado y que este debería ampliarse.

Weschler empieza a creer que “el comportamiento inteligente debe suponer algo más que la pura aptitud mental” ya que las personas con cocientes de inteligencia equivalentes pueden diferir considerablemente en su capacidad para enfrentarse a su entorno, lo que supone de manifiesto el error que supone separar la inteligencia de características tales como la motivación las oportunidades educativas, la personalidad y otros factores no intelectuales que pueden influir en el rendimiento intelectual.

2.2.1.3. ¿Qué es la inteligencia emocional?

La inteligencia emocional es un concepto relativamente nuevo, antes de la década de los 90 no existía como tal. ¿Cómo es que esta llega a aparecer y ser tan importante en la psicología de hoy en día?

En principio debemos entender que el desarrollo de este concepto fue parte de un proceso en el cual, poco a poco, la psicología rechaza las teorías deterministas en las cuales se consideraba que existía un solo tipo de inteligencia, que ésta era medible sólo mediante el test de Cociente Intelectual, y que una vez medido, era inamovible.

Los antecedentes a este concepto provendrían, ya desde 1904, con el concepto de inteligencia de Spearman donde se concibe que existe una inteligencia general (G) e inteligencias específicas (S)

Posteriormente Thurstone, contradecirá esta idea y propondrá que en realidad lo que existen es una serie de habilidades primarias y no una inteligencia general Sin embargo, cuando Thurstone administró sus pruebas a un grupo intelectualmente heterogéneo de niños, no pudo demostrar que las siete habilidades primarias estuvieran realmente separadas sino más bien encontró evidencia del Factor G. Pero Thurstone estableció una solución matemática elegante que resolvió estos resultados aparentemente contradictorios, y la versión final de su teoría fue un compromiso que **explicaba la presencia de un factor general y las siete habilidades específicas**. Este compromiso ayudó a sentar las bases para futuros investigadores que propusieron teorías jerárquicas y teorías de *inteligencias múltiples*. (Guerri, 2017)

Así pues, durante la mayor parte del siglo XX la idea de que la inteligencia era algo estático fue dominante, se pensaba que nacías con una serie de habilidades cognitivas básicas heredadas de tus padres y no había mucho que hacer para incrementarlas. Esta dio pie a una serie de ideas en las que estigmatizaba que había grupos humanos dotados con cierto grado de inteligencia, en el caso de los Estados Unidos, diversos estudios avalaban la idea-hoy desfasada- que los afro estadounidenses eran menos inteligentes que los estadounidenses de origen europeo.

Uno de los estudios más polémicos fue *The Bell Curve*, este libro escrito por Herrnstein y Murray (1994) decía que hay diferencias naturales en el coeficiente intelectual entre los grupos humanos, así entre euro-estadounidenses y afro-estadounidenses media una diferencia de 15 puntos en el coeficiente intelectual.

En contraposición a este tipo de estudios empiezan a salir una serie de teorías a favor de entender la inteligencia de manera más amplia así Howard Gardner en 1981 publica su libro, *Las Inteligencias múltiples*. Este destacado psicólogo propone que la inteligencia es algo más que lo puramente intelectual. Once años después de la aparición del libro de Gardner que aparece el concepto

de inteligencia emocional, “Se considera que el primer artículo científico sobre inteligencia emocional es el de Salovey y Mayer (1990) con el título Emotional Intelligence”. (Bisquerra, 2020, párr. 1)

Sin embargo, este concepto no se hizo famoso de la noche a la mañana, sino que “Este artículo pasó prácticamente desapercibido en el momento de su publicación. Hubo que esperar cinco años hasta que lo divulgó Daniel Goleman (1995)”

¿Qué es lo que propone en este libro Goleman? Goleman contrasta la **inteligencia emocional** con la **inteligencia general**, llegando a afirmar que la primera puede ser tan poderosa o más que la segunda y que el **EQ** (emotional quotient) en el futuro substituirá al **CI**. Pero, lo que es más importante: las competencias emocionales se pueden aprender. Todas las personas pueden aprender inteligencia emocional. Por tanto, todos pueden ser emocionalmente inteligentes. En este sentido, Goleman tomaba la postura igualitaria, frente al elitismo.

“Sin embargo en el libro de Goleman existan ciertas afirmaciones que no coincidían con las propuestas por Mayer y Salovey, distorsionando el concepto de Inteligencia Emocional”. (Carrasco, 2017, p. 12)

2.2.1.4. Entendiendo las emociones

2.2.1.4.1. Concepción tradicional de las emociones

Las emociones se han considerado como una parte inherente de los seres humanos, sin embargo, éstas se han visto a través del tiempo como parte de lo inferior, es decir, parte de la animalidad del ser humano y no de su naturaleza superior al cual, corresponde a la racionalidad.

Tradicionalmente, se define a los seres humanos como racionales para diferenciarlo del resto de los seres que habitan en el mundo. Esta capacidad de razonar, además de situarlo en lo más alto de la escala de la evolución, lo presenta como la obra maestra de la creación. En contraposición, las emociones, forman parte de una dimensión más próxima a lo animal que a lo humano (García, 2016)

Esta forma de pensar sobre las emociones tendría larga data, ya que esta percepción de las emociones vendría ya desde el Antiguo Testamento sin embargo serán los antiguos filósofos griegos los que dividirán explícitamente al ser humano en dos partes, una racional, donde la razón es primordial y la irracional donde lo que prima es lo emocional.

La tradición pitagórica recoge claramente esta nueva forma de entender al hombre y distingue en él una parte racional (λογικον) y una irracional (το αλογον), dividida, a su vez, en una parte ardorosa, irascible (το θυμικον) y una parte apetitiva, de donde surge el deseo, el apetito (το επιθυμητικον). El ser humano queda así integrado en la naturaleza, aunque también diferenciado de ella gracias a su parte racional. El ser humano queda así integrado en la naturaleza, aunque también diferenciado de ella gracias a su parte racional. (García, 2016)

Podemos ver que la concepción predominante ha sido que las emociones son fenómenos incontrolables:

Se trata de una manifestación de la supuesta separación insalvable entre las emociones y la razón, condenando a las primeras a ser fenómenos irracionales que no dependen del sujeto. Esta idea queda muy bien reflejada en los escritos de los padres de la Psiquiatría, (...), que defendían el papel predominante de las emociones en la etiología de los trastornos mentales al arrastrar al hombre a un estado animal. (García, 2016)

Pero esto desde algunas décadas ha cambiado, -sobre todo a partir de la década de los 90- pues se ha tratado de salvar la barrera entre emoción y razón:

La oposición entre emoción y razón ha sido cuestionada, especialmente en nuestros días, dando lugar a teorías que proponen que la razón y la emoción más que dimensiones opuestas son complementarias, ya que el ser humano necesita de ambas para poder desplegar todo su potencial cognitivo". (García, 2016)

Es así, como las emociones dejan de verse como algo simple para ser estudiado sino todo lo contrario pasa a ser considerado como parte integrante del complejo mundo mental de los seres humanos y ya no solo cómo algo residual. Los investigadores se percatan de que el estudio de las emociones tiene una serie de obstáculos.

Al final del bloque, con la irrupción de la Fisiología y las teorías cerebrocentristas, esta concepción de las emociones empieza a tomar más fuerza. Las emociones comienzan a considerarse como un conjunto complejo de respuestas químicas y neuronales que forman un patrón distintivo y distante. Los sentimientos, por su parte, se refuerzan en su naturaleza cognitiva, como la evaluación consciente que hace el sujeto de la percepción de su estado corporal durante una respuesta emocional. (...) A pesar de ello, hay que indicar que el estudio de las emociones sigue presentando, aún hoy día, una gran dificultad derivada especialmente de: 1) la oscura relación que mantienen con la razón, 2) de la ambigüedad de la propia noción de emoción y 3) de la pluralidad de enfoques y modelos teóricos sobre el origen y la utilidad de las emociones. (García, 2016)

Así pues, en la actualidad entendemos que las emociones son consustanciales a la racionalidad las nuevas teorías desarrolladas sobre esta otorgan un carácter cognitivo a las emociones ya que entienden que los seres humanos no sólo poseen la capacidad de tener experiencias acerca del mundo y acerca de las personas, sino también la habilidad de compartirlas con los demás, compartir su valoración subjetiva. Unas experiencias que se inician, en los primeros meses del desarrollo, atraídos por atributos perceptivos, como el movimiento, la tonalidad, la luminosidad, etc., que le permiten construir creencias sobre los objetos y los demás seres humanos sobre las que se sustentan la razón.

2.2.1.4.2. *El estudio de la inteligencia y las emociones en la actualidad*

Kuhn afirma que un paradigma es un conjunto de suposiciones que mantienen interrelación respecto a la interpretación del mundo, no solo esto, sino que, además, el paradigma funciona como una guía base para los profesionales dentro de su disciplina, ya que indica las diferentes problemáticas que se deben tratar y busca un marco referencial en el cual se aclaren las incógnitas mediante una epistemología apropiada. (Ramos: 2015)

Según Bonastre (2004) escribe que actualmente “los tres paradigmas generales más importantes para la medida y explicación de la inteligencia son: **el psicométrico**, como una de las aproximaciones más antiguas y de las mejores establecidas para la comprensión de la estructura de la inteligencia, **el procesamiento de la información** (...) y por último (...) **el paradigma de la modificabilidad cognitiva** basado en las teorías de Vigotsky (1978) , que parten del punto de vista de que el desarrollo cognitivo es un fenómeno social y focalizan en la capacidad de adaptación del sujeto a la demanda. Subyace a esta concepción del desarrollo cognitivo la creencia de que la inteligencia es dinámica, modificable. 3 y cambiante”. (p.1. **Negritas con propósito de la investigación**)

Desde la década de los 90 se da una serie de cambios en el estudio de las emociones, la inteligencia y la psicología en general, ya que los estudios sobre el funcionamiento del cerebro se van a hacer más frecuentes dando pie a un ambicioso grupo de proyectos, incluso por eso a la década los 90 se le denominará, “la década del cerebro”

El proyecto «*Década del cerebro*» fue una iniciativa patrocinada por la Biblioteca del Congreso (LC) y el Instituto Nacional de Salud Mental (NIMH) de los Estados Unidos. Su objetivo primordial era dar cuerpo a los objetivos propuestos en la resolución 174 del Congreso. Públicamente presentada el 17 de julio de 1990 por el entonces presidente de los Estados Unidos de Norteamérica George W. Bush, la década del cerebro alcanzó pronto la primera plana en el medio académico internacional. El tema central de la resolución era el fortalecimiento de una toma de conciencia general sobre los beneficios del estudio científico del cerebro. (S/A, 2001, párr.6)

Richard Haier destacado psicólogo de Harvard utiliza la neuro-imagen para estudiar cómo la función y la estructura del cerebro se relacionan con la inteligencia, por qué las personas tienen diferentes aptitudes y habilidades mentales, y qué hace que los cerebros "inteligentes" funcionen de la manera en que lo hacen. A partir de sus investigaciones es posible saber que, a diferencia del lenguaje y otras funciones cerebrales, la inteligencia no tiene un espacio acotado dentro del cerebro sino que éste funciona a partir de la interrelación de diversas áreas (Haier, 2018)

No solamente esto, sino que se encontró que el cerebro que trabaja mejor usa menos áreas cerebrales, a lo cual se le llama eficiencia neural.

En el estudio de las bases biológicas de la inteligencia psicométrica, una de las hipótesis de mayor estatus postula que la inteligencia general (g) está asociada a la transmisión neural rápida o eficiencia de los procesos neurales de la información. (Bonastre: 2004, p. 1)

La eficiencia neural nos dice que los cerebros de las personas inteligentes demuestran menos actividad neuronal durante diversas pruebas de inteligencia - donde se mide el coeficiente intelectual- que los cerebros de las personas menos inteligentes, así se concluye que los cerebros inteligentes poseen conexiones neuronales delgadas pero eficientes. Genç, Fraenz, Schlüter, *et al* (2018).

Dentro de los diferentes estudios sobre las emociones destacan diversos psicólogos como las de Paul Ekman, que siguiendo las ideas de la propuesta evolucionista Darwiniana, ha hecho una clasificación de las emociones básicas, fijándose especialmente en la expresión facial característica de cada emoción. Estas son: alegría, tristeza, enfado, sorpresa, asco y miedo, las cuales considera universales,

¿Cómo ha llegado a estos resultados? Los resultados de sus experimentos se dieron después de investigar las expresiones y gestos de individuos en 21 culturas literarias y 2 aisladas, no occidentalizadas en Nueva Guinea. Descubrió que había una muy fuerte semejanza intercultural de las expresiones faciales de las distintas emociones excepto el miedo, que se confundía con la sorpresa.

George Mandler, psicólogo austriaco, fundador y miembro de la revolución cognitiva, propuso - a mediados de la década del siglo XX- una teoría acerca de la relación que existe entre cognición y emoción basada en la teoría de la información.

Las emociones pueden inhibir la utilización de todo el aparato cognitivo. Los efectos de los estados emocionales no son siempre negativos. La activación del sistema nervioso autónomo actúa de modo de señal para la organización mental de la atención y la exploración del ambiente. Esta activación puede producirse de forma preprogramada automática, o mediante un análisis de la situación. Equipo Editorial. (2018, párr. 6).

Podemos ver que ya existe la idea que la emoción es importante para la cognición, es decir el aprendizaje, donde para tener un adecuado procesamiento de la información la razón no es el único factor, sino que también, están las emociones presentes.

2.2.1.4.3. La inteligencia emocional en las organizaciones

En vista de estos cambios, las organizaciones empresariales se han visto en la necesidad de tomarlas en cuenta para ser más competitivas en el mercado, es así como:

La inteligencia emocional en la empresa es una competencia cada vez más valorada, tanto es así que, numerosos estudios han demostrado que una de las competencias fundamentales a la hora de conseguir el éxito profesional es la inteligencia emocional. Ya lo decía Goleman en su libro: "En el mejor de los casos, el CI parece aportar tan sólo un 20% de los factores determinantes del éxito". (Business School. 2018, parr.1)

Así es como, según Goleman (2012), en la actualidad las grandes empresas dedican fuertes fuentes de financiamiento en poder mejorar la inteligencia emocional en sus trabajadores sin restricciones. Las empresas se han dado cuenta que la mayoría de sus colaboradores, pueden manejar mejor situaciones estresantes, como consecuencia de manejar mejor sus emociones, ya que en el trato directo con los clientes, intervienen factores de carácter emocional por ello que

las empresas para poder mitigar los efectos de los agentes estresores se enfocan en el desarrollo de la inteligencia emocional.

Como consecuencia de un enfoque mayor en las habilidades emocionales en los procesos de selección de personal es común que uno de los requisitos sea la tolerancia a la presión y/o estrés, por ello, se realizan pruebas para poder identificar ciertos comportamientos que ayuden a seleccionar los mejores candidatos, los estudios están en las acciones y reacciones para poder lidiar con sus correspondientes emociones. Por ello, podemos concluir que los trabajadores con alta Inteligencia Emocional proporcionan resultados más productivos para las empresas (Goleman, 2012).

2.2.1.5. Componentes de la Inteligencia emocional

2.2.1.5.1. Los componentes según Repetto

Según Repetto (2009), nos presenta a la inteligencia emocional, como las condiciones de competencias sociales y emocionales, donde se aplica en el marco de una intervención, Repetto define 7 componentes que se presentan a continuación:

- **La autoconciencia**, es la clave principal de la competencia hacia la autoconciencia donde se "torna de conciencia" de nuestras emociones. El hecho de poder conocer nuestras propias emociones no permite identificarnos como personas "inteligentes desde el enfoque emocional". Lo más frecuente que se presenta con reiteración, en las personas con un grado de sinceridad "desajuste emocional" donde se determinan por estar en todo momento "confundidas" en sus propias emociones, aunque presenten una baja claridad emocional y la seguridad que no pueden cambiar sus estados emocionales.
- **La regulación emocional**, consiste en la habilidad para contener o manejar las propias resistencias emocionales ante las diferentes que mayormente son intensas, estas pueden presentarse en forma positivas o negativas; mediante estudios la mayor parte de la regulación emocional se está considerado como la capacidad de poder evitar respuestas incontroladas en múltiples situaciones como podemos indicar en el caso de la ira, la

autorregulación se hace mención que es la potenciación de las emociones de carácter positivas. Finalizamos que también contempla la mejor capacidad para tolerar futuras frustraciones.

- **La empatía**, podemos indicar que la empatía la podemos describir desde dos enfoques donde se trata de explicar y conceptualizar la empatía. La primera se manifiesta por la capacidad que tienen las personas para poder adoptar el rol de la otra persona, con todas las características de tal forma que pueda estar al tanto y pueda predecir sus sentimientos; el otro enfoque está basado en las respuestas que se tiene hacia las emociones con la esencia de poder percibir los estados emocionales de los demás.
- **La motivación**, se centra en los diferentes procesos que provocan el desarrollo de la conducta (inicio, dirección y mantenimiento). Donde se puede dar una definición como las capacidades que se necesitan para generar y administrar los motivos y afectos que conducen el proceso de desarrollo de la conducta. Se trata de un proceso que engloba diferentes tendencias, unas de alejamiento y otras de aproximación donde se puede manejar desde un enfoque propio y otro hacia los demás.
- **La asertividad**, de acuerdo con el modelo cognitivo-conductual, la asertividad se puede definir como la conducta que es susceptible de poder ser aprendida y modificada, con una dimensión cognitiva, otra emocional y otra motora donde influyen aspectos verbales y no verbales, podemos finalmente, indicar que se puede definir como el comportamiento que se pueda expresar tanto directamente mediante los propios sentimientos y pueda defender los derechos personales y con respecto al derecho de los demás.
- **El trabajo en equipo**, podemos indicar como el remedio del aislamiento social, la despersonalización o el individualismo, donde se entiende por equipo que es un conjunto de individuos con características similares donde se necesitan mutuamente para poder actuar. Podemos indicar que todos los equipos son grupos, pero no lo contrario que todos los grupos son equipos. En ese sentido el grupo ejerce una influencia sobre los individuos contribuyendo al crecimiento y al desarrollo de su propia identidad. Dentro

del conocimiento podemos indicar el beneficio de los talentos individuales y como estos puedan ayudar a los demás integrantes del equipo.

- **La resolución de conflictos**, se entiende a las discrepancias que se puede tener entre diferentes entes, por tal motivo tiende a producir estados no agradables considerados como estados dolorosos que llevan a interiorizar intereses opuestos y contradictorios con respecto a un estado de bienestar y tranquilidad para ambas partes en conflicto, logrando causar aflicción o pesar debido a que se rompe la armonía produciendo ruido, estruendo, alarma y sobresalto. El conflicto está caracterizado por identificar una situación de enfrentamiento entre las personas afectadas. Ello prioriza conjugar un conjunto de variables que se condicionan y ayudan a determinar el tipo de solución con el que se puede resolver el conflicto. En resumen, son un conjunto de actitudes, emociones y aspectos cognitivos.

2.2.1.5.2. La evaluación de la Inteligencia emocional

A través del tiempo se han concebido tres modelos de evaluación de la inteligencia emocional el de Mayer y Salovey (modelo de habilidad), el de Daniel Goleman (modelo de competencia) y el de Bar On (modelo de cociente emocional)

En la presente investigación nos enfocaremos en el modelo de BarOn(I-Ce) que se detalla a continuación:

2.2.1.5.3. El modelo de Reuven Bar-On.

Reuven Bar- desde el año 1980 se ha volcado en conceptualizar, investigar y aplicar la inteligencia emocional. En 1985 acuñó el término EQ (cociente emocional) como sistema de medida de la competencia emocional y social. Su modelo ha sido recogido en la Encyclopedia of Applied Psychology, como una de las tres principales aproximaciones al constructo de la IE, ya mencionadas líneas arriba. Es coautor del *Manual de Inteligencia Emocional* y los test que ha desarrollado para la medición de la IE se utilizan en todo tipo de organizaciones en diferentes países. Entre otros, Bar-On ha participado en investigaciones que muestran la correlación entre la IE y la eficiencia en el liderazgo.

La inteligencia emocional se define como un conjunto de habilidades emocionales personales e interpersonales que influyen en la capacidad para enfrentarse a las exigencias y presiones del medio ambiente. De este modo, la inteligencia emocional es un factor importante para determinar el éxito en la vida e influye directamente en el bienestar emocional. (Bar On y Parker, 2018, p.9)

Cabe mencionar que este modelo es multifactorial y se relaciona con el potencial para el rendimiento, antes que con el rendimiento en sí mismo (por ejemplo, el potencial para tener éxito antes que con el éxito en sí mismo) por tanto es un modelo orientado en el proceso antes que un modelo orientado hacia los logros. (Ugarriza y Pajares, 2005)

Así pues, Bar-On (2006) propone una forma peculiar de abordar como se puede medir la inteligencia emocional,

Las personas emocionalmente inteligentes son hábiles para reconocer y expresar sus propias emociones, poseen una autoestima positiva y son capaces de actualizar su potencial de habilidades y llevar una vida feliz. Asimismo, tienen una gran facilidad para entender la forma en la que otros sienten y de mantener relaciones satisfactorias interpersonales, sin depender de los otros. Son personas optimistas, flexibles, realistas y exitosas resolviendo problemas y lidiando con el estrés sin perder el control” (Bar On, 1997, pp. 155-156)

Dentro de este modelo se define cinco componentes, de tal manera que de esas componentes se puede describir y definir una prueba psicometría que también él define y a continuación se detalla:

2.2.1.5.4 Componente intrapersonal.

Bar-On (2006) definida como la característica y/o habilidad de poder ser consciente, expresar y comprender todas las emociones que experimenta.

Comprensión emocional de sí mismo. Definida como la característica y/o habilidad para percatarse y comprender de manera práctica los sentimientos y

emociones desarrolladas por la misma persona, con ello poder diferenciarlos entendiendo el origen de ellos.

Asertividad, definida como la característica y/o habilidad para poder demostrar los sentimientos, sus creencias y la forma de pensar siempre teniendo en cuenta los sentimientos de las demás personas por lo que no intenta dañarlas, así como poder defender sus propios derechos.

Autoconcepto, definida como la característica y/o habilidad de poder comprender de aceptarse y siempre respetarse a sí mismo, siempre considerando la aceptación de todos los aspectos tanto positivos como negativos, así como las posibilidades definido como sus fortalezas y sus limitaciones o debilidades.

Autorrealización, definida como la característica y/o habilidad para poder hacer lo que la persona considera lo que realmente y objetivamente puede realizarlo siempre disfrutando lo realizado.

Independencia, definida como la característica y/o habilidad de poder tener una autoridad de autodirigirse, en tal sentido se considera un mayor grado de seguridad en los pensamientos y sus respectivas acciones desarrollando las capacidades de ser independientes en todo momento y emocionalmente fuerte para poder tomar sus decisiones.

2.2.1.5.5. Componente interpersonal.

Bar-On (2006) definida como la habilidad de poder identificarse con la conciencia de comprender y tener la facultad de aceptar tal como son los sentimientos y acciones de otras personas, así como tratar de entender los sentimientos de otras personas.

Empatía, corresponde a la habilidad de comprender y poder apreciar los sentimientos de otras personas.

Relaciones interpersonales, identificada como la habilidad para poder entablar y mantener diferentes relaciones satisfactorias que son producto de una cercanía emocional e intimidad.

Responsabilidad social, definida como la característica y/o habilidad para poder darse cuenta de sí mismo, tratando de ser responsable en las acciones de cooperación con lo cual puede ser considerado como un miembro que aporta acciones positivas en mejora del grupo social.

2.3.1.5.6. Componente adaptabilidad.

Bar-On (2006) Definida como la característica y/o habilidad de poder adaptar sus pensamientos, sus sentimientos los que desarrollan su conducta para poder desarrollar ante las situaciones y las condiciones cambiantes.

Solución de problemas, definida como la característica y/o habilidad para poder identificar y delimitar los problemas, así como la manera de poder resolverlas.

Prueba de realidad, definida como la característica y/o habilidad para evaluar los mecanismos y su correlación con los acontecimientos reales que uno experimenta y que se experimenta en la realidad.

Flexibilidad, entendida como la característica para realizar un manejo adecuado de nuestras propias emociones, nuestros pensamientos y las diferentes conductas que se producen en diferentes condiciones que en la mayoría son condiciones cambiantes.

2.2.1.5.7. Componente control del estrés

Bar-On (2006) es la habilidad de controlar las emociones de tal manera que trabajen en favor y no en contra de uno.

Tolerancia al estrés, definida como la característica y/o habilidad para soportar y estar preparado para los eventos adversos, producto de acciones o situaciones que son afectados por el estrés mostrando fuerza moral para no caer en la desesperación siempre enfrentando activamente y con un enfoque pasivo al estrés.

Control de los impulsos, poder controlar para resistir o posponer algún tipo de impulso hacia las tentaciones que se presentan con la finalidad de actuar y poder controlar nuestras propias emociones.

2.2.1.5.8. Componente estado de ánimo general.

Bar-On: Entendido como la característica de motivarse hacia uno mismo.

Felicidad, habilidad para percibir estado de satisfacción en nuestra vida, para disfrutar de uno mismo y de los demás.

Optimismo, destreza que manifiesta el dominio de observar el aspecto más brillante de la vida y poder prolongar con esa misma actitud positiva a pesar que aparezcan situaciones desfavorables.

2.3. Definición de términos básicos

Adaptabilidad, Goleman (2012) flexibilidad para afrontar los cambios.

Adaptación al Puesto de Trabajo, Goleman (2012) permite adaptarse ante nuevas situaciones laborales, así como a poder integrarse en un nuevo puesto de trabajo.

Ansiedad, Goleman (2012) sentido de preocupación que demuestra inquietud producto del temor o inseguridad.

Antisocial, Goleman (2012) caracterizado como el contrario a la sociedad o que siente algún perjuicio a la sociedad.

Autocontrol, Goleman (2012) entendido como la capacidad que una persona tiene para controlarse.

Autoestima, Goleman (2012) entendido como la capacidad de valorarse uno mismo.

Capacidad, Goleman (2012) habilidad de un individuo, una organización o un sistema para desempeñarse eficazmente, eficientemente y de manera sostenible.

Cerebro, Goleman (2012) fisiológicamente el cerebro humano es el centro del sistema nervioso considerado con uno de los órganos más complejos e importantes.

Coeficiente intelectual, Goleman (2012) es un valor numérico producto de operacionalizar un test estandarizado con la finalidad de evaluar ciertas habilidades cognitivas de un individuo en relación con su grupo de la misma edad.

Compensaciones, Goleman (2012) forma más eficaz de retribuir a cada persona por la labor que realiza en función de los objetivos del puesto.

Competencias, Goleman (2012) características personales que han demostrado tener una relación con el desempeño sobresaliente en un cargo/rol determinado en una organización en particular.

Conducta organizacional, Goleman (2012) estudio de los individuos y de los grupos dentro del ámbito de la organización.

Comportamiento, Goleman (2012) es la manera de proceder que tienen las personas u organismos, en relación con su entorno o mundo de estímulos.

Comunicación, Goleman (2012) mecanismo mediante el cual se puede dialogar con los subordinados y viceversa.

Depresión, Goleman (2012) entendido como el estado psíquico que determina el grado de tristeza sin ningún motivo, se presenta como un decaimiento anímico y con la presencia de la pérdida de interés por todo.

Descripción de Puestos, Goleman (2012) describe las características del puesto de trabajo, también incluye el entorno, los objetivos y las capacidades que debe de tener el candidato al puesto.

Desempeño, Goleman (2012) conductas laborales del trabajador en el cumplimiento de sus funciones; también se le conoce como rendimiento laboral o méritos laborales.

Dramáticos, Goleman (2012) es una característica de las personas a las cuales les falta naturalidad y que demuestran mediante la exageración con el fin de llamar la atención de los demás.

Efectividad, Goleman (2012) este concepto involucra la eficiencia y la eficacia, es decir, el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles.

Emociones, Goleman (2012) identificado por producir diferentes estados de los cuales cambian su ánimo.

Empatía, Goleman (2012) entendido como la capacidad de comprender los sentimientos y las preocupaciones de otras personas.

Evaluación, Goleman (2012) proceso dinámico a través del cual, e indistintamente, una empresa, organización o institución académica puede conocer sus propios rendimientos, especialmente sus logros y flaquezas y así reorientar propuestas.

Hiperactividad, Goleman (2012) entendido como un cambio en la conducta infantil que se presenta mediante actitudes como impulsividad, inquietud y actividad extrema, afectando el desempeño escolar mediante un déficit de atención.

Indisciplinado, Goleman (2012) entendido como lo contrario a la disciplina teniendo como característica que no obedece ni respeta las reglas que permite en orden del grupo.

Interdependencia, Goleman (2012) entendido como la característica que tiene una persona en depender en cierta medida hacia otra persona o grupo de personas.

Jerarquización, Goleman. (2012) entendido como las capacidades producidas por la inteligencia emocional que se presenta mediante un refuerzo del grupo.

Motivación, Goleman (2012) contribuye a poder servir como instrumento de motivación.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG El nivel de inteligencia emocional en el personal que labora en la empresa Tecnifajas S.A es de nivel promedio.

3.1.2. Hipótesis específicas

PE 1 El nivel de inteligencia emocional en la dimensión intrapersonal, en el personal que labora en la Empresa Tecnifajas S.A es de nivel promedio.

PE 2 El nivel de inteligencia emocional en la dimensión interpersonal, en el personal que labora en la Empresa Tecnifajas S.A es de nivel promedio.

PE 3 El nivel de inteligencia emocional en la dimensión adaptabilidad, en el personal que labora en la Empresa Tecnifajas S.A es de nivel promedio.

PE 4 El nivel de inteligencia emocional en la dimensión manejo del estrés, en el personal que labora en la Empresa Tecnifajas S.A es de nivel promedio.

PE 5 El nivel de inteligencia emocional en la dimensión estado de ánimo, en el personal que labora en la Empresa Tecnifajas S.A es de nivel promedio.

3.2. Variable de estudio

3.2.1. Definición conceptual.

3.2.1.1. Variable 1: *Inteligencia emocional.*

Bar-On (2006) plantea que la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades propias de la persona, estas habilidades tanto emocionales y sociales permiten desarrollarse con destreza e influyen en la habilidad para adaptarse y poder enfrentar las diferentes demandas y las presiones del medio donde se encuentra. En tal sentido, la inteligencia no cognitiva es un factor importante en poder determinar la habilidad para tener éxito en la vida, produciendo bienestar general que afecta positivamente a la salud emocional.

Los valores a evaluar en el estudio son la inteligencia emocional compuesta por los aspectos: Intrapersonal, Interpersonal; Adaptabilidad, Manejo de estrés, Estado de ánimo.

3.2.2. Definición operacional.

3.2.2.1. *Inteligencia Emocional*

La variable se operacionalizó mediante el protocolo de interpretación de cuestionario de BarOn que consta de 133 preguntas agrupadas en 5 dimensiones, cuyo resultado se puede determinar mediante un proceso de evaluación ligeramente complejo que requiere la asignación de “puntajes” a las respuestas, luego se traduce mediante una regla matemática dándole un puntaje directo.

Como primer paso se evaluó los resultados de un participante, el cual se realizó calculando los puntajes por los 5 factores. A cada pregunta se le asignó “puntajes” del 1 al 5 basados en las respuestas de los participantes. Conforme al siguiente detalle: rara vez o nunca con el valor de 1, pocas veces con el valor de 2, algunas veces con el valor de 3, muchas veces con el valor de 4 y muy frecuentemente o siempre con el valor de 5. El detalle es presentado en el anexo 2 donde se encuentra la matriz de operacionalización de la variable.

3.3. Tipo y Nivel de Investigación

Tipo e investigación aplicada y un nivel de investigación descriptiva. Según Bernal (2014), define como nivel de investigación al grado de profundidad referido al objeto de estudio, por tal motivo y para poder describir mejor el objeto que se estudia se identifica a nuestra investigación de nivel descriptivo, debido a que busca conseguir información sobre la variable de estudio, como también, los efectos que la producen por considerarse fuente de información al cual llamaremos dimensiones.

Asimismo, por trabajar con una sola variable hemos denotado, a modo de resumen, que es de tipo aplicativo y de nivel descriptivo .

3.4. Diseño de la investigación

Bernal (2014) nos presenta que los diseños no experimentales, son aquellos que resultan con una disminución en el control de la variable que se encuentra estudiando y con más énfasis en que los investigadores o investigador no tienen influencia en el trabajo de las variables que se están estudiando.

La presente investigación se realizó con un diseño no experimental porque se analizó la variable “inteligencia emocional” y como esta afecta a los trabajadores de la empresa Tecnofajas S.A.-Lima, 2017.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Bernal (2014) define a la población como el agrupamiento de la cantidad de individuos candidatos a ser estudiados los cuales presentan similitud de características y que se encuentran ubicadas en el tiempo de estudio y el lugar geográfico donde se desarrollará la investigación.

La población objeto de la investigación fueron los trabajadores de la empresa Tecnofajas S.A. entre los diferentes cargos que ocupan en la empresa, que son, gerentes, maestros, operarios y personal administrativo que en número son 36 trabajadores sin consideraciones personales referidas al sexo y edad Muestra.

Bernal (2014) propone que la muestra se debe formar con la población pudiendo ser total o parcial.

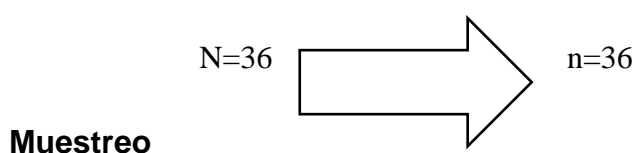
Se tiene que no es > de 50 personas por tanto, no se aplicó fórmula alguna, precisado por (Hernández, Fernández & Baptista 2014).

3.5.2. Muestra

La muestra es de carácter censal donde se selecciona a los individuos subconjunto de la población de la empresa Tecnofajas S.A. a los cuales, se le elige en su totalidad cubriendo los diferentes grupos como gerentes, maestros, operarios y personal administrativo.

Esta elección se realiza de esta manera debido a que, si se puede evaluar a la vez a todos los trabajadores, en nuestra investigación se evaluó a 36 trabajadores que estuvieron en el día de la aplicación del cuestionario, basado en las siguientes ecuaciones; es un subconjunto de elementos que de acuerdo a ciertas características que pertenecen a ese conjunto definido población obtenida en su totalidad y estuvo conformada por los tratamientos donde se realizó el diseño de la tesis.

Por fuente es población finita conocida. Según (Baptista, 2014) dice que cuando la población es menor de 50 se puede optar por la misma población. $N = 36$ $n=36$



Bernal (2014) el autor propone que el muestreo está constituido por la técnica que se empleara en la estimación de la muestra tomando como referencia la población, el criterio dependerá del estudio que se realizara y la disponibilidad de los elementos de la población.

Se tiene que no es $>$ de 50 personas por tanto no se aplicó fórmula alguna, precisado por (Hernández, Fernández & Baptista 2014).

En esta oportunidad el muestreo fue total simple, así pues se procedió a elegir doce trabajadores de cada una de las tres áreas de la empresa: área administrativa, área de ventas, área de almacén. Abarcando así la totalidad de los trabajadores (gerentes, maestros, operarios y personal administrativo) que están laborando en la empresa Tecnifajas S.A., así para poder eliminar cualquier tipo de sesgo las pruebas se realizaron en forma anónima.

3.6. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

3.6.1. Técnicas de recolección de datos.

La técnica que se ha utilizado en el desarrollo del presente trabajo de investigación FUE LA ENTREVISTA O LA ENCUESTA por su definición tiene como objetivo principal la obtención de información sobre las características y rasgos

definidos del objeto de estudio que en nuestro caso es la inteligencia emocional determinado el comportamiento y característica individual de cada persona.

3.6.2. Instrumento de recolección de datos.

Para la presente investigación se utilizó el Cuestionario BarOn (I-CE-BarOn) que consistente en 133 ítems o preguntas, repartidos en 5 dimensiones como la intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y el estado del ánimo.

Ficha Técnica del Instrumento aplicado

Nombre Original:	EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory
Autor:	Reuven Bar-On
Procedencia:	Toronto – Canadá
Adaptación Peruana:	Nelly Ugarriza Chávez
Administración:	Individual o colectiva. Tipo Cuadernillo.
Duración:	Sin límite de tiempo. Aproximadamente de 30 a 40 Minutos.
Aplicación:	Sujetos de 16 y más. Nivel lector de 6º grado de Primaria.
Puntuación:	Calificación manual o computarizada
Significación:	Estructura Factorial: ICE - T- 5 Factores componentes 15 subcomponentes.
Tipificación:	Baremos Peruanos.
Usos:	Educacional, clínico, jurídico, médico, laboral, y en la investigación. Son potenciales usuarios aquellos profesionales que se desempeñan como consultores de desarrollo organizacional, psicólogos, psiquiatras, médicos, trabajadores sociales, consejeros y orientadores vocacionales.
Materiales:	Cuestionario que contiene los ítems del I-CE, Hoja de respuesta, Plantilla de Corrección, Hoja de Resultados y de Perfiles (A, B).

3.6.3. Validación y confiabilidad del instrumento.

La validación y confiabilidad del instrumento forman parte importante en una investigación, porque mediante el cual se verifica que el instrumento es el adecuado para cumplir con los objetivos de la investigación, el instrumento está basado íntegramente por el cuestionario de BarOn (I-CE-BarOn), que tiene como objetivo principal la evaluación y medición de la inteligencia emocional en sus dimensiones intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés, estado de ánimo, para el caso de la confiabilidad de nuestro instrumento, el mismo es sometido a una validación por expertos de la universidad, el cual lo presentamos en el anexo del presente informe final.

Juicios de expertos: El juicio de expertos que se realizó en la presente investigación está basado en la revisión y validación del instrumento a utilizar, esta evaluación estuvo a cargo de los profesores de nuestra casa de estudios, la revisión se centró en verificar que se cumplan los objetivos de la investigación y su posterior firma que garantiza el cumplimiento de los objetivos de la investigación. En el anexo 3 se presenta la firma correspondiente.

3.7. Métodos de análisis de datos.

Los datos que se obtenidos de las encuestas y test dirigido al personal que trabaja en la empresa Tecnofajas S.A. la cual nos permite medir los resultados a través de gráficos de frecuencias conforme fueron respondiendo a las preguntas, las cuales se agrupan para poder evaluar mediante las medidas de tendencia central, por consiguiente, los métodos utilizados son deductivo e inductivo. También, se presenta las dimensiones de la variable de estudio mediante tablas simples y asociadas, gráficos de frecuencias, según se analiza cada una de las dimensiones de la variable.

Los métodos a utilizados son como sigue:

- Codificación de los instrumentos
- Vaciado de los datos al programa SPSS
- Elaboración de cuadros unidimensionales y bidimensionales de información porcentual

- Contrastación de la hipótesis con la prueba estadística Ji Cuadrada
- Y a fin de determinar la validez de los instrumentos, se los sometieron una prueba piloto a 10 personas de la institución luego de esto procesar la información en el programa estadístico SPSS para obtener el Alfa de Cronbach y conocer la consistencia.

3.8. Aspectos éticos

En la presente investigación se considera a los aspectos éticos, como característica principal, para efectos de salvaguardar la integridad de la información de las personas que completarán el cuestionario, las investigadoras realizaron un trato amable y cordial, así como se les explicó en forma detallada los objetivos de la presente investigación.

Además, se puede consignar que se ha respetado las normas básicas de convivencia, así como la moral y buenas costumbres.

Asimismo, para el desarrollo de la investigación se tomó en consideración la presentación del consentimiento informado, con lo cual se le informó a los directivos y a los propios trabajadores que se respetara el anonimato de la realización del cuestionario, así también, si en algún momento de la realización se siente vulnerado sus derechos o no se siente cómodo puede abandonar el estudio sin tener consecuencia alguna.

La tesis es de autoría propia, se ha aceptado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas por lo que la redacción es original y con citas de los autores respectivos.

Los datos que se presentaran en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados, por lo que con los resultados que se presentaron en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada y comprobada empíricamente; por lo que el informe final es de nuestra total responsabilidad en el marco de la ética personal.

IV. RESULTADOS

Los resultados del análisis estadístico se evaluaron tomando por el nivel de importancia considerando las dimensiones y la variable objeto de estudio, como se presenta a continuación:

Valores de Resultados:

- Valor bajo: bajo grado de la dimensión.
- Valor promedio: Medio grado de la dimensión.
- Valor desarrollado: alto grado de la dimensión.

a) Variable Independiente

Personal de la empresa Tecnifajas S.A.C.

b) Variable dependiente

Inteligencia Emocional

Dimensiones:

- Intrapersonal
- Interpersonal
- Adaptabilidad
- Manejo del estrés
- Estado de ánimo

4.1. Resultados de los Análisis Descriptivos.

4.1.1. Resultados de la dimensión intrapersonal.

Se presenta el análisis poblacional de los 36 que corresponden al personal de trabajadores de la Empresa Tecnifajas S.A. en el año 2017. Para evaluar la dimensión intrapersonal.

Tabla 1.
Análisis Descriptivo de la dimensión intrapersonal

		Intrapersonal			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bajo	6	16,7	16,7	16,7
	promedio	30	83,3	83,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

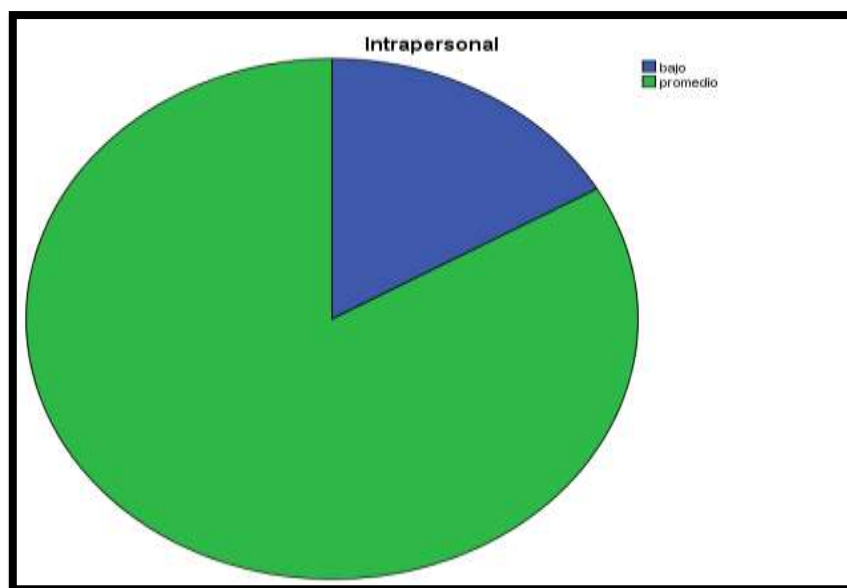


Figura 1. Grafica de la dimensión intrapersonal
Fuente: Elaboración propia

En la figura 1 y tabla 1 se muestra el diagrama con la distribución de la frecuencia de los valores de la dimensión intrapersonal donde un 16.7% corresponde al nivel bajo y un 83.3% corresponde al nivel promedio.

4.1.2. Resultados de la dimensión interpersonal.

Se presenta el análisis poblacional de los 36 que corresponden al personal de trabajadores de la Empresa Tecnifajas S.A. en el año 2017. Para evaluar la dimensión interpersonal.

Tabla 2.

Análisis Descriptivo de la dimensión interpersonal

		Interpersonal			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bajo	10	27,8	27,8	27,8
	promedio	26	72,2	72,2	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

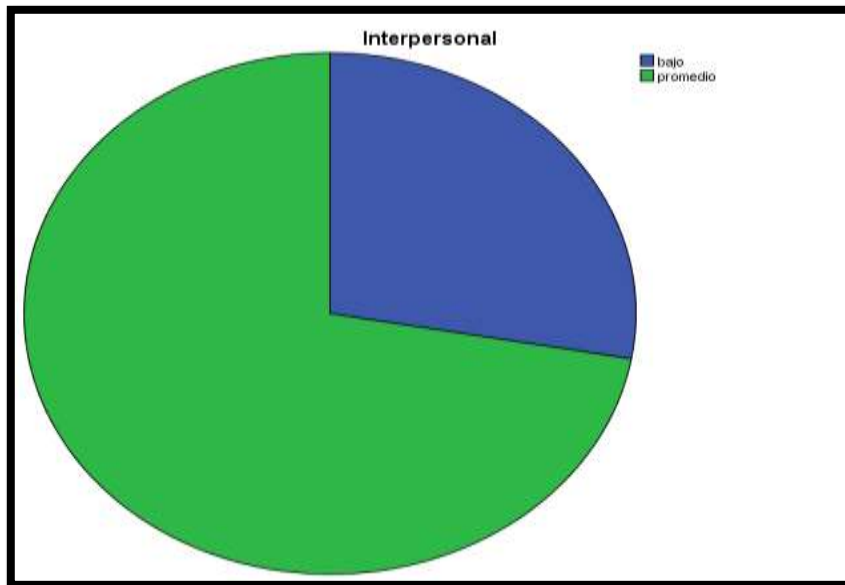


Figura 2. Grafica del Análisis Descriptivo de la dimensión interpersonal
Fuente: Elaboración propia

En la figura 2 y tabla 2 se muestra el diagrama con la distribución de la frecuencia de los valores de la dimensión interpersonal donde un 27.8% corresponde al nivel bajo y un 72.2% corresponde al nivel promedio.

4.1.3. Resultados de la dimensión adaptabilidad.

Se presenta el análisis poblacional de los 36 que corresponden al personal de trabajadores de la Empresa Tecnifajas S.A. en el año 2017. Para evaluar la dimensión adaptabilidad.

Tabla 3.
Análisis Descriptivo de la dimensión adaptabilidad

		Adaptabilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bajo	7	19,4	19,4	19,4
	promedio	29	80,6	80,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

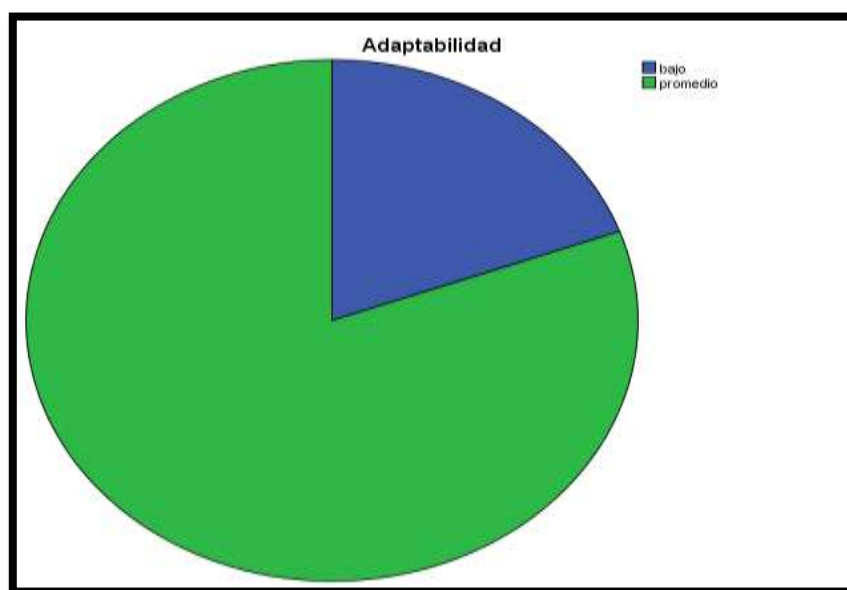


Figura 3. Grafica del Análisis Descriptivo de la dimensión adaptabilidad
Fuente: Elaboración propia

En la figura 3 y tabla 3 se muestra el diagrama con la distribución de la frecuencia de los valores de la dimensión adaptabilidad donde un 19.4% corresponde al nivel bajo y un 80.6% corresponde al nivel promedio.

4.1.4. Resultados de la dimensión adaptabilidad.

Se presenta el análisis poblacional de los 36 que corresponden al personal de trabajadores de la Empresa Tecnifajas S.A. en el año 2017. Para evaluar la dimensión adaptabilidad.

Tabla 4.
Análisis Descriptivo de la dimensión adaptabilidad

		Adaptabilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bajo	7	19,4	19,4	19,4
	promedio	29	80,6	80,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

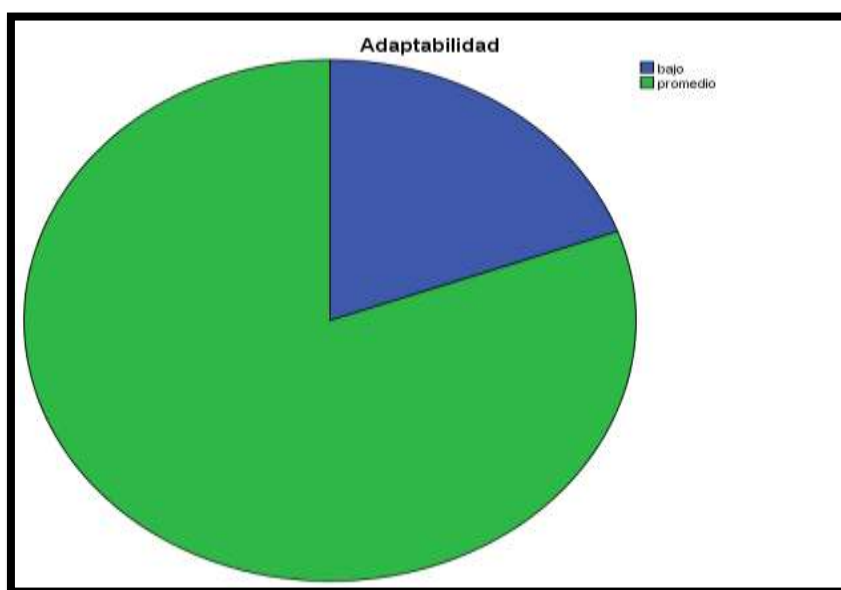


Figura 4. Grafica del Análisis Descriptivo de la dimensión adaptabilidad
Fuente: Elaboración propia

En la figura 4 y tabla 4 se muestra el diagrama con la distribución de la frecuencia de los valores de la dimensión adaptabilidad donde un 19.4% corresponde al nivel bajo y un 80.6% corresponde al nivel promedio.

4.1.5. Resultados de la dimensión manejo del estrés.

Se presenta el análisis poblacional de los 36 que corresponden al personal de trabajadores de la Empresa Tecnifajas S.A. en el año 2017 para evaluar la dimensión manejo del estrés.

Tabla 5.

Análisis Descriptivo de la dimensión manejo del estrés

Manejo estrés				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bajo	3	8,3	8,3
	desarrollo	6	16,7	25,0
	promedio	27	75,0	100,0
	Total	36	100,0	100,0

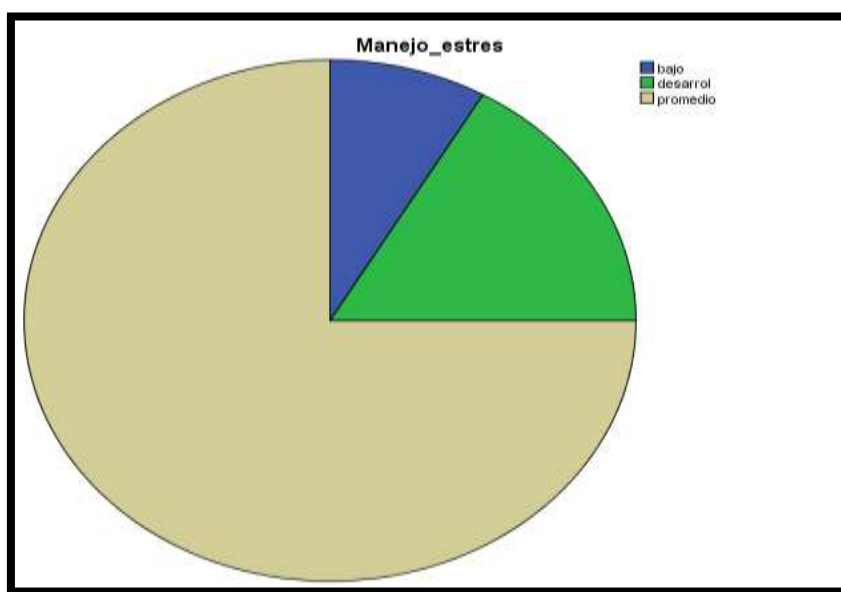


Figura 5. Gráfica del Análisis Descriptivo de la dimensión manejo del estrés

Fuente: Elaboración propia

En la figura 5 y tabla 5 se muestra el diagrama con la distribución de la frecuencia de los valores de la dimensión manejo del estrés donde un 8.3% corresponde al nivel bajo, un 75.5% corresponde al nivel promedio y un 16.7% que identifica al más alto nivel denominado como desarrollado.

4.1.6. Resultados de la dimensión estado de ánimo.

Se presenta el análisis poblacional de los 36 que corresponden al personal de trabajadores de la Empresa Tecnifajas S.A. en al año 2017 para evaluar la dimensión estado de ánimo.

Tabla 6.
Análisis Descriptivo de la dimensión estado de ánimo

		Estado ánimo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bajo	8	22,2	22,2	22,2
	promedio	28	77,8	77,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

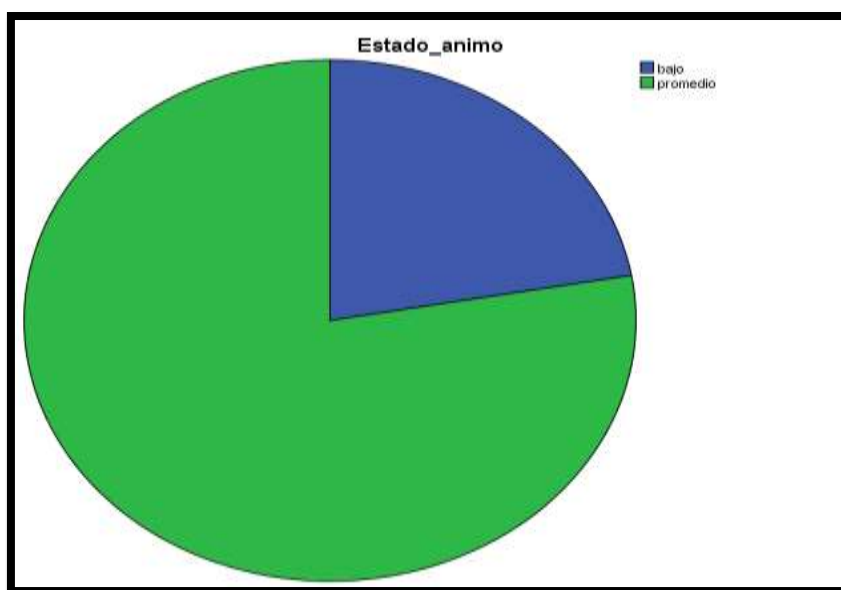


Figura 6. Grafica Análisis Descriptivo de la dimensión estado de ánimo
Fuente: Elaboración propia

En la figura 7 y tabla 6 se muestra el diagrama con la distribución de la frecuencia de los valores de la dimensión estado de ánimo donde un 22.2% corresponde al nivel bajo y un 78.8% corresponde al nivel promedio.

4.1.7. Resultado de la inteligencia emocional.

Se presenta el análisis poblacional de los 36 que corresponden al personal de trabajadores de la Empresa Tecnifajas S.A. en el año 2017 para evaluar la variable Inteligencia Emocional.

Tabla 7.

Análisis Descriptivo de la escala general de inteligencia emocional

Inteligencia emocional				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bajo	9	25,0	25,0
	desarrollo	3	8,3	33,3
	promedio	24	66,7	100,0
	Total	36	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

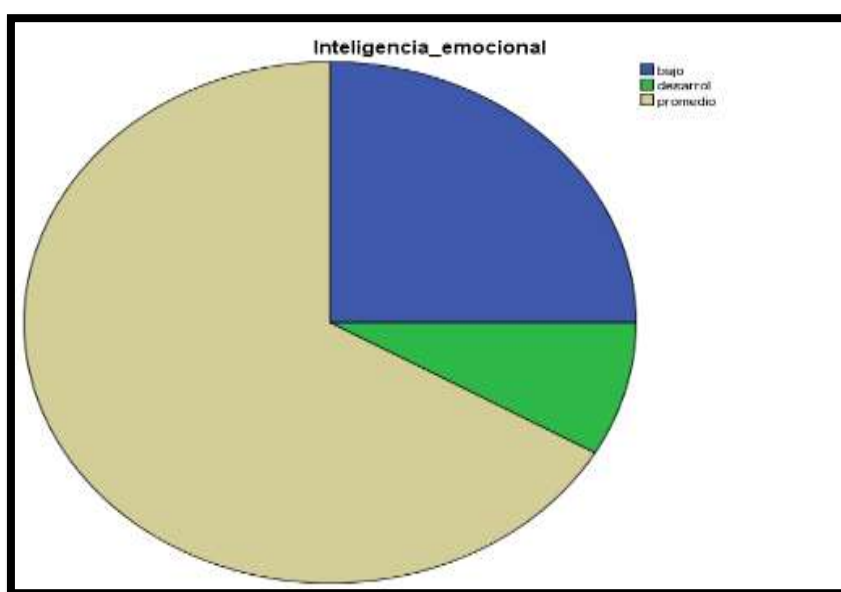


Figura 7. Grafica del Análisis Descriptivo de la escala general de inteligencia emocional

Fuente: Elaboración propia

En la figura 8 y tabla 7 se muestra el diagrama con la distribución de la frecuencia de los valores de la dimensión manejo del estrés donde un 25.0% corresponde al nivel bajo, un 66.7% corresponde al nivel promedio y un 8.3% que identifica al más alto nivel denominado como desarrollado.

4.2. Resultados de los análisis inferenciales

4.2.1. Pruebas de normalidad.

Las pruebas de normalidad en la presente investigación está orientada para poder corroborar la veracidad de los datos mediante un análisis de datos que tengan características similares identificados mediante la uniformidad de los mismos, cabe indicar que los datos registrados en las evaluaciones realizadas fueron con el instrumento, este análisis se realizó a los datos de la dimensión y de la variable mediante las pruebas de análisis de normalidad, para ello se recurrió a la prueba estadística de Shapiro Wilk para analizar nuestra población que corresponde a 36 registros.

4.2.1.1. Resultados del análisis inferencial de la dimensión intrapersonal.

Se analizó la dimensión intrapersonal donde se evaluó mediante la prueba de normalidad Shapiro Wilk analizando los 36 registros correspondientes a la dimensión intrapersonal, se realiza esta prueba debido a que nuestra población tiene como característica de ser menos a 50 registros.

Tabla 8.
Prueba Shapiro - Wilk –dimensión intrapersonal

	Pruebas de normalidad		
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Intrapersonal_nro	,451	36	,000

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 8, se presenta la dimensión intrapersonal mediante las pruebas de Shapiro Wilk, que tiene una característica en el valor de significancia que corresponde a un valor próximo a 0.05, por consiguiente, la muestra presenta una distribución no normal, y se puede inferir que se acepta la dimensión objeto de estudio.

4.2.1.2. Resultados del Análisis Inferencial de la dimensión interpersonal

Se analizó la dimensión interpersonal donde se evaluó mediante la prueba de normalidad Shapiro Wilk analizando los 36 registros correspondientes a la dimensión interpersonal, se realiza esta prueba debido a que nuestra muestra tiene como característica de ser menos a 50 registros.

Tabla 9.
Prueba Shapiro - Wilk – dimensión interpersonal

Resumen del procesamiento de los casos						
	Válidos		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Interpersonal_nro	36	100,0%	0	0,0%	36	100,0%
Pruebas de normalidad						
Shapiro-Wilk						
	Estadístico		gl		Sig.	
Interpersonal_nro	,562		36		,000	

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente:Elaboración propia

En la tabla 9, se presenta la dimensión interpersonal mediante las pruebas de Shapiro Wilk, que tiene una característica en el valor de significancia que corresponde a un valor próximo a 0.05, por consiguiente, la muestra presenta una distribución no normal, y se puede inferir que se acepta la dimensión objeto de estudio.

4.2.1.3. Resultados del Análisis Inferencial de la dimensión adaptabilidad

Se analizó la dimensión adaptabilidad donde se evaluó mediante la prueba de normalidad Shapiro Wilk analizando los 36 registros correspondientes a la dimensión adaptabilidad, se realiza esta prueba debido a que nuestra muestra tiene como característica de ser menos a 50 registros.

Tabla 10.
Prueba Shapiro - Wilk – dimensión adaptabilidad

Resumen del procesamiento de los casos						
	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Adaptabilidad_nro	36	100,0%	0	0,0%	36	100,0%

Pruebas de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Adaptabilidad_nro	,485	36	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: *Elaboración propia*

En la tabla 10, se presenta la dimensión adaptabilidad mediante las pruebas de Shapiro Wilk, que tiene una característica en el valor de significancia que corresponde a un valor próximo a 0.05, por consiguiente, la muestra presenta una distribución no normal, y se puede inferir que se acepta la dimensión objeto de estudio.

4.2.1.4. Resultados del Análisis Inferencial de la dimensión Manejo del estrés

Se analizó la dimensión manejo del estrés donde se evaluó mediante la prueba de normalidad Shapiro Wilk analizando los 36 registros correspondientes a la dimensión manejo del estrés, se realiza esta prueba debido a que nuestra muestra tiene como característica de ser menos a 50 registros.

Tabla 11.
Prueba Shapiro - Wilk – dimensión manejo del estrés

Resumen del procesamiento de los casos						
	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Manejo_estres_nro	36	100,0%	0	0,0%	36	100,0%

Pruebas de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Manejo_estres_nro	,674	36	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: *Elaboración propia*

En la tabla 11, se presenta la dimensión manejo del estrés mediante las pruebas de Shapiro Wilk, que tiene una característica en el valor de significancia que corresponde a un valor próximo a 0.05, por consiguiente, la muestra presenta una distribución no normal, y se puede inferir que se acepta la dimensión objeto de estudio.

4.2.1.5. Resultados del Análisis Inferencial de la dimensión estado de ánimo

Se analizó la dimensión estado de ánimo donde se evaluó mediante la prueba de normalidad Shapiro Wilk analizando los 36 registros correspondientes a la dimensión estado de ánimo, se realiza esta prueba debido a que nuestra muestra tiene como característica de ser menos a 50 registros.

Tabla 12.
Prueba Shapiro - Wilk –dimensión estado de ánimo

Resumen del procesamiento de los casos						
	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Estado_animo_nro	36	100,0%	0	0,0%	36	100,0%

Pruebas de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Estado_animo_nro	,514	36	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: *Elaboración propia*

En la tabla 12, se presenta la dimensión estado de ánimo mediante las pruebas de Shapiro Wilk, que tiene una característica en el valor de significancia que corresponde a un valor próximo a 0.05, por consiguiente, la muestra presenta una distribución no normal, y se puede inferir que se acepta la dimensión objeto de estudio.

4.2.1.6. Resultados del Análisis Inferencial de la dimensión variable *inteligencia emocional*

Se analizó la variable inteligencia emocional donde se evaluó mediante la prueba de normalidad Shapiro Wilk analizando los 36 registros correspondientes a la variable inteligencia emocional, se realiza esta prueba debido a que nuestra muestra tiene como característica de ser menos a 50 registros.

Tabla 13.
Prueba Shapiro - Wilk – variable Inteligencia Emocional

Resumen del procesamiento de los casos						
	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Inteligencia_emocional_nro	36	100,0%	0	0,0%	36	100,0%

Pruebas de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia_emocional_nro	,730	36	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

En la tabla 13, se presenta la variable inteligencia emocional mediante las pruebas de Shapiro Wilk, que tiene una característica en el valor de significancia que corresponde a un valor próximo a 0.05, por consiguiente, la muestra presenta una distribución no normal, y se puede inferir que se acepta la dimensión objeto de estudio.

V. DISCUSIÓN

Partiendo de nuestra hipótesis de trabajo “El nivel de inteligencia emocional en el personal que labora en la empresa Tecnifajas S.A es de nivel promedio” encontramos que la investigación comprueba la hipótesis es cierta.

Si comparamos nuestros resultados con el de nuestros antecedentes encontramos un patrón interesante, si bien es cierto el nivel de inteligencia profesional no es óptimo éste no es tan bajo, por tanto, los trabajadores y estudiantes peruanos no trabajan a un ciento por ciento de su capacidad. Así por ejemplo en Varas (2014) los Docentes de una Institución Educativa Estatal de Trujillo se ubica en su totalidad en el nivel Promedio de los componentes de Inteligencia Emocional; y en Paredes & Vidaurre (2016) se puede ver que los adultos mayores tienen en su gran mayoría una inteligencia media o alta. Carrasco (2017) ve que hay una relación entre la inteligencia emocional y autoeficacia, lo cual hemos podido comprobar. Sin embargo, estos resultados hay que matizarlos. Pereira (2012) demostró una correlación débil en una empresa de Guatemala, la cual indica que la inteligencia emocional no influye necesariamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa si es que no se realizan una serie de cambios en ésta que permitan a los trabajadores aportar a la empresa. Como nos muestra Calero (2016) si bien es cierto, la IE percibida parece relacionarse de forma positiva con el auto concepto y la autoestima. Es notorio que aquellos con mejores niveles de IE tienen mayor participación en actividades extracurriculares.

VI. CONCLUSIONES

La investigación arribó a las siguientes conclusiones:

Los trabajadores de la empresa Tecnofajas S.A. del Cercado de Lima- Lima tienen un nivel inteligencia emocional general promedio, esto significa que los trabajadores, a pesar de las diversas dificultades que puedan presentarse, dentro de la organización, tratan de superar y enfrentar las situaciones problemáticas. Ahora bien, esto no significa que no experimenten emociones negativas, no obstante, aunque, las experimenten, presentan un aceptable manejo de éstas.

En la dimensión Intrapersonal de la inteligencia emocional, el personal que labora en la empresa Tecnofajas S.A. del cercado de Lima-Lima; tienen un nivel promedio, lo que nos indica que han desarrollado sus capacidades emocionales, que son conscientes de sus propios sentimientos y se sienten bien consigo mismos y sobre todo presentan una buena autoestima y son independientes al momento de tomar decisiones.

En la dimensión Interpersonal de la inteligencia emocional en el personal que labora en la empresa Tecnofajas S.A. del cercado de Lima-Lima; tiene un nivel promedio, aunque existe un porcentaje menor de los encuestados, debe desarrollar las habilidades sociales, sin embargo, la gran mayoría ha logrado involucrarse empáticamente con sus compañeros con quienes laboran.

En la dimensión de Adaptabilidad de la inteligencia emocional el personal que labora en la empresa Tecnofajas S.A. del cercado de Lima-Lima; tiene un nivel promedio, lo que significa que presentan un buen manejo en las habilidades de adaptación, en los cambios que suscite dentro y fuera de la empresa. Para poder lograr niveles mejorados dentro del personal relacionado con la variable adaptabilidad, se debe vincular las habilidades emocionales con su rol social, entendiendo que todo cambio es para mejorar y verlo como una oportunidad de crecimiento.

En la dimensión de Manejo del Estrés de la inteligencia emocional el personal en la empresa Tecnofajas S.A. del cercado de Lima-Lima; tiene un nivel promedio que significa que la gran parte de los empleados presentan un buen nivel

en el manejo de tolerancia a la tensión, da solución a situaciones problemáticas y al trabajo bajo presión sin llegar a desmoronarse enfrentando activa y pasivamente al estrés.

En la dimensión del Estado de Animo, el personal que labora en la empresa Tecnofajas S.A. del mercado de Lima-Lima; tiene un nivel promedio, ya que los trabajadores han desarrollado la capacidad emocional de sentirse satisfechos con su vida con lo que hacen y mantienen una actitud positiva a pesar de las adversidades y los sentimientos negativos.

VII. RECOMENDACIONES

Para iniciar las recomendaciones podemos indicar que la investigación se efectuó mediante el análisis de la variable Inteligencia Emocional en el personal que trabaja en la empresa Tecnifajas S.A. en el año 2017.

Se recomienda realizar este tipo de estudios, anualmente, para evaluar la inteligencia emocional constantemente y así para identificar como se presenta en sus trabajadores, con la finalidad de poder tomar medidas concretas y necesarias para mantener o mejorar un buen desempeño laboral.

Al evaluar la dimensión intrapersonal se recomienda a los directivos de la empresa tomar medidas necesarias específicas relacionadas a la problemática de la empresa con el fin de obtener buenos resultados a futuro para lograr un adecuado manejo. Para ello, recomendamos que la comunicación dentro de la empresa debe ser empática y asertiva, se debe realizar talleres motivacionales con profesionales especializados en el área, y valorar cada función de los trabajadores y tratar a todos por igual sin discriminar la función que realizan, ya que cada trabajador aporta al crecimiento de la empresa.

Al evaluar la dimensión interpersonal se recomienda mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores, promoviendo actividades recreativas y formativas, aplicando talleres, charlas y capacitaciones constantes que involucren al personal, para reconocer e identificar las emociones en sí mismo; con el fin de mejorar la capacidad de controlar los impulsos y la capacidad de relacionarse satisfactoriamente con los demás.

Al evaluar la dimensión adaptabilidad se recomienda realizar acciones, como rotación guiada en los distintos ambientes de trabajo con charlas orientativas; para mejorar las capacidades de adaptación a los cambios que puede existir en un centro laboral, así tendremos un óptimo desarrollo de los servicios que se brindan.

Al evaluar la dimensión manejo del estrés se recomienda conseguir un manejo positivo del estrés en los trabajadores y que sepan tomar decisiones asertivas ante las diversas situaciones de riesgo que puedan afrontarlos; asimismo, para mejorar el estrés en los trabajadores, se debe ir de la mano de actividades

recreativas y formativas aplicando talleres, charlas y capacitaciones constantes que involucren a la mayor parte de los trabajadores. Una manera es la de ejecutar pausas activas en el trabajo.

Al evaluar la dimensión estado de ánimo, se recomienda que los trabajadores desarrollen su capacidad emocional donde la persona pueda lograr percibir realmente a sí mismo, como realmente desea sentirse. Se recomienda realizar programas de motivación mediante el cual, se puede mejorar el estado de ánimo de los trabajadores, así como realizar planes de empoderamiento para poder tener mejores resultados en el trabajo, o, la realización de actividades recreativas en un ambiente ajeno al lugar de trabajo fomenta la comunicación y las interacciones entre empleados; porque trabajadores con mejores estados de ánimo son más productivos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alejos A., & Cambero Aguilar, S. M. (2018). *Inteligencia emocional en pacientes oncológicos según el sexo*. (Tesis de licenciatura en Psicología). Facultad de Psicología. Universidad Ricardo Palma. Lima. Perú.
- Bar-On (1997) The Bar-On Emotional Quotient inventory (EQ-i): A test of emotional intelligence Toronto, Canadá: Multi-Health Systems.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI) 1. *Psicothema*, 18(Suplemento), 13-25.
- Bar-On, R y Parker, J (2018). EQ-i:YV. Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn: versión para jóvenes (R. Bemejo,C, Ferrándiz, M, Ferrando, M.D Prieto y M. Sáinz, adaptadoras). Madrid: TEA Ediciones.
- Bernal César A. (2014). *Metodología de la Investigación*, tercera edición, editorial Pearson.
- Bisquerra, R. (2001). *Educación emocional y bienestar*. (1ª Reimpresión).(2da. ed.)
- Bisquerra, R. (2020). El contexto en que aparece la inteligencia emocional. diciembre, 20, 2019, de GRUP DE RECERCA EN ORIENTACIÓ PSICOPEDAGÒGICA Sitio web: www.rafaelbisquerra.com/es/inteligencia-emocional/contexto-en-que-aparece-inteligencia-emocional.html
- Burga Rubio, V. R., & Delgado Torres, G. (2018). *Inteligencia emocional en mujeres adolescentes convivientes que asisten a un hospital provincial de Lambayeque*, (Tesis de licenciatura en Psicología). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Lambayeque. Perú.
- Bradberry, T. y Greaves, J. (2012). *Liderazgo 2.0*. San Diego, CA: TalentSmart
- Calero, A. D. (2016). *Inteligencia emocional durante la adolescencia: Su relación con la participación en actividades, el consumo de alcohol, el autoconcepto y la autoestima* (Tesis de Doctorado). Facultad de Psicología. Universidad Nacional de La Plata. Argentina.

- Calvo, D (2006) *Modelos teóricos y representación del conocimiento* (Tesis de doctorado) Facultad de Filosofía. Universidad Complutense de Madrid.
- Carrasco, J. D. (2017). *Relación entre inteligencia emocional, autoeficacia general y variables sociodemográficas en pacientes ambulatorios del servicio de psicología de una clínica de Lima Metropolitana*. (Tesis de Licenciatura). Facultad de Psicología. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima. Perú.
- Casassus, J. (2006) *La educación del ser emocional*. (1a ed.) Universidad Virtual del Instituto Tecnológico de Monterrey, México: Ediciones Castillo.
- Chiavenato I. (2000). *Administración de los recursos humanos*. Bogotá, McGraw-Hill.
- Cruz I. y Vargas A. (2017). *"Inteligencia emocional y desempeño laboral en docentes del Gimnasio Nueva América"*, (Tesis para optar al título de Psicólogo). Facultad de Psicología. Fundación Universitaria Los Libertadores. Bogotá D.C. Colombia.
- Dahling, J. J. y Pérez, L.A. (2010). Older worker, different actor? Linking age and emotional labor strategies. *Personality and Individual Differences*, 48(5), 574-578. doi:10.1016/j.paid.2009.12.009
- Damasio AR (1994) *emoción, razón y el cerebro humano*. Nueva York: GP Putnam
- Denzin NK (2009 [1984]) *Sobre la comprensión de la emoción*. Nuevo Brunswick, NJ: Editores de transacciones
- De Waal, F (2016) *¿Tenemos suficiente inteligencia para entender la inteligencia de los animales?*. España: Tuquets Editores
- Equipo Editorial. (2018). *Teorías Cognitivas de la Emoción*. Marzo, 20 2019, de Psicología-Online Sitio web: <https://www.psicologia-online.com/teorias-cognitivas-de-la-emocion-1398.html>
- Esteban, B. (1). Una aproximación a la influencia de la Inteligencia Emocional Percibida en su relación con los niveles de Burnout y Engagement en el desempeño del Trabajo Social. *AZARBE, Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, (3). Recuperado a partir de

<https://revistas.um.es/azarbe/article/view/198451>Ramos, C . (2015). Los paradigmas de la investigación científica. Setiembre, 20, 2019, de UNIFE Sitio web: http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf.

Faculty of Biological Sciences. (1998). Lecture 10 Measuring Heads. Marzo 1, 2020, de University of Leeds. Sitio web: <http://www.leeds.ac.uk/chb/lectures/anth10.pdf>

Fernández-Berrocal, P. y Extremera, N. (2006). Inteligencia emocional: una revisión teórica y empírica de sus primeros 15 años de historia. *Psicothema*, 18, 7-12.

García, M. (2016) Las emociones como componente de la racionalidad humana. (Tesis de doctorado). Universidad de Salamanca, A Coruña

Genç, E., Fraenz, C., Schlüter, C. *et al.* (2018). Diffusion markers of dendritic density and arborization in gray matter predict differences in intelligence. *Nat Commun* 9, 1905 <https://doi.org/10.1038/s41467-018-04268-8>

Goldman & Howard. *Desempeño en el Trabajo*. 2ª. Edición, México: Editorial Trillas.

Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós.

Boyatzis, R., Goleman, d. y Rhee, K. (2005) "Agrupación de la competencia emocional inteligencia: percepciones del inventario de competencia emocional (ECI)". En R. BarOn y J. D. A. Parker (Eds.), *Manual de Inteligencia Emocional* (pp.343-362). San Francisco: Jossey-Bass.

Férreo, M (2016) *Impacto del programa PIEI en los niveles de inteligencia emocional de supervisores de equipos de trabajo y en el desempleo laboral de su equipo en un centro de llamadas* (Tesis doctoral) Universidad Complutense de Madrid, Madrid

Figueroba, A. (2016). La teoría de los Tres Estratos de la Inteligencia de Carroll. Febrero 12, 2018, de Psicología y Mente Sitio web:

<https://psicologiaymente.com/inteligencia/teoria-tres-estratos-inteligencia-carroll>

- Goleman, D. (2012). *Inteligencia emocional*. Barcelona. Editorial Kairós.
- Hernández E. (2008). *"Inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de industrias cítricas de Montemorelos"* (Tesis de Maestría en Administración). Facultad de Ciencias Administrativas. Universidad de Montemorelos. Nuevo León. Méjico.
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la Investigación*. México : Mc Graw Hill.
- Howard, G. (1993). *Inteligencias múltiples la teoría en la práctica*. Barcelona: Ediciones Paidós.
- Jeri,B. (2018). *La Inteligencia Emocional y el Potencial Humano El Cimiento del Talento y la Productividad Empresarial*. enero 20, 2018, de gmc-peru Sitio web:<https://gmc-peru.com/inteligencia-emocional-resultados-negocios-blog/>
- Joseph, D. L. y Newman, D. A. (2010). Emotional intelligence: An integrative metaanalysis and cascading model. *Journal of Applied Psychology*, 95(1), 54–78. doi: 10.1037/a0017286
- Leibovich, N., & Schufer, M. (2006). Percepción de la inestabilidad laboral en una muestra de psicólogos. *Orientación y sociedad*, 6, 49-66.
- Lemos, M. (2019). ¿Qué es la inteligencia?. Marzo, 11 2018, de Universidad Eafit Sitio web: <http://www.eafit.edu.co/ninos/reddelaspreguntas/Paginas/que-es-la-inteligencia-inteligencias-multiples-fluida-psicologia.aspx>
- Mayer, J.D, Caruso, D. y Salovey, P. (1997). "La inteligencia emocional se encuentra con los tradicionales estándares para una inteligencia". *Inteligencia*, 27, 267-298.
- Paredes J. y Vidaurre M. (2016). *"Inteligencia emocional y la calidad de vida en adultos mayores de una asociación de jubilados del distrito de Tumán 2016"*. (Tesis de Licenciatura). Escuela Profesional de Psicología. Facultad de Humanidades. Universidad Señor de Sipán. Pimentel. Perú.

- Peña, R. D. P., & Fernández, M. D. L. A. A. (2013). La inteligencia emocional como una herramienta de la gestión educativa para el liderazgo estudiantil. *Revista Cuadernos de Administración*, 29(50), 132-141.
- Pereira S. (2012). "*Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral*" (estudio realizado con el personal de la empresa *SERVIPUERTAS S.A. de la ciudad Quetzaltenango*), (Tesis de Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional). Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar Quetzaltenango. Guatemala.
- Pérez J., Petrides K. y Furnham A. (2005). Measuring trait emotional intelligence. En R. Schulze y R. D. Roberts (Eds.), *International Handbook of Emotional Intelligence*. Cambridge, MA: Hogrefe & Huber.
- Petrides, K. V. (2011). Ability and trait emotional intelligence. En T. Chamorro-Premuzic, A. Furnham, y S. y von Stumm (Eds.), *The Blackwell-Wiley handbook of individual differences* (pp. 656-678). New York, NY: Wiley.
- Petrides, K. V. y Furnham, A. (2000). On the dimensional structure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 29(2), 313-320. doi: 10.1016/S0191-8869(99)00195-6
- Petrides, K. V. y Furnham, A. (2001). Trait emotional intelligence: Psychometric investigation with reference to established trait taxonomies. *European Journal of Personality*, 15(6), 425-448. doi: 10.1002/per.416
- Piñar M: J. (2014). "*Inteligencia emocional y estrés y rendimiento en tripulantes de cabina de pasajeros frente a pasajeros conflictivos*", (Tesis para optar el grado de Doctor). Programa de Doctorado del Departamento de Psicología Básica Evolutiva y de la Educación. Universidad Autónoma de Barcelona. España.
- Puiu, T. (2018). *Crania Americana: the most influential book on scientific racism*. Marzo, 21, 2019, de ZME Science Sitio web: <https://www.zmescience.com/other/crania-americana-influential-book-scientific-racism/>

- Redacción Gestión. (2018). América Latina tiene la mayor brecha de habilidades del mundo. marzo 2, 2018, de Diario Gestión Sitio web: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/america-latina-mayor-brecha-habilidades-mundo-229335-noticia/?ref=gesr>
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española* (23.^a ed.). Madrid, España: Autor.
- Rivera, M. C. A., Llanes, O. F. G., Garrido, V. A. P., Maldonado, C. R. Q., & Sánchez, C. A. Z. (2014). Inteligencia emocional, estrés, autoeficacia, locus de control y rendimiento académico en universitarios. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 19(1), 21-35.
- Rodríguez-Corrales, J., Cabello, R., Gutiérrez-Cobo, M. J., & Fernández-Berrocal, P. (2017). La influencia de las emociones del profesorado no universitario en la evaluación del rendimiento del alumnado. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 31(1).
- Simmons, s. y Simmons, j. c. (2000) *Medición de la inteligencia emocional*. Arlington (Texas): La Cumbre Grupo Editorial (trad. Elenco. EQ. Cómo medir la inteligencia emocional. Madrid: Edaf, 2000).
- S/A. (2018). Clima laboral influye en la productividad empresarial. Febrero 20, 2018, de Diario El Peruano Sitio web: <https://elperuano.pe/noticia-clima-laboral-influye-la-productividad-empresarial-70930.aspx>
- S/A. (2001). La década del cerebro. Logros e implicaciones. marzo 17. 2020, de Psicopedia hoy Sitio web: <https://psicopediahoy.com/decada-del-cerebro/>
- S/A. (2007) La inteligencia y los test para medirla En *Enciclopedia de la Psicología* (Vol. 3, 91- 128 pp). España: Océano.
- Ugarriza, N., y Pajares Del Águila, L. (2016). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn ICE: NA, en una muestra de niños y adolescentes. *Persona*, (8), 11-58. Recuperado de <http://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Persona/article/view/893>

Varas (2014) “inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institución educativa estatal de Trujillo”

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1788/1/re_psicologia_inteligencia_emocional_clima_organizacional_tesis.pdf

Zarate y Madviuk (2012) Inteligencia emocional y prácticas de liderazgo en las organizaciones colombianas. Universidad del Valle, 28(47) pp. 148-165

<https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/522/51>

0

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título: “INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PERSONAL QUE LABORA EN LA EMPRESA TECNIFAJAS S.A.-Lima, 2017”

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIÓN	METODOLOGÍA
<p>¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en el personal que labora en la Empresa Tecnifajas S.A año 2017?</p>	<p>General</p> <p>Analizar el nivel de inteligencia emocional en el personal que labora en la Empresa Tecnifajas S.A año 2017.</p> <p>Específico</p> <p>Identificar el nivel de inteligencia emocional en la dimensión intrapersonal, en el personal que labora en la Empresa Tecnifajas S.A año 2017.</p> <p>Identificar el nivel de inteligencia emocional en la dimensión interpersonal, en el personal que labora en la Empresa Tecnifajas S.A año 2017</p> <p>Identificar el nivel de inteligencia emocional en la dimensión adaptabilidad, en el personal que labora en la Empresa Tecnifajas S.A año 2017</p> <p>Identificar el nivel de inteligencia emocional en la dimensión manejo del estrés, en el personal que labora en la Empresa Tecnifajas S.A año 2017</p> <p>Identificar el nivel de inteligencia emocional en la dimensión estado de ánimo, en el personal que labora en la Empresa Tecnifajas S.A año 2017</p>	<p>Independiente Inteligencia Emocional</p>	<p>Componente intrapersonal</p> <p>Componente interpersonal</p> <p>Componente de adaptabilidad</p> <p>Componente del manejo del estrés</p> <p>Componente del estado de ánimo en general</p>	<p>Tipo de estudio: Descriptivo – básico y de enfoque cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Área de estudio: Empresa Tecnifajas, sede Lima, 2017</p> <p>Población y muestra: Trabajadores de la empresa: 36</p> <p>Instrumento: Aplicación de Test de BarOn</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización de la variable

Título: “INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PERSONAL QUE LABORA EN LA EMPRESA TECNIFAJAS S.A. Lima, 2017”

Variable	Dimensión		Indicador	Valor	Criterio	Instrumento
Inteligencia Emocional	Componente intrapersonal	Comprensión emocional de sí mismo	7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos. 9. reconozco con facilidad mis emociones 23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás. 35. Me es difícil entender cómo me siento. 52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos 63. Soy consciente de cómo me siento. 88. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a). 116. Me es difícil describir lo que siento.	<u>Puntaje</u> <u>Max.:</u> <u>8</u> <u>Puntaje</u> <u>Max.:</u> <u>40</u>	Manera Positiva Rara vez o nunca = 1 Pocas veces = 2 Algunas veces = 3 Muchas veces = 4 Muy frecuentemente o siempre = 5 Manera Negativa Rara vez o nunca = 5 Pocas veces = 4 Algunas veces = 3 Muchas veces = 2 Muy frecuentemente o siempre = 1	Aplicación test de BarOn
		Seguridad	22. No soy capaz de expresar mis ideas. 37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir. 67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo. 82. Me resulta difícil decir “no” aunque tenga el deseo de hacerlo. 96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso. 111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza. 126. Me es difícil hacer valer mis derechos.	<u>Puntaje</u> <u>Max.:</u> <u>7</u> <u>Puntaje</u> <u>Max.:</u> <u>35</u>		
		Autoestima	11. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones. 24. No tengo confianza en mí mismo(a). 40. Me tengo mucho respeto. 56. No me siento bien conmigo mismo(a). 70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy 85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy 100. Estoy contento(a) con mi cuerpo 114. Estoy contento(a) con la forma en que me veo. 129. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).	<u>Puntaje</u> <u>Max.:</u> <u>10</u> <u>Puntaje</u> <u>Max.:</u> <u>50</u>		
		Autorrealización	6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida. 21. Realmente no sé para que soy bueno(a). 36. He logrado muy poco en los últimos años 51. No disfruto lo que hago. 66. No me entusiasman mucho mis intereses.	<u>Puntaje</u> <u>Max.:</u> <u>9</u>		

			81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten. 95. Disfruto de las cosas que me interesan. 110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten. 125. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.	<u>Puntaje</u> <u>Min.:</u> <u>45</u>		
		Independencia	3. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer. 19. Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías. 32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí. 48. Me resulta difícil tomar decisiones por mi mismo(a). 92. Prefiero seguir a otros a ser líder. 107. Tengo tendencia a depender de otros. 121. Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.	<u>Puntaje</u> <u>Max.:</u> <u>7</u> <u>Puntaje</u> <u>Min.:</u> <u>35</u>		
	Componente interpersonal	Empatía	18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás. 44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas 55. Mis amigos me confían sus intimidades 61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento. 72. Me importa lo que puede sucederle a los demás. 98. Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas. 119. Me es difícil ver sufrir a la gente. 124. Intento no herir los sentimientos de los demás.	<u>Puntaje</u> <u>Max.:</u> <u>9</u> <u>Puntaje</u> <u>Min.:</u> <u>45</u>		
		Relaciones interpersonales	10. Soy incapaz de demostrar afecto. 23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás. 31. Soy una persona bastante alegre y optimista. 39. Me resulta fácil hacer amigos(as). 55. Mis amigos me confían sus intimidades. 62. Soy una persona divertida. 69. Me es difícil llevarme con los demás. 84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos. 99. Mantengo buenas relaciones con los demás. 113. Los demás opinan que soy una persona sociable. 128. No mantengo relación con mis amistades.	<u>Puntaje</u> <u>Max.:</u> <u>11</u> <u>Puntaje</u> <u>Min.:</u> <u>55</u>		
		Responsabilidad social	16. Me gusta ayudar a la gente. 30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen. 46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.	<u>Puntaje</u> <u>Max.:</u> <u>11</u>		

			<p>61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.</p> <p>72. Me importa lo que puede sucederle a los demás.</p> <p>76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.</p> <p>90. Soy capaz de respetar a los demás.</p> <p>98. Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.</p> <p>104. Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley</p> <p>119. Me es difícil ver sufrir a la gente.</p>	<p><u>Puntaje</u> <u>Min.:</u> <u>55</u></p>		
	Componente de adaptabilidad	Solución de problemas	<p>1 para superar las dificultades Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.</p> <p>15. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.</p> <p>29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.</p> <p>45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.</p> <p>60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.</p> <p>75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.</p> <p>89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.</p> <p>118. Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.</p>	<p><u>Puntaje</u> <u>Max.:</u> <u>8</u></p> <p><u>Puntaje</u> <u>Min.:</u> <u>40</u></p>		
		Prueba de la realidad	<p>8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).</p> <p>35. Me es difícil entender cómo me siento.</p> <p>38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.</p> <p>53. La gente no comprende mi manera de pensar.</p> <p>68. Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor.</p> <p>83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.</p> <p>88. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).</p> <p>97. Tiendo a exagerar.</p> <p>112. Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.</p> <p>127. Me es difícil ser realista.</p>	<p><u>Puntaje</u> <u>Max.:</u> <u>10</u></p> <p><u>Puntaje</u> <u>Min.:</u> <u>50</u></p>		
		Flexibilidad	<p>14. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.</p> <p>28. En general, me resulta difícil adaptarme.</p>	<p><u>Puntaje</u> <u>Max.:</u> <u>8</u></p>		

		<p>43. Me resulta difícil cambiar de opinión. 59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas. 74. Puedo cambiar mis viejas costumbres. 87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana. 103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres. 131. Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.</p>	<u>Puntaje</u> <u>Min.:</u> <u>40</u>	
Componente del manejo del estrés	Tolerancia al Tensión	<p>4. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables 20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles. 33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso. 49. No puedo soportar el estrés. 64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad. 78. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles. 93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida. 108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles 122. Me pongo ansioso(a).</p>	<u>Puntaje</u> <u>Max.:</u> <u>9</u> <u>Puntaje</u> <u>Min.:</u> <u>45</u>	
	Control de los impulsos	<p>13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo. 27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme. 42. Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas. 58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto. 73. Soy impaciente. 86. Tengo reacciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar. 102. Soy impulsivo(a). 117. Tengo mal carácter. 130. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente</p>	<u>Puntaje</u> <u>Max.:</u> <u>9</u> <u>Puntaje</u> <u>Min.:</u> <u>45</u>	
Componente del estado de ánimo en general	Felicidad	<p>2. Es duro para mí disfrutar de la vida. 17. Me es difícil sonreír. 31. Soy una persona bastante alegre y optimista. 47. Estoy contento(a) con mi vida. 62. Soy una persona divertida. 77. Me deprimó. 91. No estoy muy contento(a) con mi vida. 105. Disfruto las vacaciones y los fines de semana. 120. Me gusta divertirme.</p>	<u>Puntaje</u> <u>Max.:</u> <u>9</u> <u>Puntaje</u> <u>Min.:</u> <u>45</u>	
	Optimismo	<p>11. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones. 20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles. 26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago. 54. Generalmente espero lo mejor. 80. En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.</p>	<u>Puntaje</u> <u>Max.:</u> <u>8</u> <u>Puntaje</u> <u>Min.:</u>	

			106. En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas. 108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles 132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar.	<u>40</u>		
	Impresión Positiva		5. Me agradan las personas que conozco. 34. Pienso bien de las personas 50. En mi vida no hago nada malo. 65. Nada me perturba. 79. Nunca he mentido. 94. Nunca he violado la ley 109. No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora. 123. No tengo días malos	<u>Puntaje</u> <u>Max.:</u> <u>8</u> <u>Puntaje</u> <u>Min.:</u> <u>40</u>	<u>Valores entre</u> <u>0 - 1</u>	
	Impresión Negativa		12. Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza. 25. Creo que he perdido la cabeza. 41. Hago cosas muy raras. 57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven. 71. Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo. 101. Soy una persona muy extraña. 115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.	<u>Puntaje</u> <u>Max.:</u> <u>7</u> <u>Puntaje</u> <u>Min.:</u> <u>35</u>		

Anexo 3: Instrumento

INVENTARIO EMOCIONAL BarOn ICE: NA – COMPLETA

La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn ICE: NA

Nombre: _____ Edad: ____ Sexo: F() M()
) Colegio: _____ Estatal
() Particular ()
Grado: _____ Fecha: ____ / ____ /20__

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permiten hacer una descripción de ti mismo(a). Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces. Hay cinco respuestas por cada frase:

- | | |
|--------------------------------|--|
| 1. Rara vez o nunca es mi caso | 4. Muchas veces es mi caso |
| 2. Pocas veces es mi caso | 5. Con mucha frecuencia o siempre es mi caso |
| 3. A veces es mi caso | |

Instrucciones Lee cada una de las frases y selecciona UNA de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso. Marca con un aspa el número. Si alguna de las frases no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta cómo te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación. Notarás que algunas frases no te proporcionan toda la información necesaria; aunque no estés seguro(a) selecciona la respuesta más adecuada para ti. No hay respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Responde honesta y sinceramente de acuerdo a cómo eres, NO como te gustaría ser, no como te gustaría que otros te vieran. NO hay límite de tiempo, pero, por favor, trabaja con rapidez y asegúrate de responder a TODAS las oraciones.

1. Para superar las dificultades Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.
2. Es duro para mí disfrutar de la vida.
3. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.
4. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.
5. Me agradan las personas que conozco.
6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.
7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.
8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).
9. Reconozco con facilidad mis emociones.

10. Soy incapaz de demostrar afecto.
11. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.
12. Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza.
13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.
15. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.
16. Me gusta ayudar a la gente.
17. Me es difícil sonreír.
18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.
19. Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.
20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.
21. Realmente no sé para que soy bueno(a).
22. No soy capaz de expresar mis ideas.
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.
24. No tengo confianza en mí mismo(a).
25. Creo que he perdido la cabeza.
26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.
28. En general, me resulta difícil adaptarme.
29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.
31. Soy una persona bastante alegre y optimista.
32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.
33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.
34. Pienso bien de las personas
35. Me es difícil entender cómo me siento.
36. He logrado muy poco en los últimos años
37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.
38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.
39. Me resulta fácil hacer amigos(as).
40. Me tengo mucho respeto.
41. Hago cosas muy raras.
42. Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.
43. Me resulta difícil cambiar de opinión.
44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.
46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.
47. Estoy contento(a) con mi vida.
48. Me resulta difícil tomar decisiones por mi mismo(a).
49. No puedo soportar el estrés
50. En mi vida no hago nada malo.
51. No disfruto lo que hago.
52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.
53. La gente no comprende mi manera de pensar.
54. Generalmente espero lo mejor.
55. Mis amigos me confían sus intimidades.
56. No me siento bien conmigo mismo(a).

57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.
58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.
59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.
60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.
61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.
62. Soy una persona divertida.
63. Soy consciente de cómo me siento.
64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.
65. Nada me perturba.
66. No me entusiasman mucho mis intereses.
67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.
68. Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor.
69. Me es difícil llevarme con los demás.
70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy
71. Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.
72. Me importa lo que puede sucederle a los demás.
73. Soy impaciente.
74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.
75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.
76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.
77. Me deprimó.
78. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.
79. Nunca he mentado.
80. En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles
81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.
82. Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.
83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.
84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.
85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy
86. Tengo reacciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar.
87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.
88. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).
89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.
90. Soy capaz de respetar a los demás.
91. No estoy muy contento(a) con mi vida.
92. Prefiero seguir a otros a ser líder.
93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.
94. Nunca he violado la ley.
95. Disfruto de las cosas que me interesan.
96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.
97. Tiendo a exagerar.

HOJA DE RESPUESTAS DEL INVENTARIO EMOCIONAL BarOn

Apellidos y Nombres: _____ Edad: ____ Sexo: ____ Ocupación: _____ Fecha: ____ / ____ / ____
 Fecha de nacimiento: _____ Lugar de nacimiento: _____ Dirección actual: _____

Escoja UNA de las 5 alternativas:

1 NUNCA	2 POCAS VECES	3 A VECES	4 MUCHAS VECES	5 SIEMPRE
---------	---------------	-----------	----------------	-----------

1	1	2	3	4	5
2	1	2	3	4	5
3	1	2	3	4	5
4	1	2	3	4	5
5	1	2	3	4	5
6	1	2	3	4	5
7	1	2	3	4	5
8	1	2	3	4	5
9	1	2	3	4	5
10	1	2	3	4	5
11	1	2	3	4	5
12	1	2	3	4	5
13	1	2	3	4	5
14	1	2	3	4	5
15	1	2	3	4	5
16	1	2	3	4	5
17	1	2	3	4	5
18	1	2	3	4	5
19	1	2	3	4	5
20	1	2	3	4	5
21	1	2	3	4	5
22	1	2	3	4	5
23	1	2	3	4	5
24	1	2	3	4	5
25	1	2	3	4	5
26	1	2	3	4	5
27	1	2	3	4	5

28	1	2	3	4	5
29	1	2	3	4	5
30	1	2	3	4	5
31	1	2	3	4	5
32	1	2	3	4	5
33	1	2	3	4	5
34	1	2	3	4	5
35	1	2	3	4	5
36	1	2	3	4	5
37	1	2	3	4	5
38	1	2	3	4	5
39	1	2	3	4	5
40	1	2	3	4	5
41	1	2	3	4	5
42	1	2	3	4	5
43	1	2	3	4	5
44	1	2	3	4	5
45	1	2	3	4	5
46	1	2	3	4	5
47	1	2	3	4	5
48	1	2	3	4	5
49	1	2	3	4	5
50	1	2	3	4	5
51	1	2	3	4	5
52	1	2	3	4	5
53	1	2	3	4	5
54	1	2	3	4	5

55	1	2	3	4	5
56	1	2	3	4	5
57	1	2	3	4	5
58	1	2	3	4	5
59	1	2	3	4	5
60	1	2	3	4	5
61	1	2	3	4	5
62	1	2	3	4	5
63	1	2	3	4	5
64	1	2	3	4	5
65	1	2	3	4	5
66	1	2	3	4	5
67	1	2	3	4	5
68	1	2	3	4	5
69	1	2	3	4	5
70	1	2	3	4	5
71	1	2	3	4	5
72	1	2	3	4	5
73	1	2	3	4	5
74	1	2	3	4	5
75	1	2	3	4	5
76	1	2	3	4	5
77	1	2	3	4	5
78	1	2	3	4	5
79	1	2	3	4	5
80	1	2	3	4	5
81	1	2	3	4	5

82	1	2	3	4	5
83	1	2	3	4	5
84	1	2	3	4	5
85	1	2	3	4	5
86	1	2	3	4	5
87	1	2	3	4	5
88	1	2	3	4	5
89	1	2	3	4	5
90	1	2	3	4	5
91	1	2	3	4	5
92	1	2	3	4	5
93	1	2	3	4	5
94	1	2	3	4	5
95	1	2	3	4	5
96	1	2	3	4	5
97	1	2	3	4	5
98	1	2	3	4	5
99	1	2	3	4	5
100	1	2	3	4	5
101	1	2	3	4	5
102	1	2	3	4	5
103	1	2	3	4	5
104	1	2	3	4	5
105	1	2	3	4	5
106	1	2	3	4	5
107	1	2	3	4	5
108	1	2	3	4	5

109	1	2	3	4	5
110	1	2	3	4	5
111	1	2	3	4	5
112	1	2	3	4	5
113	1	2	3	4	5
114	1	2	3	4	5
115	1	2	3	4	5
116	1	2	3	4	5
117	1	2	3	4	5
118	1	2	3	4	5
119	1	2	3	4	5
120	1	2	3	4	5
121	1	2	3	4	5
122	1	2	3	4	5
123	1	2	3	4	5
124	1	2	3	4	5
125	1	2	3	4	5
126	1	2	3	4	5
127	1	2	3	4	5
128	1	2	3	4	5
129	1	2	3	4	5
130	1	2	3	4	5
131	1	2	3	4	5
132	1	2	3	4	5
133	1	2	3	4	5

Anexo 4: Validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Intrapersonales							
1	Conocimiento emocional de si mismo / 9,23,35,52,63,88,116							
2	Asertividad / 22,37,67,82,96,111,126							
3	Auto concepto / 11,24,40,56,70,85,100,114							
4	Autorrealización / 6,21,36,51,66,95,110,81,125							
5	Independencia / 3,19,32,48,92,107,111							

II. Interpersonales

8	Relaciones Interpersonales / 10,23,31,39,55,62,69,84,99,113,128							
9	Responsabilidad Social / 16,30,46,61,72,76,90,98/104/119							
10	Empatía / 18,44,55,61,72,98,119,124							

III. Adaptabilidad

		Si	No	Si	No	Si	No
1	Solución de problemas / 1,15,29,45,60,75,89,118						
2	Prueba de la Realidad / 8,35,38,53,68,83,88,97,112,117						
3	Flexibilidad / 14,28,43,59,74,87,103,131						

IV. Manejo de la Tensión

		Si	No	Si	No	Si	No
1	Tolerancia al Stress / 4,20,33,49,64,78,93,108,122						
2	Control de Impulsos / 13,27,42,58,73,86,102,117,130						

V. Ánimo General

		Si	No	Si	No	Si	No
1	Felicidad / 2,17,31,47,62,77,91,105,120						
2	Optimismo / 11,20,26,54,80,106,108,132						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg:

..... Parejo Fernández, Ana Cecilia

DNI:..... 07735674

Especialidad del validador:..... Psicología

Anexo 5: Matriz de datos

Título: RESULTADOS DEL TEST DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL SEGÚN BARON

INTRAPERSONAL						INTERPERSONAL			ADAPTABILIDAD			MANEJO DEL ESTRES		ESTADO DE ANIMO G			PUNTAJE GENERAL			
Comprensión de sí mismo (CM)	Asertividad (AS)	Autoconcepto (AC)	Autorealización (AR)	Independencia (IN)	PUNTAJE DIMENSION	Empatía (EM)	Relaciones Interpersonales (RI)	Responsabilidad Social (RS)	PUNTAJE DIMENSION	Solución de Problemas (SP)	Prueba de la Realidad (PR)	Flexibilidad (FL)	PUNTAJE DIMENSION	Tolerancia al Estrés (TE)	Control de impulsos (CI)	PUNTAJE DIMENSION		Felicidad (FE)	Optimismo (OP)	PUNTAJE DIMENSION
89	84	65	74	69	bajo	80	94	93	promedi	81	88	94	promedi	80	82	bajo	102	73	87	bajo
78	84	84	71	69	bajo	55	60	75	bajo	71	77	91	bajo	92	120	promedi	87	70	77	bajo
92	94	98	101	101	promedi	95	94	84	promedi	104	85	91	promedi	90	85	promedi	92	90	97	promedio
75	104	103	86	92	promedi	77	75	87	bajo	88	91	91	promedi	98	109	promedi	87	100	92	promedio
78	113	101	95	95	promedi	77	84	87	promedi	75	91	106	promedi	88	93	promedi	104	80	92	promedio
109	101	108	104	89	promedi	102	102	102	promedi	94	85	91	promedi	85	104	promedi	113	93	104	promedio
95	117	112	116	109	promedi	84	84	90	promedi	104	112	103	promedi	122	104	promedi	99	117	108	promedio
86	113	117	116	102	promedi	84	102	93	promedi	88	107	82	promedi	120	109	promedi	119	117	120	promedio
95	88	98	86	82	promedi	73	82	81	bajo	84	91	97	promedi	109	90	promedi	93	97	94	promedio
89	97	86	89	85	promedi	95	114	90	promedi	68	66	79	bajo	77	80	bajo	78	77	bajo	bajo
84	97	98	83	95	promedi	70	79	81	bajo	71	85	88	bajo	82	90	promedi	81	77	bajo	bajo
95	123	110	92	85	promedi	66	107	87	promedi	91	80	113	promedi	93	112	promedi	84	90	85	promedio
78	84	84	71	69	bajo	55	60	75	bajo	71	77	91	bajo	82	120	promedi	87	70	bajo	bajo
106	110	115	110	102	promedi	87	94	99	promedi	107	128	91	promedi	104	125	desarrola	113	100	108	promedio
109	104	105	101	85	promedi	84	94	84	promedi	81	91	97	promedi	96	104	promedi	110	83	97	promedio
106	107	112	101	102	bueno	70	97	84	promedi	97	117	97	promedi	98	112	promedi	87	83	bajo	promedio
109	104	105	101	72	promedi	84	94	87	promedi	81	99	97	promedi	96	106	promedi	110	83	97	promedio
78	110	74	77	82	bajo	77	94	84	promedi	68	61	97	promedi	82	48	bajo	72	90	bajo	bajo
103	107	117	110	89	promedi	95	87	93	promedi	101	104	91	promedi	98	106	promedi	87	110	97	promedio
98	117	105	98	109	promedi	95	94	93	promedi	91	107	94	promedi	104	96	promedi	99	103	101	promedio
103	117	122	122	95	promedi	87	112	108	promedi	114	128	122	promedi	120	125	desarrola	119	110	116	desarrollado
115	110	108	107	95	promedi	98	124	87	promedi	107	107	122	promedi	114	117	desarrola	122	120	123	desarrollado
95	113	115	113	99	promedi	109	94	111	promedi	101	93	119	promedi	101	85	promedi	119	97	109	promedio
103	110	115	107	92	promedi	77	104	75	promedi	94	99	106	promedi	117	109	desarrola	110	114	113	promedio
92	107	103	104	105	promedi	95	97	96	promedi	94	104	113	promedi	96	117	promedi	102	100	101	promedio
98	107	115	107	92	promedi	73	109	84	promedi	97	99	113	promedi	101	114	promedi	101	114	103	promedio
78	84	84	71	69	bajo	55	60	75	bajo	71	77	91	bajo	82	120	promedi	87	70	bajo	bajo
84	91	103	89	85	promedi	73	97	54	bajo	91	82	97	promedi	96	106	promedi	102	97	99	promedio
115	101	81	95	102	promedi	62	67	69	bajo	94	99	88	promedi	117	114	desarrola	90	103	96	promedio
109	101	117	95	112	promedi	77	92	93	promedi	84	109	103	promedi	98	104	promedi	104	100	103	promedio
89	91	117	110	89	promedi	87	97	111	promedi	94	93	94	promedi	112	109	promedi	99	103	101	promedio
75	84	103	89	119	promedi	55	84	69	bajo	91	88	91	promedi	90	104	promedi	23	93	bajo	bajo
98	91	108	95	109	promedi	59	94	99	promedi	65	85	94	bajo	101	96	promedi	96	114	104	promedio
95	94	105	113	89	promedi	102	79	96	promedi	104	109	97	promedi	93	120	promedi	104	90	97	promedio
78	84	84	71	69	bajo	55	60	75	bajo	71	77	91	bajo	82	120	promedi	87	70	bajo	bajo
103	113	117	116	102	promedi	91	114	90	promedi	104	120	109	promedi	125	122	desarrola	113	120	118	desarrollado

Anexo 6: Desarrollo de la propuesta de valor

Fundamentación

Todo el entorno laboral es cambiante, con complejidades e incertidumbres diarias, y es por ello que los líderes deben enfrentarse a estas situaciones armados de conocimiento y herramientas que permitan inspirar y motivar a sus colaboradores, aumentando el talento y la creatividad de cada uno; siendo entonces importante que independientemente del cargo que desempeñen, apliquen inteligencia emocional en su liderazgo, por qué conociendo y comprendiendo sus emociones, sabiendo cómo controlarlas, podrán entender a los demás.

Por lo tanto, esta propuesta está encaminada a incentivar en cada líder la importancia de tomar conciencia de sus emociones y su efecto sobre los colaboradores, y la relación laboral con los mismos

Observaciones sobre la realidad problemática

En la elaboración de este trabajo de investigación observamos una realidad con una serie de problemas, esta observación no hubiera sido posible sin el permiso de la gerente de recursos humanos de la empresa, la señorita Mayla Melchor Jiménez, una vez tenido su permiso

Observamos el ambiente laboral, en éste identificamos factores estresores que ocasionan algún tipo de problema emocional en los trabajadores, por ejemplo, en algunas áreas existía demasiado ruido, causado en primer lugar, por la maquinaria que tienen y en segundo lugar, el sonido de los teléfonos eran constantes ya que entran llamadas a cada instante, esto era especialmente se daba en las oficinas. El área más tranquila era el área de almacén debido a que había solo 4 empleados.

Cuando conversamos con los trabajadores se sentían desconfiados ya que se imaginaban que les iban hacer algún tipo de evaluación y que lo podían despedir si no saliera bien. Es más, algunos no querían dar su tiempo de descanso ya que en esa hora se les iba aplicar el test pero al final, a pesar de la reticencia inicial, se pudo llegar a un acuerdo.

Cuando realizamos las entrevistas algunos trabajadores, manifestaron sentirse satisfechos en el trabajo a pesar de algunos inconvenientes como la lejanía del lugar de trabajo con respecto a su distrito de residencia y la dificultad que tenían por el tráfico ya que si llegan tarde se les descuenta, algunos manifestaron que no querían trabajar los días sábados ya que el trabajo es muy pesado y querían más horas de descanso, para poder pasar más tiempo con la familia. La gerente de recursos humanos nos informó que para tratar de evitar estas molestias, hay diferentes tipos de motivación a los trabajadores, pago de horas extras, eligen al mejor trabajador durante el año, celebran cumpleaños de los empleados les dan un día libre, además de las capacitaciones, charlas motivacionales, celebran navidad sorteando electrodomésticos para todos los trabajadores y regalan juguetes para los hijos.

Descripción de la Propuesta

Una vez que se cuenta con fundamentos teóricos sobre Inteligencia emocional, y a su vez, se ha llevado a cabo el análisis del diagnóstico situacional en la empresa, se ha podido prestar atención, que existen aptitudes emocionales de los líderes que requieren ser reforzadas, y otras aptitudes que requieren ser desarrolladas, sobre las cuales se ha planteado propuestas para su progreso, tales como:

Realizar un taller “Entrenamiento Emocional para los líderes de la empresa”

Aplicar herramientas Feedback (Retroalimentación) sobre el estilo de liderazgo

Buscar el desarrollo de los colaboradores considerando el efecto Pigmalión

Adaptabilidad al cambio, y capacidad de impacto positivo en el equipo de trabajo

Aceptar la diversidad en el Equipo de trabajo

Dar retroalimentación constructiva

Pautas a considerar dentro de un taller

El taller debe ser guiado por un profesional idóneo, con conocimientos en inteligencia emocional

Ha de seguir una metodología vivencial, utilizando videos, juegos, lecturas y experiencias que permitan la auto-observación y reflexión.

Se buscará adoptarse a las necesidades de la institución, y a su vez deberá considerarse los intereses de cada uno de los participantes de forma individual o grupal.

Se debe considerar un tiempo prudencial para el desarrollo del taller, sin que este interfiera sobre actividades laborales.

Con esta propuesta se busca lo siguiente:

Desarrollar en los líderes conocimientos básicos de la inteligencia emocional que permitan mejorar el ambiente laboral, considerando siempre las emociones de los colaboradores.

Concientizar en los líderes sobre la influencia de sus estados emocionales en la ejecución de sus tareas, y en el cumplimiento de sus propios objetivos y los de sus colaboradores.

Reflexionar sobre la relevancia de la empatía al momento de tomar decisiones que involucren a los colaboradores

Sensibilizar a los líderes sobre la importancia de emplear en su dirección, habilidades sociales que permitan mejorar tanto las relaciones como la comunicación con sus trabajadores. Los beneficiarios de este taller serán los jefes de área supervisores.