



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO

**Inteligencia emocional en los trabajadores de una empresa privada
del rubro de servicios de Lima Metropolitana, 2019**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:

Br. Silvia Luz Pérez Araujo (ORCID: 0000-0002-2320-6998)

ASESOR:

Dr. Mitchell Alarcón Díaz (ORCID: 0000-0003-0027-5701)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios, por su fortaleza incondicional del día, día, por bendecirme con salud y trabajo y así poder cumplir otro más, de mis metas profesionales.

A mi Eimy, por hacer de mi vida, lo mejor, haciendo de mis días felicidad a plenitud. Por su apoyo incondicional para que logre este sueño, que es, este grado académico.

A mi padre Felipe, por su amor infinito y ejemplo de ser una persona perseverante, por su consejo de siempre, que la mejor carta de recomendación es uno mismo. A mi madre Silvia, por su amor incondicional, por su apoyo de siempre, por los valores y constante motivación para alcanzar mis metas.

Agradecimiento

A mi asesor Dr. Mitchell Alarcón Díaz, mi mayor gratitud y aprecio por su apoyo, paciencia, consejos y grandes aportaciones de conocimiento orientándome en la elaboración de la presente investigación.

A la escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo Lima Norte por su asistencia académica y por brindarme las herramientas necesarias para mi especialización.

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): PEREZ ARAUJO SILVIA LUZ

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión del Talento Humano*, ha sustentado la tesis titulada:

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DEL RUBRO DE SERVICIOS DE LIMA METROPOLITANA, 2019

Fecha: 14 de mayo de 2019

Hora: 8:00 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva

Firma: 

SECRETARIO: Dr. Arturo Eduardo Melgar Begazo

Firma: 

VOCAL: Dr. Mitchell Alarcón Díaz

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobada por unanimidad

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Revisar APA

.....
Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de autenticidad

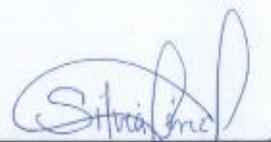
Yo, Silvia Luz Pérez Araujo, estudiante Maestría Gestión del Talento Humano, de la Escuela de Postgrado, en la Universidad César Vallejo, Sede Los Olivos; identificada con DNI 41148980, con la tesis titulada "Inteligencia emocional en los trabajadores de una empresa privada del rubro de servicios de Lima Metropolitana, 2019", presentada para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión del Talento Humano.

Declaro bajo juramento que:

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

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

Los Olivos, 31 de marzo de 2019



Br. Silvia Luz Pérez Araujo
DNI 41148980

Índice

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	11
II. Método	38
2.1. Tipo y diseño de investigación	38
2.2. Operacionalización de variables	39
2.3. Población	40
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	40
2.5. Métodos de análisis de datos	44
2.6. Aspectos éticos	44
III. Resultados	45
IV. Discusión	51
V. Conclusiones	53
VI. Recomendaciones	54
Referencias	56
Anexos	
Anexo 1. Matriz de consistencia	50
Anexo 2: Instrumento - Inventario de Prueba de BarOn	53
Anexo 3. Evidencia de Confiabilidad	58
Anexo 4. Base de datos Prueba de BarOn	59
- Acta de aprobación de originalidad de tesis	62
- Pantallazo turnitin	63
- Formulario de autorización para publicación electrónica de la tesis	64
- Autorización de la versión final del trabajo de investigación	65

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 : Operacionalización de la inteligencia emocional de Bar-On	39
Tabla 2 : Niveles y Rango de Puntuación	43
Tabla 3 : Confiabilidad de la escala de inteligencia emocional de Bar-On	43
Tabla 4 : Nivel de la Variable de Inteligencia Emocional	45
Tabla 5 : Niveles de la dimensión intrapersonal	46
Tabla 6 : Niveles de la dimensión interpersonal	47
Tabla 7 : Niveles de la dimensión de adaptabilidad	48
Tabla 8 : Niveles de la dimensión manejo de estrés	49
Tabla 9 : Niveles de la dimensión estado de ánimo	50

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 : Las siete inteligencias que Gardner	18
Figura 2. : Modelos de la Inteligencia emocional	22
Figura 3 : Las cuatro Fases	23
Figura 4 : Aptitud es personales y sociales	27
Figura 5 : Nivel de la Variable de Inteligencia Emocional (IE)	45
Figura 6 : Niveles de la dimensión intrapersonal de la (IE)	46
Figura 7 : Niveles de la dimensión interpersonal de la (IE)	47
Figura 8 : Niveles de la dimensión de adaptabilidad de la (IE)	48
Figura 9 : Niveles de la dimensión manejo de estrés de la (IE)	49
Figura 10 : Niveles de la dimensión estado de ánimo de la (IE)	50

Resumen

La presente investigación titulada “Inteligencia emocional en los trabajadores de una empresa privada del rubro de servicios de Lima Metropolitana, 2019”, tuvo como objetivo general determinar el nivel de la variable Inteligencia Emocional, en los trabajadores.

El tipo de estudio es descriptivo, el diseño es no experimental y de corte transversal. La población está conformada por 65 trabajadores. Para la medición de la Inteligencia emocional se utilizó el inventario ICE de Bar-On adaptado a la realidad peruana por Nelly Ugarriza Chávez. Está formado de 133 ítems, tipo Likert con cinco opciones de respuesta, evalúa el cociente emocional general compuesto por cinco componentes: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo. A través del Alfa de Cronbach, se confirmó la confiabilidad de la prueba, cuyo resultado fue 0,885. La base de datos se procesó en el software estadístico SPSS versión 24.

Finalmente, los resultados de la investigación, de acuerdo con el objetivo general planteado, el nivel de la inteligencia emocional en los trabajadores es de 50.77% (nivel promedio), 46.15% (nivel bajo) y 3.08% (nivel extremadamente bajo). Existe un mayor porcentual del nivel promedio.

Palabras claves: Inteligencia emocional, intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés, estado de ánimo.

Abstract

The present research entitled "Emotional intelligence in the workers of a private company in the Lima Metropolitan Services sector, 2019", had as its general objective to determine the level of the Emotional Intelligence variable in the workers.

The type of study is descriptive, the design is non-experimental and cross-sectional. The population is made up of 65 workers. For the measurement of Emotional Intelligence, the ICE inventory of Bar-On adapted to the Peruvian reality was used by Nelly Ugarriza Chávez. It consists of 133 items, Likert type with five response options, assessing the overall emotional quotient composed of five components: intrapersonal, interpersonal, adaptability, stress management and mood. Through the Cronbach's Alpha, the reliability of the test was confirmed, with a result of 0.885. The database was processed in the statistical software SPSS version 24.

Finally, the results of the research, according to the general objective, the level of emotional intelligence in workers is 50.77% (average level), 46.15% (low level) and 3.08% (extremely low level). There is a greater percentage of the average level.

Keywords: Emotional Intelligence; Intrapersonal; Interpersonal; Adaptability; Stress Management; Mood.

I. Introducción

Durante mucho tiempo se ha creído que desarrollar la Inteligencia Racional, es tener una excelente hoja de vida, donde se detalle los estudios superiores o mejor aún la experiencia laboral, considerándose que eran lo más importante, para triunfar en la vida y sobre todo en el ámbito laboral u organizacional. Actualmente se sabe que el éxito laboral no depende de ello, sino, que es indispensable desarrollar al máximo la Inteligencia Emocional.

Una investigación elaborada a nivel mundial por The Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations, dió un resultado sorprendente, que nuestro éxito laboral se debe a un 23% en base a nuestras capacidades intelectuales y un 77% a nuestras aptitudes emocionales.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), algo más del 2% de la población mundial posee altas capacidades intelectuales y, sin embargo, la mayoría no alcanzan el éxito laboral que podrían lograr, por falta de desarrollo en la Inteligencia emocional.

Ante eso hoy, tener una Inteligencia Emocional elevada, es más importante para tener éxito en la vida que tener un alto coeficiente intelectual. La buena noticia es que la Inteligencia Emocional es una capacidad que se puede potenciar y mejorar al igual que otras habilidades intelectuales, por este motivo en países desarrollados como EEUU, Francia, Inglaterra, Alemania, España, Canadá y muchos otros, ya se dan clases y/o capacitaciones de Inteligencia Emocional.

Pérez (2015), nos comenta en una Revista de Psicología UVM, desde Chile que las pequeñas, medianas y grandes empresas, pasan día a día por una realidad que es la creciente economía, la globalización y esto trae como consecuencia una progresiva y alta competitividad entre las organizaciones a nivel mundial y es aquí donde nace que nos puede hacer la diferencia entre una y otra empresa del mismo rubro u otros.

Otro factor importante que está afectando a las empresas es que los clientes son cada día más y más exigentes, porque ya no solo están en la búsqueda del producto o servicios, o buscan bajos precios, que sea todo de calidad y mejor si hay promociones, sino buscan un plus agregado y que no lo brinda una maquina dispensadora del producto y sólo lo puede brindar el ser humano, que está detrás del mostrador o en atención al cliente bajo la modalidad presencial o vía telefónica como en el contact center. Los clientes de hoy buscan

una buena atención, un trato cordial, humano, sumado a esto un servicio rápido y más aún que sea solucionado su necesidad.

Por estos motivos, un trabajador en una empresa, debe saber cuáles son las habilidades, emociones que debe sentir frente a las diferentes situaciones que realiza en torno a lo laboral. En lo relacionado a las emociones el ser humano abarca un ligado de conocimientos, maneras o formas de ser y los introyectos sobre el mundo, por lo que es indispensable utilizar la inteligencia emocional, que permita al trabajador interrelacionarse con los demás, donde se tiene en consideración los sentimientos y también los rasgos o forma de carácter, tener una mejor y amena relación social para así construir un excelente desempeño en la organización.

En este sentido, esta investigación donde hacen referencia a Inteligencia emocional y satisfacción del cliente en un Contact Center, nos refiere que es un estudio cuantitativo, no experimental y trasversal, con una prueba correlacional. De una población de 275 personas solo participaron 75 personas con los criterios de genero hombres y mujeres entre las edades de 18 a 50 años todos de nacionalidad chilena en el cargo de ejecutivos de atención al cliente.

Se utilizó el instrumento (TMMS-24) y para medir la satisfacción del cliente, se usó una escala de medición preparada por la empresa. Consiste en una encuesta post-atención, que consistía en llamar a los clientes una vez finalizada a la llamada.

Se concluyó que la asociación de las tres dimensiones de la Inteligencia emocional como son (Percepción, Comprensión y Regulación) con la Satisfacción del Cliente no existe una relación significativa. Y esto puede deberse a los siguientes factores, aquí los más puntuales: Un cliente no satisfecho es menos probable que pueda responder una encuesta de satisfacción y con alto ponderado, es decir responderá de forma negativa, o simplemente corte la llamada. Otro factor es el manejo de llamada ante un cliente crítico, dependerá del trabajador calmar o enfurecer más al cliente, en el trato cordial o no, otro factor más es el tiempo de atención que le dedique el trabajador ante la solución del problema, o necesidad del cliente.

En el Perú, Ponce de León (2018), realizó una investigación descriptiva correlacional, en torno a las variables Inteligencia emocional y actitud ante la calidad en la prestación de servicio de los trabajadores en tiendas comerciales. Se evaluó a 124 personas

en base a cuestionario Servqual para medir la actitud y test de BarOn I-CE, para medir la variable inteligencia emocional.

En esta investigación, se concluye que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con la actitud de calidad de servicio que presentan los trabajadores de tiendas comerciales. El resultado en general de la inteligencia emocional es 74,19% que refiere un porcentaje bueno. En relación con los componentes interpersonales, intrapersonal, adaptabilidad existe una relación significativa con la actitud de servicio. Sin embargo; las dimensiones manejo de estrés y el estado ánimo no se relaciona significativamente, lo cual necesita mejorara través de capacitaciones

En la actualidad en todas las empresas que están dedicadas a brindar servicios presenciales, por teléfono u otra modalidad de atención, es muy importante promover capacitaciones para así poder desarrollar la inteligencia emocional a fin de poder generar un ambiente de trabajo de felicidad y optimismo.

A nivel local, se puede evidenciar que esta empresa privada del rubro de servicios, en el cual venden productos chinos cuenta con un personal, bajo los cargos de asistentes de tienda y cajeros. Cada día, los colaboradores deben estar atentos a las exigencias de los clientes, desde una buena atención ante la compra de sus productos y/o servicios tangibles e intangibles y tras una buena atención el cliente se dirija a caja a fin de poder finalizar la venta con éxito.

Pero, ¿De qué forma, se logra brindar un excelente servicio, donde se suma la amabilidad, la cortesía, la empatía, y gozar de una buena relación intrapersonal e interpersonal, trabajando un promedio de 08 horas a 10 horas de trabajo realizando las mismas funciones todos los días? Sólo se puede lograr, con la inteligencia emocional.

Muchas investigaciones refieren que la inteligencia emocional, es un conjunto de habilidades psicológicas emocionales, que nos permite trabajar en un modo equilibrado, expresando nuestras emociones y sobre todo poder entender las emociones de los demás.

Un colaborador que trabaja en el rubro de servicios siempre estará presto a relacionarse con clientes y para que su trabajo sea un éxito, debe poseer un alto nivel de inteligencia emocional, debe saber auto motivarse, reconocer sus propias emociones, relacionarse positivamente con clientes internos y externos, adaptarse a las diferentes situaciones o a los cambios que suscite en la empresa, manejar el estrés laboral ante los

diferentes problemas que puedan presentarse durante el día, y mantener un estado de ánimo óptimo.

Actualmente en la empresa que se investiga, el personal que labora diariamente está registrando muchas situaciones en casi la mitad de los colaboradores, que observa que algunos trabajan dentro de lo que se espera y otros presentan poca tolerancia a los clientes, presentan algún mal humor en la atención, perjudicando esto el rendimiento laboral, presentan incomodidad ante algunos clientes y supervisores de tienda. A veces, trabajan en equipo y otras no, la rotación entre tiendas, y horarios de trabajo, provoca desanimo en el personal, las discusiones entre compañeros de trabajo están afectando la comunicación interna. Las relaciones interpersonales están afectando su autoestima por lo que se tiene como consecuencia un bajo desempeño laboral.

La empresa no está presentando atención a los problemas del día, día que presentan los trabajadores, por esta razón es importante poder conocer el nivel de inteligencia emocional en general y también poder detectar que dimensión está afectando a los colaboradores.

Por lo tanto, primero debemos conocer los niveles de inteligencia emocional del personal y luego poder desarrollar diferentes estrategias para poder minorizar las consecuencias que perturben al personal fomentando que todos logren un nivel alto en torno a la inteligencia emocional y así los colaboradores puedan tender una salud psicológica integral mejorando su calidad de vida laboral de cada uno de los trabajadores.

Ante esta realidad problemática, es importante tomar conciencia si en la actualidad el personal de selección está considerando dentro de sus procesos de evaluación, a la inteligencia emocional, o si la empresa valora sus recursos humanos como pilares fundamentales para el crecimiento y posicionamiento de su empresa, y si a la fecha existen programas en torno a inteligencia emocional en el departamento de capacitaciones de desarrollo a fin de contar con un personal saludable emocionalmente.

Por estas razones hare esta investigación, porque es de suma importancia conocer los niveles de la inteligencia emocional sobre todo de aquel personal que está en atención al público, ya que el crecimiento y éxito de toda empresa se debe sólo a sus recursos humanos, es decir de sus trabajadores, ya que son la cara de la empresa en el día a día.

Por tal motivo, el máximo representante de la empresa, espera que el personal que esta frente a su empresa, tenga un nivel alto o un nivel extremadamente alto. Es la expectativa que tiene tras esta investigación.

Como trabajos previos internacionales tenemos a:

López (2016), la presente investigación la realizó en el país de Colombia. Tiene como objetivo, poder determinar los niveles de la inteligencia emocional de los docentes que trabajan en una Universidad militar, considerando el desempeño en habilidades emocionales que son (percepción, comprensión y regulación). El instrumento que utilizó para medir la variable de inteligencia emocional el cual fue diseñada por Salovey y Mayer, el cual se denomina Trait Meta Mood Scale (TMMS). Esta escala tiene tres dimensiones, los cuales son percepción de las emociones regulación de emociones y comprensión de emociones. Cada dimensión está conformada por ocho (08) ítems, lo cual suma un total de 24 ítems. El enfoque es cuantitativo, descriptivo, no experimental, transversal. Los participantes fueron profesores de diferentes facultades, sumando 70 personas. De los cuales el 34% es del género femenino y el 64% es masculino, entre las edades de 20 a más de 50 años. Esta investigación concluye en que el nivel de inteligencia emocional de los docentes es adecuado o denominado también promedio, en sus 03 escalas o dimensiones de medición.

Valdivieso, Ormasa y García (2018), nos refieren que el objetivo de este estudio es conocer los niveles de inteligencia emocional, en los estudiantes de la Universidad de Ecuador y de qué forma pueden crear y aplicar estrategias para poder afrontar diferentes situaciones de estrés a fin de poder manejarlo. El tipo de investigación que se considero es correlacional, trasversal, para poder medir y/o evaluar las variables. Los participantes fueron estudiantes seleccionados de forma no intencionada. De una población de 14,300 alumnos, solo participaron una muestra de 164 estudiantes. El 50% fueron masculino y 50% femenino, en un rango de edad de 18 a 30 años. El instrumento que se utilizó fue Inventario Bar-On (I-CE), el cual mide la inteligencia emocional. En los resultados se encontró, que la variable inteligencia emocional se posiciona en un nivel promedio con un 54%, un nivel bajo 31.7% y sólo el 14% representan un nivel alto. En relación con la otra variable que es manejo de estrés los resultados arrojan un nivel bajo 56.7%, luego 33.5% un nivel intermedio o promedio; y el 9.8% representan un nivel alto. Ante ello se puede concluir que a mayor nivel de inteligencia emocional existe un mayor manejo del estrés en los alumnos.

Albuerne (2014), su investigación tiene como objetivo poder analizar el nivel de inteligencia emocional y el estrés en las personas que trabajan en el ámbito educativo en el país de España. El estudio es cuantitativo, con diseño exploratorio transversal, con un análisis de datos descriptivo y correlacional. Utilizaron los instrumentos Trait Meta-Mood Scale 24 y el Cuestionario Breve de Burnout. La muestra se divide en 79 personas de los cuales 67% fueron mujeres y el 33% varones. En la conclusión de esta investigación las 03 escalas de que miden la variable de inteligencia emocional (Percepción, comprensión y regulación de las emociones) resultan estar en un nivel promedio. En el caso del síndrome de Burnout, el cual está considerado como el mayor factor del estrés laboral, los resultados muestran que las personas de la muestra no son afectadas por el síndrome de Burnout. Lo cual nos da a entender si, existe una relación lineal inversa entre ambas variables. A un nivel promedio o adecuado, de inteligencia emocional ayudara a afrontar mucho mejor y con éxito lo diferentes incidentes o problemas relacionados al estrés en el trabajo, al cual se viene enfrentando los trabajadores en el área educativo.

En los trabajos nacionales son:

Aguado (2016), en su investigación sobre niveles de inteligencia emocional en docentes, de la ciudad de Huancayo. Es una investigación básica, con diseño descriptivo, comparativo a fin de poder determinar si hay alguna diferencia o igual en torno al nivel de educación, el género, estado civil y la condición laboral de los participantes. El instrumento que utilizó fue la prueba de BarOn, una población de 265 de profesores, pero solo considerando una muestra de 124 personas, de los cuales son 72 varones y 52 mujeres, entre las edades de 22 a 55 años. Con relación a los resultados el nivel de inteligencia emocional de la muestra resulta ser promedio. Siendo de gran preocupación a dimensión intrapersonal ya que resultó ser un nivel muy bajo. Lo cual quiere decir que les es difícil poder identificar sus propias emociones. También se pudo concluir que las comparaciones ninguna tiene diferencias significativas.

Calcina (2015), el objetivo de esta investigación es conocer los niveles de la inteligencia emocional y también el desempeño de tutoría escolar en profesionales el ámbito educativo en el Cuzco. La investigación es de tipo descriptivo correlacional, no experimental transeccional. Consideró una muestra de 18 docentes a fin de evaluar el nivel de la primera variable y 18 estudiantes a fin de medir la segunda variable que es desempeño de los docentes. Los instrumentos que se emplearon para medir la inteligencia emocional fue la

prueba de BarOn y un cuestionario para el desempeño laboral. En relación con los resultados estadísticos refieren que la variable inteligencia emocional está en un nivel promedio, es decir un 66.7% al igual que el desempeño con un 72.2%, lo cual quiere decir que si existe una correlación moderado con un grado positivo. Lo cual refiere que el personal docente maneja sus estados emocionales y de la misma forma genera un buen desempeño orientando y educando a sus alumnos.

Mays (2017), esta investigación se realizó en la ciudad de Lima, en una Universidad privada. El objetivo principal es determinar si existe relación entre las variables inteligencia emocional y clima organizacional a los trabajadores administrativos. El tipo de investigación fue aplicada, no experimental, transversal y descriptivo correlacional. La muestra estuvo constituida por 80 personas de un universo de 100 trabajadores. Los instrumentos empleados fueron una encuesta para cada variable, para medir la inteligencia emocional se utilizó el inventario Ice de Bar-On de 133 ítems y para medir el clima laboral se utilizó una encuesta de 53 preguntas. En torno al resultado existe una relación significativa entre ambas variables inteligencia emocional y el clima organizacional en las áreas administrativas. Así como también las dimensiones de los componentes intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, del manejo de la tensión y del estado de ánimo general.

Las teorías relacionadas al tema:

Durante años se han venido descubriendo diferentes teorías, modelos sobre el origen de lo que hoy se denomina inteligencia emocional y ante esto, existen diferentes teorías. Mucho antes de que salga a la luz la denominación inteligencia emocional, sólo se conocía que el ser humano tenía inteligencia racional es decir sólo se hablaba del coeficiente intelectual.

Aristóteles, un filósofo y científico griego, señaló que la inteligencia racional se genera a medida que va captando todo de su entorno, poco a poco lo va desarrollando hasta lograr un incremento de sus conocimientos. Mientras que en la cultura oriental refieren que la inteligencia no se tiene en consideración la información sensorial. Pérsico (2007) citado en Ayuso (2016).

A mediados del siglo XIX, Charles Darwin, reconocido como el más importante científico sobre la humanidad, es decir sobre el origen y evolución de las diferentes especies,

dio un valor agregado a la psicología, enfocándose en dos campos importantes la inteligencia y las emociones. Gardner (2003).

A inicios del siglo XX, Alfred Binet, para ser preciso en 1905, quien en vida fue psicólogo francés se interesó mucho por la inteligencia y por esta razón, fue creador de la primera prueba de inteligencia. Esta prueba evaluaba solo tema de lógico matemático y verbal, más no, otras dimensiones. Es decir, en esta época, una persona era reconocida inteligente, sólo si se tiene la capacidad de poder aprender matemáticas o razonamiento verbal, o si la persona tenía de apoderado como nota 20, o mejor aún si se saca diploma y ocupa el primer lugar. Pérsico (2007) citado en Ayuso (2016).

A finales del siglo XX, Howard Gardner, psicólogo estadounidense, le dedicó años a estar siempre observando el comportamiento, habilidades, destrezas de las personas. Sin embargo, cuando observaba a las personas que tras algún accidente cerebral estas personas perdían las aptitudes intelectuales, se descubría que podía mantener otras habilidades por esta razón fue que, en el 1983, surgió la existencia de 07 inteligencias a denominándola inteligencias múltiples dejando la posibilidad que aun podían ser más.

Entonces podemos decir, que uno de los antecedentes más relevantes para ir acercándonos sobre cómo nace la inteligencia emocional, una parte se lo debemos a Howard Gardner, porque fue que en su modelo inteligencias múltiples, hace referencia en 1983, sobre dos inteligencias múltiples que son la intrapersonal e interpersonal que más adelante iremos dando a conocer en esta investigación.

A continuación, se presentan las siete inteligencias múltiples:



Figura 1. Las inteligencias múltiples.
Fuente: Gardner 1983

La inteligencia Verbal o Lingüística, es la capacidad para utilizar el lenguaje sea la modalidad escrita u oral, de una forma muy creativa y práctica, lo cual permite a la persona a expresar lo que piensa y siente. Carrillo y López (2013).

Las personas con inteligencia verbal o lingüística suelen tener, más facilidad para leer libros, escribir textos, y más aún tiene una comprensión lectora increíble. Los seres humanos con esta inteligencia suelen convence y son facilitadores en motivar a los demás y su comunicación hace agradable con las demás personas.

Aquí podríamos mencionar a las personas que tiene como habilidades estudiar la carrera de derecho como los abogados, los poetas, los docentes o profesores, los que hacen oratoria o mejor aún los unipersonal o monólogos, según refiere Gardner (1999), citado en Shannon (2013).

La inteligencia lógica o matemática, es la capacidad de poder razonar, hacer cálculos, de una forma sistémica y lógica. Habilidad para poder solucionar diferentes objetivos matemáticos, comprender símbolos lógicos matemático y términos numéricos en general. Carrillo y López (2013).

Esta inteligencia lo tienen más desarrollados las personas que estudian ingeniería, científicos, médicos, matemáticos etc.

Son personas que son número uno en la asignatura de matemáticas, física, y todo lo que concierne a lógica-matemática. Podrán resolver Objetivos más rápido hasta utilizan la famosa frase este objetivo matemático, sale al ojo. Shannon (2013).

La inteligencia visual o espacial, es de la habilidad que tiene la persona para formar imágenes y mapas mentales. Estas personas fácilmente pueden representar, modelos mentales tridimensionales. Son personas muy prácticas para poder imaginar y procesar rápidamente una imagen sin necesidad de plasmarlo, logran dibujar mentalmente la idea. Carrillo y López (2013).

Estas personas tienen la habilidad de que una imagen o mapa mental incluya tres dimensiones, permitiendo representar de manera visual ubicándolo en un espacio y además agregarle movimiento precisando color, espacio, figura generando relación con todos los elementos.

Las personas que tiene esta inteligencia son los que se dedican a ser artistas, escultores, arquitectos, pilotos, entre otros. Shannon (2013).

La inteligencia auditiva o musical, es aquella capacidad de poder cantar, aprenderse rápidamente la letra y darle interpretación estimar la música, pueden componer canciones. Carrillo y López (2013).

También es la habilidad para distinguir las formas musicales a fin de que se puedan diferenciar los diferentes sonidos, desde su medio natural, es decir, la voz de las personas que cantan, y quienes tocan los instrumentos, apreciando el ritmo, melodía, entre otros.

Las personas que tienen esta inteligencia son lo que se dedican a la música, compositores, cantantes, bailarines, concertistas, o quienes tocan un instrumento musical, o también una composición musical, lectura de pentagramas. Shannon (2013).

La inteligencia Kinestésico o corporal, es la capacidad de transmitir emociones a través del cuerpo, así mismo para dar solución a objetivos con soltura y flexibilidad, es decir psicomotricidad fina. Carrillo y López (2013).

Estas personas emplean mucho el movimiento a fin de organizar información, para de esta forma mejorar su aprendizaje. Las personas que tienen esta inteligencia son todos los deportistas, quienes hacen mimos, los que actúan o actores, gimnasta y hasta inclusive los médicos cirujanos porque manipulan los instrumentos de precisión, entre otros.

Estas personas pueden manejar su cuerpo a fin de realizar diferentes actividades, unen dos partes importantes la mente y el cuerpo para poder lograr un buen control y rendimiento corporal. Shannon (2013).

La inteligencia intrapersonal, es tener la capacidad, de poder reconocernos, a nosotros mismos, es un autoconocimiento, tener esa habilidad para poder discriminar, distinguir y entender los sentimientos de nosotros mismos a fin de poder actuar adecuadamente cumpliendo con metas y objetivos de nuestra vida. Carrillo y López (2013).

Esto quiere decir que debemos de auto comprendernos, auto motivarnos, y sobre todo tenernos autoestima. Las personas que tienen esta inteligencia son los que se dedican a ser, sacerdote, consejeros espirituales.

Esta inteligencia entonces nos permite conocer y comprender nuestras emociones, sentimientos, guiando nuestro comportamiento y conducta de uno mismo y al conocerse permitirá relacionarnos mejor con los demás. Shannon (2013).

La inteligencia interpersonal, es la capacidad de poder relacionarse con facilidades con otras personas, mostrando empatía en relación con las experiencias de los demás, motivaciones, historia persona, sentimientos a través de sus actitudes, gestos, voz, expresiones faciales. Carrillo y López (2013).

Esta inteligencia son las personas que se dedican a ser religiosos, líderes, vendedores, atención al cliente, consejeros, líderes políticos, psicólogos, entre otros.

Este tipo de inteligencia facilita comprender las motivaciones, las emociones, estados de ánimo, de los demás y para esto se concrete es muy necesario tener presente a la empatía. Shannon (2013).

Por los años 1995 y 1997, Gardner, adiciono dos nuevas inteligencias a lo que era su modelo original y estas son:

La inteligencia naturalista, es la capacidad en que la persona estudiar la naturaleza. Personas con esta inteligencia son hábiles para poder apreciar, la relación que existe entre diferentes especies, para poder determinar si existen similitudes o distinciones entre ellos. Los profesionales que más lo han desarrollado son los biólogos, granjeros, botánicos, entre otros. Gardner (1995).

Esta inteligencia está relacionada con la forma en que nos conectamos con nuestro entorno, naturaleza, animales, comprender los sistemas naturales. Estas personas les encantan acampar disfrutar de la naturaleza, salir de caminata, tener y cuidar mascotas, cuidar plantas, cazar y pescar, entre otros.

La inteligencia existencial o espiritual, fue agregada por Gardner recientemente en el 1997, que permite al ser humano, pensar en temas abstractos, además de poder reflexionar sobre sí mismo.

Es el reconocimiento de nuestra espiritualidad y sobre todo de la existencia humana sobre el universo, Esta inteligencia lo desarrollan las personas dedicadas a la filosofía, o teólogos, entre otros.

Ante eso podemos decir, que esta inteligencia se refiere a usar la intuición, el pensamiento a fin de hacer preguntas y ante ello responder en torno a la existencia humana, estas personas se dedican a la meditación y la relajación es algo que se disfrutan y valoran mucho. Luego Gardner (1993) citado en Caballero, Crespi y Radusky (2013) con su teoría de las inteligencias múltiples empezó a considerar la idea de la inteligencia interpersonal e intrapersonal, afirmando la existencia de más de un tipo de inteligencia en el ser humano; investigaciones posteriores dieron origen a la definición de inteligencia emocional.

Modelos de Inteligencia Emocional:

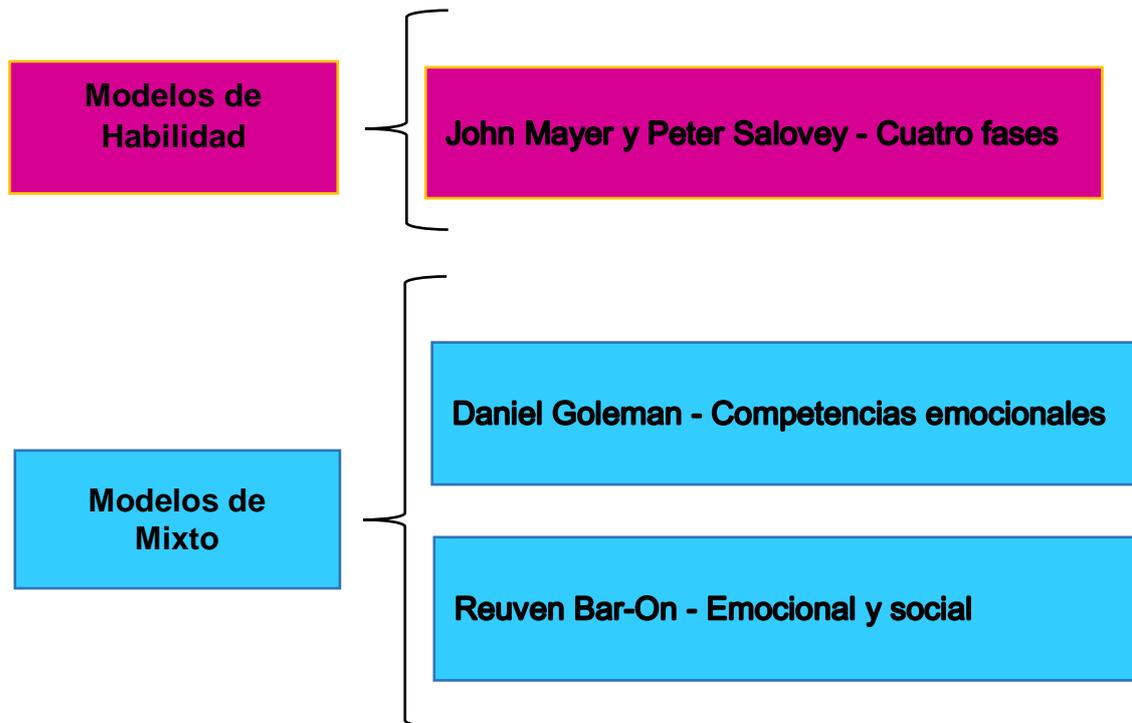


Figura 2. Modelos de la Inteligencia emocional

El Modelo de cuatro fases de inteligencia emocional o modelo de habilidad - John Mayer y Peter Salovey.

A lo largo de las investigaciones, por años diferentes autores han ido definiendo la inteligencia emocional. Muchos autores recogieron información de Harvard Gardner, quien de sus 09 propuestas de inteligencias múltiples dos de ellas estaban relacionadas a lo que hoy se conoce como inteligencia emocional, las cuales son las inteligencias intrapersonal e interpersonal.

Salovey y Mayer (1990) citado en Caballero, Crespi y Radusky (2013) formularon por primera vez el concepto de inteligencia emocional como tal, en base a la inteligencia intrapersonal e interpersonal formuladas por Gardner. Salovey y Mayer (1997) citado en Fernández-Berrocal y Extremera (2005) definieron a la inteligencia emocional como: habilidad o capacidad que tiene una persona para poder reconocer y de esta forma interpretar las emociones, sentimientos personales es decir propias y a su vez de otras personas, provocando un comportamiento afectivo que lo puede llevar consigo a su propia persona, familia, compañeros de trabajo y otros de su entorno. La inteligencia emocional será abreviada en adelante como IE. Estas habilidades básicas son:

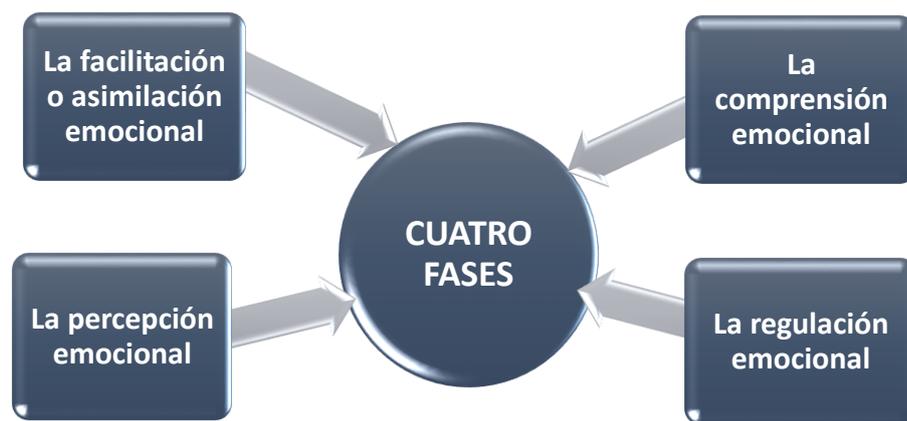


Figura 3. Las cuatro Fases
Fuente: Salovey y Mayer (1990)

La percepción emocional, es la fase que nos señala que la persona tiene la capacidad de poder reconocer sus propios sentimientos, emociones como también de los otros o quienes están en su entorno. Aquí se enfatiza mucho la atención que se le brinda a las emociones, a los gestos faciales, a los movimientos físicos del cuerpo, a la tonalidad de voz. Salovey y Mayer (1990).

Si esta definición trasladamos al ámbito laboral, es decir empresarial, los trabajadores de una empresa entonces podrían reconocer sus propias emociones, frente a las situaciones que emergen en las actividades del trabajo.

Si un trabajador identifica sus emociones, va a poder brindar una buena atención al público, de la misma forma sucederá ante la relación con compañeros de trabajo y hasta jefes mediatos a quienes deben reportar día a día sus actividades. Asimismo, podrá darse cuenta

de que las emociones que clientes críticos a fin de poder mantenerlos en calma para así poder llegar a ellos y se pueda hacer una venta con éxito.

También sí reconoce las emociones de compañeros, podrá tener una buena relación porque podrá comprenderlos, conversar con ellos, preguntándoles el motivo por el cual se sienten con esa actitud o ánimo. Esta habilidad es muy importante en el día, día de una persona ya que podrá ayudar a los demás.

La facilitación o asimilación emocional, es la fase que nos señala que la persona tiene la capacidad de facilitar, vincular las emociones con otras sensaciones y con el razonamiento. Por tal motivo estas emociones pueden dirigir el pensamiento a un pensamiento creativo de las personas, enfocándolas en lo que realmente es importante.

Cuando nuestras emociones son positivas nuestros pensamientos serán también positivos y por ende nuestro comportamiento hacia uno mismo y nuestro entorno será positivo.

Para poder estar frente a los diferentes tipos de clientes y poder vender un producto, primero el personal debe ser capacitado, en el cual aprenden un speech, el cual es como un protocolo de atención de cómo empezar y terminar la atención al público.

Para esta situación amerita que debemos utilizar la memoria. Entonces algunos trabajadores el manejo de estrés, podrá con facilidad ayudar a la persona a pensar y recordar lo aprendido a fin d poder aplicarlo en sus actividades. Sin embargo, en una situación de estrés, tensión, miedo, probablemente no logren concentrarse y menos recodar lo aprendido.

La comprensión emocional, es la fase nos señala, la capacidad para solucionar problemas, reconociendo emociones de uno y de los demás. Pero no estamos hablando de las emociones básicas, si no de aquellas que está un poco más a fondo.

En la vida laboral, surgen situaciones en las que tenemos que afrontar situaciones frente a nosotros mismos, a nuestros jefes, compañeros de trabajo, clientes, etc.

Si en algún momento, surge un problema con un compañero de trabajo, al no reconocer nuestras emociones podemos lastimar sin querer, ante eso si comprendemos la situación, aflora el remordimiento, es decir una emoción de tristeza y ante ello se arrepiente por haber lastimado a aquel compañero.

La regulación emocional, es la fase que nos habla la habilidad para poder estar atento tanto a las emociones negativas y positivas. Y no solo eso, sino que es aprender a regular las emociones de uno mismo y ajenas. Siempre con la necesidad de aminorar las negativas y estimular las positivas.

En una empresa, es importante que las personas conozcan sus emociones, a fin de poder regular su frecuencia y su intensidad para no llevar a un conflicto con el medio que lo rodea.

Ante alguna circunstancia donde un cliente levante la voz a un trabajador, este tendrá diferentes emociones puede sentir ira, o tristeza. Si lo reconoce o identifica podrá regular su emoción negativa y buscará la forma de poder calmar al cliente con las diferentes estrategias de solución que brinde el protocolo de atención a clientes críticos.

El Modelo de las competencias emocionales de Daniel Goleman

¿La inteligencia emocional nace o se aprende?

Goleman (1995), se hace la pregunta y nos refiere que siempre se pensó, que la inteligencia emocional viene incorporada, es decir innato, en nosotros que toda persona nace inteligente y que la educación de los padres, o social cuando ya se incorpora el niño al colegio no podía cambiarlo y más aún, cuando ya era adulto no podía desarrollarlo.

En relación con las diferentes investigaciones y en este trabajo solo consideraremos tres teorías, en el modelo de Goleman, la gran mayoría de personas pueden desenvolver todas las inteligencias de las que mencionó Gardner anteriormente y cada inteligencia darle un nivel máximo o mínimo.

Es preciso señalar que una persona puede enfatizar más en una como también en varias a la vez. A continuación, indicaremos los tres elementos importantes que ayudaran a ver si nacemos o podemos aprender a desarrollarla en el transcurso de nuestra vida:

A nivel biológico, una persona logra ser inteligente emocionalmente, incluyendo los genes hereditarios, con daños cerebrales que haya recibido anterior, durante o luego de haber nacido.

A nivel de experiencia personal y social, se encuentran las experiencias de nuestra primera vida, que es familiar con nuestros padres o quienes nos rodean.

Luego vamos creciendo y rodeándonos de nuestras primeras relaciones sociales y todo este conjunto es lo que nos ayuda a desarrollar y fortalecer nuestra inteligencia emocional.

A nivel cultural, es el lugar donde hemos nacido, el desarrollo cultural, ayuda a desarrollar o a mantener la inteligencia emocional.

Goleman nos refiere que la genética, la experiencia y la cultura no determinan nuestro desarrollo, ni el nivel de inteligencia emocional. Y como no es algo innato entonces podemos aprender a desarrollarla.

Goleman, quien es el padre de la inteligencia emocional, porque fue quien difundió la denominación en su libro de alto impacto el cual es *La inteligencia emocional*, es un libro muy teórico, y por tal motivo elaboró otro libro que es uno mucho más práctico con diferentes anécdotas que van explicando la inteligencia emocional, y se llama *La práctica de la inteligencia emocional*.

En uno de sus dos libros hay un capítulo que lleva por título, *Cuando el listo es tonto*, aquí se expone sobre un estudiante que estaba muy obsesionado por su ponderado de nota ya que quería ingresar a estudiar medicina, pero lamentablemente saco una nota promedio motivo por el cual cogió un cuchillo y mató a su profesor. Y este estudiante fue declarado inocente en el juicio, y lo hizo en su estado psicótico. Entonces está demostrado que la inteligencia intelectual no va relacionado a la inteligencia emocional.

Otro caso que cuenta Goleman, es que el estudio por 45 años aproximadamente, a 95 alumnos de una universidad que aquellos que habían alcanzado altas ponderaciones no tenía éxito en el ámbito laboral. Y aquellos que tenían bajas notas, llegaron a tener éxito y eran muy felices.

Goleman (1995) citado en Yacavilca (2017) sostiene que la inteligencia emocional es la “capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones”.

Es por ello importante reconocer nuestras propias emociones y sentimientos a fin de poder comprender a los demás, siendo tolerantes ante situaciones adversas en el trabajo, generando la empatía en los grupos sociales a fin de conseguir nuestro desarrollo personal.

Goleman (1995), plantea que la inteligencia emocional está compuesta por cinco aptitudes es decir hábitos que llevan a la persona a un buen comportamiento emocional y que están relacionadas entre áreas personales y sociales.

Divididas las tres primeras en aptitudes personales y las dos últimas en aptitudes sociales. Entendiéndose por aptitudes personales aquellas que determinan el dominio de uno mismo y por aptitudes sociales las que determinan el manejo de las relaciones con otras personas y con la sociedad en general Goleman (1995).



Figura 4. Aptitudes personales y sociales
Fuente: Goleman (1995)

A continuación, vamos a comentar de cada una de ellas y hacer mención que cada aptitud donde encontraremos otras más:

1. Aptitud Personal

a. Autoconocimiento

Es poder estar consciente para reconocer nuestras propias emociones, sentimiento y de los demás. Capacidad para darnos cuenta como nos sentimos y tomar las mejores decisiones. Es preciso conocer en qué momento se presentan nuestra emoción, lo que puede causarlos y que consecuencias podemos tener, autoevaluarnos y hacer como un FODA a fin de conocer nuestras fortalezas y debilidades.

Esta aptitud tiene 3 sub-aptitudes:

- Conciencia emocional
- Autoevaluación precisa
- Confianza en uno mismo

b. Autocontrol – autorregulación emocional

Aquí implica tener la facultad de poder controlar cada uno de nuestros impulsos, es muy importante nuestro estado de ánimo, del cual dependen nuestras actitudes, nuestro comportamiento ante cualquier situación de amenaza, miedo, estrés o tensión. El auto controlarnos, nos permitirá mantenernos en equilibrio siempre experimentando un bienestar emocional.

Esta aptitud tiene 5 sub-aptitudes:

- Autocontrol.
- Confiabilidad.
- Escrupulosidad.
- Adaptabilidad
- Innovación.

c. Automotivación

Es poder sentirnos complacidos y autor realizados, por cada uno de nuestros objetivos alcanzados sea personales o dentro de empresas o instituciones a la cual pertenezcamos. Mostrando una actitud positiva, de gran perseverancia.

Esta aptitud tiene 4 sub-aptitudes:

- Afán de triunfo.
- Compromiso.
- Iniciativa.
- Optimismo.

2. Aptitud Social

a. Empatía

Es una de las aptitudes que nos lleva a comprender a los demás, reconocer sus emociones, sentimiento, lo sensible que pueden ser ante alguna situación. Esto nos lleva a poder reconocer gestos, actitudes de nuestro entorno formando una comunicación más asertiva lo cual ira fortaleciendo nuestras relaciones interpersonales.

Esta aptitud tiene 5 sub-aptitudes:

- Comprender a los demás.
- Ayudar a los demás.
- Orientación al servicio.
- Aprovechar la diversidad.
- Conciencia política.

b. Habilidades Sociales

Es una aptitud social muy relevante, ya que aquí la persona debe desarrollar en reconocimiento de sus emociones y de los demás. Pero, además, debe saber influenciar en los demás, a fin de poder resolver conflictos, sobreponerse a los cambios que puedan suceder en cualquier ámbito, sea personal o en el trabajo. Aquí se ve el trabajo en equipo para llegar a objetivos y de esta forma madurar las relaciones con el resto del equipo.

Esta aptitud tiene 8 sub-aptitudes:

- Influencia.
- Comunicación.
- Manejo de conflictos.
- Liderazgo.
- Catalizador del cambio.
- Establecer vínculos.
- Colaboración y cooperación.
- Habilidades de equipo.

Para Goleman (1995), pensó en predecir el éxito a plenitud solo con el coeficiente del intelecto. Sin embargo, de acuerdo con sus investigaciones de años llega a la conclusión que la inteligencia emocional es el conocimiento interior, el sobresalir ante las adversidades

siendo constante, sumado a la empatía liberan a la persona de la impulsividad y lleva a las emociones a que la persona pueda relacionarse mejor logrando un éxito personal y en el ámbito laboral.

Modelo de la inteligencia emocional – social de Reuven Bar-on

En este modelo empoderado por Reuven Bar-On, conceptualiza a la inteligencia emocional como: Es un conjunto de habilidades entre personales, emocionales y sociales que influyen para poder adaptarnos y enfrentarnos a las demandas y presiones del medio. Nuestra inteligencia no-cognitiva, es un elemento importante para tener éxito en la vida, generando bienestar general y en la salud emocional. (Ugarriza, 2001).

Bar-On, elaboró una tesis doctoral en 1988, con el nombre de “The development of a concept of psychological well-being” traducido es (El desarrollo de un concepto de bienestar psicológico, y aquí explican el (Bar-On Emotional Quotient Inventory) en español el inventario de inteligencia emocional, que este compuesto por cinco componentes relacionados a su teoría y en cada dimensión sus respectivos subcomponentes.

A continuación, se detallarán los componentes que forman parte de este inventario:

1. Componente Intrapersonal

Está enfocado a poder interpretar nuestras emociones, asignándoles un significado sobre el efecto que involucra a nuestro comportamiento.

Se trata de saber reconocer nuestras emociones en cada situación sea pacífica, crítica, u otra situación a lo largo de nuestro día a día, a fin de poder darnos cuenta y orientarlas, o encaminarlas a pensar para luego actuar, logrando así que nuestros objetivos personales sean positivos. (Ugarriza, 2001).

Se reúnen los siguientes sub – componentes (5):

a. Conocimiento emocional de sí mismo

Habilidad para poder darse cuenta y sobre todo comprender nuestras propias emociones. Aprender a diferenciarlos y responder ante el ¿Por qué? de sentirlo. No es una tarea fácil para las personas, es algo que debe practicarse hasta lograr identificarlos, a través de una autoevaluación, nos daremos cuenta muchas veces que solo proyectamos nuestras emociones en otras personas, cuando en realidad es así como nos sentimos. Esta situación es

difícil ante personas que sufren de alexitimias, quienes no les es posible expresar sus emociones de manera oral.

b. El asertividad

Habilidad para poder enunciar nuestras emociones, sentimientos, introyectos, paradigmas, pensamientos, sin hacer daño a los demás, siempre defendiendo nuestra posición, sin lastimar a otros. Pero no solo esta esto, si no abarca mucho más como el saber interpretar, posicionar la escucha activa, no solo es oír, sino es comprender lo que la otra persona intenta decirme, buscando las palabras, y el momento oportuno para comunicarse.

c. El autoconcepto

Habilidad para poder construir un concepto propio es decir de uno mismo. Aceptándose tal como es, siendo consiente de los aspectos positivos o negativos, así como las limitaciones, o posibilidades que tengamos. De esta forma podremos lograr respetarnos a nosotros mismos, porque habremos aprendido a identificar nuestras debilidades o fortalezas, logrando así una autoestima concreta y un buen desarrollo personal.

d. Autorrealización

Habilidad para lograr alcanzar nuestras metas, nuestros ideales, proyectos de vida personal o profesional que deseamos. Para lograrlo es importante tener en cuenta la actitud de persistencia, valor a uno mismo, a que hacemos y podemos hacer. Cada persona tiene el potencial para hacerlo, lo importante es reconocerlo y fortalecerlo encaminándolo a lo que se quiere conseguir. En nuestra vida tenemos muchos ideales que se pueden conseguir a un mediano o largo plazo, una vez logrado será momento de disfrutar y sentir esa autosatisfacción personal en los diferentes ámbitos.

e. La independencia

Habilidad para asumir responsabilidad de uno mismo, de nuestros actos. Aquí prima los valores ya que en base a ello se toman las mejores dediciones. Uno mismo se autogobierna, sintiéndose seguro de si mismo, del efecto de las emociones para lograr una conducta optima frente a los diferentes contextos. Evaden depender de los demás, porque confían en sus capacidades emocionales, para lograr sus objetivos.

2. Componente interpersonal

Habilidad para poder interpretar emociones de los demás, manteniendo una buena relación social, siendo empáticos, cordial, con actitud positiva o asertiva. Son persona con alta gama de posibilidades para poder lidiar con toda persona en cualquier contexto. Crea buenas relaciones, se abren fácilmente a entablar conversaciones aun sin conocer, son tolerantes para saber escuchar y respetar ideas de los demás, sin necesidad de llegar a un conflicto amical o familiar. (Ugarriza, 2001).

Gardner (1993), señala que la inteligencia interpersonal es saber discriminar las emociones, conductas, aspiraciones de otras personas.

Se reúnen los siguientes sub – componentes (3):

a. Empatía

Habilidad que se tiene para entender emocionalmente e interpretar los sentimientos del resto. Toda persona empática que practica esta forma de ser siempre actúa en función de la otra persona, cuidando y mostrando preocupación por los demás. Entienden la forma de ser, el estado de ánimo y dependiendo de la situación positiva o negativa del otro siempre comprende la posición.

b. Relaciones Interpersonales

Habilidad para establecer buenas relaciones con los demás. Mantiene una relación satisfactoria brindando y recibiendo afecto, es decir intercambiando de manera provechosa adecuados lazos sociales satisfactoriamente para ambos. Estas personas no solo buscan buenas relaciones con su entorno, si no también esa misma forma de llevar los vínculos con los demás los mantiene en suma tranquilidad desarrollando buen intercambio en sociedad.

c. Responsabilidad Social

Habilidad en la una persona se muestra así mismo, lo que puede lograr si esta coopera o colabora en un grupo social. Es actuar de manera responsable, aun si no tuviera un bien a favor personal, es decir sin nada a cambio. Estas personas suelen preocuparse por el resto. Asumen responsabilidad enfocándose en beneficio para su entorno. Realizan propósitos para el resto, es decir para el bienestar colectivo y no solo para si mismo.

3. Componente de Adaptabilidad

Habilidad para adecuarse a los requerimientos del entorno. Ante situaciones difíciles, la persona trata de manejar la situación de la mejor manera. Aquí es importante estar predispuesto a diferentes ideas, tener flexibilidad ante los cambios o situaciones nuevas que suceden inesperadamente. (Ugarriza, 2001).

Se reúnen los siguientes sub – componentes (3):

a. Solución de Problemas

Habilidad para reconocer los puntos y los procesos de un problema y generar soluciones rápidas. Aquí la persona tiende a reflexionar, y de forma ordenada prevé, evalúa las ventajas y desventajas del problema a fin de brindar la mejor solución.

b. Prueba de la Realidad

Habilidad para ser personas no subjetivas, son realistas con el entorno. Optan por ser objetivos, considerando sus experiencias, sus ideas, propios pensamientos. Es concentrarse en resolver las situaciones desde una perspectiva ecuánime sujeta a la realidad.

c. Flexibilidad

Habilidad para ajustar sus emociones, sentimientos, comportamientos, ante varias situaciones que van cambiando sin esperararlo. Aquí implica poder adaptarse a circunstancias que surgen de pronto, que no son frecuentes. También es importante tener una tolerancia a otras ideas sin imponer la de uno.

4. Componente manejo del estrés

Habilidad para poder tolerar la tensión, o el estrés, regulando o controlando las emociones. Las personas suelen mantenerse en calma, no ser impulsivos. Si se trabaja bajo presión es importante poder manejar la situación evidenciando comportamientos idóneos que generen buena actitud. (Ugarriza, 2001).

Se reúnen los siguientes sub – componentes (2):

a. Tolerancia al estrés

Habilidad para poder sobrellevar acontecimientos difíciles, o que provoquen estrés o sin tener que sentirnos con bajo estado de ánimo. Es tener buena disposición a fin d controlar

aquella situación amenazadora que puede abrumar u originar tensión. Aquí la persona tiene las herramientas necesarias a fin de brindar la mejor respuesta manteniéndose en un estado de relajación a fin de manejar situaciones de emociones fuertes.

b. Control de los Impulsos

Habilidad para regular los impulsos agresivos o emociones negativas. Aquí la persona se conserva tranquilo o tranquila a fin de controlar y no agredir con hostilidad, con ira y no tener una conducta imprudente o explosiva, descartando agredir física o verbalmente.

5. Componente de Estado de ánimo general

Habilidad que las personas con inteligencia emocional suelen mantener en el día, día. No todos los días son iguales, ya que por diferentes circunstancias podemos sentirnos de buen o mal estado de ánimo. Unos días pueden ser más viables, más fáciles y otros muy difíciles de alto índice de estrés. Para ello es importante las estrategias que podamos utilizar para poder mantenernos siempre con buen ánimo a fin de tener una vida plena. (Ugarriza, 2001).

a. Felicidad

Habilidad para alcanzar con una actitud sobrepuesta ante diferentes actividades que podamos asumir en diferentes ámbitos. La felicidad plena es tener una actitud orientada al logro de objetivos provocando una gran satisfacción. Es sentirse totalmente complacido en base a la diversión que emerge las situaciones. Poder disfrutar de la vida en general. Las personas felices tienen buen estado de ánimo y no pierden la oportunidad de disfrutar.

b. Optimismo

Habilidad que nos impulsa a manifestar una actitud positiva que conlleva a alcanzar las metas sobresaltando a los obstáculos, para abrir las puertas a una fortaleza personal y social. Es lo antagónico a ser pesimista o conformista con las circunstancias negativas que podría generar una etapa depresiva.

Teniendo el marco teórico se prosigue formular el problema:

La rapidez con la que cambian las sociedades es cada vez mayor. En el ámbito laboral, especialmente, los sistemas de producción han variado considerablemente. Aquellas épocas del “experto” y del “capataz” han dejado lugar a organizaciones de trabajo más colectivas. Si observamos los anuncios de búsqueda de empleo, veremos que con mucha

frecuencia se solicitan como requisitos la “capacidad de iniciativa”, la “capacidad para integrarse en un equipo de trabajo”, etc. Es decir, el mercado laboral demanda que los trabajadores trabajen con habilidades emocionales y que sean capaces de adaptarse a los cambios continuos en las empresas; requieren por ello habilidades de equilibrio personal y social, suficientes para garantizar una mayor y mejor productividad y mejor aún brinden un excelente servicio al cliente.

En este sentido, la empresa no le da la importancia adecuada al manejo de la inteligencia emocional, que estarían generando una serie de problemas como diferentes quejas por parte de los clientes tras las atenciones.

Problema general:

¿Cuál es el nivel de la variable Inteligencia Emocional, en los trabajadores de una empresa privada del rubro de servicios de Lima Metropolitana, 2019?

Problemas específicos:

1. ¿Cuál es el nivel de la Dimensión Intrapersonal, en los trabajadores de una empresa privada del rubro de servicios de Lima Metropolitana, 2019?
2. ¿Cuál es el nivel de la Dimensión Interpersonal, en los trabajadores de una empresa privada del rubro de servicios de Lima Metropolitana, 2019?
3. ¿Cuál es el nivel de la Dimensión de la Adaptabilidad, en los trabajadores de una empresa privada del rubro de servicios de Lima Metropolitana, 2019?
4. ¿Cuál es el nivel de la Dimensión de Manejo de estrés, en los trabajadores de una empresa privada del rubro de servicios de Lima Metropolitana, 2019?
5. ¿Cuál es el nivel de la Dimensión del Estado de ánimo general, en los trabajadores de una empresa privada del rubro de servicios de Lima Metropolitana, 2019?

La justificación del estudio teórico, se basa a que de todas las teorías revisado y planteado en esta investigación, la teoría que se acerca en concepto y dimensiones a la problemática de nuestro estudio, es la teoría de Reuven Bar-On, puesto que refiere que la inteligencia emocional y social están interrelacionados abarcando habilidades para reconocer nuestras propias emociones, relacionarse con otras personas, adaptarse a los diferentes cambios, manejar y afrontar las demandas de estrés o tensión y mantener el buen

estado de ánimo ante las dificultades o problemas en nuestra población que son los trabajadores de la empresa.

Ante esta relación entre la base teoría elegida y la problemática podemos concluir que nos va a ayudar a conocer el nivel de inteligencia emocional y va a favorecer al desarrollo de las habilidades que tenemos a fin de poder comportarnos adecuadamente, siempre controlando nuestras emociones o impulsos, ante situaciones dificultosas a fin de poder reaccionar con actitud positiva, con optimismo, en función de nosotros mismos y los demás.

Esta investigación se justifica a nivel teórico, puesto que se han realizado en nuestros medios pocas investigaciones en nuestro país, sobre esta variable en empresas del rubro servicios, estos resultados contribuirán a la gesta de un modelo teórico basado en evidencias. Asimismo, contribuirá con el aporte de datos a nivel descriptivo el poder conocer cuál es el perfil de las capacidades de inteligencia emocional de los trabajadores del rubro de servicios.

En justificación práctica, se presenta que desde siempre me he percatado en casi todas las empresas del rubro de servicios, es decir que están en atención al cliente, bajo la modalidad presencial, se ven diferentes problemas y casi todas coinciden en una atención pésima, con una actitud negativa, desanimo, problemas interpersonales sea con clientes o compañeros de trabajo, intolerancia ante cambios de tiendas o horarios de trabajo, etc. Ante lo mencionado me interesa mucho conocer el nivel de la inteligencia emocional en los trabajadores a fin de poder preparar capacitaciones y otras estrategias y mejorar cada una de las problemáticas.

Por tal motivo, mi persona ha propuesto al área de Psicología Ocupacional, que es un área nueva en la empresa, que se realice esta investigación a fin de conocer los niveles de inteligencia emocional y en base a los resultados proponer al área de RRHH, al departamento de Desarrollo y Capacitaciones, todo lo necesario ya que los trabajadores no tienen donde apoyarse ante los diferentes incidentes que suscitan.

El factor humano es muy importante para las empresas ya que, gracias a los trabajadores, surge el posicionamiento, entre las empresas top. Brindar atención al público u otros puestos en contacto con los clientes, implica tener un nivel alto o extremadamente alto en torno a inteligencia emocional, con la finalidad de brindar un excelente servicio.

Por tal motivo, lo que se desea determinar en esta investigación es conocer los niveles de IE, además del nivel de cada una de sus cinco dimensiones, en los trabajadores de esta empresa, para poder optimizar el proceso de la calidad de atención del personal en las tiendas, corregir cualquier problema en las relaciones interpersonales es decir entre trabajador y cliente, entre trabajadores y entre trabajador y jefes mediatos, que puedan afectar el desempeño y más aún la imagen de la empresa. Al conocer los niveles también podría aportar en el proceso de selección.

Hoy se ve también una alta rotación de trabajadores y quizás se deba a la baja tolerancia al puesto ante las exigencias de los clientes o actividades. Entonces es importante tras saber el resultado poder considerar en el proceso de evaluación esta prueba para medir el nivel de inteligencia emocional y que sirva como filtro en la selección, ya que hoy, es una pieza clave en los trabajadores que están frente a los clientes. Para el área de RRHH, será de herramienta clave conocer al personal y ver si cumplen con las expectativas de los altos mandos y de los clientes ya que son lo más importante en toda empresa. Para crear programas de desarrollo y capacitación, teniendo como base que nivel que urge y necesita reforzar.

Y en la justificación metodológica, de esta investigación se fundamenta que se utilizó el instrumento Inventario de Cociente Emocional de BarOn, es una encuesta que mide los niveles de la variable inteligencia emocional. A través del Alfa de Cronbach, se confirmó la confiabilidad de la prueba. La base de datos se procesó en el software estadístico SPSS versión 24. La utilización de este instrumento va a permitir que se obtengan los datos a fin de procesarlos y conocer los resultados del estudio, en torno a los niveles de la inteligencia emocional y el nivel de sus cinco dimensiones.

Por ellos, se establece el objetivo general:

Determinar el nivel de la variable Inteligencia Emocional, en los trabajadores de una empresa privada del rubro de servicios de Lima Metropolitana, 2019.

Y los objetivos específicos:

1. Determinar el nivel de la Dimensión Intrapersonal, en los trabajadores de una empresa privada del rubro de servicios de Lima Metropolitana, 2019.
2. Determinar el nivel de la Dimensión Interpersonal, en los trabajadores de una empresa privada del rubro de servicios de Lima Metropolitana, 2019.

3. Determinar el nivel de la Dimensión de la Adaptabilidad, en los trabajadores de una empresa privada del rubro de servicios de Lima Metropolitana, 2019.
4. Determinar el nivel de la Dimensión de Manejo de estrés, en los trabajadores de una empresa privada del rubro de servicios de Lima Metropolitana, 2019.
5. Determinar el nivel de la Dimensión del Estado de ánimo general, en los trabajadores de una empresa privada del rubro de servicios de Lima Metropolitana, 2019.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación emplea un enfoque cuantitativo, son estudios que se basan en la medición numérica. Utilizan la recolección y análisis de datos a fin de poder responder preguntas de investigación como es el caso de esta investigación. (Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero, 2018).

Se basa en procedimientos estadísticos de procesamientos de datos. Hace uso de la estadística descriptiva (Sánchez y Reyes, 2015).

El tipo de estudio es básico, llamado también pura o fundamental. Nos lleva a la búsqueda de nuevos conocimientos. Mantiene como propósito recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico, se busca ampliar y desarrollar los conocimientos ya existentes. Su finalidad es básica porque se caracteriza por la aplicación de conocimientos teóricos a una situación concreta y las consecuencias prácticas que de ellas se deriven, se busca conocer, para hacer, para actuar, para construir, para modificar sobre una realidad circunstancial (Sánchez y Reyes, 2015).

Es una investigación básica de nivel descriptiva simple, porque se trabaja con una sola variable. Sirve de base a las investigaciones explicativas. Busca y recoge información contemporánea con respecto a una situación previamente determinada (objeto de estudio), sin que haya un control, ni asociándola a otra variable de interés. No requiere formular hipótesis (Sánchez y Reyes, 2015).

El diseño de la presente investigación es no experimental, considerando que no se realizará ninguna manipulación de las variables, basándose en la realidad tal cual se observan

los hechos. Lo que hacemos es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

A su vez, el diseño de la investigación es transeccional o transversal lo que Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan como “recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único”.

2.2. Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de la inteligencia emocional en base al modelo de BarOn.

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVELES O RANGO
Variable: Inteligencia Emocional	Bar-On (1997): Sostiene que la inteligencia emocional un conjunto de habilidades personales, emocionales, sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentar las demandas y presiones del medio. Como tal nuestra inteligencia emocional no cognitiva es un factor importante en la determinación de la habilidad para tener éxito en la vida, influyendo directamente en el bienestar general y en la salud emocional. Ugarriza (2001)	Intrapersonal	Conocimiento de si mismo	22,25,35,52,56,70,71,79,100,102	1 = Nunca 2 = Pocas veces 3 = Algunas veces 4 = Muchas veces 5 = Siempre	130 a más Extremadamente Alto. 115 - 129 86 - 114 70 - 85 69 a menos Extremadamente bajo
			Asertividad	9,11,33,40,65,83,91 116		
			Autoconcepto	7,21,24,48,63,66,77,92,93,101,111,117		
			Autorrealización	2,54,80,94,109,114		
			Independencia	3,32,43,95,107,133		
		Interpersonal	Empatía	16,46,53,55,84,113		
			Relaciones Interpersonales	5,18,19,23,30,34,39,67,69,78,96,99,108,128		
			Responsabilidad Social	61,72,76,88,90,119,121		
			Solucion de Problemas	1,15,29,60,75,89,118		
		Adaptabilidad	Prueba de la realidad	8,49,50,57,81,110,126,127		
			Flexibilidad	4,28,44,45,59,68,74,98,106,112,124,131		
			Toerancia al Estrés	37,41,51,58,87,97,103,115,132		
		Manajo del Estrés	Control de Impulsos	10,12,13,20,27,38,42,64,73,82,86,122,130		
			Felicidad	17,47,62,85,105		
		Estado de Animo	Optimismo	6,14,26,31,36,104,120,123,125,129		

2.3. Población

La población es el conjunto formado por todos los elementos que posee una serie de características comunes. Es el total de un conjunto de elementos o casos, sean estos individuos, objetos o acontecimientos, que comparten determinadas características o un criterio; y que se pueden identificar en un área de interés para ser estudiados, por lo cual quedarán involucrados en el problema de una investigación. Cuando se trata de individuos humanos es más adecuado

denominar población; en cambio, cuando no son personas, es preferible denominarlo universo de estudio (Sánchez y Reyes, 2015).

En tal sentido la población participante en la investigación estuvo conformada por los 65 trabajadores de una empresa privada del rubro servicios de Lima Metropolitana, de ambos géneros, mayores de edad que tenían contrato vigente con la empresa y que mínimamente estaban 06 meses desempeñando labores en las áreas de atención al cliente y caja.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica.

Es un conjunto de normas y procedimientos para regular un determinado proceso y alcázar un determinado objetivo, desde el principio hasta el fin (Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero, 2018).

Entonces, la aplicación de una técnica conduce a la obtención de información, la cual debe ser guardada en un medio material de manera que los datos puedan ser recuperados, procesados, analizados e interpretados posteriormente. A dicho soporte se le denomina instrumento.

Para esta investigación se empleó un Test de Inteligencia Emocional de BarOn, el cual es una técnica psicométrica basada en el formato estandarizado, para obtener la información relacionada con la variable inteligencia emocional.

El Inventario de Cociente Emocional de BarOn, está formado por 133 ítems, tipo Likert con cinco opciones de respuesta, evalúa el cociente emocional general compuesto por cinco componentes: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo.

Instrumento.

Son herramientas conceptuales o materiales, mediante los cuales se recoge los datos e informaciones, mediante preguntas, ítems que exigen una respuesta del objeto de estudio. Para llevar a cabo la recolección de los datos se empleó un test de Inteligencia emocional. (Ñaupas, et al., 2018).

Ficha técnica del EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory

- **Autor:** Reuven BarOn (1997).
- **Procedencia:** Toronto –Canadá.
- **Adaptación peruana:** Nelly Ugarriza Chávez (2001).
- **Forma de Aplicación:** Individual y colectiva.
- **Duración de la prueba:** Sin límite de tiempo. Aproximadamente de 30 a 40 minutos.
- **Ámbito de aplicación:** Sujetos de 17 años en adelante.
- **Puntuación:** Calificación manual o computarizada.
- **Significación:** Estructura Factorial: ICE – T – 5 Factores Componentes 15 subcomponentes.
- **Tipificación:** Baremos Peruano.
- **Usos:** Campo Organizacional y/o clínico. Su utilidad está destinada para consultorías en Desarrollo Organizacional, Personal, Psicológico y Orientación Vocacional.
- **Materiales de Aplicación:** Cuadernillo de Preguntas, Hoja de respuestas, y útiles de oficina (lápiz, lapicero, borrador, hojas Bond A4).
- **Interpretación de la Prueba:** El Inventario de Cociente Emocional de BarOn se compone de 133 ítems en total, con opciones de respuesta tipo Likert de cinco puntos:

1= Nunca.

2= Pocas Veces.

3= Algunas Veces.

4= Muchas Veces.

5= Siempre.

Asimismo, evalúa el cociente emocional general, el cual está compuesto por 5 componentes. Y estos a su vez se desprende en 15 subcomponentes más.

Cociente Emocional General

Evalúa la capacidad para lograr el éxito en el manejo de las exigencias y presiones del entorno.

Componente Intrapersonal

Evalúa los sentimientos acerca de sí mismo y en lo que se está desempeñando, la confianza en sí mismo y el nivel de independencia.

Componente Interpersonal

Evalúa las habilidades sociales del sujeto para interactuar y relacionarse bien con los demás.

Componente Adaptabilidad

Evalúa la habilidad para adecuarse a las exigencias del entorno, lidiando de manera efectiva con situaciones problemáticas.

Componente Manejo de Estrés

Evalúa la habilidad para resistir a la tensión sin desmoronarse o perder el control

Componente Estado de Ánimo

Evalúa la capacidad para disfrutar de la vida y el sentimiento de contento en general.

Tabla 2

Niveles y Rango de Puntuación del Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On

Puntuaciones	Niveles
130 a más	Capacidad emocional Extremadamente alto
115 - 129	Capacidad emocional Alto
86 - 114	Capacidad emocional Promedio
70 - 85	Capacidad emocional Bajo
69 a menos	Capacidad emocional Extremadamente bajo

Validez y Confiabilidad de los instrumentos

Validez

El grado en que una técnica sirve para medir con efectividad lo que se quiere medir. El test psicométrico que se usó es un instrumento estandarizado reconocido internacionalmente y esta validado por Nelly Ugarriza.

Confiabilidad

Un instrumento es confiable cuando las mediciones realizadas no tienen ninguna variación significativamente, no varían ni en el tiempo, ni por la aplicación a diferentes poblaciones o muestras.

Es decir, si el test de inteligencia emocional se aplica hoy y arroja un resultado y al mes siguiente se aplica el mismo instrumento a estas mismas personas debe arrojar el mismo resultado. Si no arroja lo mismo pues no sería confiable (Ñaupas, et al, 2018).

Se aplicó el Alpha de Cronbach mediante el software SPSS—24, con los siguientes resultados:

Tabla 3

Confiabilidad de la escala de inteligencia emocional de Bar-On

Escala	Nº elementos	Alfa de Cronbach
Inteligencia Emocional (EQ-I)	133	0,885

La confiabilidad deriva de la palabra fiable y a su vez, de fe. La confiabilidad significa pues que una prueba, instrumento merece confianza porque al aplicarse en condiciones iguales o similares los resultados siempre serán los mismos. La confiabilidad se expresa y mide mediante el coeficiente de confiabilidad. El coeficiente de confiabilidad perfecto es de 1, y a los que oscilan entre 0,66 y 0,71 son aceptables, siendo el mínimo 0,66. El resultado de confiabilidad hallado es 0.885, entonces podemos afirmar que tiene excelente confiabilidad.

2.5. Métodos de análisis de datos

Los datos recolectados se analizarán bajo el método estadístico descriptivo. La estadística descriptiva es el conjunto de métodos que son usados para organizar, resumir y presentar los datos de manera informativa. El cual tiene como finalidad presentar de forma apropiada las características de los datos que pertenecen al conjunto. Ñaupas, Valdivia, Palacios, y Romero (2018).

El análisis de datos que se recogerán durante el presente estudio se efectuará empleando el programa SPSS V.24, a fin de realizar el análisis descriptivo cuyos resultados serán representados a través de gráficas y tablas distribuyendo los datos obtenidos, escala de medición para los resultados a fin de emitir las conclusiones y recomendaciones.

2.6. Aspectos éticos

La presente investigación se ha realizado de acuerdo a los lineamientos aprobados por la Universidad, en relación a las citas y referencias bibliográficas, así como de la recolección de datos.

En la realización de la presente investigación se solicitó el consentimiento informado por escrito al jefe de recursos humanos, de la empresa. El instrumento se desarrolló y calificó al detalle, guardando la confidencialidad de los datos reportados en la prueba aplicado a los participantes. El análisis de resultados valoró un apropiado sustento teórico, así como se cautelo la veracidad, responsabilidad y profesionalismo que la carrera de psicología exige.

La investigación tuvo a consideración aspectos éticos estipulados en el Código de ética del psicólogo peruano, los cuales disminuyeron riesgos o inconvenientes que pudiesen podido causar algún tipo de daño a los participantes que colaboraron voluntariamente con el estudio.

III. Resultados

Tabla 4

Nivel de la Variable de Inteligencia Emocional (IE)

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Extremadamente Bajo	2	3,08%
Bajo	30	46,15%
Promedio	33	50,77%
Total	65	100,00%

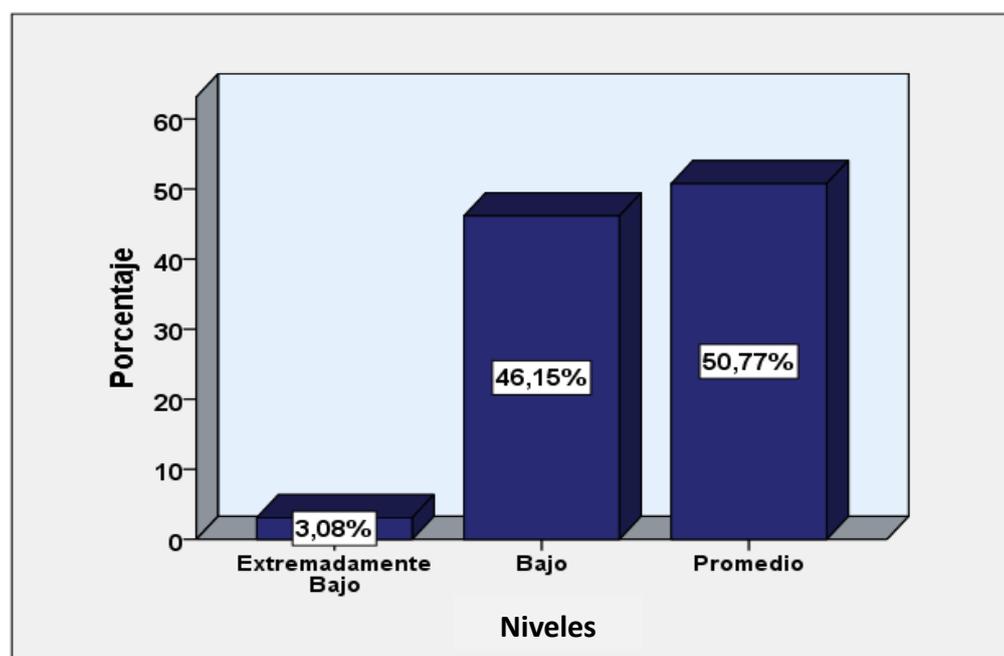


Figura 5. Nivel de la Variable de Inteligencia Emocional (IE)

Interpretación: En la Tabla 4 y Figura 5, se observa que en la variable inteligencia emocional el 50,77% (nivel promedio), el 46,15% (nivel bajo) y 3,08% (nivel extremadamente bajo). Existe un mayor porcentual del nivel promedio.

Tabla 5

Niveles de la dimensión intrapersonal de la (IE)

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Extremadamente Bajo	13	20,00%
Bajo	48	73,85%
Promedio	4	6,15%
Total	65	100,00%

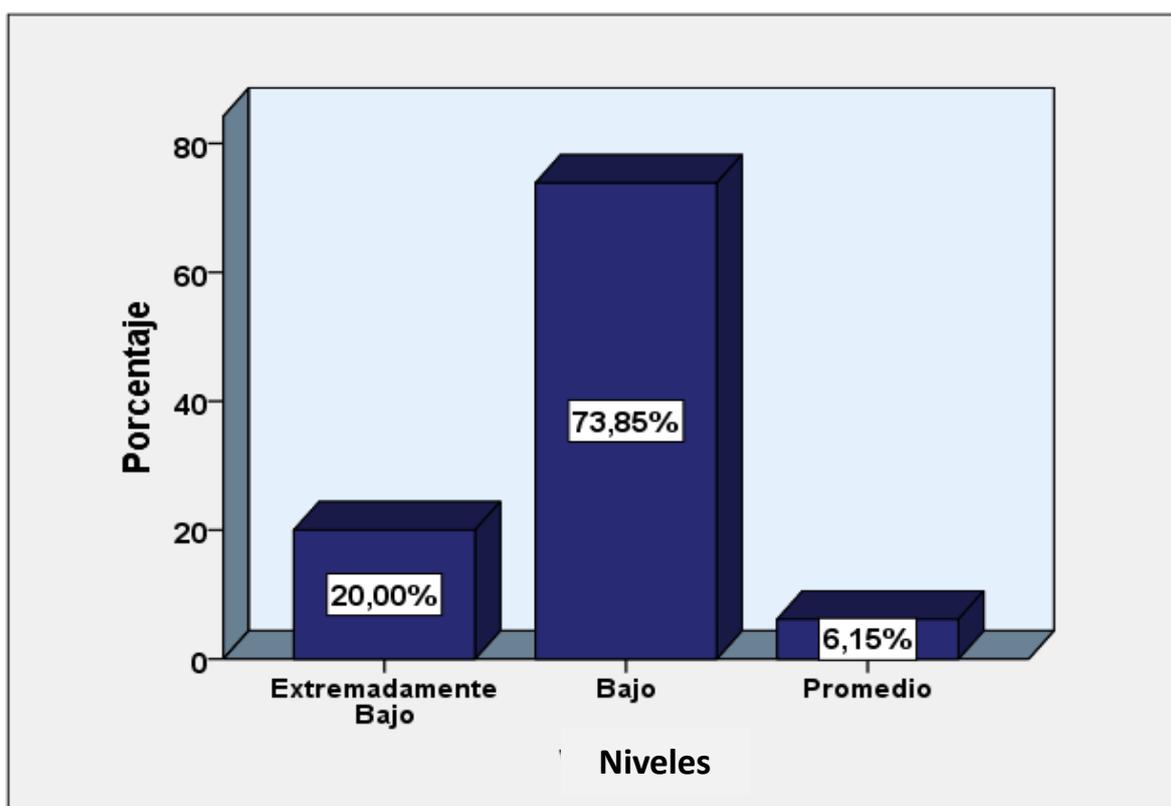


Figura 6. Niveles de la dimensión intrapersonal de la (IE).

Interpretación: En la Tabla 5 y Figura 6, se observa que, en la dimensión intrapersonal, los trabajadores tienen 73.85% (nivel bajo), 20.00% (nivel extremadamente bajo) y 6.15% (nivel promedio). Existe un mayor porcentual del nivel bajo.

Tabla 6

Niveles de la dimensión interpersonal de la (IE)

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	4,62%
Promedio	44	67,69%
Alto	14	21,54%
Extremadamente Alto	4	6,15%
Total	65	100,00%

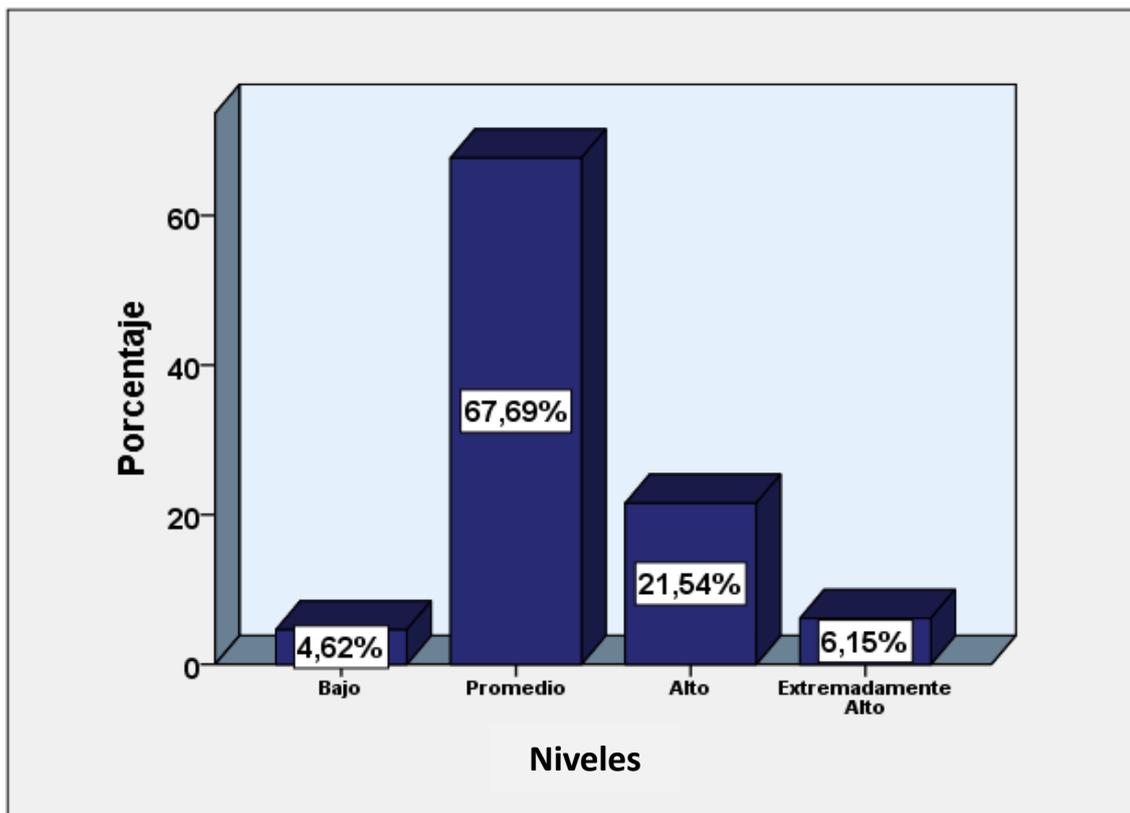


Figura 7. Niveles de la dimensión interpersonal de la (IE)

Interpretación: En la Tabla 6 y Figura 7, se observa que, en la dimensión interpersonal, los trabajadores tienen 67.69% (nivel promedio), 21.54% (nivel alto), 6.15% (nivel extremadamente alto) y 4.62% (nivel bajo). Existe un mayor porcentual del nivel promedio.

Tabla 7

Niveles de la dimensión de adaptabilidad de la (IE)

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	27	41,54%
Promedio	38	58,46%
Total	65	100,00%

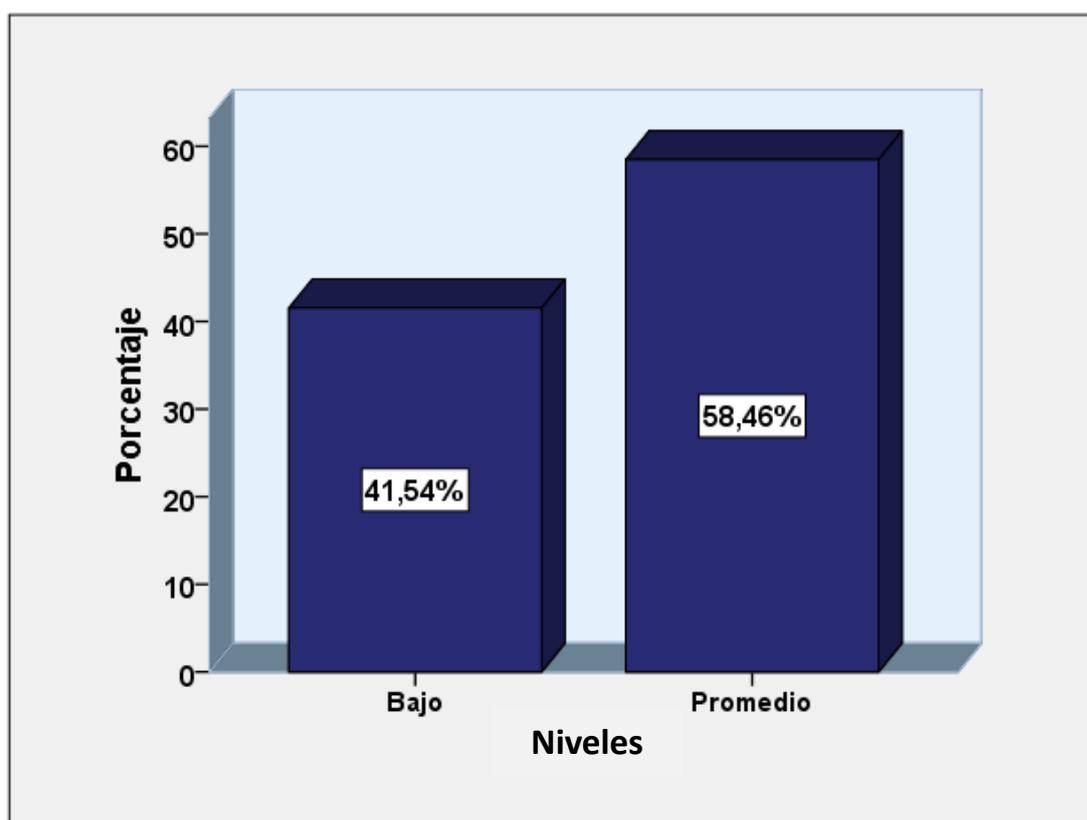


Figura 8. Niveles de la dimensión de adaptabilidad de la (IE)

Interpretación: En la Tabla 7 y Figura 8, se observa que, en la dimensión adaptabilidad, los trabajadores tienen 58.46% (nivel promedio) y 41.54% (nivel bajo). Existe un mayor porcentual del nivel promedio.

Tabla 8

Niveles de la dimensión manejo de estrés de la (IE)

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	26	40,00%
Promedio	39	60,00%
Total	65	100,00%

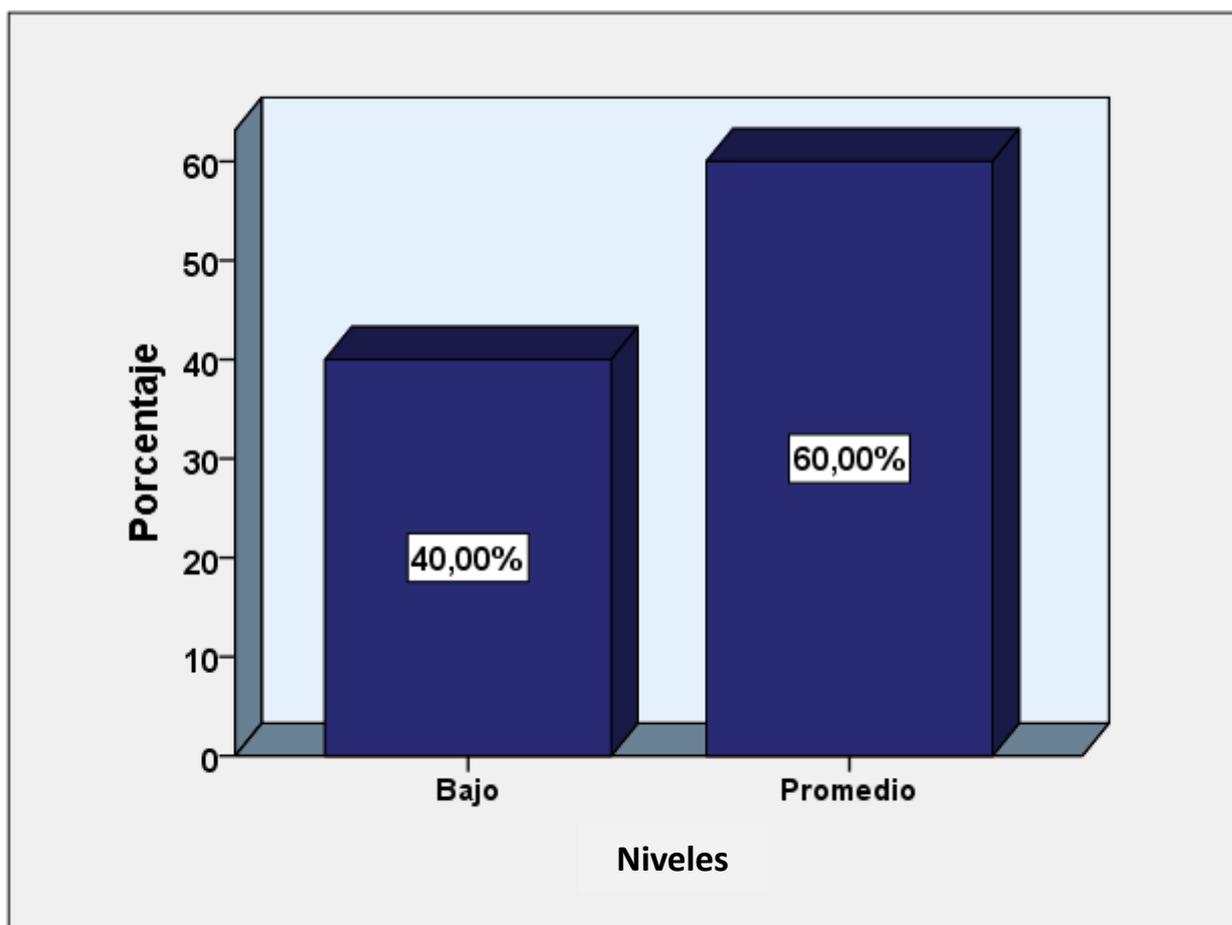


Figura 9. Niveles de la dimensión manejo de estrés de la (IE)

Interpretación: En la Tabla 8 y Figura 9, se observa que, en la dimensión manejo de estrés, los trabajadores tienen 60.00% (nivel promedio) y 40.00% (nivel bajo). Existe un mayor porcentual del nivel promedio.

Tabla 9

Niveles de la dimensión estado de ánimo de la (IE)

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	4,62%
Promedio	62	95,38%
Total	65	100,00%

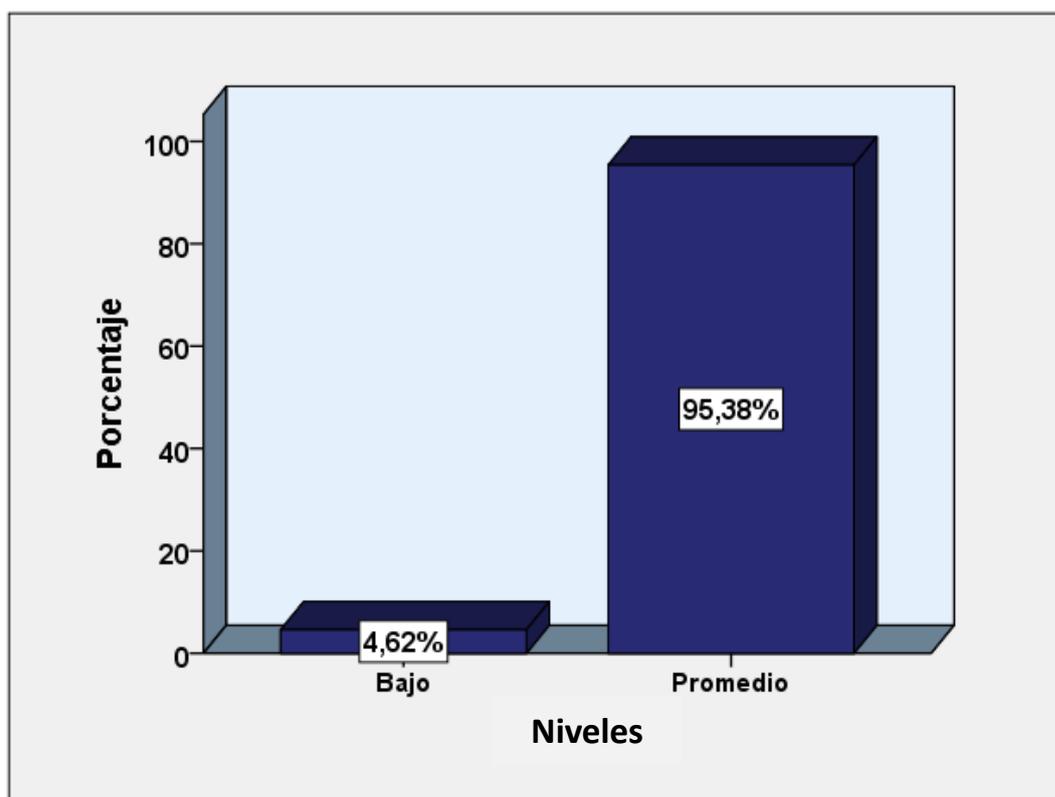


Figura:10. Niveles de la dimensión estado de ánimo de la (IE)

Interpretación: En la Tabla 9 y Figura 10, se observa que, en la dimensión estado de ánimo, los trabajadores tienen 95.38% (nivel promedio) y 4.62% (nivel bajo). Existe un mayor porcentual del nivel promedio.

IV. Discusión

Con respecto al objetivo general, se encontró que el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores es 50.77% (nivel promedio). Esta investigación es similar a la investigación de López (2016), quién alcanzó a las siguientes conclusiones: que el nivel de inteligencia emocional de los docentes que trabajan en una Universidad militar en Colombia es adecuado o denominado también promedio, en sus 03 escalas o dimensiones de medición. Este hallazgo coincide con la teoría propuesta por BarOn (1997) quien sostiene, Es un conjunto de habilidades entre personales, emocionales y sociales que influyen para poder adaptarnos y enfrentarnos a las demandas y presiones del medio. Nuestra inteligencia no-cognitiva, es un elemento importante para tener éxito en la vida, generando bienestar general y en la salud emocional.

Con respecto al objetivo específico 1 planteado, se encontró que la dimensión intrapersonal, en los trabajadores tienen 73.85% (nivel bajo). Esta investigación coincide con la investigación de Aguado (2016), quién arribó a las siguientes conclusiones: que el nivel de inteligencia emocional de la muestra resulta ser promedio. Siendo de gran preocupación a dimensión intrapersonal ya que resultó ser un nivel muy bajo. 88% de docentes. Este hallazgo casi coincide con la teoría propuesta por Gardner (1998) quien sostiene que la inteligencia intrapersonal es poder reconocernos, a nosotros mismos, es un autoconocimiento, tener esa habilidad para poder discriminar, distinguir y entender los sentimientos de nosotros mismos a fin de poder actuar adecuadamente cumpliendo con metas y objetivos de nuestra vida.

Con respecto al objetivo específico 2 planteado, se encontró que la dimensión interpersonal, en los trabajadores tienen 67.69% (nivel promedio). Esta investigación es similar a la investigación de Valdivieso, Ormasa y García (2018) quienes realizaron un estudio es conocer los niveles de inteligencia emocional, en los estudiantes de la Universidad de Ecuador, como resultado se encontró, que la variable inteligencia emocional se posiciona en un nivel promedio con un 54%. Este hallazgo coincide con la teoría propuesta por Gardner (1998) quien sostiene es la inteligencia interpersonal es capacidad de poder relacionarse con facilidades con otras personas, mostrando empatía en relación con las experiencias de los demás, motivaciones, historia persona, sentimientos a través de sus actitudes, gestos, voz, expresiones faciales.

Con respecto al objetivo específico 3 planteado, se encontró que en la dimensión adaptabilidad, los trabajadores tienen 58.46% (nivel promedio) y 41.54% (nivel bajo). Existe un mayor porcentaje del nivel promedio. Esta investigación concuerda con la investigación de Mays (2017), esta investigación se realizó en la ciudad de Lima, en una Universidad privada. El resultado fue que los trabajadores tienen un nivel de inteligencia promedio. Este hallazgo coincide con la teoría propuesta por BarOn (1997) quien sostiene que la dimensión adaptabilidad es la habilidad para adecuarse a los requerimientos del entorno. Ante situaciones difíciles, la persona trata de manejar la situación de la mejor manera. Aquí es importante estar predisposto a diferentes ideas, tener flexibilidad ante los cambios o situaciones nuevas que suceden inesperadamente.

Con respecto al objetivo específico 4 planteado, se encontró que en la dimensión manejo de estrés, los trabajadores tienen 60.00% (nivel promedio). Esta investigación es similar a la investigación de Albuérne (2014), su investigación tiene como objetivo poder analizar el nivel de inteligencia emocional y el estrés en las personas que trabajan en el ámbito educativo en el país de España. En la conclusión de esta investigación las 03 escalas de que miden la variable de inteligencia emocional (atención a la emoción, claridad emocional y reparación emocional) resultan estar en un nivel promedio. Este hallazgo coincide con la teoría propuesta por Salovey y Mayer (1990) quien sostiene el en el manejo del estrés, podrá con facilidad ayudar a la persona a pensar y recordar lo aprendido a fin de poder aplicarlo en sus actividades. Sin embargo, en una situación de estrés, tensión, miedo, probablemente no logren concentrarse y menos recordar lo aprendido.

Con respecto al objetivo específico 5 planteado, se encontró que en la dimensión estado de ánimo, los trabajadores tienen 95.38% (nivel promedio). Esta investigación es similar a la investigación de Calcina (2015), el objetivo de esta investigación es conocer los niveles de la inteligencia emocional en profesionales del ámbito educativo en el Cuzco. La Inteligencia emocional está en un nivel promedio. Este hallazgo coincide con la teoría propuesta por Goleman (1998) quien sostiene que el estado de ánimo implica tener la facultad de poder controlar cada uno de nuestros impulsos, es muy importante nuestro estado de ánimo, del cual depende nuestras actitudes, nuestro comportamiento ante cualquier situación de amenaza, miedo, estrés o tensión. El autocontrolarnos nos permitirá mantenernos en equilibrio siempre experimentando un bienestar emocional.

V. Conclusiones

Se puede concluir de acuerdo al análisis lo siguiente:

Primera, de acuerdo con el objetivo general planteado, el nivel de la inteligencia emocional en los trabajadores el 50.77% (nivel promedio), el 46.15% (nivel bajo) y 3.08% (nivel extremadamente bajo). Existe un mayor porcentual del nivel promedio.

Segunda, de acuerdo con el objetivo específico 1 planteado, la dimensión intrapersonal, en los trabajadores tienen 73.85% (nivel bajo), 20.00% (nivel extremadamente bajo) y 6.15% (nivel promedio). Existe un mayor porcentual del nivel bajo.

Tercera, de acuerdo con el objetivo específico 2 planteado, la dimensión interpersonal, en los trabajadores tienen 67.69% (nivel promedio), 21.54% (nivel alto), 6.15% (nivel extremadamente alto) y 4.62% (nivel bajo). Existe un mayor porcentual del nivel promedio.

Cuarta, de acuerdo con el objetivo específico 3 planteado, en la dimensión adaptabilidad, los trabajadores tienen 58.46% (nivel promedio) y 41.54% (nivel bajo). Existe un mayor porcentual del nivel promedio.

Quinta, de acuerdo con el objetivo específico 4 planteado, en la dimensión manejo de estrés, los trabajadores tienen 60.00% (nivel promedio) y 40.00% (nivel bajo). Existe un mayor porcentual del nivel promedio.

Sexta, de acuerdo con el objetivo específico 5 planteado en la dimensión estado de ánimo, los trabajadores tienen 95.38% (nivel promedio) y 4.62% (nivel bajo). Existe un mayor porcentual del nivel promedio.

VI. Recomendaciones

Primera, el nivel de la inteligencia emocional en los trabajadores es de 50.77% (nivel promedio), el 46.15% (nivel bajo) y 3.08% (nivel extremadamente bajo). Existe un mayor porcentual del nivel promedio. Ante esta situación es importante promover talleres a fin de mejorar los niveles bajo y extremadamente bajo.

Segunda, hay un mayor porcentual de nivel bajo, de la dimensión intrapersonal, el cual es preocupante y se debería actuar rápidamente, realizando programas de capacitación a fin de fortalecer a los trabajadores y de esta forma puedan conocerse, asimismo, mejoren su autoestima, y vayan logrando poco a poco sentirse autorrealizados, a fin de alcanzar las expectativas de la empresa en relación con su trabajo.

Tercera, en la dimensión interpersonal, hay un nivel promedio equivalente a 67.79%, lo cual refleja que entre los trabajadores mantienen buenas relaciones interpersonales. Sin embargo, es importante reforzar con capacitaciones o eventos de integración a fin de mantener o superar el nivel promedio a niveles altos ya que están en constante contacto con los demás, sean compañeros de trabajos o clientes y así mejorar la empatía poniéndose en el lugar de los demás y mejorar su calidad de atención.

Cuarta, el nivel mayor porcentual en la dimensión adaptabilidad es promedio. Es importante poder capacitar a los trabajadores a fin de que puedan mejorar y puedan adaptarse a los cambios. Esto podría ocurrir en relación con horario de trabajo, rotación en tiendas, etc. El manejo de poder brindar soluciones rápidas a los clientes críticos se necesita de implementar estrategias para brindar un buen servicio y más aún el trabajador sienta satisfacción plena de su trabajo.

Quinta, tener un 60.00% de promedio en la dimensión manejo de estrés, quiere decir que a pensar de las dificultades del día a día los trabajadores logran manejar el estrés. Sin embargo, es importante poder brindar ambientes de relaciones y/o juegos a fin de que puedan sentirse relajados y seguir reflejando buena tolerancia a la tensión y controlar sus impulsos, lo cual que permiten el desarrollo en cuanto a la calidad de servicio hacia los clientes.

Sexta, el nivel promedio del estado de ánimo que presentan los trabajadores quiere decir que se sienten satisfechos con su trabajo, con la empresa, sin embargo, para mantener este % se podrían implementando talleres de risoterapia lo cual genera una mejor actitud positiva llena de optimismo y sobre todo felicidad en todo lo que le rodea al trabajador.

Referencias

- Ayuso, M. (2016). *Inteligencia emocional en el trabajo. (Tesis de maestría).* Universidad de Valladolid. Perú. Recuperado de <https://bit.ly/2X2Blg2>
- Aguado, J. (2016). *Inteligencia emocional en docentes de instituciones educativas de la ciudad de Pampas. (Tesis de maestría).* Universidad Nacional del Centro del Perú. Perú. Recuperado de <https://bit.ly/2HD4SJM>
- Albuerno, A. (2014). *Inteligencia emocional y estrés percibido en personal educativo. (Tesis de maestría).* Universidad de Valladolid. España. Recuperado de <https://bit.ly/2uQWUEu>
- Caballero, R., Crespi, M. y Radusky, P. (2013). *Adaptación argentina de la prueba de inteligencia emocional de Mayer-Salovey-Caruso.* Anuario de Investigaciones, vol. 20, núm. 1-. 2014, pp. 377-386.
- Calcina, M. (2015). *Inteligencia emocional y desempeño de tutoría escolar de los docentes en la Institución educativa La Merced de Colquamarca, Chumbivilcas. Cusco 2013. (Tesis de maestría).* Recuperado de <https://bit.ly/2FukNrl>
- Carrillo, M. y López, A. (2013). *La Teoría de las Inteligencias Múltiples en la enseñanza de las lenguas. (Tesis de Maestria).* Universidad de Murcia. España. Recuperado de <https://bit.ly/2P5q8IO>
- Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations (2000). *Inteligencia emocional.* Recuperado de <https://bit.ly/2UdqmTr>
- Domínguez, S., Merino, C. (2015). *Sobre el reporte de confiabilidad del CLARP-TDAH, de Salamanca (2010).* Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, 13 (2), 1315-1317. Recuperado de <https://bit.ly/2YE7fY>
- Fernández-Berrocal, P. y Extremera, N. (2005). *La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey.* Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 19(3), 63-93. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/274/27411927005.pdf>

Fundación PASS - Programa de Ayuda Solidaria Salta (2018). *¿Qué es la inteligencia emocional?* Recuperado de <http://www.fundacionpass.org/que-es-la-inteligencia-emocional/>

Gardner, H. (2003). *La inteligencia reformulada. Las inteligencias múltiples en el siglo XXI*. Sta. Perpètua de Mogoda (Barcelona): Paidós Ibérica, S.A.

Gardner, H. (1995). *Inteligencias Múltiples. La teoría en la práctica*. Barcelona: Paidós.

Goleman, D. (2005). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairós.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*, México: Mc Graw-Hill.

López, J. (2016). *Inteligencia Emocional en Docentes de la Universidad Militar Nueva Granada*. (tesis de maestría). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://bit.ly/2HBnCsX>

Mays, J. (2017). *Inteligencia emocional y clima organizacional en las áreas administrativas de la Universidad Privada del Norte, Lima 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de <https://bit.ly/2VvrC1w>

Mayer, J. y Salovey, P. (1997). *¿Qué es la Inteligencia emocional? Desarrollo emocional: Implicancias en la educación*. New York: Basic Books.

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa –cualitativa y redacción de tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.

Pérez, J. (2015), *Inteligencia emocional y Satisfacción del cliente, un estudio asociativo en un Contact Center*. *Revista de Psicología UVM*, 5(9), 7-12 Recuperado de <https://bit.ly/2OuCavf>

Pérsico, L. (2007). *Inteligencia emocional. Técnicas de aprendizaje*. Madrid: LIBSA.

Ponce de León, H. (2018). *Inteligencia emocional y actitud a la calidad de servicio de los trabajadores de las tiendas comerciales sede Pucallpa – Perú 2015*. (tesis de maestría). Universidad Nacional Federico Villarreal. Pucallpa, Perú. Recuperado de

file:/C:/Users/User/Downloads/UNFV_Ponce_de_Leon_Ramirez_Hochimin_Maestria_2018.pdf

Sánchez, H., Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima, Perú: Business Support Aneth SRL.

Shannon, A. (2013). *La teoría de las inteligencias múltiples en la enseñanza de español*. (Tesis maestría) Universidad de Salamanca, Recuperado de <https://bit.ly/2lwFpVE>

Ugarriza, N. (2001). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de Bar On (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana*. Universidad de Lima.

Valdivieso, I. Ormasa, M. y García, A. (2018). *La inteligencia emocional y su relación con las estrategias de afrontamiento del estrés en los alumnos de la universidad técnica de Manabí. Caribeña de ciencias sociales*. ISSN: 2254-763 Recuperado de <https://bit.ly/2FF0Kqe>

Yacavilca, N. (2017). *Estilos de liderazgo y manejo de conflictos en la oficina de administración en una institución pública*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima, Perú). Recuperado de <https://bit.ly/2UtIA47>

Anexos

Anexo 1

TITULO: Inteligencia emocional en los trabajadores de una empresa privada del rubro de servicios de Lima Metropolitana, 2019						
AUTORA: Bach. Pérez Araujo, Silvia Luz						
Problema	Objetivos	Variable: Inteligencia emocional				
		Dimensiones	Indicadores	Items	Escalas	Niveles o Rango
Problema General: ¿Cuál es el nivel de la variable Inteligencia Emocional, en los trabajadores de una empresa privada del rubro de servicios de Lima Metropolitana, 2019?	Objetivo General: Determinar el nivel de la variable Inteligencia Emocional, en los trabajadores de una empresa privada del rubro de servicios de Lima Metropolitana, 2019.					
Problema específico 1 ¿Cuál es el nivel de la Dimensión Intrapersonal, en los trabajadores de una empresa privada del rubro de servicios de Lima Metropolitana, 2019?	Objetivo específico 1 Determinar el nivel de la Dimensión Intrapersonal, en los trabajadores de una empresa privada del rubro de servicios de Lima Metropolitana, 2019.	Intrapersonal	Conocimiento de si mismo	22,25,35,52,56,70,71,79,100, 102	1=Nunca 2= Pocas veces 3=Algunas veces 4= Muchas veces 5= Siempre	130 a más Capacidad emocional Extremadamente alto. 115 - 129 Capacidad emocional Alto. 86 - 114 Capacidad emocional Promedio 70 - 85 Capacidad emocional Bajo 69 a menos Capacidad emocional Extremadamente bajo
			Asertividad	9,11,33,40,65,83,91,116		
			Autoconcepto	7,21,24,48,63,66,77,92,93,101,111,117		
			Autorrealizacion	2,54,80,94109,114		
			Independencia	3,32,43,95107,133		

Problema	Objetivos	Dimensiones	Indicadores	Items	Escalas	Niveles o Rango
Problema específico 2 ¿Cuál es el nivel de la Dimensión Interpersonal, en los trabajadores de una empresa privada del rubro de servicios de Lima Metropolitana, 2019?	Objetivo específico 2 Determinar el nivel de la Dimensión Interpersonal, en los trabajadores de una empresa privada del rubro de servicios de Lima Metropolitana, 2019.	Interpersonal	Empatia	16,46,53,55,84,113	1=Nunca 2= Pocas veces 3=Algunas veces 4= Muchas veces 5= Siempre	130 a más Capacidad emocional Extremadamente alto. 115 - 129 Capacidad emocional Alto. 86 - 114 Capacidad emocional Promedio 70 - 85 Capacidad emocional Bajo 69 a menos Capacidad emocional Extremadamente bajo
			Relaciones Interpersonales	5,18,19,23,30,34,39,67,69,78,96,99,108, 128		
			Responsabilidad Social	61,72,76,88,90,119, 121		
Problema específico 3 ¿Cuál es el nivel de la Dimensión de la Adaptabilidad, en los trabajadores de una empresa privada del rubro de servicios de Lima Metropolitana, 2019?	Objetivo específico 3 Determinar el nivel de la Dimensión de la Adaptabilidad, en los trabajadores de una empresa privada del rubro de servicios de Lima Metropolitana, 2019.	Adaptabilidad	Solucion de Problemas	1,15,29,60,75,89,118	1=Nunca 2= Pocas veces 3=Algunas veces 4= Muchas veces 5= Siempre	130 a más Capacidad emocional Extremadamente alto. 115 - 129 Capacidad emocional Alto. 86 - 114 Capacidad emocional Promedio 70 - 85 Capacidad emocional Bajo 69 a menos Capacidad emocional Extremadamente bajo
			Prueba de la realidad	8,49,50,57,81,110,126,127		
			Flexibilidad	4,28,44,45,59,68,74,98,106,112,124,131		

Problema	Objetivos	Dimensiones	Indicadores	Items	Escalas	Niveles o Rango
Problema específico 4 ¿Cuál es el nivel de la Dimensión de Manejo de estrés, en los trabajadores de una empresa privada del rubro de servicios de Lima Metropolitana, 2019?	Objetivo específico 4 Determinar el nivel de la Dimensión de Manejo de estrés, en los trabajadores de una empresa privada del rubro de servicios de Lima Metropolitana, 2019.	Manejo de estrés	Toerancia al Estrés	37,41,51,58, 87,97,103, 115,132	1=Nunca 2= Pocas veces 3=Algunas veces 4= Muchas veces 5= Siempre	130 a más Capacidad emocional Extremadamente alto. 115 - 129 Capacidad emocional Alto. 86 - 114 Capacidad emocional Promedio 70 - 85 Capacidad emocional Bajo 69 a menos Capacidad emocional Extremadamente bajo
			Control de Impulsos	10,12,13,20, 27,38,42,64, 73,82,86,122 130		
Problema específico 5 ¿Cuál es el nivel de la Dimensión del Estado de ánimo general, en los trabajadores de una empresa privada del rubro de servicios de Lima Metropolitana, 2019?	Objetivo específico 5 Determinar el nivel de la Dimensión del Estado de ánimo general, en los trabajadores de una empresa privada del rubro de servicios de Lima Metropolitana, 2019	Esado de ánimo	Felicidad	17,47,62,85, 105	1=Nunca 2= Pocas veces 3=Algunas veces 4= Muchas veces 5= Siempre	130 a más Capacidad emocional Extremadamente alto. 115 - 129 Capacidad emocional Alto. 86 - 114 Capacidad emocional Promedio 70 - 85 Capacidad emocional Bajo 69 a menos Capacidad emocional Extremadamente bajo
			Optimismo	6,14,26,31, 36,104,120, 123,125,129		

Anexo 2

INVENTARIO DE COCIENTE EMOCIONAL ICE de Bar On

APELLIDOS Y NOMBRES:.....
 EDAD: SEXO: OCUPACIÓN:
 ESTADO CIVIL.....FECHA:

INTRODUCCIÓN:

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permite hacer una descripción de usted 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.

Nunca.	1
Pocas veces.	2
Algunas veces.	3
Muchas veces.	4
Siempre.	5

INSTRUCCIONES:

Lee cada una de las frases y selecciona una de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para usted, 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 usted. 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 que se me presentan actúo paso a paso.	1	2	3	4	5
2	Es duro para mí disfrutar de la vida.	1	2	3	4	5
3	Prefiero un tipo de trabajo en el que se me diga casi todo lo que tango que hacer.	1	2	3	4	5
4	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.	1	2	3	4	5
5	Me agradan las personas que conozco.	1	2	3	4	5
6	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.	1	2	3	4	5
7	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).	1	2	3	4	5
9	Reconozco con facilidad mis emociones.	1	2	3	4	5
10	Soy incapaz de demostrar afecto.	1	2	3	4	5
11	Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.	1	2	3	4	5
12	Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.	1	2	3	4	5

13	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.	1	2	3	4	5
14	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.	1	2	3	4	5
15	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.	1	2	3	4	5
16	Me gusta ayudar a la gente.	1	2	3	4	5
17	Me es difícil sonreír.	1	2	3	4	5
18	Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.	1	2	3	4	5
19	Cuando trabajo con otros, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.	1	2	3	4	5
20	Creo que tengo la capacidad para controlar las situaciones difíciles.	1	2	3	4	5
21	Realmente no sé para que soy bueno(a)	1	2	3	4	5
22	No soy capaz de expresar mis ideas.	1	2	3	4	5
23	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.	1	2	3	4	5
24	No tengo confianza en mí mismo(a).	1	2	3	4	5
25	Creo que he perdido la cabeza.	1	2	3	4	5
26	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.	1	2	3	4	5
27	Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.	1	2	3	4	5
28	En general, me resulta difícil adaptarme.	1	2	3	4	5
29	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.	1	2	3	4	5
30	No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.	1	2	3	4	5
31	Soy una persona bastante alegre y optimista.	1	2	3	4	5
32	Prefiero que otros tomen decisiones por mí.	1	2	3	4	5
33	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.	1	2	3	4	5
34	Pienso bien de las personas.	1	2	3	4	5
35	Me es difícil entender como me siento.	1	2	3	4	5
36	He logrado muy poco en los últimos años.	1	2	3	4	5
37	Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.	1	2	3	4	5
38	He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.	1	2	3	4	5
39	Me resulta fácil hacer amigos(as).	1	2	3	4	5
40	Me tengo mucho respeto.	1	2	3	4	5
41	Hago cosas muy raras.	1	2	3	4	5
42	Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.	1	2	3	4	5
43	Me resulta difícil cambiar de opinión.	1	2	3	4	5
44	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.	1	2	3	4	5
45	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.	1	2	3	4	5
46	A la gente le resulta difícil confiar en mí.	1	2	3	4	5
47	Estoy contento(a) con mi vida.	1	2	3	4	5
48	Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).	1	2	3	4	5
49	No puedo soportar el estrés.	1	2	3	4	5
50	En mi vida no hago nada malo.	1	2	3	4	5
51	No disfruto lo que hago.	1	2	3	4	5
52	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.	1	2	3	4	5
53	La gente no comprende mi manera de pensar.	1	2	3	4	5

54	Generalmente, espero que suceda lo mejor.	1	2	3	4	5
55	Mis amistades me confían sus intimidades.	1	2	3	4	5
56	No me siento bien conmigo mismo(a).	1	2	3	4	5
57	Percibo cosas extrañas que los demás no ven.	1	2	3	4	5
58	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.	1	2	3	4	5
59	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.	1	2	3	4	5
60	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.	1	2	3	4	5
61	Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.	1	2	3	4	5
62	Soy una persona divertida.	1	2	3	4	5
63	Soy consciente de cómo me siento.	1	2	3	4	5
64	Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.	1	2	3	4	5
65	Nada me perturba.	1	2	3	4	5
66	No me entusiasman mucho mis intereses.	1	2	3	4	5
67	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.	1	2	3	4	5
68	Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor.	1	2	3	4	5
69	Me es difícil llevarme bien con los demás.	1	2	3	4	5
70	Me resulta difícil aceptarme tal como soy.	1	2	3	4	5
71	Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.	1	2	3	4	5
72	Me importa lo que puede sucederle a los demás.	1	2	3	4	5
73	Soy impaciente.	1	2	3	4	5
74	Puedo cambiar mis viejas costumbres.	1	2	3	4	5
75	Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.	1	2	3	4	5
76	Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.	1	2	3	4	5
77	Me deprimó.	1	2	3	4	5
78	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.	1	2	3	4	5
79	He mentado.	1	2	3	4	5
80	En general, me siento motivado(a) para seguir adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.	1	2	3	4	5
81	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me gustan y me divierten.	1	2	3	4	5
82	Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.	1	2	3	4	5
83	Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.	1	2	3	4	5
84	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.	1	2	3	4	5
85	Me siento feliz con el tipo de persona que soy.	1	2	3	4	5
86	Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.	1	2	3	4	5
87	En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.	1	2	3	4	5
88	Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).	1	2	3	4	5
89	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.	1	2	3	4	5
90	Soy respetuoso(a) con los demás.	1	2	3	4	5

91	No estoy muy contento(a) con mi vida.	1	2	3	4	5
92	Prefiero seguir a otros, a ser líder.	1	2	3	4	5
93	Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.	1	2	3	4	5
94	He violado la ley.	1	2	3	4	5
95	Disfruto de las cosas que me interesan.	1	2	3	4	5
96	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.	1	2	3	4	5
97	Tengo tendencia a exagerar.	1	2	3	4	5
98	Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.	1	2	3	4	5
99	Mantengo buenas relaciones con los demás.	1	2	3	4	5
100	Estoy contento(a) con mi cuerpo.	1	2	3	4	5
101	Soy una persona muy extraña.	1	2	3	4	5
102	Soy impulsivo(a).	1	2	3	4	5
103	Me resulta difícil cambiar mis costumbres.	1	2	3	4	5
104	Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.	1	2	3	4	5
105	Disfruto las vacaciones y los fines de semana.	1	2	3	4	5
106	En general, tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surjan inconvenientes.	1	2	3	4	5
107	Tengo tendencia a depender de otros.	1	2	3	4	5
108	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.	1	2	3	4	5
109	No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.	1	2	3	4	5
110	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.	1	2	3	4	5
111	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.	1	2	3	4	5
112	Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.	1	2	3	4	5
113	Los demás opinan que soy una persona sociable.	1	2	3	4	5
114	Estoy contento(a) con la forma en que me veo.	1	2	3	4	5
115	Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.	1	2	3	4	5
116	Me es difícil describir lo que siento.	1	2	3	4	5
117	Tengo mal carácter.	1	2	3	4	5
118	Por lo general, me trabo cuando analizo diferentes opciones para resolver un problema.	1	2	3	4	5
119	Me es difícil ver sufrir a la gente.	1	2	3	4	5
120	Me gusta divertirme.	1	2	3	4	5
121	Me parece que necesito de los demás, más de lo que ellos me necesitan.	1	2	3	4	5
122	Me pongo ansioso(a).	1	2	3	4	5
123	No tengo días malos.	1	2	3	4	5
124	Intento no herir los sentimientos de los demás.	1	2	3	4	5
125	No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.	1	2	3	4	5
126	Me es difícil hacer valer mis derechos.	1	2	3	4	5
127	Me es difícil ser realista.	1	2	3	4	5
128	Mantengo buenas relaciones sociales con mis amistades.	1	2	3	4	5
129	Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).	1	2	3	4	5

130	Tengo tendencia a explotar de cólera fácilmente.	1	2	3	4	5
131	Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.	1	2	3	4	5
132	En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.	1	2	3	4	5
133	He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.	1	2	3	4	5

Anexo 3. Evidencia de Confiabilidad

*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
124	VAR00124	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
125	VAR00125	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
126	VAR00126	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
127	VAR00127	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
128	VAR00128	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
129	VAR00129	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
130	VAR00130	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
131	VAR00131	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
132	VAR00132	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
133	VAR00133	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
134											
135											
136											
137											
138											
139											
140											
141											
142											
143											
144											
145											
146											
147											
148											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

10:43 a. m. 24/02/2019

Anexo 4 Base de datos

ICE DE BARON				DIMENSION INTRAPERSONAL																																												
N°	CONSULTOR	GÉNERO	EDAD	ÁREA	Conocimiento de si mismo								Seguridad								Autoestima							Autorealizacion					Independencia															
					EI22	EI25	EI35	EI52	EI56	EI70	EI71	EI79	EI100	EI102	EI9	EI11	EI33	EI40	EI65	EI83	EI91	EI116	EI7	EI21	EI24	EI48	EI63	EI66	EI77	EI92	EI93	EI101	EI111	EI117	EI2	EI54	EI80	EI94	EI109	EI114	EI3	EI32	EI43	EI95	EI107	EI133		
1	Trabajador 1	Masculino	30	CAJA	3	1	2	2	2	1	1	2	5	1	4	5	3	5	3	1	5	2	5	1	5	1	4	2	2	1	1	1	1	3	2	4	5	5	1	5	3	1	2	5	4	5		
2	Trabajador 2	Femenino	34	CAJA	2	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	5	4	1	2	4	3	2	3	4	3	5	
3	Trabajador 3	Masculino	31	CAJA	2	4	4	2	2	3	1	3	5	3	2	5	3	5	1	3	5	3	3	4	3	2	4	3	2	4	2	2	3	2	2	5	5	1	1	5	3	2	2	5	2	5		
4	Trabajador 4	Femenino	26	ATENCIÓN AL CLIENTE	2	2	4	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	5	1	3	3	4	2	3	3	3	5	2	2	1	3	1	2	4	2	5	4	1	4	4	3	1	2	4	3	5		
5	Trabajador 5	Masculino	24	ATENCIÓN AL CLIENTE	1	1	5	1	3	3	1	3	5	3	5	4	1	5	1	5	3	3	2	3	3	3	5	1	2	1	1	1	1	2	3	4	4	1	1	5	1	1	1	5	3	5		
6	Trabajador 6	Masculino	23	ATENCIÓN AL CLIENTE	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	3	5	2	3	2	3	2	2	2	4	4	2	2	4	4	2	4	3	3	2	3	4	4	2	2	4	5	2	3	4	3	4
7	Trabajador 7	Femenino	21	ATENCIÓN AL CLIENTE	2	2	5	3	3	1	5	5	1	2	2	4	3	5	3	5	1	5	3	3	2	3	5	3	5	3	5	2	4	3	4	5	5	1	2	1	4	2	2	5	3	5		
8	Trabajador 8	Femenino	29	CAJA	3	1	3	3	2	1	1	3	5	3	5	5	3	5	2	2	1	3	3	3	3	1	4	1	3	3	1	1	2	2	1	5	5	2	5	5	2	1	3	5	4	5		
9	Trabajador 9	Femenino	24	ATENCIÓN AL CLIENTE	2	2	3	3	2	2	3	4	4	4	3	4	2	4	3	5	2	2	3	2	3	2	3	4	4	2	3	3	2	3	3	5	4	3	3	4	2	2	2	4	4	5		
10	Trabajador 10	Femenino	35	CAJA	3	4	2	5	2	1	2	2	5	1	3	3	2	5	2	2	3	4	5	2	2	2	5	2	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	2	5	3	1	2	2	3	5		
11	Trabajador 11	Masculino	36	CAJA	1	4	2	5	2	2	2	3	2	3	1	2	3	5	2	2	2	4	1	2	3	2	3	4	3	1	2	3	2	3	3	5	3	1	2	4	2	2	4	4	2	5		
12	Trabajador 12	Femenino	28	CAJA	2	3	4	5	4	1	1	2	5	2	3	5	3	5	1	4	5	4	2	4	1	4	5	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	1	1	5	2	1	1	3	1	5	
13	Trabajador 13	Masculino	25	ATENCIÓN AL CLIENTE	2	3	3	4	2	1	1	4	5	2	3	3	2	1	1	2	2	3	2	3	2	2	5	2	4	1	4	2	2	3	2	3	2	2	1	2	4	2	1	2	4	1	5	
14	Trabajador 14	Femenino	24	ATENCIÓN AL CLIENTE	5	5	4	2	2	2	3	4	3	2	3	2	1	4	3	2	2	5	2	5	4	5	4	2	5	1	2	3	3	3	5	5	5	1	5	3	3	1	3	4	1	5		
15	Trabajador 15	Masculino	28	ATENCIÓN AL CLIENTE	1	5	4	3	3	5	3	3	5	2	2	1	4	5	3	5	3	5	1	2	2	3	5	5	3	5	2	3	3	3	3	4	5	5	1	5	5	3	5	2	5	2	5	
16	Trabajador 16	Masculino	29	CAJA	5	4	4	3	4	1	4	3	5	3	3	3	3	5	3	4	3	3	2	4	4	3	3	5	3	5	4	5	2	2	4	3	5	5	1	3	5	5	1	3	5	3	5	
17	Trabajador 17	Femenino	30	CAJA	4	1	5	3	1	2	3	1	1	1	1	3	3	3	5	3	2	1	2	3	3	2	1	2	3	2	2	1	2	2	3	1	2	1	2	3	5	2	2	2	1	5		
18	Trabajador 18	Masculino	23	ATENCIÓN AL CLIENTE	3	2	4	2	1	1	1	1	5	4	2	2	1	5	1	2	1	1	3	4	1	2	5	3	1	5	4	1	2	2	3	1	5	1	2	5	5	1	3	4	2	4		
19	Trabajador 19	Femenino	37	CAJA	3	4	4	2	2	2	2	4	5	2	4	4	2	5	1	3	4	1	5	4	3	4	4	2	4	2	5	4	1	3	5	5	1	3	5	5	1	3	5	1	5			
20	Trabajador 20	Femenino	26	ATENCIÓN AL CLIENTE	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	3	4	2	4	3	4	3	4	5	3	4	4	5	3	2	2	4	3	5	5	3	3	5	2	1	5	5	4	5	
21	Trabajador 21	Masculino	35	CAJA	3	2	3	3	3	2	2	3	5	1	3	4	3	4	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	5	
22	Trabajador 22	Femenino	29	CAJA	3	2	2	4	1	1	1	3	5	2	5	4	2	5	4	3	2	2	4	2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	3	3	4	5	4	1	4	5	2	4	
23	Trabajador 23	Masculino	32	CAJA	3	3	2	4	2	2	2	4	4	2	5	3	4	5	3	3	2	4	2	3	2	3	4	2	3	2	3	1	2	2	2	4	4	3	3	4	4	2	4	4	2	5		
24	Trabajador 24	Femenino	27	CAJA	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	5	4	5	5	3	1	4	1	5	1	5	1	3	2	2	4	5	4	1	4	3	2	4	5	4	1	4	3	1	2	4	5	5	
25	Trabajador 25	Masculino	30	CAJA	1	1	4	3	4	4	4	3	3	1	5	4	3	5	2	1	5	2	1	1	1	2	2	4	4	4	5	1	3	2	5	2	2	3	1	1	2	5	3	4	5	4		
26	Trabajador 26	Femenino	24	ATENCIÓN AL CLIENTE	5	3	4	2	2	3	1	4	5	1	5	2	4	5	3	3	3	5	1	2	1	1	1	3	4	2	4	2	1	4	2	4	3	3	5	1	3	1	2	2	2	1	4	
27	Trabajador 27	Femenino	27	CAJA	1	1	2	2	2	1	1	2	5	4	4	3	2	5	2	3	1	3	2	3	2	1	4	2	2	4	2	4	1	3	2	5	4	4	2	1	5	2	1	5	4	5	5	
28	Trabajador 28	Masculino	35	CAJA	2	2	3	5	2	3	3	3	4	2	3	5	4	5	4	2	2	3	5	3	1	1	5	2	2	1	2	1	1	3	3	5	5	1	5	5	2	1	3	5	4	5		
29	Trabajador 29	Femenino	25	ATENCIÓN AL CLIENTE	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	4	4	3	4	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	4	4	4	2	2	2	2	3	3	4	2	4		
30	Trabajador 30	Masculino	34	CAJA	3	5	3	3	5	1	2	3	5	2	4	4	2	5	1	2	5	3	2	2	2	3	5	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	1	1	5	3	1	3	4	4	5		
31	Trabajador 31	Femenino	21	ATENCIÓN AL CLIENTE	5	3	3	2	4	3	1	3	4	1	2	2	3	2	4	1	3	2	2	3	3	3	4	2	3	4	5	2	4	2	3	4	2	1	2	4	4	5	2	3	4	5		
32	Trabajador 32	Femenino	20	ATENCIÓN AL CLIENTE	2	3	3	3	2	2	1	4	4	3	3	3	2	5	1	3	2	2	2	3	1	1	4	4	2	3	2	4	2	4	3	3	5	4	4	3	4	4	1	1	5	3	2	5
33	Trabajador 33	Femenino	24	ATENCIÓN AL CLIENTE	3	2	4	2	2	1	1	4	5	1	2	4	2	5	2	3	2	2	3	4	2	1	5	1	2	1	3	2	2	3	2	5	5	1	1	5	3	1	3	5	2	5		
34	Trabajador 34	Masculino	27	CAJA	2	1	3	3	1	1	1	4	5	2	5	5	4	1	3	1	3	5	2	3	3	5	1	3	5	2	1	1	3	3	1	2	5	1	1	5	3	1	3	5	4	5		
35	Trabajador 35	Masculino	36	CAJA	1	2	1	2	3	2	1	3	4	5	3	4	2	4	3	2	3	3	5	3	5	3	4	2	5	2	3	5	5	3	2	5	2	3	5	5	4	3	2	5	2	4		
36	Trabajador 36	Femenino	32	CAJA	2	3	4	2	3	3	1	3	5	5	2	2	3	5	4	2	3	3	3	3	5	3	4	4	3	5	3	2	2	4	3	3	4	1	1	4	1	1	4	5	2	5		
37	Trabajador 37	Femenino	35	CAJA	5	3	5	4	3	4	3	3	2	2	5	2	4	5	4	2	4	5	2	5	4	3	2	4	3	2	4	2	3	4	4	5	2	3	3	4	2	5	4	1	4			
38	Trabajador 38	Masculino	33	CAJA	3	1	2	3	2	2	2	3	5	1	5	5	3	5	2	2	1	4	2	1	1	4	2	2	2	1	1	1	1	1	2	4	4	1	5	4	2	2	2	5	2	5		
39	Trabajador 39	Femenino	30	CAJA	5	4	5	5	5	5	2	2	1	2	1	1	3	5	3	1	5	5	1	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	3	2	3	3	1	3	1	2	3	2	2	1	5		
40	Trabajador 40	Masculino	31	CAJA	2	1	4	4	2	1	2	2	5	1	4																																	

DIMENSION INTERPERSONAL													DIMENSION DE LA ADAPTABILIDAD																																												
Empatia					Manejo de Relaciones								Responsabilidad Social					Solución de Problemas					Prueba de la Realidad					Flexibilidad																													
E16	E46	E153	E155	E184	E15	E18	E19	E123	E130	E134	E139	E167	E169	E196	E199	E108	E128	E161	E172	E176	E188	E190	E119	E121	E1	E15	E19	E160	E175	E189	E118	E18	E49	E150	E157	E181	E110	E126	E127	E14	E128	E44	E45	E159	E168	E174	E198	E106	E112	E124	E131						
5	2	2	4	2	5	1	1	2	1	5	2	3	2	5	5	4	2	4	3	1	5	5	4	2	4	5	3	5	2	4	2	2	2	1	5	5	5	1	3	2	4	5	5	1	5	4	5	3	2								
4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	2	3	4	2	2	3	3	4	3	3	1	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	1	5	5	5	1	3	2	4	5	5	1	5	4	5	3	2							
4	4	3	3	4	4	5	3	2	3	1	5	3	2	2	4	2	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	5	4	3	5	3	5	2	5	4	2	3	4	4	3	5	3	2	4	3	5	2	1		
4	3	4	5	5	4	4	3	2	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	5	2	1	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	2	3	5	5	3	4	3	4	4	4	5	2	1	3	3	3	4	4	3		
5	3	3	5	5	4	5	4	2	2	1	3	3	3	5	4	4	5	2	5	4	1	2	5	5	5	5	4	5	5	3	1	3	1	5	2	1	5	5	5	1	3	3	1	5	5	4	3	5	5	1	3	4	1	3	4		
4	2	3	4	4	3	5	2	3	2	2	4	1	2	2	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	4	3	3	2	4	2	2	2	2	2	3	2	3	4	2	2	2					
5	5	3	3	4	3	4	3	5	3	2	5	5	3	5	1	1	3	3	5	3	3	5	3	2	5	1	3	5	5	5	3	5	5	1	3	2	3	5	3	3	3	5	3	5	4	5	5	3	2	3	2	5					
5	1	3	3	4	5	2	1	3	5	1	5	5	5	1	5	5	5	2	5	5	1	5	5	5	3	4	5	5	4	1	5	3	4	3	4	5	5	5	1	1	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5						
5	2	3	2	4	4	3	3	3	3	2	4	5	3	3	3	3	4	4	3	4	4	1	3	4	4	5	5	5	2	3	5	3	3	3	2	3	3	2	5	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3			
3	1	2	4	5	3	2	1	3	4	2	2	3	2	3	4	2	4	3	2	4	4	4	3	2	4	4	4	2	3	3	4	4	2	5	4	4	4	4	2	3	3	4	5	3	4	2	5	4	3	4	2	2					
3	3	3	4	4	3	4	1	1	3	1	3	3	2	4	1	2	4	3	1	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	3	4	3	2	2	4	4	4	2	2	3	5	3	3	3	2	2	3	2	2	4	2	4				
5	2	5	1	4	5	4	2	5	2	4	2	4	5	4	1	3	4	1	5	2	2	5	5	3	3	3	3	4	4	4	3	2	5	4	4	1	4	3	2	3	2	5	4	4	1	4	3	4	4	4	1	4					
4	2	2	4	3	4	4	3	2	4	2	3	5	3	3	2	3	5	3	2	2	4	5	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	4	5	3	4	3	3	2	4	5	4	5	2	3	4	3	4	3	1					
5	5	2	1	2	2	1	4	2	5	1	5	4	2	5	3	3	2	2	4	2	5	4	1	2	5	4	2	5	1	4	2	4	2	4	2	5	4	3	2	3	1	5	5	4	3	2	3	1	5	2	2	1	3	3	4	5	5
5	1	2	3	5	5	4	1	1	4	3	5	5	5	5	4	1	2	5	1	5	4	1	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	4	4	3	1	5	5	3	1	4	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1		
5	5	3	3	5	3	5	3	3	4	1	2	5	2	5	4	3	4	3	1	5	5	1	3	5	5	3	2	3	4	3	4	3	5	2	3	3	5	2	3	5	5	3	1	2	5	5	5	3	5	3	5	2	3				
5	1	3	2	2	3	3	4	3	2	2	5	3	1	2	3	2	2	5	2	2	1	5	3	2	2	5	2	2	2	1	2	3	3	1	2	3	3	1	2	2	3	3	1	5	2	3	1	3	3	3	3						
4	2	4	2	2	2	3	2	4	1	2	4	4	2	4	3	4	2	2	4	4	4	2	5	4	3	3	4	4	2	5	4	3	3	2	1	4	4	5	2	2	5	2	3	5	3	2	5	2	2	2	4	3					
5	4	4	5	5	5	3	4	3	1	3	5	2	1	2	5	5	1	1	5	4	1	3	5	5	5	1	5	4	1	3	5	5	5	2	1	4	4	2	2	1	4	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	4	4			
4	4	5	4	5	4	5	2	2	4	3	2	5	4	5	2	2	4	4	3	3	2	5	5	4	1	5	5	2	4	4	3	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	2	5	4	4	5	5	5	3	2	5	2	5				
5	2	3	4	5	4	4	2	1	3	2	2	3	2	3	3	4	4	2	4	4	2	3	5	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	2	4	4	3	4	2	2	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2			
3	2	2	5	4	5	2	2	2	1	1	4	5	4	2	4	5	4	3	5	4	1	4	5	4	3	4	4	4	2	4	3	5	2	4	4	2	3	2	2	3	2	4	4	2	2	3	5	5	5	5	5	2	2				
5	2	3	3	4	4	3	2	3	4	2	4	2	4	2	3	3	5	3	5	3	3	5	3	3	5	3	4	4	4	3	2	3	3	5	4	4	2	3	2	2	5	3	4	2	4	5	3	4	2	4	5	4	5				
5	2	2	4	3	4	3	1	1	2	3	1	2	2	3	5	4	4	5	4	5	2	2	5	4	5	4	5	2	2	3	3	5	4	5	4	5	4	4	2	3	3	4	3	5	1	5	5	4	3	3	2	2					
4	5	1	2	4	2	5	1	4	2	1	4	1	5	3	5	4	1	2	2	3	3	1	5	4	3	4	4	1	2	3	2	3	3	1	2	3	5	5	3	1	2	3	2	4	5	3	2	3	2	3	4	3	4				
5	2	3	3	2	3	2	3	5	3	2	3	2	2	5	2	5	4	2	2	3	2	3	4	1	1	5	2	2	3	3	5	2	4	1	4	3	2	5	1	1	5	5	1	5	5	1	2	3	1	2	1	1	1				
4	2	2	4	5	4	5	2	3	4	1	5	4	2	2	4	4	3	2	5	5	1	4	5	1	2	1	2	5	4	2	4	3	2	5	5	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	5	4	3	4	3	4	4					
5	2	2	4	4	4	4	3	2	5	5	5	5	3	2	5	4	5	5	3	4	3	1	3	5	4	5	5	5	2	5	5	4	3	3	2	5	1	5	5	2	1	4	3	5	5	2	2	2	3	5	3	5	4				
3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	2	1	3	2	3	4	5	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	2	1	3	3	2	2	3	3	4	1	4	3	3	5	2	3						
4	3	3	2	4	3	4	2	3	4	4	5	3	3	2	4	3	5	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	4	5	1	1	3	2	4	4	3	2	3	4	3	5	4	5	4	5					
3	3	4	4	5	5	4	2	4	4	3	2	4	2	5	2	4	3	2	2	4	1	4	5	3	4	2	2	2	3	2	4	3	3	2	1	4	3	3	4	2	1	3	3	5	2	1	4	5	3	1	5	2	1				
2	2	3	3	5	3	5	3	3	4	1	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	2	1	4	3	3	4	2	3	3	5	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2	3	4	2	2	6	2	4	5	3	4	5	3	4				
5	2	3	4	4	5	5	2	1	2	2	5	5	4	2	4	5	5	1	4	4	1	4	5	4	1	4	4	4	4	2	6	5	2	5	3	2	1	5	5	1	1	5	3	5	5	2	2	3	2	5	2	2	2				
3	3	4	4	4	4	2	1	3	1	3	3	5	1	3	4	4	4	3	1	4	4	3	1	1	4	4	3	1	3	2	3	2	3	1	3	2	3	1	3	2	5	3	1	1	5	5	3	1	1	5	5	4	1	4	3		
4	2	2	5	2	3	2	1	2	2	2	5	3	5	2	2	2	5	2	2	3	3	5	5	4	5	2	5	2	3	5	4	5	2	3	5	4	4	1	3	2	5	2	3	3	5	1	4	3	5	5	3	3					
5	4	4	5	4	3	2	2	2	1	5	4	5	2	3	1	4	4	5	4	4	1	2	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	5	2	4	2	4	5	4	3	3	5	2	3	2	3	2	4					

DIMENSION MANEJO DE ESTRÉS																DIMENSION DEL ESTADO DE ANIMO GENERAL												VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL	DIMENSION INTRAPERSONAL	DIMENSION INTERPERSONAL	DIMENSION ADAPTABILIDAD	DIMENSION MANEJO DE ESTRÉS	DIMENSION ESTADO DE ANIMO										
Tolerancia						Control de Impulsos										Felicidad						Optimismo																					
Ei37	Ei41	Ei51	Ei58	Ei87	Ei97	Ei103	Ei115	Ei132	Ei10	Ei12	Ei13	Ei20	Ei27	Ei38	Ei42	Ei64	Ei73	Ei82	Ei86	Ei122	Ei130	Ei17	Ei47	Ei62	Ei85	Ei105	Ei6	Ei14	Ei28	Ei31	Ei36	Ei104	Ei120	Ei23	Ei25	Ei29							
2	1	5	2	2	1	3	1	3	1	1	2	5	3	1	1	2	2	2	2	5	1	2	5	5	5	5	3	4	5	2	5	5	2	1	5	401	117	87	90	48	59		
1	3	3	2	3	2	3	3	2	4	2	2	3	2	2	2	3	3	3	1	3	2	1	4	5	3	3	5	3	3	5	3	5	5	5	3	2	4	389	117	82	82	54	54
3	2	2	2	3	3	2	4	2	4	2	5	3	2	4	3	3	2	2	2	3	2	1	5	5	2	3	1	5	2	4	1	4	5	3	3	4	416	128	87	93	60	48	
3	3	4	3	3	3	4	1	4	2	2	1	3	2	2	3	3	3	4	1	3	1	2	4	5	5	2	5	4	4	5	2	5	5	3	2	3	423	118	96	95	58	56	
4	2	2	3	3	3	3	3	5	2	4	5	5	3	5	4	4	3	3	5	3	2	5	4	5	1	5	2	3	4	5	5	5	3	1	5	436	112	99	93	77	55		
3	2	2	2	3	3	3	2	3	4	4	3	2	3	2	2	3	3	2	4	2	2	3	4	3	4	4	5	3	3	4	3	4	4	3	2	5	389	122	81	73	59	54	
3	3	4	1	5	5	2	3	5	2	6	3	2	3	5	3	5	6	5	5	3	3	2	2	2	1	5	5	5	3	2	2	5	4	4	3	3	457	137	95	97	80	48	
3	3	2	3	1	2	3	3	3	2	3	5	4	4	2	3	3	4	4	2	2	3	5	5	5	4	5	2	5	5	2	5	4	3	2	5	452	121	100	107	64	60		
4	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	2	3	5	2	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	2	3	2	4	5	3	3	1	3	428	129	92	94	67	46	
4	3	2	1	3	2	3	4	2	2	1	2	4	1	5	2	2	2	3	2	2	2	2	3	4	4	5	2	3	2	3	5	4	2	1	5	399	124	77	75	54	50		
1	1	3	3	3	1	3	2	2	3	4	3	1	3	5	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	1	3	359	113	74	75	56	41	
3	1	4	3	4	2	3	4	4	1	1	5	4	4	3	2	3	4	3	4	4	2	5	2	5	3	4	4	4	5	2	4	5	3	1	2	3	440	134	93	92	68	53	
3	2	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4	2	4	2	3	3	3	4	4	3	2	3	385	105	86	83	63	48		
3	2	3	3	3	1	4	5	2	5	5	1	4	1	2	3	3	1	4	4	2	4	4	4	3	4	3	5	4	3	1	5	3	5	3	4	419	134	77	87	65	56		
5	1	3	4	2	2	2	5	3	4	3	5	4	5	3	3	2	5	1	3	2	1	5	5	2	1	5	2	5	5	4	5	4	5	1	4	471	144	94	108	70	55		
3	3	3	1	4	3	5	3	4	3	5	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	5	5	4	5	4	5	3	4	3	4	472	149	96	96	71	60		
2	2	2	1	3	2	1	2	5	3	4	2	5	3	3	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	3	3	1	3	2	3	322	97	72	65	54	34		
4	3	2	3	2	2	1	1	2	3	3	2	3	2	2	2	2	4	3	1	2	5	4	5	2	5	3	4	3	4	5	2	1	1	4	372	106	83	81	52	50			
5	3	3	5	4	1	4	1	4	2	3	4	3	1	4	3	2	2	4	4	4	2	3	2	2	4	3	1	2	2	4	5	5	4	3	2	418	133	97	66	68	54		
3	3	3	5	6	4	5	5	5	2	4	2	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	2	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	521	162	102	106	85	66		
2	2	2	2	3	2	3	2	2	5	2	3	2	2	1	3	2	2	2	1	3	2	2	1	2	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	400	122	87	91	51	49			
4	2	2	4	2	2	2	2	2	1	4	2	4	2	2	4	2	2	2	3	2	4	4	1	5	5	2	4	2	4	5	2	5	4	1	5	415	122	90	90	58	55		
2	2	2	2	3	3	3	3	2	4	6	5	2	4	4	2	2	3	4	3	3	2	4	4	4	2	5	3	4	4	2	4	4	3	1	3	421	127	90	89	66	49		
2	1	5	2	3	2	2	2	3	5	1	5	5	3	1	1	2	2	3	3	5	1	5	5	4	5	4	5	1	4	5	2	4	5	3	1	1	408	118	86	91	59	54	
2	4	1	2	4	3	2	5	2	4	3	3	3	3	2	3	1	2	5	2	2	2	5	3	2	5	5	5	2	1	4	5	4	2	1	2	388	122	81	78	60	47		
5	4	1	5	2	5	3	5	3	4	2	1	3	2	3	2	2	3	2	1	5	2	4	5	2	3	3	4	1	3	2	2	2	4	3	379	117	77	75	65	45			
1	5	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	5	4	3	4	5	5	2	5	3	5	1	5	5	5	5	3	5	5	2	5	3	2	4	412	115	87	80	70	60			
3	2	1	2	2	5	3	2	2	4	3	4	4	2	2	3	4	3	2	3	3	2	5	5	3	5	3	1	5	2	5	5	3	2	5	445	130	102	102	61	56			
4	2	4	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	4	2	2	3	4	2	2	3	4	3	3	2	4	5	3	2	2	3	373	116	77	77	58	45		
3	4	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	1	3	2	2	4	3	1	3	2	5	4	5	4	2	4	2	5	5	4	1	4	421	130	91	84	60	56			
4	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	4	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	4	3	3	2	3	2	2	4	4	2	2	3	381	124	91	74	51	41		
2	2	2	3	2	3	2	2	3	5	5	2	2	2	1	3	3	2	2	2	3	2	2	3	4	5	4	5	3	3	2	5	4	2	2	4	388	118	78	84	55	53		
3	2	1	1	3	2	3	2	1	1	1	5	4	1	3	2	4	3	1	1	5	2	1	5	5	5	2	5	2	5	5	3	5	3	2	5	402	114	94	85	51	58		
4	3	1	5	3	3	3	1	3	2	3	3	5	1	3	3	3	4	3	3	3	1	5	5	5	2	5	2	5	5	1	5	3	1	4	396	121	79	77	65	54			
4	1	1	2	2	5	3	2	1	5	5	4	1	3	3	5	5	5	5	2	5	4	3	4	4	3	4	4	4	2	5	4	3	3	5	425	130	95	95	71	56			
2	3	2	4	5	1	2	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	5	2	4	2	2	5	3	2	4	428	130	91	89	69	49		
2	3	3	1	4	4	4	4	3	3	5	3	2	2	3	3	1	4	1	3	5	4	5	3	3	2	5	2	3	3	4	5	3	3	2	4	431	143	88	85	66	49		
2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	3	5	3	2	1	2	2	1	1	4	1	2	5	4	5	4	5	2	5	5	2	4	5	1	2	1	366	108	82	82	42	52	
2	3	5	1	2	4	4	3	5	1	3	3	2	1	3	2	4	3	3	2	2	1	2	1	4	2	2	2	2	2	5	5	2	2	2	1	403	136	84	88	59	36		
1	1	2	1	2	2	4	2	1	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	5	2	5	4	1	5	4	3	1	5	389	116	95	83	40	55		
3	3	3	2	1	2	4	2	2	2	5	5	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	5	5	2	5	1	5	5	3	4	4	3	1	5	402	117	88	84	59	54		
3	1	3	5	2	1	3	3	5	5	1	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	1	2	1	3	3	1	3	3	2	5	3	4	4	4	378	115	80	77	64	42		
4	5	4	5	2	2	3	2	4	2	5	4	2	2	4	4	5	4	4	4	2	4	2	2	4	2	5	4	5	4	4	4	5	4	4	2	457	151	90	84	77	55		
2	1	3	2	3	3	3	4	3	2	3	1	3	5	3	2	3	4	3	3	5	1	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	3	2	5	423	129	86	83	64	61		
2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	1	3	3	2	3	2	3																								



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

Yo, Luzmila Lourdes Garro Aburto asesor del curso de Desarrollo de proyecto de investigación y revisor de la tesis del estudiante Br. Silvia Luz Pérez Araujo: **Inteligencia emocional en los trabajadores de una empresa privada del rubro de servicios de Lima Metropolitana, 2019**. Constató que la misma tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa *turnitin*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender, la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 11 de noviembre del 2019

Luzmila Lourdes Garro Aburto

DNI: 09469026

Feedback Studio - Mozilla Firefox
 https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&o=1207043505&s=1&ro=103&u=1088032488

feedback studio | Inteligencia emocional en los trabajadores de una empresa privada del rubro de servicios de Lima Metropol...

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
 PROGRAMA ACADÉMICO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Inteligencia emocional en los trabajadores de una empresa privada
 del rubro de servicios de Lima Metropolitana, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
 Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTOR:
 B^a. Silvia Luz Pérez Araujo (ORCID: 0000-0002-2320-6998)

ASESOR:
 Dr. Mitchell Alarcón Díaz (ORCID: 0000-0003-0027-5701)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Resumen de coincidencias

25 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en Inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	11 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de internet</small>	3 %	>
3	www.fundacionpass.org <small>Fuente de internet</small>	1 %	>
4	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	1 %	>
5	repositorio.uncp.edu.pe <small>Fuente de internet</small>	1 %	>

Página: 1 de 46 Número de palabras: 12567 Text-only Report High Resolution Activado

05:05 p. m.
4/11/2019



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

PEREZ ARAUJO, SILVIA LUZ

D.N.I. : 41148980

Domicilio : Av. MICAELA BASTIDAS #756 - RÍOABCO - COHAS

Teléfono : Fijo : 01-5366100 Móvil : 994943666

E-mail : silviaalperza@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención : GESTION DEL TALENTO HUMANO

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

PEREZ ARAUJO, SILVIA LUZ

Título de la tesis:

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS TRABAJADORES DE
UNA EMPRESA PRIVADA DEL RUBRO DE SERVICIOS
DE LIMA METROPOLITANA, 2019.

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

26/06/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Silvia Luz Pérez Araujo.

INFORME TITULADO:

Inteligencia Emocional en los trabajadores

de una Empresa Privada del Rubro de Servicios

de Lima Metropolitana, 2019.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión del Talento Humano

SUSTENTADO EN FECHA: 14 de Mayo de 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Unanimidad



[Handwritten Signature]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN