

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTA DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

La Inteligencia Emocional de los Colaboradores “Millennials” en la Empresa
Ventcorp- Perú

Para optar el título profesional de Licenciado en Psicología

Presentado por:

Autor: Bachiller Rosmery Antonia Salas Ponce

Lima-Perú

2017

DEDICATORIA

A mi madre Rosalia,

Por haberme apoyado en todo momento, por haber enseñado que la perseverancia y la constancia son la clave del éxito y sobre todo haber sido la fuente de energía que muchas veces necesite.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a todos mis maestros que me han acompañado en mi formación profesional durante este tiempo ya que gracias a sus enseñanzas hoy me encuentro ejerciendo lo que más me apasiona.

Hoy empieza nuevos desafíos en mi carrera profesional y a seguir innovando, asumiendo nuevos retos y sobre todo al lado de mis seres queridos y mis amigos que siempre me acompañan y forman parte de mis locuras a ellos les agradezco por acompañarme en todo momento.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas de la Directiva N° 003-FPsyTS. -2016 de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, para optar el título profesional bajo la modalidad TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL, presento mi trabajo de investigación denominado: **LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS COLABORADORES “MILLENNIALS” EN LA EMPRESA VENTCORP PERÚ.**

Por lo que, señores miembros del jurado, espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente,

Rosmery Antonia Salas Ponce

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tabla	viii
Índice de figura	ix
Resumen	x
Abstrac	xi
Introducción	xii
CAPÍTULO I: Planteamiento del problema	14
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.	14
1.2 Formulación del Problema	15
1.3 Objetivos	16
1.4 Justificación e importancia	16
CAPÍTULO II: Marco teórico conceptual	18
2.1. Antecedentes	18
2.1.1 Internacionales	18
2.1.2 Nacionales	20
2.2. Bases Teóricas	21
2.2.1 Modelos Teóricos de la Inteligencia Emocional	21
2.2.1.1 Modelo Teórico de Inteligencia Emocional de Solevey y Mayer	23
2.2.1.2 Modelo de Inteligencia socio-Emocional de BarOn	27
2.2.1.3 Modelo de Inteligencia Emocional de Goleman	33
2.2.1.4 Modelo de Inteligencia Emocional de Cooper & Sawaf	36

2.2.2 Generación Millennials	37
2.2.2.1 Definición de Generación	38
2.2.2.2 Generación Millennials (Y)	38
2.3 Definiciones Conceptuales de Inteligencia Emocional	44
CAPÍTULO III: Metodología	47
3.1 Tipo y diseño de investigación.	47
3.1.1. Tipo y enfoque	47
3.1.2. Niveles	47
3.1.3. Diseño de investigación	48
3.2 Población y muestra	48
3.3 Identificación de variables y su operacionalización	49
3.4 Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico	51
3.4.1 Técnicas de investigación	51
3.4.2 Instrumentos de recolección de información	51
3.4.2.1 Inventario de Cociente Emocional de Bar-On	52
CAPÍTULO IV: Procesamiento, presentación y análisis de resultados	54
4.1 Procesamiento de los resultados	54
4.1.1 Estadística descriptiva	54
4.2 Presentación de Resultado	55
4.3 Análisis y discusión de resultados	72
4.4 Conclusiones	75
4.5 Recomendaciones	76
CAPITULO V: Programa de intervención	77
5.1 Denominación del programa	77
5.2 Justificación del problema	78

5.3 Establecimiento de objetivos	80
5.4 Sector que se dirige	81
5.5 Establecimiento de conductas	81
5.6 Metodología	81
5.7 Recursos	82
5.8 Cronograma	83
Referencias Bibliográficas	88
Anexo	94
Anexo 1. Matriz de Consistencia	95
Anexo 2. Carta de aceptación	96
Anexo 3. Prueba de ICE de Bar0n	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Principales modelos actuales de inteligencia emocional	22
Tabla 2. Población a evaluar	49
Tabla 3. Identificación de variables	50
Tabla 4. Pautas interpretativas de los resultados	53
Tabla 5. Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación	55
Tabla 6. Variable inteligencia emocional según género	56
Tabla 7. Variable inteligencia emocional según cargo	56
Tabla 8. Variable inteligencia emocional según grado de instrucción	57
Tabla 9. Frecuencia total de la muestra	57
Tabla 10. Frecuencia de inteligencia emocional y género	58
Tabla 11. Frecuencia de Inteligencia emocional - Género Femenino	60
Tabla 12. Frecuencia de inteligencia emocional – Género Masculino	61
Tabla 13. Frecuencia de inteligencia emocional y cargo	62
Tabla 14. Frecuencia de inteligencia emocional – Cargo Analista	63
Tabla 15. Frecuencia de inteligencia emocional – Cargo Asistente	64
Tabla 16. Frecuencia de inteligencia emocional – Cargo Practicante	65
Tabla 17. Frecuencia de inteligencia emocional – Cargo Auxiliar	66
Tabla 18. Comparativo de inteligencia y grado de instrucción	68
Tabla 19. Frecuencia de inteligencia Emocional – Grado académico Universitario	69
Tabla 20. Frecuencia de inteligencia Emocional – Grado académico Técnico	70
Tabla 21. Frecuencia de inteligencia Emocional – Grado académico Secundaria Completa	71

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. Modelo de habilidad de inteligencia emocional de Mayer & Salovey (1997)	24
FIGURA 2. Modelo revisado de inteligencia emocional de Mayer & Salovey (1997)	27
Figura 3. Factores generales – inventario de Bar-On	32
Figura 4. Cuatro Habilidades generales de IE	35
Figura 5 .Factores de la IE utilizados por Cooper & Sawaf	36
Figura 6. Aptitudes y subescalas del modelo de Cooper	37
Figura 7. Comparativo sobre las diferencias entre generaciones	38
Figura 8. Expectativas laborales de los Millennials en el Perú	41
Figura 9. Gráfico Porcentual – Total de la Muestra	58
Figura 10. Comparativo de inteligencia emocional y género	59
Figura 11. Gráfico Porcentual – Género Femenino	60
Figura 12. Gráfico Porcentual – Género Masculino	61
Figura 13. Comparativo de inteligencia y cargo	62
Figura 14. Gráfico Porcentual de Cargos – Analista	63
Figura 15 Gráfico porcentual de cargos – Asistente	64
Figura 16. Gráfico porcentual de cargos – Practicante	66
Figura 17. Gráfico porcentual de cargos – Auxiliar	67
Figura 18. Comparativo de inteligencia y grado académico	68
Figura N° 19. Gráfico porcentual de grado académico – Universitario	69
Figura N° 20 Gráfico porcentual de grado académico – Técnico	71
Figura N° 21 Gráfico porcentual de grado académico – Secundaria Completa	72

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores millennials de la empresa Ventcorp Perú. La muestra estuvo conformada por 97 colaboradores evaluados aleatoriamente, las cuales se les aplicó el inventario de ICE de BarOn traducido y adaptado por Zoila Abanto, Leonardo Higuera y Jorge Cueto en Perú en el 2000.

Los resultados que se obtuvieron de la presente investigación demuestran que el 48% de la población tiene una tendencia promedio de inteligencia emocional general y el menor porcentaje es 0% que significa que no existe ningún trabajador con inteligencia emocional marcadamente bajo; el cual representa que los colaboradores considerados millennials cuentan con una capacidad emocional adecuada.

Palabras Claves: inteligencia emocional, Millennials, colaborador, trabajador

ABSTRAC

The present research aims to determine the level of emotional intelligence in the millennium collaborators of Ventcorp Peru. The sample consisted of 97 randomly evaluated collaborators, which are in the inventory of ICE of Barón translated and adapted by Zoila Abanto, Leonardo Higuera and Jorge Cueto in Peru in 2000.

The results obtained from the present research show that 48% of the population has a general tendency of general emotional intelligence and the lowest percentage 0% which means that there is no worker with markedly low emotional intelligence; Which represents that the millennia have adequate emotional capacity.

Keywords: emotional intelligence, Millennials, collaborator, worker

INTRODUCCIÓN

La presente investigación comprende al estudio sobre el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa Ventcorp Perú.

En los últimos años se ha escuchado hablar sobre baby boomer, generación X, generación Y o millennials y generación z, estas cuatro generaciones en la actualidad se determinan según el año de nacimiento. Por tal motivo para la presente investigación se considera a los nacidos en 1982 -1996 que son considerados como la generación Y o Millennials en la actualidad.

Según el estudio que se realizó en el 2013 por la fundación telefónica 27 países, donde participaron más de 12 mil jóvenes, el estudio permitió identificar las principales cualidades de los jóvenes que pertenecen a la generación millennials. Los resultados de la encuesta permitieron establecer que los jóvenes considerados millennials tienen una gran capacidad de desarrollo profesional.

Al menos el 85% de los encuestados en Latinoamérica afirmó que gracias a la tecnología ha sido más fácil conseguir empleos.

Según Fernández, S. presidente de Telefónica Latinoamérica, señala que "los líderes del milenio son más propensos a promover el cambio, a recurrir a la última tecnología, a perseguir la excelencia profesional"

Por tal motivo es importante conocer el nivel de inteligencia emocional en la generación millennials.

Según autores el término inteligencia emocional, fue acuñado por Mayer y Salovey (1990). Según tales autores, el concepto incluye conocer y manejar las propias emociones, automotivación, reconocer las emociones de los demás y la capacidad de relacionarse con otros. Cinco años después, Goleman retoma las ideas de los referidos autores y las difunde ampliamente, así define la inteligencia emocional como la capacidad de reconocer sentimientos propios y ajenos, y la habilidad para manejarlos. Además de organizarlas en cinco capacidades: conocer las emociones y sentimientos propios, manejarlos,

reconocerlos, crear la propia motivación y gestionar las relaciones (Goleman, 1995).

También Bar-On (1997) considera la inteligencia emocional como un conjunto de capacidades, competencias y habilidades no cognitivas que influyen la habilidad propia de tener éxito, al afrontar las demandas y presiones del medio ambiente, e incluye emplear las emociones para realizar actividades cognitivas en base a este concepto.

Considerando estos conceptos en la presente investigación se profundizará el tema sobre inteligencia emocional en millennials, en el primer capítulo se plantea la situación problemática, se justifica la presente investigación segundo capítulo se exponen el marco teórico conceptual en el cual se fundamentan la variable de la investigación. En el tercer capítulo, indica la metodología, así como la definición teórica y operacionalización de la variable, asimismo se describen la población estudiada y los instrumentos empleados. En cuarto capítulo, se procesan y presentan los resultados, presentación de las conclusiones y las recomendaciones y finalmente, en el quinto capítulo se presenta un la propuesta de un programa de prevención según los resultados obtenidos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Realidad Problemática.

La presente investigación se realizará en la empresa Ventcorp Perú SAC “SOKSO CATÁLOGOS” actualmente cuenta con 8 años en el mercado posicionándose como una de las mejores empresas de venta por catálogo. Debido a la rotación y la última calificación que obtuvo en la evaluación de Clima Laboral realizada por el área de Gestión de Talento Humano el cual dio por resultado que el 69% de los trabajadores no se siente feliz en su trabajo y el 64% indica no sentirse valorado. Por tal motivo se investiga la relación entre inteligencia emocional y Satisfacción laboral debido a que la población es joven.

En este último año la empresa paso por una crisis financiera por tal motivo se realizaron varios cambios entre ellos la reducción de personal y los gastos de actividades para el personal. Dichos cambios tuvieron un impacto considerable en el desarrollo de sus actividades ya que aumentó la carga laboral y generó una alta rotación, insatisfacción por parte de los colaboradores generando al mismo tiempo una inestabilidad laboral que a su vez afecto directamente el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores.

En la actualidad las políticas de la empresa son menos flexibles. La mayoría de los colaboradores están en constante negatividad en cuanto al ritmo de trabajo de la empresa y esto está generando la deserción de los colaboradores antiguos. Y por ser una empresa que creció rápidamente en el mercado de venta directa, sus colaboradores en su mayoría pertenecen una generación “Y” que se considera en la actualidad como Millennials.

Asimismo se considera que la inteligencia emocional es un factor importante en cada colaborador porque les permite exteriorizar, ser asertivos, tener habilidades comunicativas, ser autocríticos y a su vez emitir críticas

constructivas que les permitirá desarrollar sus relaciones interpersonales e intrapersonales.

Por esta razón se requiere conocer cuál es el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores Millennials según edad, genero, grado de instrucción, cargo; para poder desarrollar actividades que ayuden a fortalecer, empoderar y fidelizar a los colaboradores. Asimismo ayudaría a la retención de los talentos y a disminuir la deserción laboral en organización.

1.2 Formulación del Problema

Hasta hace muy poco tiempo las empresas, a la hora de contratar personal, priorizaban el coeficiente intelectual sobre la personalidad del entrevistado. Actualmente, se ha llegado a la conclusión que las emociones, los cambios de humor o la actitud de las personas es mucho más importante a la hora de desarrollar y ejecutar cualquier actividad laboral.

En este sentido cobra importancia el hecho de la aparición de emociones las cuales pudiesen repercutir de manera negativa en la empresa, por lo que es importante considerarla capacidad de reconocer los sentimientos en sí mismo y en otros, ya que no solo la inteligencia cognitiva nos llevará a desempeñar nuestras funciones con éxito.

1.2.1 Problema General

¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores “Millennials” en la empresa Ventcorp Perú?

1.2.2 Problemas Específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional según sexo de los colaboradores “Millennials” en la empresa Ventcorp Perú?
- b) ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional según cargo en los colaboradores Millennials de la empresa Ventcorp Perú?

- c) ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional según grado de instrucción en los colaboradores Millennials de la empresa Ventcorp Perú?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar el nivel de inteligencia emocional en colaboradores Millennials de la empresa Ventcorp Perú.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Analizar el nivel de inteligencia emocional según genero de los colaboradores Millennials en la empresa Ventcorp Perú.
- b) Comparar el nivel de inteligencia emocional según cargo de los colaboradores Millennials de la empresa Ventcorp Perú.
- d) Identificar el nivel de inteligencia emocional según grado de instrucción en los colaboradores Millennials de la empresa Ventcorp Perú.

1.4 Justificación e Importancia

En estos últimos años hablar de inteligencia emocional es más frecuente debido a que muchas organizaciones están evaluando y considerando como un filtro para el proceso de selección, debido que en su mayoría los postulantes son jóvenes y presentan cierto grado de inestabilidad laboral.

Por esta razón la presente investigación busca identificar el nivel de inteligencia emocional y los resultados permitirán efectuar programas de

intervención que le permitan a la organización mejorar la inestabilidad de su personal joven.

Asimismo, la investigación dará un aporte a las organizaciones, específicamente al área de Recursos Humanos y de ese modo puedan dar énfasis en su plan estratégico y mejorar la inestabilidad en el colaborador joven.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

Dentro de las investigaciones relacionadas al tema existen algunos estudios reportados, así tenemos a nivel internacional a Araujo, M y Guerra, M (2007) quienes estudiaron la relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral del Nivel Directivo en las Instituciones de Educación Superior Pública en el cual su población fue finita, se restringe a los individuos con responsabilidad gerencia y jerarquía de supervisores. Se diseñaron dos instrumentos, tipo escala Likert. Se demostró la existencia de una relación alta y positiva entre las variables estudiadas.

2.1.1 Internacionales

Mayerly, L (2015) de la universidad Militar Nueva Granda a través de su tesis *“La inteligencia Emocional : un camino al éxito laboral en la alta gerencia”* a través de esta investigación se confirmó que la inteligencia emocional es un elemento de mayor importancia en el desempeño laboral en cuanto al coeficiente intelectual, por lo cual los metodologías de selección para altos cargos en las empresas se deben orientar con mayor eficacia hacia la habilidades emocionales y la capacidad de administrar las mismas teniendo encuentra el entorno de cambio en el cual nos desarrollamos. Con esta información se pude reafirmar la investigación planteada sobre inteligencia emocional: en organización con población Millennials.

Frias, P (2014) de la universidad de Chile a través de su tesis *“Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y”*. En conclusión se define que la generación Y suele buscar trabajos que los haga sentir importantes (100% en la ONG), que los enorgullezca (100% en la ONG), donde observen que pueden favorecer al éxito de la organización (100% en la

ONG) y donde el compromiso es alto y donde la satisfacción general es alta (92,3% en la ONG), no aseguran la permanencia de dicha generación en la organización. En este sentido, a partir de las entrevistas de salida se observa que actualmente la carencia de planes de desarrollo profesional parece ser el motivo principal de salida de los ex integrantes de la ONG, pertenecientes a la generación Y, lo que lleva a la ONG a perder talento organizativo.

Tomé, A (2014) de la universidad de La Laguna a través de su investigación en *"Inteligencia Emocional en la Generación Y"* busco obtener información sobre los conocimientos, ideas y actitudes de la generación Y hacia la inteligencia emocional; teniendo como resultado que los jóvenes considerados como la generación Y cuenta con una inteligencia emocional que aporta al desarrollo de sus habilidades permitiendo adaptarse con mayor facilidad a las de sus generaciones anteriores.

Molina, M y Villavicencio, O (2012) de la universidad politécnica salesiana a través de su tesis *"Estrategias de inteligencia emocional aplicada a la empresa distribuidora y su impacto en el desempeño laboral"* se concluyó que hay factores que pueden favorecer y perjudicar el tema de inteligencia emocional, factores como horas extras, trabajo bajo presión, llamados atención, faltas de instrumentos de acuerdo al puesto de trabajo, pero también se puede mencionar las características positivas que benefician como la confianza por parte de las autoridades de las empresas, el buen clima laboral e interacción entre colaboradores. A través de esta investigación se demuestra la importancia de los reconocimientos y que los factores negativos tienen mayor impacto hacia la inteligencia emocional a diferencia de las características positivas. Sin embargo, en la investigación realizada indican que no existe impacto en el desempeño laboral por el tiempo de la investigación.

Trujillo, M y Rivas, L (2005) en su artículo *"Orígenes y modelos de la inteligencia emocional"*. Revista de Ciencias Administrativas y sociales de la Universidad Nacional de Colombia. Determinaron que la inteligencia emocional como constructo ha presentado un cambio de acuerdo con la época y el contexto donde se le ha definido, tal como fue mostrado en el desarrollo de su evolución. Esta información es importante para el desarrollo de la investigación

ya que permite visualizar los cambios que puede desarrollarse en la inteligencia emocional.

2.1.2 Nacionales

Mitta, D & Dávila, C (2015) de la pontificia universidad católica del Perú "*Retención del Talento Humano: Políticas y Prácticas aplicadas sobre jóvenes "Millennials" en un grupo de organizaciones*". En conclusión determinan la importancia en la segmentación de políticas, debido a que lo que le agrada aun colaborador puede que no sea de agrado para otro. Asimismo, hemos aprendido que los tiempos han cambiado rápidamente, ahora los jóvenes tienen la oportunidad de elegir donde trabajar de acuerdo a sus gustos y beneficios y necesidades por cubrir.

Lenti, Marta (2015) candidata al doctorado en psicología de la universidad UNIFÉ, revista de Psicología de la Universidad femenina del Sagrado Corazón "*Inteligencia emocional... tres generaciones y una opción distinta para percibir el mundo*". A través de la investigación concluye que para desarrollar una relación armónica se debe desarrollar y educar a las emociones, asimismo se debe fortalecer las habilidades que les permita un adecuado autoconocimiento, adaptación, flexibilidad a situaciones o ambientes que lo requieran.

Damián, E & Villarroel, L (2010) de la Universidad de Nacional de educación Enrique Guzmán y Valle la Cantuta, "*inteligencia emocional y desempeño docente en el proceso de enseñanza- aprendizaje, en la facultad de agropecuaria y nutrición de la universidad nacional de educación Enrique Guzmán y Valle Chosica, ciclo-2010- i -2010- ii*" Los métodos empleados en el trabajo de investigación es el método deductivo y descriptivo ya que a través del método descriptivo se estudiara las variables en su estado actual o en su forma natural. En conclusión, la relación entre el nivel del mejora de la inteligencia emocional y desempeño docente en la instrucción del aprendizaje es bueno; solo se recomienda promover más el desarrollo de las habilidades emocionales respecto al autoconocimiento, la empatía y las relaciones interpersonales.

Bustamante, S, Kawakami, R & Reátegui, S (2010) de la pontificia universidad católica del Perú de su tesis "*Inteligencia emocional y liderazgo en los gerentes bancarios del Perú*" como conclusión en la investigación realizada se encontró una correlación positiva media entre la inteligencia emocional y el estilo de liderazgo transformacional. No se encontró una correlación significativa entre la inteligencia emocional y el estilo de liderazgo transaccional; sin embargo, si se encontró una correlación negativa débil entre la inteligencia emocional y el estilo de liderazgo pasivo-evitativo. También, se encontró una mediana correlación positiva entre la inteligencia emocional, y las variables de resultado de liderazgo (esfuerzo extra, efectividad y satisfacción). A través de la investigación se determina la correlación y la importancia de la I.E en las organizaciones.

López, O (2008) de la UNMSM de su tesis "*La Inteligencia emocional y las estrategias de aprendizaje como predictores del rendimiento académico en estudiantes universitarios*" se concluye que, Al relacionar el Rendimiento Académico con la Inteligencia Emocional, se halló una relación positiva; vale decir a mayor desarrollo de la Inteligencia Emocional, mayor será el rendimiento académico de los estudiantes. Esta investigación permite establecer que si existe relación entre la inteligencia emocional y rendimiento académico.

Ugarriza, N (2001) Psicóloga e investigadora educacional. Realizó una investigación basada en la evaluación de la Inteligencia Emocional a través del inventario del cociente emocional de BarOn (I-CE). El inventario se aplicó a una muestra representativa de Lima Metropolitana (1,996) evaluados, varones y mujeres, de 15 años y más. Mediante el análisis factorial confirmatorio de segundo orden sobre los componentes del I-CE ha verificado la estructura factorial 5-1 propuesta por el modelo ecléctico de la inteligencia emocional de BarOn. Se halló que la inteligencia emocional tiende a incrementar con la edad. Con respecto al sexo refirió que en ambos grupos no se observa diferencias en cuanto al cociente de inteligencia emocional total, sin embargo, existen diferencias significativas en los componentes intrapersonal, manejo de estrés y del estado del ánimo general a favor de los varones. En cambio las mujeres presentan mejores resultados en el componente interpersonal.

2.2. Bases Teóricas

Desde la década de los noventa, se han venido realizando investigaciones sobre inteligencia emocional a partir de los trabajos de Mayer y Salovey y como divulgativo a partir de los trabajos de Goleman.

2.2.1 Modelos Teóricos de la Inteligencia Emocional

En estos últimos tiempos los teóricos han desarrollado diferentes modelos sobre inteligencia emocional a tendidos en tres perspectivas; competencias, comportamiento e inteligencia.

Tabla 1 Principales modelos actuales de inteligencia emocional

Mayer & Salovey (1997)	Bar-On (1997)	Goleman (1995)
Definición		
La inteligencia emocional es la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento para comprender emociones y razonar emocionalmente y finalmente, la habilidad para regular emociones propias y ajenas.	La inteligencia es un conjunto de capacidades cognitivas, competencias y destrezas que influyen en nuestra habilidad para afrontar exitosamente las presiones y demandas ambientales.	La inteligencia emocional incluye autocontrol, entusiasmo, persistencia y la habilidad para motivarse a uno mismo (...) hay una palabra pasada de moda que engloba todo el abanico de destrezas que integran la inteligencia emocional: Carácter.

Definición		
-Percepción evaluación y expresión de las emociones.	-Habilidades intrapersonales. -Habilidades interpersonales.	-Autoconciencia - Automanejo - Conciencia Social - Manejo de las relaciones sociales.
-Facilitación de las emociones en nuestro pensamiento.	- Adaptabilidad - Manejo de la tensión - Estado de ánimo general.	
-Comprensión y análisis de las emociones.		
-Regulación reflexiva de las emociones.		

Tipo de modelo		
Modelo de habilidad basado en el procesamiento emocional de la información.	Modelo tipo mixto basado en habilidades y rasgos de personalidad.	Modelo mixto basado en competencias sociales y emocionales.

Fuente: Inteligencia emocional y educación: Psicología de Natalio Extremera pacheco & pablo Fernández berrocal (2015) (p5)

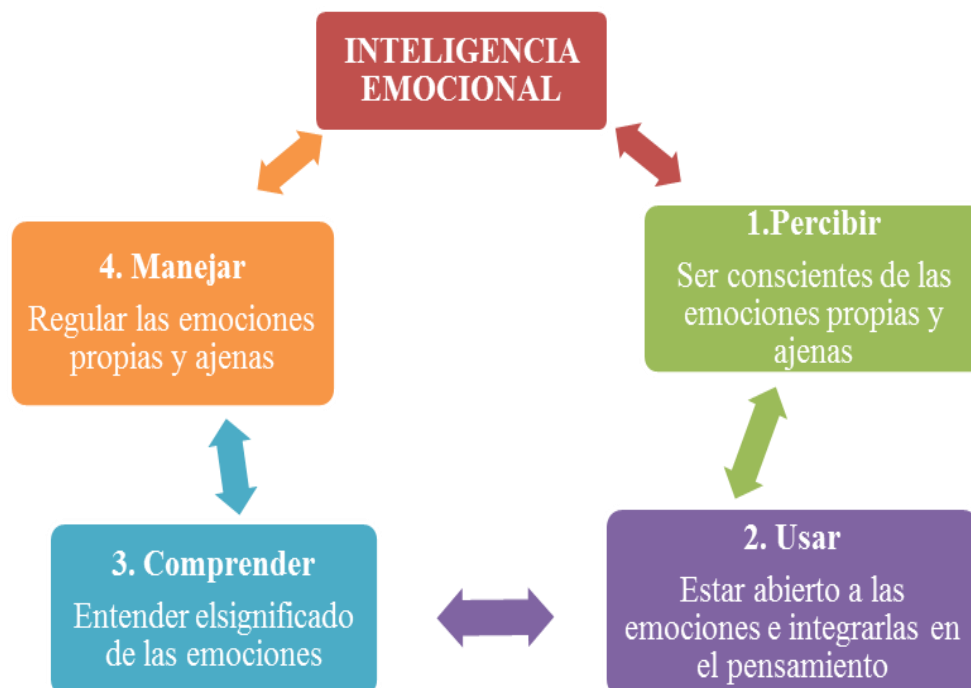
2.2.1.1 Modelo Teórico de Inteligencia Emocional de Salovey y Mayer

Mayer y Salovey (1993) definen “la inteligencia emocional como un tipo de inteligencia social la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y la de los demás, discriminar entre ellas y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de un” **(p433)**

Mayer y Salovey (1990) elaboran un modelo de inteligencia emocional con un enfoque cognitivo donde destacan las aptitudes mentales específicas para el reconocimiento y clasificación de las emociones.

FIGURA 1 Modelo de habilidad de inteligencia emocional de Mayer & Salovey (1997)

Fuente: Libro Inteligencia emocional y educación: Psicología. (p12)



En la siguiente figura se visualiza la secuencia del modelo procesual donde se puede determinar que cada proceso se retroalimenta de cada habilidad para que el ser humano pueda dar una respuesta y llevar a cabo su conducta.

El modelo cuenta con cuatro niveles basadas en habilidades y procesos que incluyen la emoción y la cognición.

a) Percepción, evaluación y expresión de las emociones

Se refiere al grado en el que los individuos son capaces de identificar sus cambios emocionales y el de los demás, atendiendo a aspectos físicos y cognitivos. La capacidad de expresar las emociones y sentimientos percibidos en uno mismo y en los demás, de forma correcta y en el momento adecuado. Y la facultad para reconocer la sinceridad de las emociones expresadas por los demás.

Maryer & Salovey (1997) dan el soporte a su teoría sobre las habilidades de inteligencia emocional. Indicando que la percepción, evaluación y expresión de

las emociones son la capacidad identificar las propias emociones en conductas sentimientos y pensamientos, capacidad para identificar las emociones de otros asimismo para expresar las emociones con exactitud y comunicar las necesidades relacionadas con nuestros sentimientos; capacidad para discriminar entre los sentimientos exactos, honestos y deshonestos.

b) Facilitación emocional del pensamiento

Se refiere a cómo actúan nuestras emociones sobre la inteligencia y sobre nuestra forma de procesar la información.

Asimismo, se encontró que las emociones originan estructuras mentales diferentes de acuerdo al tipo de problema que se ha generado; las emociones crean estilos de información.

Para **Maryer & Salovey (1997)** determinan que nuestras emociones influyen sobre nuestra atención. Las emociones pueden servir de ayuda cuando se recuerdan y valoran sentimientos, asimismo las variaciones en el estado de ánimo influyen en el enfoque positivo o negativo que damos a las cosas; el estado positivo favorece el razonamiento inductivo y creativo. **(p3)**

c) Comprensión emocional

El conocimiento emocional comprende la capacidad para designar o etiquetar las emociones, reconocer y entender las relaciones existentes entre las diferentes emociones y las diferentes situaciones a las que obedecen.

Para **Maryer & Salovey (1997)** definen que la comprensión emocional es la habilidad para etiquetar las emociones, identificar el significado de las

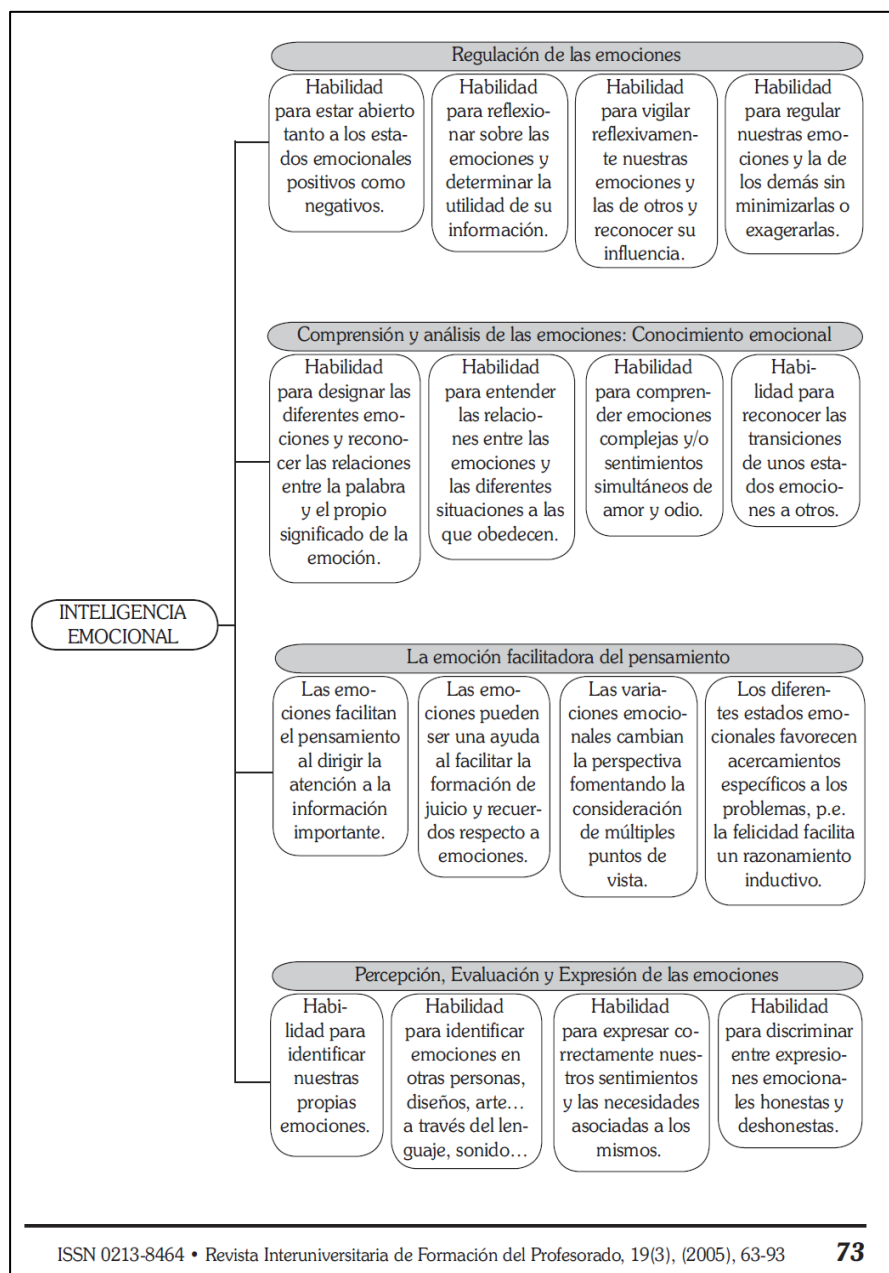
emociones, reconocer emociones simultaneas y habilidad para reconocer transiciones entre las emociones. **(p4)**

d) Regulación emocional

Mediante esta habilidad se reducen, magnifican o modifican las respuestas emocionales, tanto propias como ajenas. Esta destreza debe estar necesariamente antecedida de una buena percepción y comprensión emocional. Únicamente cuando se ha observado correctamente las emociones, se puede cambiar de humor y comprender las emociones adecuadamente. **Mayer, Salovey y Caruso (200)**

Para **Maryer & Salovey (1997)** precisan que la regulación emocional es la capacidad de para perdurar abierto a los sentimientos, tanto placenteros como desagradables. Capacidad para acercarse o alejarse de una emoción dependiendo de su utilidad o de la información que proporciona. Capacidad para monitorizar las emociones en relación a uno mismo y a los otros. Capacidad para moderar las emaciaciones negativas y aumentarlas positivas. **(p5)**

FIGURA 2 Modelo revisado de inteligencia emocional de Mayer & Salovey (1997)



La siguiente figura se conceptualizar los cuatro factores especificando cada uno de ellos comparte del proceso y que cada uno guarda relación con el otro.

2.2.1.2 Modelo de Inteligencia socio-Emocional de BarOn

En 1997 Bar-On; cit. Por Ugarriza (2001) define a la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades no cognitivas, competencias y destrezas que

influyen en la habilidad para afrontar exitosamente las presiones y demandas ambientales.

El modelo de **Bar-On (2000)** sobre inteligencias no cognitivas se basa en las competencias por lo que se considera a la inteligencia emocional y la inteligencia como un conjunto de factores de interrelaciones, personales y sociales que intervienen en la habilidad general para adaptarse de manera activa a las presiones y demandas del ambiente.

Gabel (2005) menciona que el modelo de Bar-On “*representa un conjunto de conocimientos utilizados para enfrentarse la vida efectivamente*”.

Bar-On menciona cinco factores que a su vez se descomponen por quince sub-factores.

Cinco factores de Bar-On:

- 1) CE-Intrapersonal; *evalúa el yo interior.*
- 2) CE-Interpersonal; *muestra las habilidades y el desempeño interpersonal.*
- 3) CE-Adaptabilidad; *solución de problemas.*
- 4) CE-Manejo de la Tensión; *manejo de estrés.*
- 5) CE-Escala de ánimo general; *habilidad para disfrutar la vida.*

Bar-On dividió las capacidades emocionales en dos tipos principales:

El primer tipo, son las capacidades básicas compuestas por la seguridad, la empatía, las relaciones sociales, el afrontamiento de presiones, control de impulsos, el examen de realidad, la flexibilidad y la solución de problemas.

El segundo tipo, se define como las capacidades facilitadoras, que es el optimismo, la autorregulación, la alegría, la independencia emocional y la responsabilidad social. Estas capacidades según lo que refiere Bar-On (2000) se relacionan entre sí.

Los quince componentes de la inteligencia emocional son medidos por sub escalas que son las siguientes:

Escala A: CE-Intrapersonal: esta área se refiere el conocerse, asimismo, ser capaces de expresar sus emociones con facilidad y confiar en sus ideas y creencias.

Esta área reúne las siguientes sub-escalas:

1. **Compresión Emocional de sí mismo:** es la capacidad de reconocer sus propios sentimientos, emociones y saber diferenciar entre ellos.
2. **Seguridad:** es la capacidad de expresar sus sentimientos, pensamientos, creencias y defiende sus derechos en una forma no destructiva.
3. **Autoestima:** es la capacidad de respetarse y aceptarse así mismo, es aceptar los aspectos percibidos como positivos y negativos, así como sus propias limitaciones y potencialidades.
4. **Autorrealización:** es la capacidad de desarrollar sus propias capacidades potenciales. Es intentar permanentemente dar lo mejor de uno mismo y la superación en general. La autorrealización está relacionada con los sentimientos de autosatisfacción.
5. **Independencia:** es la capacidad de ser autónomas e independientes en su forma de pensar y actuar. Asimismo, puede desempeñarse de manera independiente con fuerza interior y deseo de lograr alcanzar las expectativas y cumplir las obligaciones.

Escala B: CE-Interpersonal: esta área se refiere a las habilidades y el desempeño interpersonal, es la interacción que tiene el individuo con un equipo de trabajo.

Esta área reúne las siguientes sub-escalas:

1. **Relaciones Interpersonales:** es la capacidad de implantar y mantener relaciones satisfactorias que se caracterizan por la intimidad, el dar y recibir afecto, esta habilidad requiere mostrar

sensibilidad hacia otros, es un deseo de establecer relaciones y sentirse satisfecho con ellos.

2. **Responsabilidad Social:** es la habilidad de cooperar, colaborar, aceptar a otros y recurrir a sus talentos para el bienestar colectivo y no de sí mismo.
3. **Empatía:** es la habilidad de ser consciente, razonar y apreciar los sentimientos de los demás.

Escala C: CE-Adaptabilidad: es la capacidad de afrontar las dificultades diarias y adecuarse a los requerimientos de su entorno.

Esta área reúne las siguientes sub-escalas:

1. **Solución de problemas:** es la habilidad de reconocer y definir los problemas e implementar las posibles soluciones. Asimismo, está relacionado con la capacidad de ser consciente, disciplinado, organizado y persistente para resguardar y plantear los problemas; así como afrontar los problemas más que evitarlos.
2. **Prueba de la realidad:** es la capacidad de mantener la coherencia entre la experiencia emocional habituada y la situación objetiva. Implica captar la situación inmediata intentando mantener la situación en la perspectiva correcta y esto implica enfocarse en la concentración.
3. **Flexibilidad:** es la capacidad de realizar el ajuste adecuado de las emociones, pensamientos y conductas ante diversas situaciones y condiciones cambiantes, así como ser flexibles en distintas ideas.

Escala C: CE-Manejo de la Tensión: es la habilidad de trabajar bajo presión sin perder el control.

Esta área reúne las siguientes sub-escalas:

1. Tolerancia a la tensión: es la habilidad para tolerar situaciones estresantes y de fuertes emociones afrontando de manera positiva la tensión. Esta habilidad según **López, O (2008) (p42)** se refiere a:

- a) La capacidad de elegir curso de acción para enfrentar la tensión.
- b) Disposición optimista hacia las experiencias nuevas y el cambio en general.
- c) El sentimiento de que uno mismo puede controlar e influir en la situación que origina la tensión.

2. Control de los impulsos: es la habilidad de firmeza y espera del impulso mediante el control de las emociones. Asimismo, es el controlar la ira o el comportamiento abusivo.

Escala C: CE-Animo General: es la capacidad de disfrutar de la vida, así como la visión que tiene la vida, ser optimistas y crear un ambiente favorable.

Esta área reúne las siguientes sub-escalas:

- 1. Felicidad:** es la capacidad de disfrutar de sí mismo y de otros.
- 3. Optimismo:** es la capacidad de dar un sentido positivo de la vida y mantener una actitud positiva a pesar de adversidad.

Figura 3 Factores generales – inventario de Bar-On

Factores	Habilidades Medidas
Inteligencia intrapersonal	Autoconciencia emocional, acertividad, autoestima, autoactualización e independencia.
Inteligencia interpersonal	Empatía, relaciones interpersonales, responsabilidades sociales.
Adaptación	Solución de problemas, comprobación de la realidad y flexibilidad. es sociales.
Gestión de estrés	Tolerancia al estrés, control de impulsos. sociales.
Humor general	Felicidad, optimismo.

Fuente: Bar-On (1997).

En la siguiente figura se muestran los cinco factores de Bar-On especificando cada habilidad que mide cada factor que se utiliza para medir la IE.

ICE BarOn adaptado por Abanto, Higuera y Cueto (2000) las pautas interpretativas de los resultados de las escalas de ICE de BarOn es según el resultado y se define por la siguiente puntuación de 130+ es marcadamente alta el cual se especifica como la capacidad emocional inusualmente desarrollada, 120-129 es muy alta el cual se especifica como la capacidad emocional extremadamente bien desarrollada, 110-119 es alta el cual se especifica como la Capacidad emocional bien desarrollada, 90-109 Promedio el cual se especifica como la Capacidad emocional adecuada, 80-89 es baja el cual se especifica como la capacidad emocional subdesarrollada, necesita mejorar, 70-79 es muy baja el cual se especifica como la capacidad emocional, extremadamente subdesarrollada, necesita mejorar. Por debajo de 70 marcadamente baja el cual se especifica como la capacidad emocional inusualmente deteriorada, necesita mejorar.

2.2.1.3 Modelo de Inteligencia Emocional de Goleman

Para **Goleman (1999)**, la inteligencia emocional está fundamentada en cinco aptitudes básicas, divididas en personales y sociales, entiendo por aptitud como un conjunto hábitos que llevan a un desempeño más efectivo. **(p137)**

Goleman, define a la inteligencia emocional como la capacidad para reconocer y maneja nuestros propios sentimientos, motivarnos y monitorear nuestras relaciones. El modelo de I.E propone una teoría de desempeño aplicable de manera directa al ámbito laboral y organizacional, centrado en el pronóstico de la excelencia laboral.

Se reconoce a la teoría de **Goleman** sobre I.E como una teoría mixta porque está basada en cognición, personalidad, motivación, emoción, inteligencia y neurociencia; además incluye procesos psicológicos cognitivos y no cognitivos. **López, O (2008) (p34)**

Con la finalidad de profundizar en el concepto de inteligencia emocional se describen las aptitudes fundadas por Goleman:

1. Auto-conocimiento

Es saber cómo se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar la toma de decisiones.

Dentro de este modelo se encuentran tres sub-aptitudes:

- a) Conciencia emocional.
- b) Autoevaluación precisa.
- c) Confianza en uno mismo.

2. Autorregulación

Capacidad de reconocer las emociones y de procesarlos para no llevarse por los sentimientos del momento.

Dentro de este modelo se encuentran cinco sub-aptitudes:

- a) Autocontrol.
- b) Confiabilidad.
- c) Escrupulosidad.
- d) Adaptabilidad e innovación.

3. Auto-Motivación

Esta competencia no solo es social si no también la sensación de eficiencia con uno mismo y su entorno.

Dentro de este modelo se encuentran cuatro sub-aptitudes:

- a) Afán de triunfo.
- b) Compromiso.
- c) Iniciativa.
- d) Optimismo.

4. Reconocimiento de emociones

Es reconocer las emociones de los otros adaptando adecuadamente, lo cual permite relacionarse mejor.

Dentro de este modelo se encuentran dos sub-aptitudes:

- a) Conocimiento empático.
- b) Armonizar con la necesidad.

5. Habilidades sociales

Es la habilidad de interrelacionarse exitosamente con los demás, poder interpretar correctamente las situaciones.

Dentro de este modelo se encuentran ocho sub-aptitudes:

- a) Influencia.

- b) Comunicación.
- c) Manejo de conflictos.
- d) Liderazgo.
- e) Catalizador de cambio.
- f) Establecer vínculos.
- g) Colaboración y cooperación.
- h) Habilidades de equipo.

La teorización anterior fue cambiada y evolucionada por Goleman. El modelo se actualizo en cuatro componentes.

Goleman desarrollo componentes básicos en 20 competencias agrupadas en cuatro habilidades generales de IE (**Goleman, 2001**), dos de ellas personales y las otras dos sociales.

Figura 4 Cuatro Habilidades generales de IE

Autoconciencia	Conocimiento de otros
<ul style="list-style-type: none"> • Conciencia emocional • Valoración adecuada de uno mismo • Confianza en uno mismo 	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Orientación hacia el servicio • Conciencia organizacional
Autorregulación	Destrezas sociales
<ul style="list-style-type: none"> • Autocontrol emocional • Confiabilidad • Concienciación • Adaptabilidad • Motivación de logro • Iniciativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de los demás • Influencia • Comunicación • Gestión de conflictos • Visión de liderazgo • Canalizador del cambio • Desarrollo de vínculos • Colaboración y trabajo en equipo
<p>Modificada de Salanova y Martínez, 2009.</p>	

En la siguiente figura se define la modificación que realizo Goleman para determinar la IE en sus cuatros habilidades las cuales se cuenta con 20 competencias agrupadas y especificadas en cada cuadrante de la figura.

2.2.1.4 Modelo de Inteligencia Emocional de Cooper & Sawaf

Cooper y Sawaf (1997), afirman que *“la ciencia de la IE progresa exponencialmente, impulsa por centenares y estudios empresariales y nos enseña como mejorara nuestra capacidad de razonamiento al tiempo que sacamos, el mejor partido posible de esa energía que es nuestra motivación”*
fuente: estudio de género sobre la inteligencia emocional (p2)

Cooper y Sawaf (1997), definen la I.E como la aptitud para captar, entender y aplicar eficazmente la fuerza y la perspicacia de las emociones como fuente de la energía humana y las relaciones e influencia.

En el modelo de **Cooper y Sawaf** se basa en cuatro factores de la IE que se obtiene del análisis psicológico y las teorías fisiológicas.

Figura 5 Factores de la IE utilizados por Cooper & Sawaf

FACTORES	CONCEPTUALIZACIÓN
<ul style="list-style-type: none">Alfabetización emocional	<ul style="list-style-type: none">La honradez emocional, la energía, el conocimiento, el feedback, la intuición, la responsabilidad y la conexión forman el factor de la eficacia y el aplomo personal.
<ul style="list-style-type: none">Agilidad emocional	<ul style="list-style-type: none">Sirve para fomentar la autenticidad, muestra credibilidad y flexibilidad, expandir al círculo de confianza y la capacidad de escuchar, asumir conflictos.
<ul style="list-style-type: none">Profundidad emocional	<ul style="list-style-type: none">Permite armonizar la vida y el trabajo con el potencial y las intenciones que le son peculiares, poniendo en ello la integridad, su empeño y responsabilidad.
<ul style="list-style-type: none">Alquimia emocional	<ul style="list-style-type: none">Este factor es el responsable de ampliar el instinto y la capacidad de creación aprendiendo a fluir con problemas y presiones, y a competir contra el futuro. Permite educar nuestras facultades para percibir mejor las soluciones y oportunidades.

Fuente: Cooper, R. K. y Sawaf, A. (1997), Estrategia emocional para ejecutivos; Barcelona: Martínez Roca

En la siguiente figura se determinan los cuatros factores que determina Cooper y Sawaf en relación a la IE donde se conceptualiza cada factor.

Figura 6 Aptitudes y subescalas del modelo de Cooper

<i>Aptitudes</i>	<i>Subescalas</i>
Entorno habitual	Sucesos de la vida. Presiones del trabajo.Presiones personales. autoactualización e independencia.
Conciencia emocional	Conciencia emocional de uno mismo. Expresión emocional. Conciencia emocional de otros.
Competencias	Intención. Creatividad. Elasticidad. Conexiones interpersonales. Descontento constructivo.
Valores	Compasión. Perspectiva. Intuición radio de confianza. Poder personal. Integridad.
Actitudes	Salud general. Calidad de vida. Cociente de relaciones. Óptimo rendimiento.

Fuente: Oriolo y Cooper (1998, pp. 289-301).

En la siguiente figura se especifica las cinco aptitudes que determinan Cooper y las escalas de cada una que se utiliza para su evaluación de IE.

2.2.2 Generación Millennials

Estamos conviviendo con una generación digital que duerme con el Smartphone (teléfono) o la tableta cerca la cama.

El diario el País (2015) España, refiere en una de sus publicaciones que *“Los millennials están acostumbrados a vivir fuera del anonimato y comparten en las redes sociales sus gustos y criterios”*.

2.2.2.1 Definición de Generación

Según **Ogg y Bonvalet (2006)** define una generación como “*un grupo de edad que comparte a lo largo de su historia u conjunto de experiencias formativas que los distinguen de sus predecesores*”.

En la actualidad existen cuatro generaciones que existen en el mercado laboral:

1. Los tradicionalistas: nacidos hasta (1945)
2. Los Baby Boomers: nacidos entre 1946 y 1963
3. La generación X: nacidos entre 1964 y 1979
4. La generación Y (Millennials): nacidos a partir de 1980

Figura 7 Comparativo sobre las diferencias entre generaciones

	Tradicionalistas	Baby Boomers	Generación X	Generación Y
Perspectiva	Práctica	Optimista	Escéptica	Esperanzada
Ética profesional	Dedicados	Volcados	Equilibrados	Decididos
Ante la autoridad	Respeto	Amor/odio	Desinterés	Cortesía
Liderazgo por	Jerarquía	Consenso	Competencia	Colectivismo
Espíritu de	Sacrificio	Automotivación	Anticompromiso	Inclusión

Fuente La incorporación de la Generación Y al mercado laboral (2011) (p92)

En la siguiente figura se define cada competencia predominante según generación.

2.2.2.2 Generación Millennials (Y)

Según **Bagazo, J & Fernández, W (2015)** reconocen a la generación Millennials a los nacidos entre 1981 y el año 2000.

Los millennials peruanos son seguidores de las últimas tecnologías y su principal uso en la actualidad son los Smartphone ya que les permite estar conectados en las redes sociales debido a que a través de este medio comparten sus experiencias.

Según **Goldman Sachs**, un Millennials en la actualidad es aquella persona que tiene entre 15 y 35 años, y cuenta con una mejor educación respecto a sus antecesores basada, principalmente, en los aspectos tecnológicos. Así mismo, los describe como liberales y con menos interés en la religión.

En estudio realizado en nuestro país indica que ocupamos el primer puesto en los porcentajes de los millennials que abandonarán sus empresas próximamente con 82%; le siguen Sudáfrica e India con 76%; y luego está Colombia con 75%, según estudio de **Deloitte (2016)**.

Los jóvenes del nuevo milenio se encuentran buscando flexibilidad. El 75% de los millennials preferirían trabajar desde su casa u otros lugares donde sienten que pueden ser más productivos; sin embargo, solo a un 43% se le permite poder realizarlo. Según estudio de **Deloitte (2016)**

“Las empresas deben tener en cuenta que esta generación le da gran importancia al propósito de la organización más allá de los éxitos financieros, afianzándose todavía a sus valores y oportunidades para su desarrollo profesional”, afirmó Alejandra D’Agostino, socia líder de Capital Humano de Deloitte Perú **(2016)**.

Según el informe de *The Me Generation* de la revista Times: *“Todos los Millennials son diferentes de acuerdo a su país de origen”*, pero la globalización ha hecho que sean más similares entre sí, en igualdad a las generaciones pasadas.

En el 2013, la encuesta de Great Place to Work para el Perú definió a esta generación como aquella que tiene entre 18 y 35 años, y que es aquella que tiene más rotación en los centros de trabajo.

La empresa Arellano Marketing define a los Millennials como la *“primera generación en cumplir la mayoría de edad en el nuevo milenio”*. Además, son

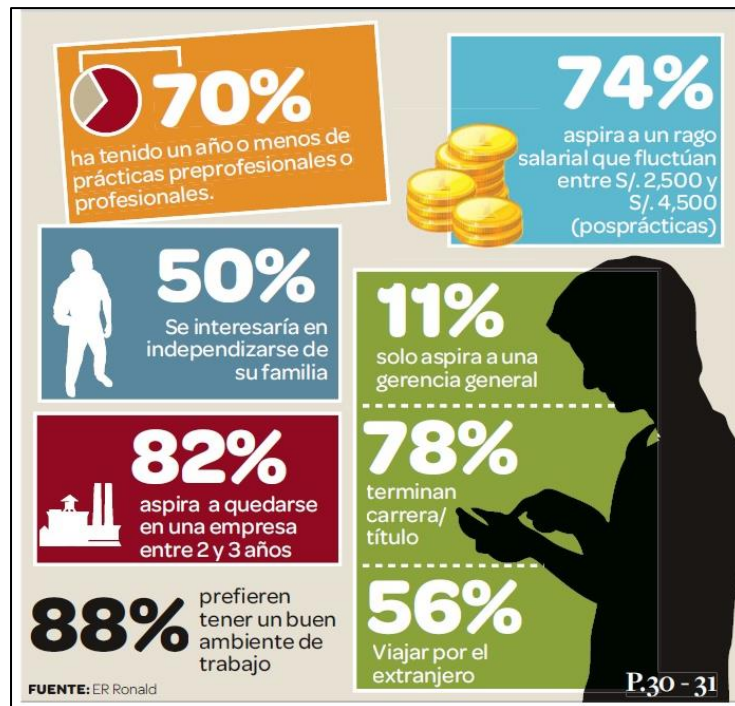
aquellos que tienen al Internet como herramienta primordial para diversas actividades cotidianas como comprar, socializar o ver televisión.

En estos últimos años se han realizado varios estudios sobre los diferentes tipos de generaciones que existen en nuestro país los cuales buscan determinar sus características predominantes. Algunas investigaciones prefieren basarse, específicamente, en sus habilidades y destrezas adquiridas durante su crecimiento.

A continuación, cinco características comunes que busca actualmente la mayoría de los jóvenes peruanos:

- 1. El dinero si importa:** El dinero es uno de los tres factores que más valoran los jóvenes peruanos a la hora de buscar trabajo y la mayoría de ellos estaría dispuesto a permanecer en un centro laboral por un buen salario.
- 2. No son tan emprendedores:** para los jóvenes millennials el desarrollo profesional está más asociado a volverse un experto en su campo, que en tener una empresa propia o hacer lo que los apasiona. Además, la generación Y peruana está dispuesta a hacer horas extras con tal de ascender más rápido en su trabajo.
- 3. Antes de elegir una marca:** los millennials ahora evalúan el precio y calidad de un producto antes de adquirirlo.
- 4. La apariencia importa:** para los millennials antes de adquirir algún producto evalúan la imagen de la marca y quien le presente diseños nuevos.
- 5. Escaso acceso digital:** la lenta llegada de las actualizaciones en la era digital en nuestro país es el causante que persistan las costumbres de la generación “X” en los millennials.

Figura 8 Expectativas laborales de los Millennials en el Perú



Fuente: ENTREVISTA de Gestión Ernesto Rubio, gerente general de la consultora de Recursos Humanos ER Ronald (2013)

En la siguiente figura se visualizan los porcentajes que abarcan en la actualidad los Millennials en el Perú según sus necesidades o lo que cada uno de ellos busca.

A) Identificación de la Generación Y

Según Boschma, los jóvenes se cuentan con autoconfianza y abordan el su camino hacia un gran futuro. El futuro está más cerca de lo que ellos consideran, y la pregunta no es si los jóvenes están preparados para ello, más bien si “los adultos”.

El autor hace menciona una serie de características para comenzar a describir a la Generación Millennials (Y):

- Pueden parecer superficiales e indiferentes, pero en realidad tienen interés y están llenos de entusiasmo.

- Se sienten como mucha seguridad y confianza en la humanidad tecnológica.
- Aprenden de una forma contigua, por asociación de ideas, en base a patrones asentados, como las generaciones anteriores.
- se impacientan por poner en claro y revelar cómo hacer las cosas, sin esperar a que alguien les explique cómo hay que hacerlo.
- Consideran la justicia como el más alto de los valores, y respetan a todo aquel que sea genuino y sincero.
- Tienen la capacidad de comunicarse entre sí, viven, aprenden y trabajan en red.

La Generación Einstein es la primera generación después de la II Guerra Mundial que se caracteriza por sus rasgos positivos: sociables, listos, dialogantes y solidarios. En resumen: más listos, más rápidos, más sociables. Según Boschma, J (2007).

B) Valores centrales de la Generación Millennials (Y)

Boschma, J (2007), refiere que los Millennials tienen algunos valores ya definidos y serían los principales para poder identificar a esta generación:

Autenticidad: Significa ser uno mismo, los jóvenes de hoy están interesados en el desarrollo de la propia identidad. Y para ello es necesario experimentar.

Respeto: Es un valor especialmente importante que tiene que ver con el respeto de sus propias capacidades y la autenticidad.

Autorrealización: El desarrollo de uno mismo es el bien máspreciado.

C) Las Normas de la Generación Y o Millennials

Don Tapscott, en su libro “Grown Up Digital” relata su experiencia en la investigación donde más de 300 jóvenes fueron estudiados, en la que refiere que los jóvenes determinan a las “Normas” como:

- 1) libertad.
- 2) personalización
- 3) análisis y escrutinio.
- 4) integridad
- 5) colaboración.
- 6) entretenimiento.
- 7) velocidad.
- 8) innovación.

La Generación Millennials reflejan las aspiraciones de libertad, diversión y colaboración, entre otras.

Se definieron los conceptos de las normas que cumplen los Millennials en la actualidad:

Libertad: Los jóvenes quieren elegir donde y cuando trabajar. La flexibilidad en los horarios y los beneficios es un aspecto crucial para atraerlos y retenerlos.

Personalización: La Generación Y ha crecido personalizando todo, desde sus Smartphone hasta los sonidos de sus teléfonos, y conforme empiezan a trabajar, buscan el reconocimiento de sus jefes.

Análisis y escrutinio: Gran parte de los jóvenes indagan sobre las empresas y su cultura, antes de aceptar una oferta de trabajo.

Integridad: los millennials definen la integridad como ser honesto, considerado y transparente, y esperan que los empleadores sean así y se comprometan con esos valores.

Asimismo, en el mudo laboral responden bien a la integridad de la administración y rápidamente se comprometen.

Colaboración: En el caso de los jóvenes de la Generación Y, no tienen interés en el estatus o las jerarquías. Ellos quieren realizar trabajos desafiantes, lo que no significa necesariamente tener altas responsabilidades.

*“No se debería trabajar en equipo solo por el hecho de ‘trabajar en equipo’. Es preferible reunir equipos cuando se necesiten diferentes tipos de ideas y para combinar determinados conjuntos de habilidades” según refiere **Tapscott, D. (2009) Capítulo 6 p 163.***

Entretenimiento: los millennials consideran que el trabajo y la diversión van de la mano, convirtiéndose en una sola actividad.

Velocidad: Los jóvenes de la Generación millennials necesitan velocidad. Están habituados a respuestas rápidas y sencillas.

Los millennials solicitan a sus jefes continua feedback sobre su desempeño, con el que pueden medir su progreso y desempeño laboral y/o profesional.

Innovación: Los empleados más jóvenes buscan agregar un valor adicional a lo que realizan, buscan marcar una diferencia y entienden que su trabajo puede contribuir al éxito de la organización.

La Generación millennials puede significar un reto para las compañías, pero incluso las más grandes pueden adaptar sus formas de trabajar para lograr una ventaja por el talento.

Los millennials son personas capaces y talentosas, que se reúnen a la fuerza laboral altamente competentes. Les agrada comunicarse, y colaborar de diferentes maneras.

2.3 Definiciones Conceptuales de Inteligencia Emocional

Se detallan las siguientes definiciones en relación a la variable inteligencia Emocional.

Goleman (2008) refiere en su libro de Inteligencia Emocional que la I.E constituye el vínculo entre los sentimientos, el carácter y los impulsos morales. (p28)

Cooper y Sawaf (2004) determinan que la inteligencia emocional como la capacidad de sentir, entender y emplear eficientemente el poder y la agudeza de las emociones, como fuente de energía humana, información conexión e influencia. **Según Araujo, M y Leal, M en su tesis I.E (p137)**

Carrión (2001) sustenta que la inteligencia emocional considera el dominio emocional, la motivación, perseverancia, disciplina y comprensión hacia los otros. **Según Araujo, M y Leal, M en su tesis I.E (p136)**

BarOn (1997); cit. Por Ugarriza (2001); define la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarse y enfrentar a las demandas y presiones del medio.

Mercado (2000) refiere que la inteligencia emocional es el conjunto de necesidades emocionales, de impulsos y valores verdaderos de una persona que dirige toda su conducta.

Gómez, G y León (2000) definen que la inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene consideración de los sentimientos y engloba habilidades, la autoconciencia, la motivación y/o la agilidad mental.

Cooper (1998) define la inteligencia emocional como aquello que nos motiva a buscar nuestro potencial único y nuestro propósito que activa nuestros valores íntimos y aspiraciones, transformándolos en cosas en las cuales pensamos. Es también la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia.

La IE se define como la habilidad para percibir, valorar y expresar las emociones con exactitud, la habilidad para acceder y generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender la emoción y tener

conocimiento emocional; y la habilidad para regular emociones y promover el crecimiento emocional e intelectual (**Mayer & Salovey, 1997, p.10**)

BarOn (1996) describe a la inteligencia emocional como una variedad de actitudes, competencias y habilidades no cognoscitivas que influyen en la capacidad de un individuo para lograr el éxito en su manejo de exigencias y profesiones del entorno. Como tal es un factor importante para determinar su capacidad de alcanzar el éxito en la vida e influir directamente su bienestar psicológico general.

Según Salovey y Mayer (1990) de la Universidad de Yale fueron los primeros en utilizar el término “Inteligencia Emocional” (I. E.), con el propósito de subrayar la importancia que tienen las emociones en los procesos adaptativos y en los intelectuales. La definieron como la habilidad para monitorear los sentimientos y las emociones propias y la de los demás, para discriminar entre ellas y regularlas, utilizando esta información para solucionar los problemas.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

En el presente capítulo se presentan los tipos, población, muestra, las variables y su operacionalización del trabajo de investigación.

3.1.1 Tipo y enfoque

El tipo de investigación es aplicada, ya que sirve para resolver problemas; asimismo, es de enfoque cuantitativa. Hernández, Fernández y Baptista (2006) nos dicen que “el investigador recolecta datos numéricos de los objetos, fenómenos o participantes, que estudia y analiza mediante procedimientos estadísticos” (p. 5).

3.1.2 Niveles

El nivel de investigación a utilizar es descriptivo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010):

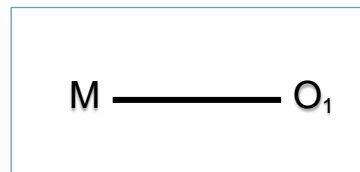
La meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas (...) que se sometan a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas (p. 80).

3.1.3 Diseño de investigación

En la presente investigación de acuerdo a los objetivos establecidos el diseño es no experimental de corte transaccional descriptivo; Hernández, Fernández y Baptista (2006) nos dicen que “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 208).

Asimismo, nos dicen que “tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas (...) y así proporcionar su descripción” (Hernández et al, 2006, p.210).

El diagrama del diseño es el siguiente:



Dónde:

O₁ = Inteligencia emocional

M = Muestra

3.2 Población y muestra

Se considera el total de colaboradores considerados Millennials que está conformado por 97 trabajadores de ambos sexos entre 20 a 34 años de edad; de la empresa Ventcorp Perú S.A.C. El tipo de muestra se considera censal, pues se seleccionó el 100% de la población al considerarla como millennials. En este sentido Ramírez (1997) citado en Pardo (2017) establece la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

Tabla 2 Población a evaluar

RANGO DE EDAD	HOMBRE	MUJER
30 años a 34 años	9	12
29 años 20 años	42	34

Fuente: Información de base de datos de la nómina del personal de RRHH de la empresa Ventcorp Perú.

Se muestra la cantidad de colaboradores a evaluar según rango edad según información de la nómina de la empresa Ventcorp Perú.

La muestra fue no probabilística “para fines deductivos-cuantitativos, donde la generalización o extrapolación de resultados hacia la población es una finalidad en sí misma” (Hernández et al, 2010). Además, nos dice que:

La ventaja de una muestra no probabilística es su utilidad para determinado diseño de estudio que requiere no tanto una “representatividad” de elemento de una población, sino una cuidadosa y controlada elección de casos con ciertas características especificadas previamente en el planteamiento del problema. (Hernández et al, 2010).

Parra (2003), define la muestra como “una parte (sub-conjunto) de la población obtenida con el propósito de investigar propiedades que posee la población”. (p.16)

3.3 Identificación de variables y su operacionalización

3.3.1 Definición de la variable: Inteligencia Emocional

BarOn (1996) describe a la inteligencia emocional como una variedad de actitudes, competencias y habilidades no cognoscitivas que influyen en la capacidad de un individuo para lograr el éxito en su manejo de exigencias y profesiones del entorno. Como tal es un factor importante para determinar su capacidad de alcanzar el éxito en la vida e influir directamente su bienestar psicológico general.

3.3.2 Definición Operacional

Tabla 3 Identificación de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN TEÓRICA	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	VALORACIÓN
INTELIGENCIA EMOCIONAL	La inteligencia emocional consiste en la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; poder comprender la emoción y el conocimiento emocional asimismo es la habilidad para regular las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual. (Mayer & Salovey, 1997)	CE Intrapersonal	- Conocimiento emocional de sí mismo.	7,9,23,35,52, 63,88,116;22,37,67,82,96,111,126;11,24,40,56,70,85,100,114,129;6,21,36,5166,31,95,110,126;	Ice de Bar-On La prueba cuenta con un tiempo de 20 minutos para el desarrollo. Cuenta con cinco alternativas para su desarrollo. 1.-Rara vez o nunca 2.-Pocas veces 3.-Algunas veces 4.-Muchas Veces 5.-Muy frecuentemente o siempre Indicaciones: Ud. Encontrará 133 afirmaciones sobre maneras de sentir, pensar o actuar existen 5 posibilidades de respuesta
			- Seguridad.	26;	
			- Autoestima.	70,85,100,114,129;	
		CE Interpersonal	- Autorrealización.	29,6,21,36,5166,31,95,110,126;	
			- Independencia.	3,19,32,4892,107,121	
			- Relaciones interpersonales.	10,23,31,39,55,62,69,84,99,113,128;16,304	
		CE Adaptabilidad	- Responsabilidad social.	6,61,72,76,90,98,104,119;18,44,55,61,72,98,119,124.	
			- Empatía.	8,104,119;18,44,55,61,72,98,119,124.	
			- Solución de problemas.	1,15,29,45,60,75,89,118;8,3	
		CE Manejo de la tensión	- Prueba de la realidad.	538,53,68,83,88,97,112,127;14,28,43,59,74,87,103,131.	
- Flexibilidad.	4,20,33,49,64,78,93,108,122;13,27,42,58,73,86,102,117,130				
- Tolerancia a la tensión.	4,20,33,49,64,78,93,108,122;13,27,42,58,73,86,102,117,130				
CE Estado de ánimo general	- Control de Impulsos.	4,20,33,49,64,78,93,108,122;13,27,42,58,73,86,102,117,130			
	- Felicidad.	2,17,31,47,62,77,91,105,120;11,20,26,54,80,106,108,132			
			- Optimismo.	2,17,31,47,62,77,91,105,120;11,20,26,54,80,106,108,132	

3.4 Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico

3.4.1 Técnicas de investigación

Las técnicas que se emplean son:

- a) Técnicas de Recolección de Información Indirecta:** Se hará mediante la recopilación de información existente en fuentes bibliográficas, hemerográficas y estadísticas; recurriendo a las fuentes originales en lo posible, estas pueden ser en libros, revistas, periódicos escritos, trabajos de investigaciones anteriores y otros.

- b) Técnicas de Recolección de Información Directa:** Este tipo de información se obtendrá mediante la aplicación de encuestas en muestras representativas de la población citada, y de observación directa.

3.4.2 Instrumentos de recolección de información

En la presente investigación se utilizó el inventario de cociente emocional de Bar-On (1998) adaptado y traducido en el Perú por Abanto, Z, Higuera & Cueto, J (2000).

El instrumento que se utilizó mide las diferentes vivencias emocionales que las personas experimentan según sus situaciones anteriores debido a que algunas reacciones emocionales son innatas y otras pueden ser adquiridas.

3.4.2.1 Inventario de Cociente Emocional de Bar-On

Ficha técnica

Nombre: EQ-i (BarOn Emotional Quotient Inventory).

Autor: Reuven Bar-On, Ph.D. (1998)

Adaptación y Traducción peruana: Dr. Abanto, Z, Dr. Higuera & Lic. Cueto, J (2000).

Administración: Individual o colectiva

Duración: Entre 20 y 50 minutos aproximadamente

Aplicación: 16 años en adelante

Significación: Evaluación de las aptitudes emocionales de la personalidad como determinantes para alcanzar el éxito general y mantener una salud emocional positiva.

El ICE de Bar-On incluye 133 ítems cortos y emplea un grupo de respuesta de cinco puntos. El ICE de Bar-On es adecuado para individuos de 16 años o más. La evaluación genera los resultados de tres escalas de validez, un CE total, resultados de cinco escalas compuestas y los resultados de quince subescalas de CE.

En el Perú, el Inventario original fue traducido y adaptado para uso experimental por Dr. Abanto, Z, Dr. Higuera & Lic. Cueto, J (2000).

Dr. Abanto, Z, Dr. Higuera & Lic. Cueto, J (2000) adaptaron y tradujeron los aspectos principales del Manual técnico del inventario de cociente emocional (Bar-On, 1997) y adaptaron para uso experimental en el Perú; presentaron normas expresadas en cocientes emocionales para interpretar los puntajes directos del inventario, las que han sido desarrolladas para una muestra peruana de 1,246 personas de ambos sexos, cuyas edades estaban comprendidas entre los 16 y más de 40 años. No se detallan datos nacionales relativos a la validez y a la confiabilidad

del instrumento y sólo se presentan estadísticas descriptivas concernientes a los resultados iniciales.

Tabla 4 Pautas interpretativas de los resultados

Resultado	Pauta interpretativa
130+	Marcadamente alta: Capacidad emocional inusualmente desarrollada.
120-129	Muy alta: Capacidad emocional extremadamente bien desarrollada.
110-119	Alta: Capacidad emocional bien desarrollada.
90-109	Promedio: Capacidad emocional adecuada.
80-89	Baja: Capacidad emocional subdesarrollada, necesita mejorar.
70-79	Muy baja: Capacidad emocional, extremadamente subdesarrollada, necesita mejorar.
Por debajo de 70	Marcadamente baja: Capacidad emocional inusualmente deteriorada, necesita mejorar.

CAPÍTULO IV

PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Procesamiento de los resultados

Luego de reunir la información con los instrumentos mencionados, se procedió a:

- a) Tabular la información, codificarla y transferirla a una base de datos computarizada (IBM SPSS, 21 y MS Excel 2016).
- b) Determinar la distribución de las frecuencias y la incidencia participativa (porcentajes), de los datos del instrumento de investigación.
- c) Se aplicaron las siguientes técnicas estadísticas:
 - Valor Mínimo y Máximo
 - Media aritmética:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

4.1.1 Estadística descriptiva: Tabla de frecuencias, gráficas y su respectiva interpretación y/o análisis.

4.2 Presentación de Resultados

Se presentan los resultados obtenidos del ICE de Barrón de la evaluación aplicada a los colaboradores Millennials de la empresa Ventcorp Perú, así mismo se muestra los resultados en las siguientes tablas estadística, frecuencia y gráficos.

Tabla 5

Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación

CE Total		
N	Válido	97
	Perdidos	0
Media		105,63
Mínimo		78
Máximo		133

Se puede visualizar que la inteligencia emocional promedio de la muestra es 105,63 lo que significa que están en el promedio. Con un valor mínimo de 78 que es muy bajo y valor máximo 133 que es marcadamente alta, lo que significa que por lo menos un trabajador se encuentra en el extremo de una inteligencia emocional muy bajo y por lo menos un trabajador posee una inteligencia emocional marcadamente alta.

Tabla 6

Variable inteligencia emocional según género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	FEMENINO	46	47,4	47,4	47,4
	MASCULINO	51	52,6	52,6	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Se visualiza en la tabla de frecuencia que la muestra está compuesta por 46 mujeres que representa el 47,4 % y 51 hombres que representan el 52,60% de la muestra.

Tabla 7

Variable inteligencia emocional según cargo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ANALISTA	15	15,5	15,5	15,5
	ASISTENTE	44	45,4	45,4	60,8
	PRACTICANTE	17	17,5	17,5	78,4
	AUXILIAR	21	21,6	21,6	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Se visualiza en la tabla de frecuencia que la muestra está compuesta por 15 analistas que representa el 15,5%, 44 asistentes que representa el 45,4%, 17 practicantes que representa el 17,5% y 21 auxiliares que representa el 21,6% de la muestra.

Tabla 8

Variable inteligencia emocional según grado de instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	UNIVERSITARIO	44	45,4	45,4	45,4
	TECNICO	43	44,3	44,3	89,7
	SECUNDARIA COMPLETA	10	10,3	10,3	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Se visualiza en la tabla de frecuencia que la muestra está compuesta por 44 trabajadores con grado de instrucción universitaria que representa el 45,4%, 43 trabajadores con grado de instrucción técnico que representa el 44,3% y 10 trabajadores con secundaria completa que representa el 10,3% de la muestra.

Tabla 9

Frecuencia total de la muestra

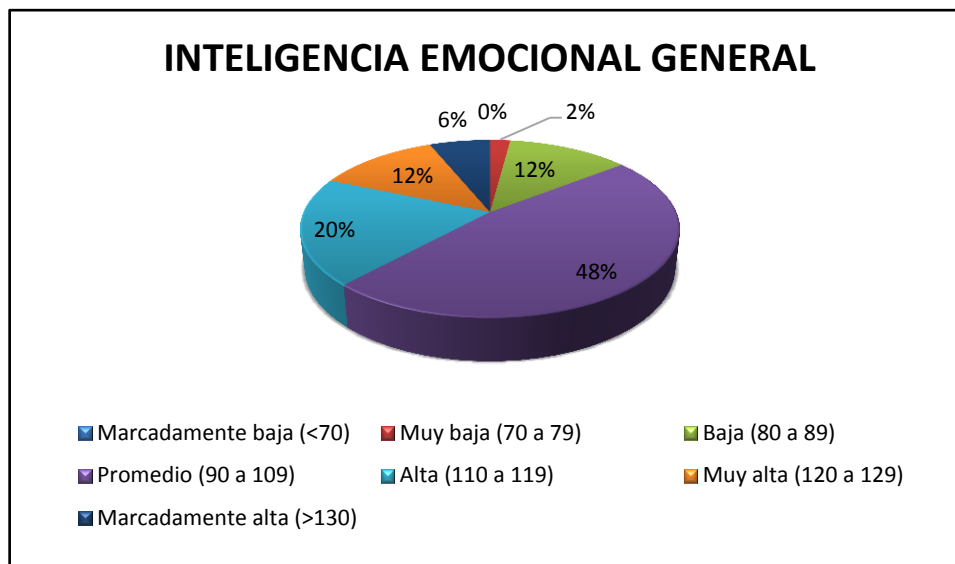
NIVEL DE CE	FRECUENCIA
Marcadamente baja (<70)	0
Muy baja (70 a 79)	2
Baja (80 a 89)	12
Promedio (90 a 109)	46
Alta (110 a 119)	19
Muy alta (120 a 129)	12
Marcadamente alta (>130)	6

Fuente: resultados del inventario de coeficiente intelectual ICE de BarOn de los colaboradores "Millennials" de la empresa Ventcorp Perú, de diciembre del 2016.

Elaboración: Propia

Figura 9

Gráfico Porcentual – Total de la Muestra



En el total de la muestra, se puede visualizar que el mayor porcentaje es 48% que significa una tendencia promedio y el menor porcentaje es 0% que significa que no existe ningún trabajador con inteligencia emocional marcadamente bajo.

Tabla 10

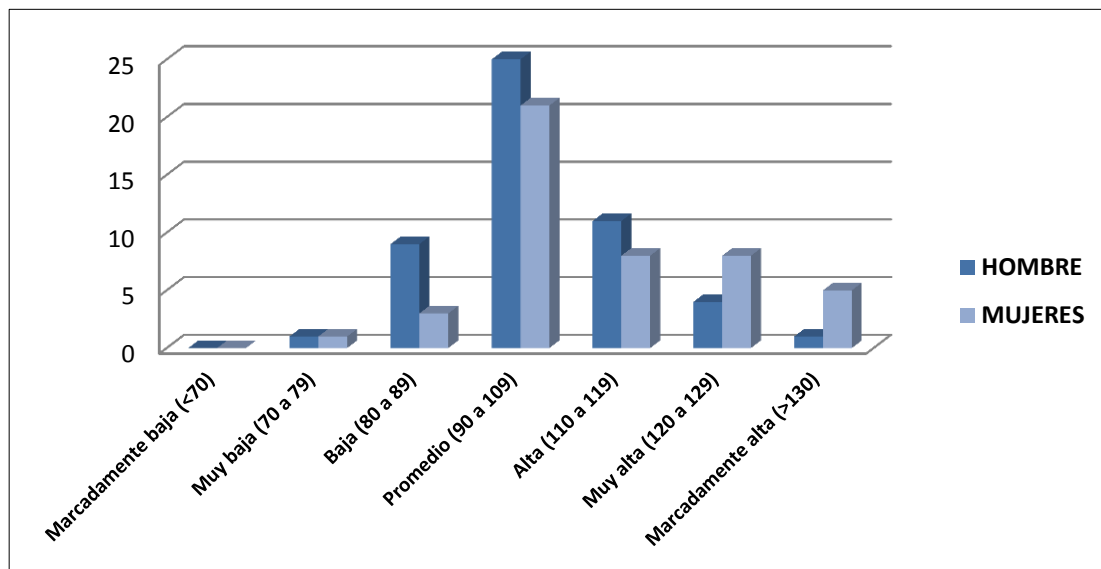
Frecuencia de inteligencia emocional y género

Inteligencia Emocional	Frecuencia Hombre	Frecuencia a Mujeres
Marcadamente baja (<70)	0	0
Muy baja (70 a 79)	1	1
Baja (80 a 89)	9	3
Promedio (90 a 109)	25	21
Alta (110 a 119)	11	8
Muy alta (120 a 129)	4	8
Marcadamente alta (>130)	1	5

Fuente: resultados del inventario de coeficiente intelectual ICE de BarOn de los colaboradores “Millennials” de la empresa Ventcorp Perú, de diciembre del 2016.
Elaboración: Propia

Figura 10

Comparativo de inteligencia emocional y genero



Se puede visualizar que no hay mucha diferencia entre ambos géneros considerando que la diferencia es de 5 evaluados (hombres 51 y mujeres 46) asimismo no se han encontrado ningún sujeto con inteligencia emocional marcadamente baja en ambos géneros.

Tabla 11

Frecuencia de Inteligencia emocional - Género Femenino

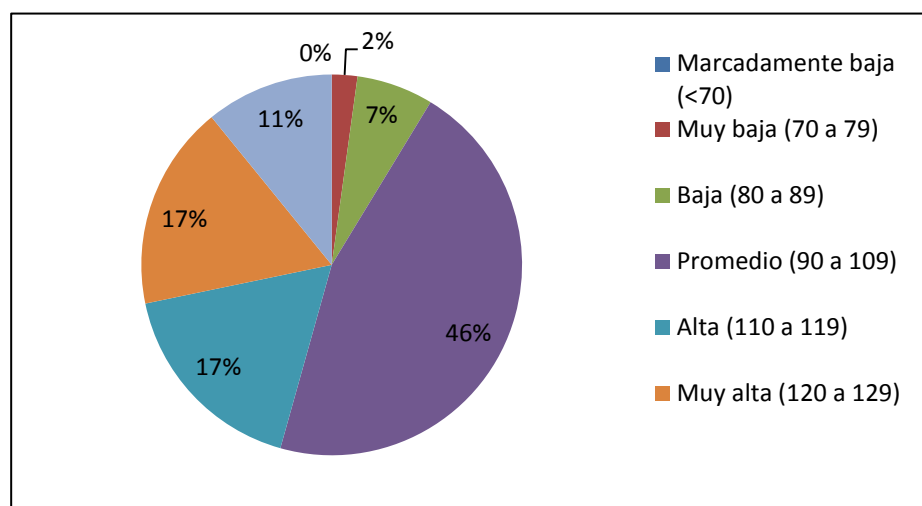
NIVEL DE CE	Frecuencia Mujeres
Marcadamente baja (<70)	0
Muy baja (70 a 79)	1
Baja (80 a 89)	3
Promedio (90 a 109)	21
Alta (110 a 119)	8
Muy alta (120 a 129)	8
Marcadamente alta (>130)	5

Fuente: resultados del inventario de coeficiente intelectual ICE de BarOn de los colaboradores “Millennials” de la empresa Ventcorp Perú, de diciembre del 2016.

Elaboración: Propia

Figura 11

Gráfico Porcentual - Género Femenino



En el grupo femenino, se puede visualizar que el mayor porcentaje es 46% que significa una tendencia promedio y el menor porcentaje es 0% que significa que no existe ninguna trabajadora con inteligencia emocional marcadamente bajo.

Tabla 12

Frecuencia de inteligencia emocional – Género Masculino

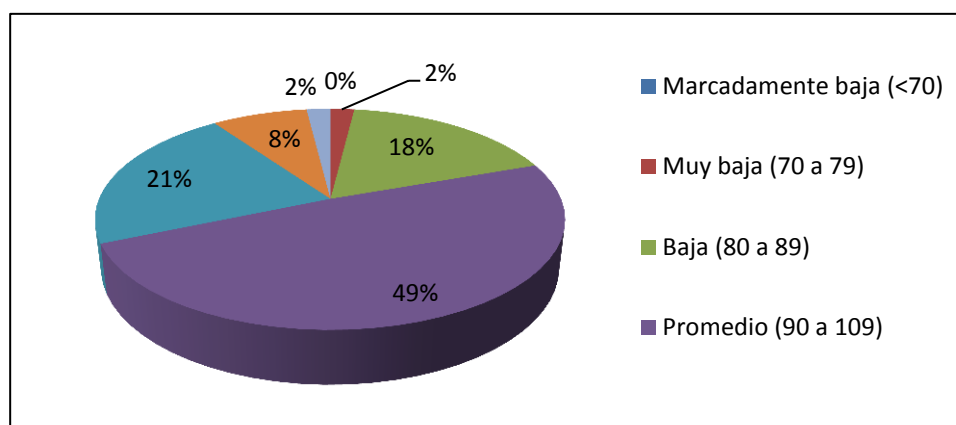
NIVEL DE CE	Frecuencia Hombre
Marcadamente baja (<70)	0
Muy baja (70 a 79)	1
Baja (80 a 89)	9
Promedio (90 a 109)	25
Alta (110 a 119)	11
Muy alta (120 a 129)	4
Marcadamente alta (>130)	1

Fuente: resultados del inventario de coeficiente intelectual ICE de BarOn de los colaboradores “Millennials” de la empresa Ventcorp Perú, de diciembre del 2016.

Elaboración: Propia

Figura 12

Gráfico Porcentual – Género Masculino



En el grupo masculino, se puede visualizar que el mayor porcentaje es 49% que significa una tendencia promedio y el menor porcentaje es 0% que significa que no existe ningún trabajador masculino con inteligencia emocional marcadamente bajo.

Tabla 13

Frecuencia de inteligencia emocional y cargo

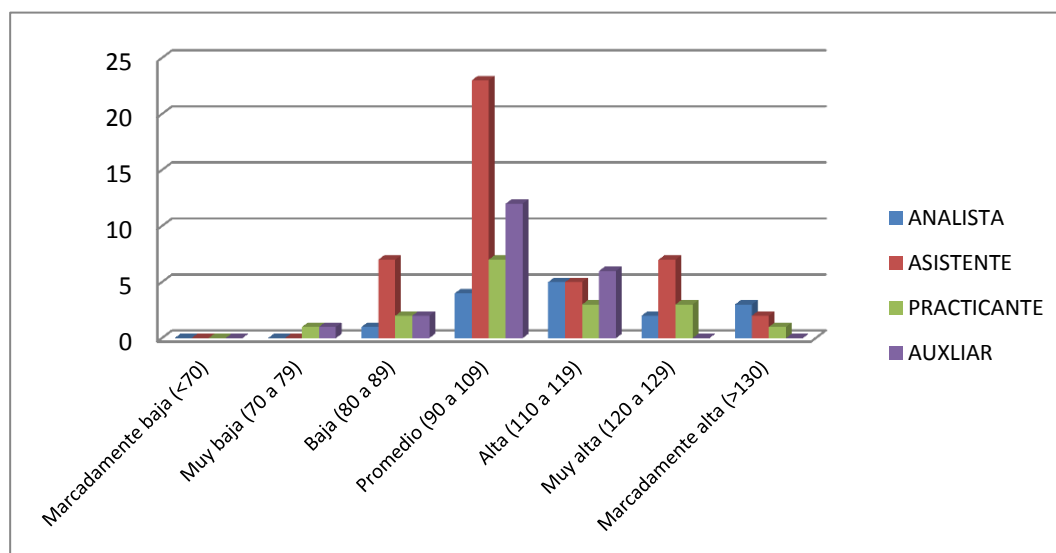
NIVEL DE CE		Frecuencia Analista	Frecuencia Asistencia	Frecuencia Practicante	Frecuencia Auxiliar
Marcadamente baja (<70)	baja	0	0	0	0
Muy baja (70 a 79)		0	0	1	1
Baja (80 a 89)		1	7	2	2
Promedio (90 a 109)		4	23	7	12
Alta (110 a 119)		5	5	3	6
Muy alta (120 a 129)		2	7	3	0
Marcadamente alta (>130)	alta	3	2	1	0

Fuente: resultados del inventario de coeficiente intelectual ICE de BarOn de los colaboradores “Millennials” de la empresa Ventcorp Perú, de diciembre del 2016.

Elaboración: Propia

Figura 13

Comparativo de inteligencia y cargo



Si bien es cierta la comparación no puede ser muy significativa entre inteligencia emocional y cargo debido a que el número de la población con cargo de asistentes es de 44 a diferencia de la posición de analista que es de

15, practicante 17 y Auxiliar 21. Sin embargo, en ninguno del cargo se encuentra una inteligencia marcadamente baja.

Tabla 14

Frecuencia de inteligencia emocional – Cargo Analista

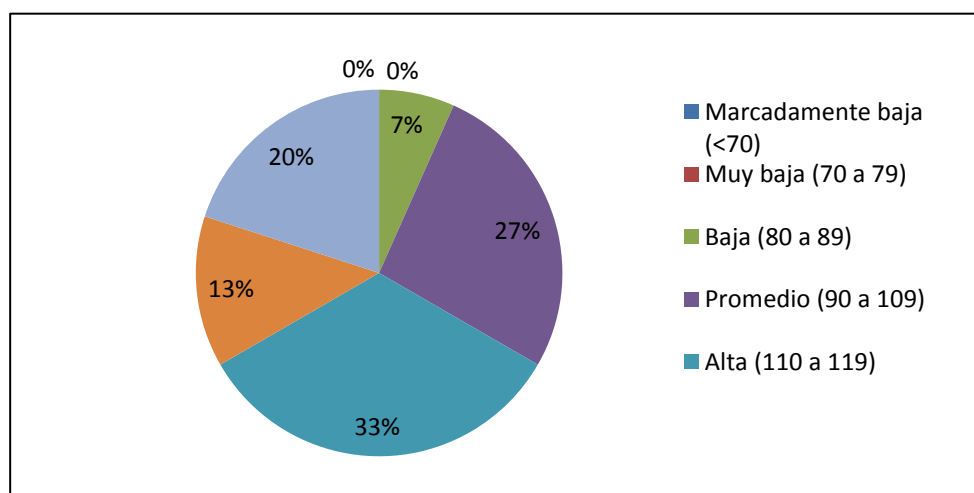
NIVEL DE CE	Frecuencia Analista
Marcadamente baja (<70)	0
Muy baja (70 a 79)	0
Baja (80 a 89)	1
Promedio (90 a 109)	4
Alta (110 a 119)	5
Muy alta (120 a 129)	2
Marcadamente alta (>130)	3

Fuente: resultados del inventario de coeficiente intelectual ICE de BarOn de los colaboradores “Millennials” de la empresa Ventcorp Perú, de diciembre del 2016.

Elaboración: Propia

Figura 14

Gráfico Porcentual de Cargos – Analista



En el grupo con cargo de Analista, se puede visualizar que el mayor porcentaje es 33% que significa una tendencia promedio y el menor

porcentaje es 0% que significa que no existe ningún trabajador con cargo de analista con inteligencia emocional marcadamente bajo.

Tabla 15

Frecuencia de inteligencia emocional – Cargo Asistente

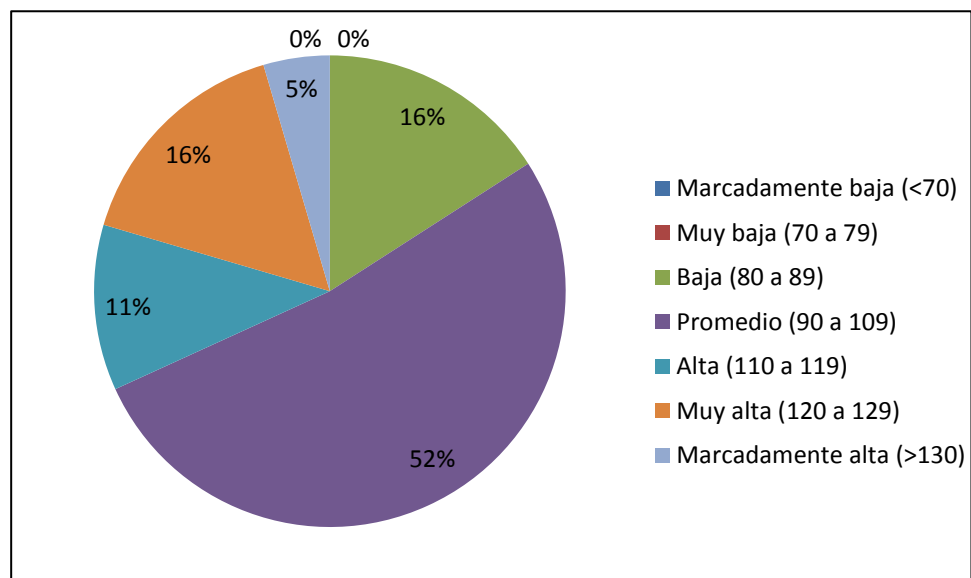
NIVEL DE CE	Frecuencia Asistente
Marcadamente baja (<70)	0
Muy baja (70 a 79)	0
Baja (80 a 89)	7
Promedio (90 a 109)	23
Alta (110 a 119)	5
Muy alta (120 a 129)	7
Marcadamente alta (>130)	2

Fuente: resultados del inventario de coeficiente intelectual ICE de BarOn de los colaboradores “Millennial” de la empresa Ventcorp Perú, de diciembre del 2016.

Elaboración: Propia

Figura 15

Gráfico porcentual de cargos – Asistente



En el grupo con cargo de Asistente, se puede visualizar que el mayor porcentaje es 52% que significa una tendencia promedio y el menor porcentaje es 0% que significa que no existe ningún trabajador con cargo de asistente con inteligencia emocional marcadamente bajo.

Tabla 16

Frecuencia de inteligencia emocional – Cargo Practicante

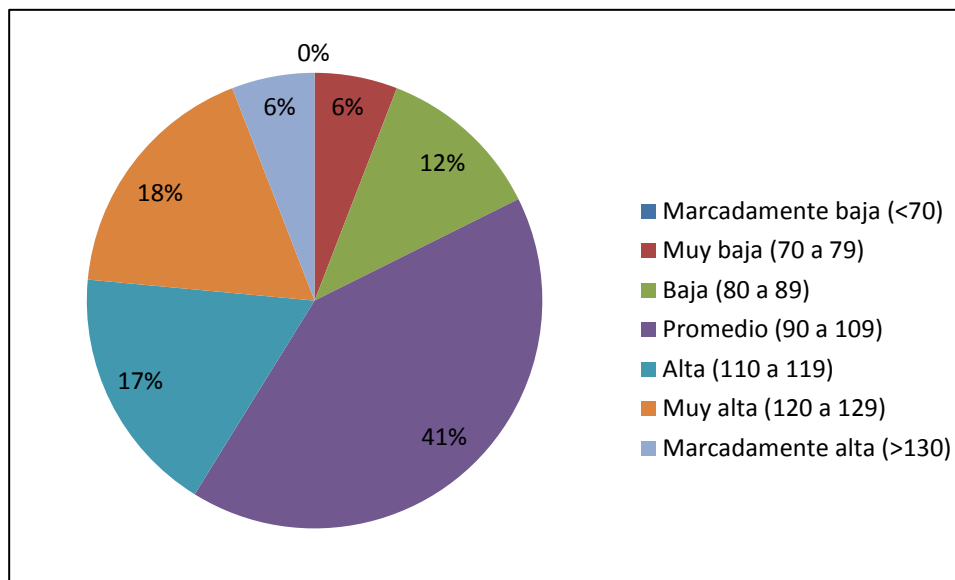
NIVEL DE CE	Frecuencia Practicante
Marcadamente baja (<70)	0
Muy baja (70 a 79)	1
Baja (80 a 89)	2
Promedio (90 a 109)	7
Alta (110 a 119)	3
Muy alta (120 a 129)	3
Marcadamente alta (>130)	1

Fuente: resultados del inventario de coeficiente intelectual ICE de BarOn de los colaboradores “Millennial” de la empresa Ventcorp Perú, de diciembre del 2016.

Elaboración: Propia

Figura 16

Gráfico porcentual de cargos – Practicante



En el grupo con cargo de Practicante, se puede visualizar que el mayor porcentaje es 41% que significa una tendencia promedio y el menor porcentaje es 0% que significa que no existe ningún trabajador con cargo de practicante con inteligencia emocional marcadamente bajo.

Tabla 17

Frecuencia de inteligencia emocional – Cargo Auxiliar

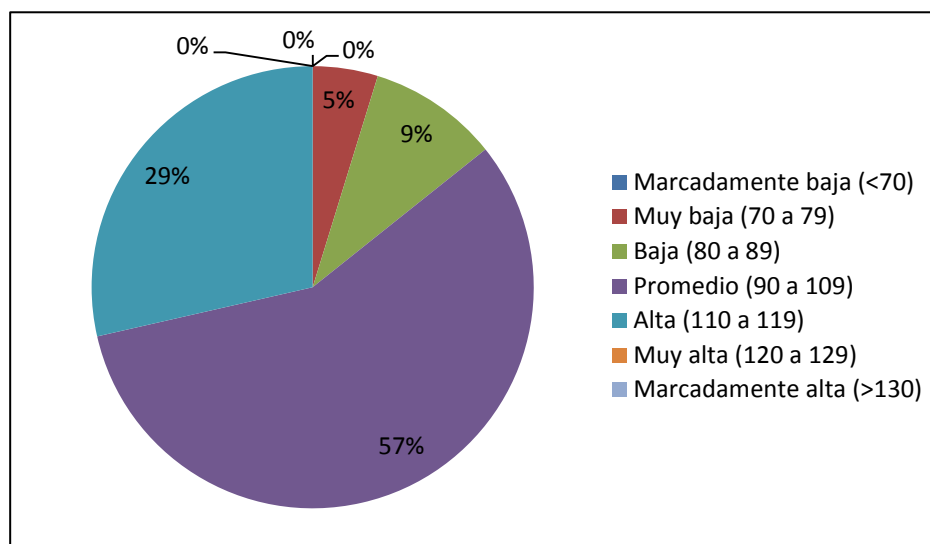
NIVEL DE CE	Frecuencia Auxiliar
Marcadamente baja (<70)	0
Muy baja (70 a 79)	1
Baja (80 a 89)	2
Promedio (90 a 109)	12
Alta (110 a 119)	6
Muy alta (120 a 129)	0
Marcadamente alta (>130)	0

Fuente: resultados del inventario de coeficiente intelectual ICE de BarOn de los colaboradores "Millennial" de la empresa Ventcorp Perú, de diciembre del 2016.

Elaboración: Propia

Figura 17

Gráfico porcentual de cargos - Auxiliar



En el grupo con cargo de Auxiliar, se puede visualizar que el mayor porcentaje es 57% que significa una tendencia promedio y el menor porcentaje es 0% que significa que no existe ningún trabajador con cargo de auxiliar con inteligencia emocional marcadamente bajo.

Tabla 18

Comparativo de inteligencia y grado de instrucción

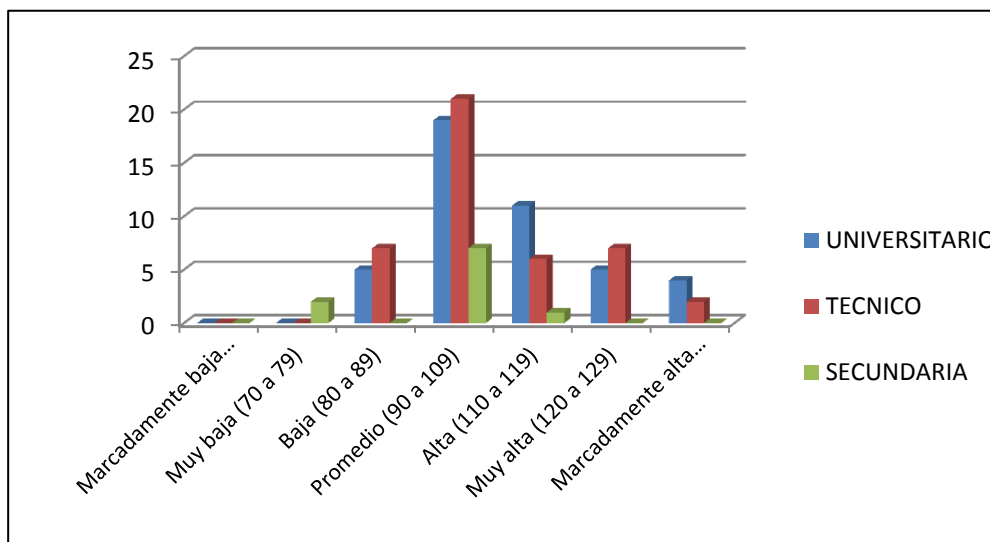
NIVEL DE CE	Frecuencia Universitario	Frecuencia Técnico	Frecuencia Secundaria
Marcadamente baja (<70)	0	0	0
Muy baja (70 a 79)	0	0	2
Baja (80 a 89)	5	7	0
Promedio (90 a 109)	19	21	7
Alta (110 a 119)	11	6	1
Muy alta (120 a 129)	5	7	0
Marcadamente alta (>130)	4	2	0

Fuente: resultados del inventario de coeficiente intelectual ICE de BarOn de los colaboradores “Millennial” de la empresa Ventcorp Perú, de diciembre del 2016.

Elaboración: Propia

Figura 18

Comparativo de inteligencia y grado académico



Se puede visualizar que los trabajadores con estudios universitarios y técnico cuentan con una inteligencia emocional marcadamente alta a diferencia de los trabajadores con estudios con secundaria completa, sin

embargo, no se encuentra una inteligencia, marcadamente baja según grado de instrucción.

Tabla 19

Frecuencia de inteligencia Emocional – Grado académico Universitario

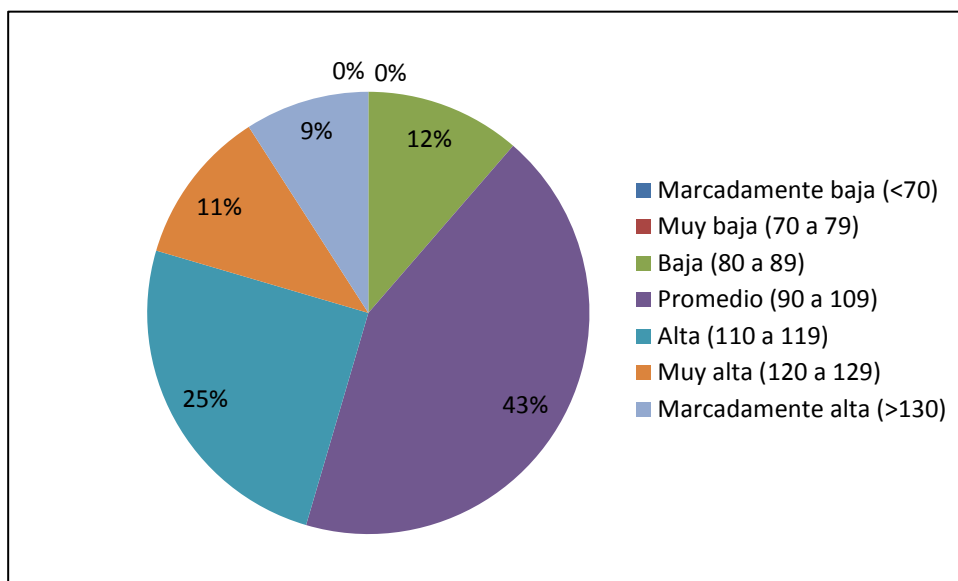
NIVEL DE CE	Frecuencia Universitario
Marcadamente baja (<70)	0
Muy baja (70 a 79)	0
Baja (80 a 89)	5
Promedio (90 a 109)	19
Alta (110 a 119)	11
Muy alta (120 a 129)	5
Marcadamente alta (>130)	4

Fuente: resultados del inventario de coeficiente intelectual ICE de BarOn de los colaboradores “Millennial” de la empresa Ventcorp Perú, de diciembre del 2016.

Elaboración: Propia

Figura 19

Gráfico porcentual de grado académico – Universitario



En el grupo con estudios universitarios, se puede visualizar que el mayor porcentaje es 43% que significa una tendencia promedio y el menor porcentaje es 0% que significa que no existe ningún trabajador con estudios universitarios con inteligencia emocional marcadamente bajo.

Tabla 20

Frecuencia de inteligencia Emocional – Grado académico Técnico

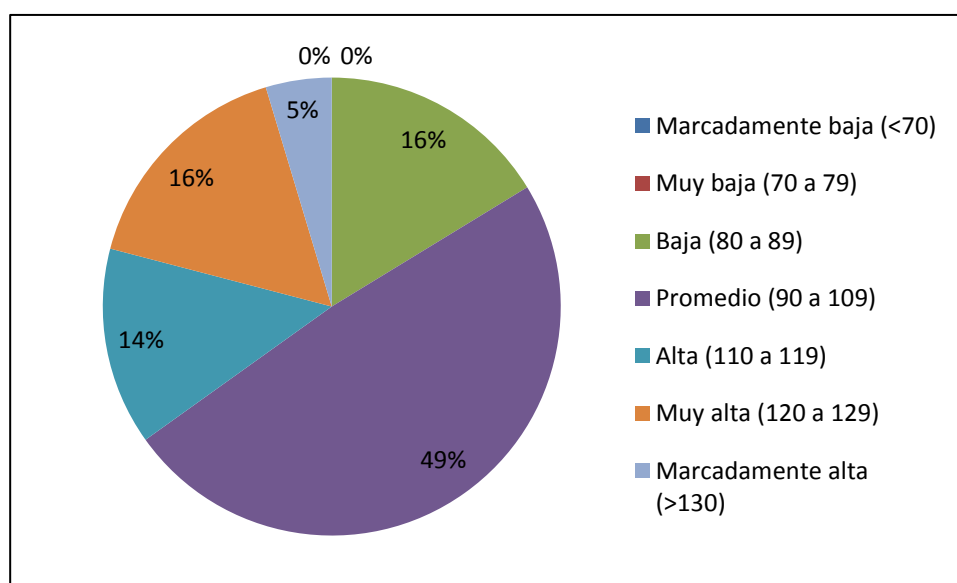
NIVEL DE CE	Frecuencia Técnico
Marcadamente baja (<70)	0
Muy baja (70 a 79)	0
Baja (80 a 89)	7
Promedio (90 a 109)	21
Alta (110 a 119)	6
Muy alta (120 a 129)	7
Marcadamente alta (>130)	2

Fuente: resultados del inventario de coeficiente intelectual ICE de BarOn de los colaboradores “Millennial” de la empresa Ventcorp Perú, de diciembre del 2016.

Elaboración: Propia

Figura 20

Gráfico porcentual de grado académico – Técnico



En el grupo con estudios técnicos, se puede visualizar que el mayor porcentaje es 49% que significa una tendencia promedio y el menor porcentaje es 0% que significa que no existe ningún trabajador con estudios técnicos con inteligencia emocional marcadamente bajo.

Tabla 21

Frecuencia de inteligencia Emocional – Grado académico Secundaria Completa

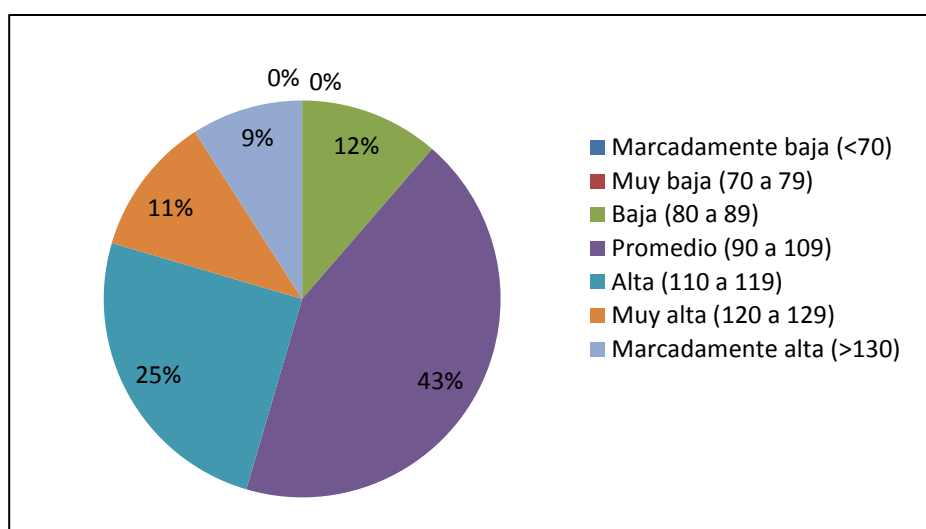
NIVEL DE CE	Frecuencia Secundaria Completa
Marcadamente baja (<70)	0
Muy baja (70 a 79)	2
Baja (80 a 89)	0
Promedio (90 a 109)	7
Alta (110 a 119)	1
Muy alta (120 a 129)	0
Marcadamente alta (>130)	0

Fuente: resultados del inventario de coeficiente intelectual ICE de BarOn de los colaboradores "Millennial" de la empresa Ventcorp Perú, de diciembre del 2016.

Elaboración: Propia

Figura 21

Gráfico porcentual de grado académico – Secundaria Completa



En el grupo con estudios de secundaria completa, se puede visualizar que el mayor porcentaje es 43% que significa una tendencia promedio y el menor porcentaje es 0% que significa que no existe ningún trabajador con estudios de secundaria completo con inteligencia emocional marcadamente bajo.

4.3 Análisis y discusión de resultados

En la presente investigación se busca identificar el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores Millennials de la empresa Ventcorp Perú. Según los resultados hallados en esta investigación demuestran que el 14% de la muestra representan el nivel muy bajo y bajo de inteligencia emocional, el 86% de la muestra representa a los niveles de inteligencia emocional promedio, alta, muy alta y marcadamente alta. No se han encontrado actualmente en nuestro país investigaciones relacionadas al estudio, pero a nivel internacional existen otros estudios que se aproximan con el tema de investigación, como

menciona **Tomé, A (2014)** en su estudio “Inteligencia Emocional en la Generación Y”, donde buscó obtener información sobre los conocimientos, ideas y actitudes de la generación Y hacia la inteligencia emocional; teniendo como resultado que los jóvenes considerados como la generación Y cuenta con una inteligencia emocional que aporta al desarrollo de sus habilidades permitiendo adaptarse con mayor facilidad a las de sus generaciones anteriores. También existen otras investigaciones internacionales y nacionales que realizaron estudios sobre inteligencia emocional, en donde sus resultados no coinciden con la investigación realizada “inteligencia emocional en los colaboradores Millennial”. Ha esto define **Salovey y Mayer** quienes publicaron un artículo en 1990, donde apareció por primera vez el término “Inteligencia Emocional”, que se definía como “la capacidad para supervisar los sentimientos y las emociones de uno mismos y de los demás, discriminar entre ellos y de usar esta información para la orientación de la acción y el pensamiento propios” (**Salovey y Mayer, 1990, p.189**). **Gómez y León (2000)** definen que la inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene consideración de los sentimientos y engloba habilidades, la autoconciencia, la motivación y/o la agilidad mental. Asimismo, **BarOn (1996)** describe a la inteligencia emocional como una variedad de actitudes, competencias y habilidades no cognoscitivas que influyen en la capacidad de un individuo para lograr el éxito en su manejo de exigencias y profesiones del entorno. Igualmente, **Cooper y Sawaf (2004)** en su estudio determinan que la inteligencia emocional como la capacidad de sentir, entender y emplear eficientemente el poder y la agudeza de las emociones, como fuente de energía humana, información conexión e influencia. Se une la inteligencia emocional y la capacidad cerebral como un conjunto de funciones a través del cual se hace producir un nivel exitoso.

En cuanto los resultados de los objetivos específicos se detallan en los siguientes párrafos

En cuanto al primer objetivo, analizar el nivel de inteligencia emocional según género de los colaboradores Millennial en la empresa Ventcorp Perú, los resultados obtenidos de la muestra indican que el nivel de inteligencia emocional baja es 9% en los hombres y en las mujeres es 3%, la cual equivale el 11% de la muestra total. **ICE Bar0n adaptado por Abanto, Higuera y Cueto (2000)** en su interpretación de los resultados determina que un CE Bajo es la capacidad emocional subdesarrollada que necesita mejorar (p.39).

En cuanto al segundo objetivo, comparar el nivel de inteligencia emocional según cargo de los colaboradores Millennials de la empresa Ventcorp Perú, los resultados obtenidos indican, que el 2% equivale al nivel inteligencia emocional muy baja, la cual corresponde a los practicantes y auxiliares; el 12% de la muestra equivale al nivel de inteligencia emocional baja, la cual corresponde a los analistas, asistentes, practicantes y auxiliares. El total equivale 14% de la muestra total de los colaboradores que presentan un nivel de inteligencia emocional muy baja y baja.

En cuanto al tercer objetivo, identificar el nivel de inteligencia emocional según grado de instrucción en los colaboradores Millennial de la empresa Ventcorp Perú, según los resultados indican que el 14% de la muestra representan al nivel de inteligencia emocional muy baja y baja, la cual equivale que el 2% es muy bajo en colaboradores con grado de instrucción secundaria completa; en cuanto al nivel de inteligencia emocional baja el 5% representa a los colaboradores con estudios universitarios; y el 7% con estudios técnicos.

Según los resultados obtenidos en los objetivos específicos indican que la inteligencia emocional es baja y muy baja en los colaboradores considerados Millennial de la empresa Ventcorp S.A.C. A esto precisa **ICE Bar0n adaptado por Abanto, Higuera y Cueto (2000)** que un CE bajo es la capacidad emocional subdesarrollada, necesita mejorar y un CE muy baja es la capacidad emocional extremadamente subdesarrollada y necesita mejorar (p39).

4.4 Conclusiones

En este capítulo se presentarán las conclusiones de los hallazgos más importantes encontrados a lo largo de esta investigación.

En cuanto al objetivo general los resultados hallados en esta investigación demostraron que el 14% de la muestra representan el nivel inteligencia emocional muy bajo y bajo y el 86% de la muestra representa a los niveles de inteligencia emocional el cual equivale, 47% promedio, 20% alta, 12% muy alta y 6% marcadamente alta.

Con respecto al primer objetivo específico los resultados indicaron que el nivel de inteligencia emocional baja es 9% en los hombres y en las mujeres es 3%, la cual equivale el 11% de la muestra total.

En cuanto al segundo objetivo específico los resultados obtenidos indican, que el 2% equivale al nivel inteligencia emocional muy baja, la cual corresponde a los practicantes y auxiliares; el 12% de la muestra equivale al nivel de inteligencia emocional baja, la cual corresponde a los analistas, asistentes, practicantes y auxiliares. El total equivale 14% de la muestra total de los colaboradores que presentan un nivel de inteligencia emocional muy baja y baja.

Con respecto al tercer objetivo los resultados indicaron que el 14% de la muestra representan al nivel de inteligencia emocional muy baja y baja, la cual equivale que el 2% es muy bajo en colaboradores con grado de instrucción secundaria completa; en cuanto al nivel de inteligencia emocional baja el 5% representa a los colaboradores con estudios universitarios; y el 7% con estudios técnicos.

4.5 Recomendaciones

Debido a la importancia de la inteligencia emocional en los Millennial se propone realizar un outdoor training para mejorar las relaciones interpersonales que les permitirá crear un equipo de alto rendimiento a través del aprendizaje vivencial preparando al equipo a través de una experiencia directa y práctica de una forma activa.

Capacitación sobre el estrés para mejorar el manejo de la tensión a través del reconocimiento de los agentes estresores el cual les permitirá aprender estrategias de afrontamiento sobre el estrés.

Taller sobre adaptación el cual les permitirá desarrollar e integrar los recursos humanos en su proceso productivo a través del reconocimiento de sus habilidades y aptitudes.

Gimnasia laboral tres veces a la semana antes de realizar sus labores y esto permitirá mejorar la productividad y la salud de los trabajadores y ayudara en su estado de ánimo general.

CAPITULO V

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

5.1 Denominación del programa

“Capacitación para mejorar el manejo del estrés en el desarrollo personal aplicada a Millennials”

Después de los resultados obtenidos en la investigación se propone como alternativa la elaboración de una capacitación sobre el manejo del estrés en el desarrollo personal para mejorar el control de la ansiedad, impulsos, tolerancia a la irritabilidad.

Según Drucker, P “El negocio de cada organización es la formación y el desarrollo de la gente”, porque la verdad, es que la capacidad de cada organización, se detendrá donde su capacidad de recursos humanos se detiene. Los productos y servicios que una organización ofrece, son todas las cosas que hace para cumplir con su negocio, pero el verdadero negocio es la formación y el desarrollo de las personas. Los productos y servicios que ofrece una organización, no sucederán sin la gente. Por lo tanto, cuando se centran en la gente; la gente hará el trabajo”.

Por tal motivo la capacitación estará cargo del área de gestión de talento humano con la finalidad de empoderar al personal de la empresa que obtuvo un nivel de CE marcadamente bajo, muy bajo y bajo. Asimismo se detalla la propuesta de intervención que se realizar a través de la capacitación del manejo del estrés.

5.2 Justificación del problema

La empresa Ventcorp Perú cuenta con ocho años en el mercado de venta directa y en el último año ha tenido diferentes cambios que han impactado en los colaboradores; siendo así que en la actualidad la empresa cuenta con dos gerencias (Gerencia General y Gerencia de Administración y finanzas) y jefaturas. Los cambios que han venido realizando en la empresa han impactado a nivel personal en los colaboradores, los cuales han presentado inestabilidad emocional, ansiedad y dolores de cabeza frecuente y por tal motivo también aumento la deserción laboral de colaboradores antiguos y nuevos ingresos.

Por tal motivo se realizó la presente investigación sobre inteligencia emocional y se propone el desarrollo de una capacitación sobre el manejo del estrés en el desarrollo personal debido a que la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una organización y orientado hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador.

Según Drucker, P “En cualquier organización, la capacitación y desarrollo de su potencial humano es una tarea a la cual los mejores dirigentes han de dedicar enorme tiempo y atención”.

La capacitación a desarrollar es para mejorar el manejo del estrés en el desarrollo personal aplicada a Millennials ya que existen factores que determinan que el estrés limita el desarrollo personal.

El estrés es un factor que actúa directamente sobre el individuo provocando síntomas como el dolor de cabeza, ansiedad, tolerancia a la frustración, hostilidad y esto se puede presentar de manera frecuente si el ambiente donde laboran es inadecuado, no hay un reconocimiento y sistemas de trabajo no está definido.

Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) determina que “el estrés es el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción”.

Según Fontana (1989) determina que el estrés es una exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y cuerpo. Si estas capacidades permiten que el individuo lo tolere es provechosos de lo contrario el estrés se vuelve molesto e improductivo.

Para Lazarus R (1966) es "el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquél como amenazante que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar". **(p29)**

Selye (1950) define el estrés por su funcionamiento, como un estado del organismo manifestado por un síndrome que consiste en todos los cambios, inducidos no específicamente, en un sistema biológico.

Asimismo el desarrollo personal es un conjunto de acciones para que cualquier persona aprenda, conociéndose a sí misma, a mejorar y aprovechar sus posibilidades. Es un proceso de desarrollo y superación que empieza por medio del autodescubrimiento.

Según Challa, B (1992) define como una experiencia de interacción individual y grupal, a través de la cual los sujetos que participan en ella desarrollan y optimizan habilidades y destrezas para la comunicación abierta y directa, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones". **(p112)**

Cyert & March (1963) definen al aprendizaje organizacional como un ajuste del comportamiento de la organización como respuesta a las variaciones del entorno.

Dogson (1993) el aprendizaje organizacional es el proceso por el cual las empresas construyen, desarrollan y organizan sus conocimientos en función de sus actos y de sus características culturales.

Es importante el desarrollo de la capacitación para mejorar el manejo del estrés el cual permitirá el fortalecimiento de la inteligencia emocional en los colaboradores y asimismo su desarrollo personal. La capacitación se desarrollara a través de diferentes actividades con la finalidad de empoderar a los colaboradores. Se iniciara la capacitación con el personal técnico que está

considerado según organización por supervisores, secretaria, empleados, practicantes y obreros.

5.3 Establecimiento de objetivos

En las siguientes líneas se detallan los objetivos, metodología, recursos y cronograma del programa de intervención.

Objetivo General

Establecer técnicas que contribuyan a reducir los síntomas del estrés.

Objetivo por sesión

a) El Estrés y sus creencias

Definir que es el estrés y cuáles son las creencias más comunes.

a) Reformando nuestros pensamientos

Reconocer los mensajes que emiten de manera automática.

b) Relajación y autocontrol

Desarrollar el hábito de la meditación para alcanzar un estado de cuerpo y mente para el control de la conducta.

c) Asertividad y solución de problemas

Identificar soluciones adecuadas a un problema y expresar sus emociones de manera libre.

5.4 Sector que se dirige

La capacitación está dirigido a los colaboradores de la empresa Ventcorp Perú que están conformado por jefes, asistentes, auxiliares y practicantes. La capacitación para mejorar el manejo del estrés en el desarrollo personal aplicada a Millennial puede ser desarrollado en diferentes empresas del rubro de venta directa.

5.5 Establecimiento de conductas / Meta

Conducta problema: considerando los resultados obtenidos en la investigación realizada, se aprecia un nivel bajo de manejo de tensión en la población evaluada. Este problema se convertirá en nuestra conducta meta, pretendiendo una mejora e incremento en la población a aplicarse.

Meta: Mediante la presente capacitación se pretende fortalecer el nivel de manejo del estrés en los colaboradores a un 80% para su desarrollo personal.

5.6 Metodología

El programa de intervención es de metodología práctico, involucrando a los 97 colaboradores considerados millennial que laboran en la organización.

Se trabajará en grupos de aproximadamente 30 participantes, para su desarrollo asimismo se considerara la predisposición y colaboración durante el desarrollo del programa.

Para el logro de los objetivos específicos de la investigación se llevara a cabo la capacitación de manejo del estrés, los cuales se desarrollaran en un periodo de cuatro días. Cada sesión contara con material audiovisual para

fortalecer y empoderar a los participantes a la práctica de las técnicas que se les brindara.

5.7 Recursos

A continuación se detallan los recursos utilizados para la elaboración del programa de intervención.

5.7.1 Recursos

a) Humanos

- Tres (3) facilitadores para el desarrollo del programa.
- Está conformado el personal de la empresa Ventcorp Perú.

5.7.2 Materiales

Para el desarrollo del programa se utilizara una sala de capacitación implementada (micrófono, proyector, parlantes, sillas y mesas).

- Lapiceros
- CD de música variada de meditación
- 500 hojas bond
- Lapiceros
- Plumones
- Pelota pequeña
- CD de música variada
- Fotocopias
- 50 paleógrafos.
- Cartas de caritas
- Papelografo

- Galleta
- Gaseosa
- Vasos

5.7.3 Económicos

El programa de intervención no requiere de una inversión debido a que la empresa cuenta con los materiales antes solicitados.

5.8 Cronograma

Sesión	Objetivo	Duración
El Estrés y sus creencias	Definir que es el estrés y cuáles son las creencias más comunes.	- Cuatro (4) horas - Dos (2) sesiones
Reformando nuestros pensamientos	Reconocer los mensajes que emiten de manera automática.	- Tres (3) horas - Dos (2) sesiones
Relajación y autocontrol	Desarrollar el hábito de la meditación para alcanzar un estado de cuerpo y mente para el control de la conducta.	- Cuatro (4) horas - Dos (2) sesiones por día
Asertividad y solución de problemas	Identificar soluciones adecuadas a un problema y expresar sus emociones de manera libre.	- Seis (6) horas - Dos (2) sesiones

5.8.1 Desarrollo de la capacitación para mejorar el manejo del estrés en el desarrollo personal aplicada a Millennial

SESIÓN Nº 01				
“El Estrés y sus creencias”				
Objetivo: Definir que es el estrés y cuáles son las creencias más comunes.				
Momento	Actividad	Metodología	Tiempo	Recursos
Inicio	Dinámica a “Saludos”	Cada integrante tendrá que saludar a sus compañeros con diferentes partes del cuerpo para eso les indicara que parte se saluda por ejemplo con la mano, con los pies, etc.	15”	<u>Humanos:</u> Especialista en el tema
	Qué es el estrés para ti	Se pide a los participantes que expongan que es para ellos el estrés y como identifican en que situaciones se sientes estresados. Posterior a ello el expositor explicara que es el estrés y cuales son su sintomatología.	30”	
Desarrollo		Coffe break	15”	<u>Físicos:</u> Un salón grande. <u>Materiales</u>
	Mis creencias	Se formaran grupos de 6 y cada grupo colocara en un papelografo cuáles son sus creencias más comunes sobre el estrés. Luego expondrán cada grupo por 15 minutos.	40”	
Cierre	Como me siento	Se les pide a los participante que expresen como llegaron al taller y como están ahora. Que han aprendido.	20”	- Micrófono - Proyector - Parlantes - papelografo - plumones

<p style="text-align: center;">SESIÓN Nº 02 “ Reformando nuestros pensamientos”</p>				
<p>Objetivo: Reconocer los mensajes que emiten de manera automática.</p>				
Momento	Actividad	Metodología	Tiempo	Recursos
Inicio	Dinámica “saludos”	Cada integrante tendrá que saludar a sus compañeros con diferentes partes del cuerpo para eso les indicara que parte se saluda por ejemplo con la mano, con los pies, etc.	20”	<u>Humanos:</u> Especialista en el tema <u>Físicos:</u> Un salón grande. <u>Materiales</u> - Micrófono - Proyector - Parlantes - CD de relajación
Desarrollo	Mensaje continuo	Se solicita que los participantes se pongan lo más cómodos luego en las hojas que se les entregue deberán indicar los mensajes más comunes que se dicen cuando algo no le sale. Reconocerán también si son superficioso.	30”	
	Eliminando mis mensajes	Se les entregará un hoja donde repetirán todas sus mensajes que emiten pero en positivo lo dirán en voz alta.	30”	
Cierre	Como me siento	Se les pide a los participantes que expresen como se sienten.	20”	

SESIÓN Nº 03
“Relajación y autocontrol”

Objetivo: Desarrollar el hábito de la meditación para alcanzar un estado de cuerpo y mente para el control de la conducta.

Momento	Actividad	Metodología	Tiempo	Recursos
Inicio	Presentación	Se explica brevemente de la importancia de la meditación sus fortalezas y en que les puede ayudar en su día a día.	15"	<u>Humanos:</u> Especialista en el tema
	Centrado y respiración profunda	Todos los participantes formaran un círculo luego se les pide que se pongan lo más cómodo posible, luego se les pide que realicen una respiración profunda (inhala y exhala rápidamente por la nariz, dejando que la respiración sea intensa) luego que respiren lentamente que escuchen su respiración que el aire ingrese en todo su organismo. Luego seguimos con el centrado Se pide a los participantes que cierren los ojos que realicen una respiración profunda luego inhalaran y exhalaran despacio se les pide que repitan el ejercicio dos veces luego se les pide que piensen en el color blanco que todo este blanco luego que escuchen los sonido que se vayan imaginariamente al lugar más confortante que les gusta.	30"	
Desarrollo	Autocontrol	Coffe break Los participantes no se moverán de su ubicación se miraran frente a frente en parejas y cada uno dirá en voz alta si y el otro no. Luego se realizar una secuencia no me gusta que... cada compañero dirá que no le gusta que hagan los demás y su compañero imitara esas conductas esto permitirá que al persona pueda controlarse con el apoyo de sus compañeros. Asimismo que identifique que siente cuando alguien realiza lo que no le agrada.	20"	<u>Físicos:</u> Un salón grande. <u>Materiales</u> Micrófono Ecran Proyector - hojas bond - Plumones - Galleta - Gaseosa - Vasos
Cierre	Compartiendo experiencias	Cada participa expondrán como se sintió en esta experiencia y manifestara que es lo que se lleva de este taller y como lo pondrá en práctica en su día a día.	40"	
			20"	

SESIÓN N° 04
“Asertividad y solución de problemas”

Objetivo: Identificar soluciones adecuadas a un problema y expresar sus emociones de manera libre.

Momento	Actividad	Metodología	Tiempo	Recursos
INICIO	Exposición	Se les pregunta a los participantes que esperan de la capacitación.	15”	<u> Materiales</u> Micrófono Papelografo Parlantes Plumones Cinta de embalaje Cartas Galleta Gaseosa Vasos
	Dinámica “Los ingredientes”	Todos los participantes forman un círculo y se les indica que tienen que mencionar un ingrediente del arroz con pollo por ejemplo y luego indicara Me levanto en la mañana y lo primero que me lavo es (ingrediente que mencionaron).	20”	
DESARROLLO	Mis expresiones	Coffe break Cada participante emitirá diferentes conversaciones con los siguientes estilos: gritando, hablando pausada y hablando con tono bajo. Asimismo comentara como se sintió cuando su compañero empezó hablar con otro tono. Se harán en dos turnos.	20”	
	Dinámica “Se murió chico”	Todos los participantes forman un círculo y se les indica que tienen que tiene que emitir el siguiente mensaje “Se murió chico” a su compañero de la derecha con las siguientes emociones y exagerando 1. Llorando 2. Riendo 3. Molesto. El compañero que recibe el mensaje debe replicarlo con su compañero de la derecha y así sucesivamente para ello se le entregara una carta a cada uno con la emoción a replicar.	45”	
	Solución de problemas	Se pide a los participantes se relajen y que pueden cerrar los ojos. Luego se les dice que imaginen que van a ir a pasar unos días a un lugar donde nunca han estado y que tal vez conozcan porque alguien les han contado, o etc. Se indica que es importante que lleven lo necesario para alimentarse. Después se les describe una noche oscura, sin luna en el momento en que se van a dormir; en el momento en que se supone que están entre dormidos y despiertos, se les dice que empiezan a oír ruidos extraños en el lugar, que pueden ser de animales, personas desconocidas o fenómenos naturales (lluvia, viento, etcétera). En aquel momento se les pide que enfrenten esa situación con los recursos que tengan a la mano y logren llegar sanos y salvos a la mañana siguiente.	40”	
	CIERRE	exposición	Se les invita a los participantes de manera voluntaria que expresen lo que se llevan del taller que les permitirá mejorar día a día.	
			30”	

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abanto, Z, Higuera, L & Cueto, J (2000)** Adaptación de ICE DE Bar-On
- Adecco (2007)** Investigación sobre la Generación “Y” y mercado laboral: Modelos de gestión de Recursos Humanos para los jóvenes profesionales. (Revista)
- Alvarez, E (2014)** revista Colombia digital Artículo Generación del Milenio o Generación Y Recuperado de: <https://colombiadigital.net/actualidad/articulos-informativos/item/6210-la-generacion-del-milenio-o-generacion-y.html>
- Bradberry, T & Greaves, J (2012).** Inteligencia emocional 2.0 estrategias para conocer y aumentar su coeficiente Recuperado en: <https://books.google.com.pe/books?id=HbGgKLHzMcMC&printsec=frontcover&dq=inteligencia+emocional+libros+gratis&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjh1qzC7MbRAhWBQSYKHRJVACkQ6AEIQTAD#v=onepage&q&f=false>
- Bianchini, M (1997)** El Síndrome del Burnout en personal profesional de la salud. Recuperado de: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00151997000200017
- Bustamante, S, Kawakami, R & Reátegui, S (2010)** tesis “Inteligencia emocional y liderazgo en los gerentes bancarios del Perú” de la pontificia universidad católica del Perú.
- Cooper & Sawaf (1997)**, Tesis estrategia emocional para ejecutivos (p2)

Damián, E & Villarroel, L (2010) Tesis sobre “inteligencia emocional y desempeño docente en el proceso de enseñanza- aprendizaje, en la facultad de agropecuaria y nutrición de la universidad nacional de educación enrique guzmán y valle Chosica, ciclo- 2010- I -2010- II” de la Universidad de Nacional de educación enrique Guzmán y Valle la Cantuta. (p.182)

Deloitte (2016). Estudio sobre Los millennial peruanos son los menos leales a sus empresas. Recuperado de: <http://gestion.pe/empresas/millennials-peruanos-son-menos-leales-sus-empresas-2154527>

Extremera, N & Fernández, P (2015) Libro de Inteligencia emocional y educación: Psicología de (p5) (p12) Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=ZGp3CwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Inteligencia+emocional+y+educaci%C3%B3n:+Psicolog%C3%ADa+de+Natalio+Extremera+pacheco+y+pablo+Fern%C3%A1ndez+berrocal&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwic87XovsfTAhWGOiYKHdZBB68Q6AEIlzAA#v=onepage&q=Inteligencia%20emocional%20y%20educaci%C3%B3n%3A%20Psicolog%C3%ADa%20de%20Natalio%20Extremera%20pacheco%20y%20pablo%20Fern%C3%A1ndez%20berrocal&f=false>

El diario el País (2015) España, Investigación sobre “Los millennial están acostumbrados a vivir fuera del anonimato y comparten en las redes sociales sus gustos y criterios”.

Gazte Forum (2013). 24 Dinámicas grupales para trabajar con adolescentes
Recuperado en: <http://www.gazteforum.net/pictures/dokumentazioa/dinamicas.pdf>

Gestión (2013) Artículo sobre Expectativas laborales de los Millennial en el Perú ENTREVISTA de Gestión Ernesto Rubio, gerente general

de la consultora de Recursos Humanos ER Ronald. Recuperado de: <http://gestion.pe/empleo-management/millenials-peruanos-quienes-son-realmente-2169771>

Challa, B (1992) definición sobre capacitación (p112)

Gonzales, R (2011) La incorporación de la Generación Y al mercado laboral (p92). Recuperado de: http://www.palermo.edu/economicas/PDF_2011/PBR5/5_Busines04.pdf

Goleman, D (2008) Libro Inteligencia emocional (p28), (p137). Publicado por editorial Kairos S.A.

Gudiel, W (2013) Investigación sobre origen del concepto inteligencia emocional de la universidad San Carlos de Guatemala recuperado de: <https://comunicacionorganizacional2013.files.wordpress.com/2013/04/grupo-1-inteligencia-emocional.pdf>

López, O (2008) Tesis “La Inteligencia emocional y las estrategias de aprendizaje como predictores del rendimiento académico en estudiantes universitarios” de la UNMSM.

Mayer y Salovey (1993) Definición de inteligencia emocional (p433) (p3) (p4) (p5) Recuperado de: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0160289693900103>

Mayerly, L (2015) La inteligencia: un camino al éxito laboral en la alta gerencia (trabajo presentado como requisito para optar el grado de especialización en alta gerencia. Recuperado de:

<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13786/2/LAUR A%20AGUILAR-TRABAJO%20DE%20GRADO-UMNG.pdf>

Molina, M & Villavicencio, O (2012) Tesis sobre “Estrategias de inteligencia emocional aplicada a la empresa distribuidora y su impacto en el desempeño laboral” para la obtención del grado de licenciado en psicología de la universidad politécnica salesiana. Recuperado de: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5591/1/UPS-CT002789.pdf>

Mitta, D & Dávila, C (2015) tesis de la sobre “Retención del Talento Humano: Políticas y Prácticas aplicadas sobre jóvenes “Millennials” en un grupo de organizaciones” de la pontificia universidad católica del Perú. Recuperado de: https://tesis.pucp.edu.pe/.../MITTA_DANIEL_DAVILA_CARMEN_RETENCION.pdf?..

Ogg y Bonvalet (2006) The Babyboomer generation and the birth cohort of 1945- 1954: a European perspective. Recuperado de www.youngfoundation.org.uk

Olvera, Y, & Dr. Domínguez, B (2007). Inteligencia emocional en el ámbito académico. Recuperado de: <http://www.entornocorporativo.com.mx/newsletters/junio/inteligencia.pdf>

Pardo, S. (2017). Propiedades psicométricas de la escala de felicidad de Lima en estudiantes de nivel secundario en colegios adventistas de Trujillo (tesis para obtener el título profesional de: licenciada en psicología). Universidad Cesar Vallejo de Trujillo, Perú. Recuperado en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/308/1/pardo_ts.pdf

Peña, T & Santalla, S (2006) Libro introducción a la psicología (p412)
Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=EmbcGNMuK5sC&pg=PA414&dq=estres+definiciones+segun+autor&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjPi96d5Z_UAhVF7iYKHV96CUoQ6AEIjAA#v=onepage&q=estres%20definiciones%20segun%20autor&f=false

PUCP (2015) Entrevista sobre Millennials en el Perú: Una generación con grandes oportunidades laborales por Chinn De La Cruz para la bolsa de trabajo. Recuperado de:
<https://btpucp.pucp.edu.pe/archivo-reportajes/millennials-en-el-peru-una-generacion-con-grandes-oportunidades-laborales/>

RIFP (2005) Modelo revisado de inteligencia emocional de Mayer & Salovey (P73)

Salovey y Mayer (1990) Artículo en el que apareció por primera vez el término “Inteligencia Emocional” (p.189) en la revista digital. Recuperado de:
<http://reme.uji.es/articulos/numero22/article6/texto.html>

Seitun, M (2013) libro de Capacitación emocional para la familia. Revisado en:
https://books.google.com.pe/books?id=iQGAAAAQBAJ&pg=PT61&lpg=PT61&dq=capacitacion+de+adaptacion+emocional&source=bl&ots=JddOOncxjo&sig=YEtEbizvRrNPZM_vAw_jyqMryDA&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjFq_ndy8PTAhVIRCYKHUZWJCJoQ6AEIITAA#v=onepage&q&f=false

Silecio, A (2006) Libro “Capacitación y desarrollo del personal” Cuarta Edición (p24) Recuperado de :
<https://books.google.com.pe/books?id=CJhlsrSuIMUC&printsec=>

frontcover&dq=definicion+de+capacitacion+laboral&hl=es-419&sa=X&sqi=2&pjf=1&ved=0ahUKEwih-_uSmJ7UAhXDO SYKHV2_CwQ6AEIjAA#v=onepage&q=definicion%20de%20capacitacion%20laboral&f=false

Tapscott, D. (2009) Libro “Grown Up Digital” Capítulo 6 (p 163). Publicado por amazon.

Taborda, B & Zapata, B (2014) tesis sobre desarrollo profesional y compromiso organizacional en los trabajadores de empresas mixtas. Recuperado de: <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3201-14-07577.pdf>

Tomé, A (2014) Investigación Inteligencia Emocional en la Generación Y” (Trabajo presentado para el grado en relaciones laborales de la universidad de La Laguna. Recuperado de: <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/379/Inteligencia%20Emocional%20en%20la%20Generacion%20Y.pdf?sequence=1>

Trujillo, M & Rivas, L (2005) en su artículo “Orígenes y modelos de la inteligencia emocional”. Revista de Ciencias Administrativas y sociales de la Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/818/81802502.pdf>

Ugarriza (2001) Investigación sobre IE de ICE de Bar-On en una muestra de Lima Metropolitana (p129), (p160), (p137), (p136). Recuperado de: [http://fresno.ulima.edu.pe/sf%5Csf_bdfde.nsf/imagenes/CCB9B0D9BD56042D05256E540056A07D/\\$file/05-persona4-ugarriza.pdf](http://fresno.ulima.edu.pe/sf%5Csf_bdfde.nsf/imagenes/CCB9B0D9BD56042D05256E540056A07D/$file/05-persona4-ugarriza.pdf)

ANEXOS