

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Inteligencia emocional del personal que labora en el Hogar de la Paz Hermanos
Misioneros de la Caridad del distrito de La Perla – Callao, 2017

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autor: Bachiller Silvia Beatriz Merino Castillo

Lima - Perú

2018

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mi familia, a mis padres, pilares en mi formación personal, a mis hermanos que con su soporte moral siempre estuvieron en cada uno de mis logros, y sobre todo a mi motivación y motivo para ser mejor cada día, mi hija Luciana quienes con su apoyo incondicional celebran cada uno de mis objetivos alcanzados.

Agradecimiento

Agradezco al hermano Juan Pichiya, a los misioneros y a los trabajadores del Hogar de La Paz Hermanos Misioneros de La Caridad por la facilidades que me brindaron para el desarrollo de la presente investigación, a cada uno de mis profesores de la Universidad Inca Garcilaso de La Vega que a lo largo de estos cinco años, me otorgaron los conocimientos necesarios para desarrollarme en esta noble y maravillosa carrera.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas de la Directiva N° 003-FPs y TS.-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: “Inteligencia emocional del personal que labora con pacientes con discapacidad mental del Hogar de la Paz Hermanos Misioneros de la Caridad del distrito de La Perla – Callao, 2017”. Por lo que, señores miembros del jurado, espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente,

Silvia Beatriz Merino Castillo

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
PRESENTACIÓN	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPÍTULO I.....	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1 Descripción de la realidad problemática	15
1.2 Formulación del problema	18
1.2.1 Problema general.....	18
1.2.2 Problemas específicos	18
1.3 Objetivos	19
1.3.1 Objetivo general.....	19
1.3.2 Objetivos específicos	19
1.4 Justificación e importancia	19
CAPÍTULO II.....	22
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	22
2.1 Antecedentes de la investigación	22
2.1.1 Internacionales	22
2.1.2 Nacionales.....	26

2.2	Bases teóricas.....	29
2.2.1	Inteligencia Emocional	29
2.2.2	Componentes de la Inteligencia Emocional.....	32
2.2.3	Teorías de la Inteligencia Emocional.....	33
2.2.4	Inteligencia.....	37
2.2.5	Inteligencias Múltiples	37
2.3	Definiciones conceptuales de la variable de investigación.....	39
2.3.1	Inteligencia Emocional	39
2.3.2	Dimensiones de la Inteligencia Emocional	40
2.3.3	Emociones	40
2.3.4	Sentimientos	42
3.1	Tipo y diseño de investigación.....	44
3.1.1.	Tipo y enfoque	44
3.1.2.	Niveles.....	44
3.1.3.	Diseño de investigación	44
3.2	Población y muestra	45
3.3	Identificación de Variables.....	46
3.3.1	Operacionalización de la variable	47
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
3.4.1	Técnicas:	48
3.4.2	Instrumento:	48
CAPÍTULO IV		57
PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS		57
4.1	Procesamiento y análisis de los datos.....	57
4.2	Presentación de resultados	58

4.3	Análisis y Discusión de resultados	67
4.4	Conclusiones.....	69
4.5	Recomendaciones	69
CAPÍTULO V		70
PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN....		70
5.1	Denominación del programa	70
5.2	Justificación del programa.....	70
5.3	Establecimiento de objetivos	70
5.4	Sector al que se dirige.....	71
5.5	Establecimiento de problemas/metas	72
5.6	Metodología	73
5.7	Instrumentos / materiales a utilizar	73
5.8	Cronograma de actividades.....	73
5.9	Cronograma de sesiones	74
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....		86
ANEXOS		92
ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA		93
ANEXO 2. CUESTIONARIO		95
ANEXO 3. CARTA DE PRESENTACIÓN UIGV.....		101
ANEXO 4. INFORME PRESENTADO AL HOGAR DE LA PAZ HERMANOS MISIONEROS DE LA CARIDAD, LA PERLA - CALLAO.....		102

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Modelo de Inteligencia Emocional de Bar On.....	35
Tabla 2. Modelo de inteligencia Emocional de Goleman.....	36
Tabla 3. Dimensiones de la inteligencia emocional según diferentes autores.	40
Tabla 4. Distribución de la muestra según sexo.....	46
Tabla 5. Operacionalización de la variable Inteligencia Emocional	47
Tabla 6. Baremos Peruanos del Inventario de Cociente Emocional I-CE Bar-On.	55
Tabla 7. Normas interpretativas de los puntajes estándares	56
Tabla 8. Medidas Estadísticas Descriptivas de la Variable de Investigación Inteligencia Emocional	58
Tabla 9. Medidas Estadísticas Descriptivas de las Dimensiones del Cociente Emocional.....	59
Tabla 10. Medidas Estadísticas Descriptivas del CE Total.....	61
Tabla 11. Medidas Estadísticas Descriptivas de la Dimensión Intrapersonal	62
Tabla 12. Medidas Estadísticas Descriptivas de la Dimensión Interpersonal	63
Tabla 13. Medidas Estadísticas Descriptivas de la Dimensión Adaptabilidad	64
Tabla 14. Medidas Estadísticas Descriptivas de la Dimensión Manejo del Estrés	65
Tabla 15. Medidas Estadísticas Descriptivas de la Dimensión Estado de Ánimo .	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultados del Nivel de Inteligencia Emocional General.....	61
Figura 2. Resultados de la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional ..	62
Figura 3. Resultados de la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional ..	63
Figura 4. Resultados de la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional ..	64
Figura 5. Resultados de la dimensión manejo del estrés de la inteligencia emocional ..	65
Figura 6. Resultados de la dimensión estado de ánimo de la inteligencia emocional ..	66

RESUMEN

El presente trabajo fue realizado en el Hogar de la Paz “Hermanos Misioneros de la Caridad” del distrito de La Perla – Callao, con la finalidad de medir el nivel de inteligencia emocional del personal que labora, en sus cinco dimensiones: Intrapersonal, Interpersonal, Adaptabilidad, Manejo de Tensión y Ánimo en general, para determinar cuáles son aquellas en las que el nivel es más bajo y que afectan el desempeño de sus funciones, y su relación con su entorno laboral, familiar y social. Para el presente trabajo de investigación se utilizó el cuestionario de evaluación del cociente emocional Bar-On adaptado en el Perú por Nelly Ugarriza Chávez, los resultados obtenidos indicaron que el nivel de Inteligencia Emocional en general en el Hogar de La Paz Hermanos Misioneros de La Caridad del distrito de La Perla – Callao, se encuentra dentro de la categoría “Baja”, ya que el 65,71% de los participantes se ubicó dentro de ese nivel. Entre las recomendaciones que se presentaron se encuentran: Elaborar y ejecutar un taller de inteligencia emocional enfocado en aquellas deficiencias encontradas, programar actividades de integración para fomentar el compañerismo y la unión del grupo, hacer el seguimiento de la conducta y estado de ánimo de los trabajadores demostrando la importancia que significa la labor que realizan dentro del Hogar de La Paz, establecer normas de convivencia y cooperación en el trabajo, y ejecutar charlas de manera periódica sobre autoestima y manejo del estrés.

Palabras Claves: *Inteligencia Emocional, Intrapersonal, Interpersonal, Estrés, Estado de Ánimo, Adaptabilidad.*

ABSTRACT

The present work was carried out in the Home of Peace "Missionary Brothers of Charity" of La Perla - Callao, with the purpose of measuring the level of emotional intelligence of the personnel that works, in its five dimensions: Intrapersonal, Interpersonal, Adaptability, Management of Tension and Mood in general, to determine which are those in which the level is lower and that affect the performance of their functions, and their relationship with their work, family and social environment. For the present research work was used the Bar-On emotional quotient evaluation questionnaire adapted in Peru by Nelly Ugarriza Chávez, the results obtained indicated that the level of Emotional Intelligence in general in La Paz Home Missionary Brothers of La Caridad of La Perla district - Callao is in the "Baja" category, since 65.71% of the participants were located within that level.

Key Words: *Emotional Intelligence, Intrapersonal, Interpersonal, Stress, Mood, Adaptability.*

INTRODUCCIÓN

El cerebro humano, ha evolucionado para nuestra propia supervivencia, la ventaja más grande que tenemos a diferencia de los demás seres vivos es que somos la única especie pensante y que puede aprender a controlar sus propias emociones en determinadas situaciones.

Esta habilidad de reconocer, controlar y manejar nuestras emociones, a la vez de reconocer las emociones de los demás es conocida como *inteligencia emocional*.

Daniel Goleman (1997) en su libro “La inteligencia Emocional”, señala que para captar mejor el poderoso dominio de las emociones sobre la mente pensante debemos considerar como evolucionó el cerebro a través del tiempo.

Indica que la parte más primitiva compartida con otros seres que tienen un sistema nervioso mínimo es el tronco cerebral teniendo una función vital en nuestra supervivencia controlando las funciones básicas vitales como la respiración y el metabolismo de los otros órganos del cuerpo, asimismo controla las reacciones y movimientos estereotipados. Es en esta parte de nuestro cerebro que surgieron los centros emocionales, el *“cerebro pensante o neocorteza, el gran bulbo de tejidos enrollados que formó las capas superiores”*. Por lo que se deduce que *“el cerebro emocional existió mucho tiempo antes que el racional”*.

Ante la aparición de nuevas capas del cerebro emocional que rodeaban el tronco cerebral esta nueva parte fue llamada sistema límbico. Esta nueva zona nerviosa, agregaba emociones apropiadas al repertorio del cerebro (Joseph y MacLean 1990, citados por Goleman, 1997).

Este sistema límbico es la parte que nos domina ante situaciones de furia, amor o temor, a medida que el cerebro evolucionaba, el sistema límbico desarrolló dos herramientas eficaces: el aprendizaje y memoria, estos avances permitieron que los seres humanos desarrollemos la inteligencia, lo que nos permitió elegir mejor con respecto a nuestra propia supervivencia y también adaptarnos a los cambios.

Gracias a la neocorteza somos capaces de desplegar una variedad mucho más amplia de reacciones frente a nuestras emociones.

Según Jenny Guerra (2011) en su artículo “Como Funciona El Cerebro Emocional”, manifiesta que el cerebro emocional es similar tanto en animales como en humanos, pero solo los humanos contamos con la capacidad de educar y controlar nuestra emociones, es de esta forma que una persona que tenga la inteligencia emocional desarrollada quien estará en un nivel superior en la evolución porque tendrá una mejor salud y obtendrá mejores y más exitosas relaciones con los demás. (Guerra, 2011)

Desde su aparición en 1990, el término “Inteligencia Emocional” ha sido objeto de estudios por parte de gran número de investigadores, siendo los pioneros Mayer y Salovey. Posteriormente este término se hizo conocido gracias a las investigaciones y publicaciones de Daniel Goleman.

A lo largo de la historia siempre se le ha dado mayor importancia a la inteligencia como CI, para predecir el futuro exitoso de las personas, pero se ha demostrado que el tener un coeficiente intelectual elevado no es garantía de éxito en la vida.

En los siguientes capítulos abordaremos los diferentes conceptos ligados a la inteligencia emocional.

En el primer capítulo, encontraremos la descripción de la problemática, la realidad situacional del lugar objeto de estudio, los objetivos generales y específicos, así como también la justificación del presente trabajo de investigación, en el segundo capítulo describimos el marco teórico conceptual, las investigaciones realizadas en el extranjero como en el país y mencionaremos las tres teorías más destacadas sobre inteligencia emocional, la Teoría de Reuven Bar On, la teoría de Daniel Goleman y por último la teoría de Mayer y Salovey.

En el tercer capítulo desarrollaremos la metodología utilizada para la presente investigación, técnicas empleadas, la población y muestra, así como también la descripción de nuestro instrumento de medición, el Inventario de Cociente Emocional Bar On I-CE, adaptado al Perú por Nelly Ugarriza Chávez.

En el apartado cuarto se presentan los resultados obtenidos a través de las técnicas de recolección, procesamiento y análisis estadísticos.

En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones y recomendaciones, y por último en el sexto capítulo presentamos una propuesta de programa de intervención con el objetivo de mejorar aquellas dimensiones en las cuales los resultados obtenidos no fueron favorables.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

El tener una deficiente inteligencia emocional se presenta como un problema global puesto que afecta en cierta medida las relaciones sociales. Una persona con una inteligencia emocional baja puede encontrar difícil manejar determinadas situaciones en distintos ámbitos de su vida. Algunos especialistas como Daniel Goleman, indican que para lograr el éxito en la vida, la inteligencia emocional puede llegar a ser mucho más importante que el cociente intelectual.

Sabemos que la Inteligencia Emocional está relacionada con la salud mental, al respecto la Organización Mundial de la Salud indica que la salud mental, no se trata solamente de la ausencia de trastornos mentales y la define como un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, pudiendo afrontar las tensiones normales de la vida, y que puede trabajar de forma productiva siendo capaz de hacer una contribución a su comunidad. Asimismo, la salud mental incluye conceptos como bienestar subjetivo, autonomía, reconocimiento de la habilidad de realizarse intelectual y emocionalmente. (Organización Mundial de la Salud, 2013)

Como antecedente la OMS (1986) propuso el desarrollo de las "Habilidades para la vida" (life skills), posteriormente en 1993 se elabora un nuevo documento centrado en la Educación (Life Skills Education in School) en el cual especifica dichas habilidades como *"Capacidades para adoptar un comportamiento adaptativo y positivo que permita a los individuos abordar con eficacia las exigencias y desafíos de la vida cotidiana"*. (Organización Mundial de la Salud, 1993) Ya en 1998 se elabora un Glosario sobre la promoción de la salud, donde se especifica desarrollar 10 habilidades para la vida en el ámbito educativo, de las cuales al menos 6 son habilidades emocionales. Estos documentos se basan en una categórica e irrefutable evidencia científica de los

beneficios de hacer Educación Emocional. (Organización Mundial de la Salud, 1998)

Las habilidades para la vida propuestas por la OMS son: Capacidad de tomar decisiones, habilidad para resolver problemas, capacidad de pensar en forma creativa, capacidad de pensar en forma crítica, habilidad para comunicarse en forma efectiva, habilidad para establecer y mantener relaciones interpersonales, conocimiento de sí mismo, capacidad para establecer empatía, capacidad para manejar las propias emociones y habilidad para manejar las tensiones o estrés

Yuly Suárez Colorado (2012) manifiesta que los profesionales de asistencia que se desempeñan en cualquier ámbito de salud, además de experimentar las diversas situaciones negativas que provienen de sí mismos y de otras personas *“muerte de un paciente, el dar una noticia negativa a un familiar, enfrentarse a una cirugía, acompañar en un proceso de duelo, asistir heridos, percibir y minimizar el miedo de un niño en una intervención odontológica, etc.”* necesitan un entrenamiento en el manejo adecuado de sus emociones para favorecer su propio desempeño laboral de manera objetiva y eficiente, asimismo para el mejoramiento de la salud del paciente. Aunque en algunas ocasiones muchos trabajadores de la salud se rehúsen afirmando que no necesitarían habilidades emocionales y competencias sociales ante un evento hostil porque ellos se han *“acostumbrado”* o están mejor *“adaptados”*, o bien están preparados de manera innata, lo que en este último caso sería aceptable, sin embargo, aún para los procesos de adaptación se requiere características de inteligencia emocional como: percepción, facilitación, comprensión, y regulación de emociones, así como de inteligencia social: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. (Suárez, 2012)

La inteligencia emocional se ha desarrollado en diversos campos, en nuestro país ha sido motivo de estudio en el ámbito educacional y organizacional, existiendo poca literatura sobre estudios de Inteligencia Emocional en el ámbito de la sanidad.

La presente investigación se llevó a cabo con el personal asistencial del Albergue Hogar de La Paz Hermanos de la Caridad ubicado en la Av. Santa Rosa 650, distrito de La Perla – Callao.

El distrito de La Perla, es uno de los siete distritos que conforman El Callao, fue creado por Ley N° 15185 del 22 de octubre de 1964, tiene una extensión 2.75 Km². Limita al norte con el distrito de Bellavista a través de la Av. Venezuela, al este con el distrito limeño de San Miguel, al sur con el Océano Pacífico y al oeste con el distrito del Callao. Con una población de 60,469 habitantes, un área de 2,75 km², y una densidad de 21.992,36 hab/km²., es actualmente con el distrito de Mi Perú los de mayor densidad poblacional del Perú.

El Hogar de La Paz de las Misioneras de la Caridad fue fundado por la Madre Teresa de Calcuta en el distrito de La Victoria, en el año de 1973. El Hogar de la Paz de la Perla – Callao, tiene como fecha de fundación el 12 de junio de 1983, día en que llegaron los dos primeros hermanos varones a Lima, Clemente y Eduardo.

Esta casa alberga a jóvenes y adultos con retardo mental, discapacitados y otras enfermedades, quienes han sido abandonados por sus familiares y reciben un cuidado especial por parte de los misioneros y hermanos voluntarios. En el Perú las misioneras de la Caridad tienen casas hogares en las ciudades de Juli, Cuzco, Chimbote y Callao. (Esta última motivo de la presente investigación).

Actualmente el Hogar de La Paz de las Misioneras de la Caridad de La Perla – Callao está dirigido por el hermano Juan Pichiya Hernández, quien junto a los demás hermanos misioneros llegados desde el extranjero y personal sanitario realizan una elogiada labor con las personas albergadas en la casa hogar.

Los profesionales relacionados con la labor sanitaria, tienen vocación de ayuda y de servicio, atendiendo a personas que en muchas ocasiones son dependientes lo que genera una relación interpersonal. Esta relación entre el cuidador y el paciente juega un papel muy importante, ya que una persona con

inteligencia emocional desarrollada ayuda a identificar las emociones del paciente, sus necesidades y requerimientos, contribuyendo a crear un ambiente en el cual la atención es más eficaz. (Erigüç, Eriş, & Kabalcioğlu, 2014) Es por ello que la inteligencia emocional tiene una influencia potencial sobre la calidad de la atención que recibe un paciente, por lo tanto, es importante su investigación.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el nivel de Inteligencia Emocional del personal que labora con pacientes con discapacidad mental del Hogar de la Paz Hermanos Misioneros de La Caridad De La Perla – Callao, 2017?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es el nivel intrapersonal del personal que labora con pacientes con discapacidad mental del Hogar de la Paz Hermanos Misioneros de La Caridad del distrito de La Perla – Callao, 2017?

¿Cuál es el nivel interpersonal del personal que labora con pacientes con discapacidad mental del Hogar de la Paz Hermanos Misioneros de La Caridad del distrito de La Perla – Callao, 2017?

¿Cuál es el nivel de adaptabilidad del personal que labora con pacientes con discapacidad mental del Hogar de la Paz Hermanos Misioneros de La Caridad de La Perla - Callao, 2017?

¿Cuál es el nivel de manejo del estrés del personal que labora con pacientes con discapacidad mental del Hogar de la Paz Hermanos Misioneros de La Caridad del distrito de La Perla – Callao, 2017?

¿Cuál es el nivel de estado de ánimo del personal que labora con pacientes con discapacidad mental del Hogar de la Paz Hermanos Misioneros de La Caridad del distrito de La Perla – Callao, 2017?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar el nivel de Inteligencia Emocional en Trabajadores que laboran con pacientes con discapacidad mental del Hogar de la Paz Hermanos Misioneros de La Caridad del distrito de La Perla – Callao, 2017

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar el nivel intrapersonal del personal que labora con pacientes con discapacidad mental del Hogar de la Paz Hermanos Misioneros de La Caridad del distrito de La Perla – Callao, 2017.

Determinar el nivel interpersonal del personal que labora con pacientes con discapacidad mental del Hogar de la Paz Hermanos Misioneros de La Caridad del distrito de La Perla – Callao, 2017.

Determinar el nivel de adaptabilidad del personal que labora con pacientes con discapacidad mental del Hogar de la Paz Hermanos Misioneros de La Caridad del distrito de La Perla – Callao, 2017.

Determinar el nivel de manejo del estrés del personal que labora con pacientes con discapacidad mental del Hogar de la Paz Hermanos Misioneros de La Caridad del distrito de La Perla – Callao, 2017.

Determinar el nivel de estado de ánimo del personal que labora con pacientes con discapacidad mental del Hogar de la Paz Hermanos Misioneros de La Caridad del distrito de La Perla – Callao, 2017.

1.4 Justificación e importancia

En la actualidad diversos factores influyen en el desempeño social, familiar y laboral de las personas, siendo de vital importancia el saber manejar las emociones frente a las dificultades o situaciones estresantes, frecuentemente vemos como el personal que trabaja en sanidad, sea en hospitales, clínicas y casas de reposo, con el paso del tiempo van perdiendo la empatía para con los pacientes, en el caso de los trabajadores del Hogar de la Paz Hermanos Misioneros de La Caridad del distrito de La Perla – Callao, la situación de

presión y estrés con las que tienen que lidiar a diario se presenta en forma recurrente, no solo porque llegan a la casa hogar cargados de sus propios problemas externos ya sea de índole familiar, pareja, económico entre otros, sino también cargan con la presión de la atención a los pacientes con discapacidad mental que viven alojados en la casa hogar, estos pacientes que muchas veces requieren atención personalizada han sido clasificados en dos grupos principales: los funcionales y los no funcionales —clasificados por el mismo Hogar de La Paz— los primeros son aquellos pacientes que padecen algún trastorno mental pero que se pueden comunicar y entienden indicaciones y que a la vez se pueden desplazar por sí mismos; y por otro lado tenemos a los no funcionales quienes son los pacientes que padecen trastornos mentales y a la vez discapacidad física, siendo este último grupo dependientes en su totalidad desde el aseo hasta su alimentación.

Asimismo el conjunto de trabajadores está conformado por personal médico y asistencia (psiquiatras, enfermeras, psicólogos y terapeuta), personal de limpieza y cocina, voluntarios y hermanos misioneros. Todos ellos con diferentes nacionalidades, edades, niveles socioculturales y de instrucción académica.

Por otro lado cabe mencionar que el albergue está ubicado en la Av. Santa Rosa en el distrito de La Perla en el Callao, distrito que atraviesa por una problemática delincriminal actualmente, temas como el sicariato, robo a mano armada, etc., que forman parte de situaciones estresantes constantes, siendo el Callao uno de los distritos con más alto índice de criminalidad en el país.

Es importante señalar que cada uno de los trabajadores llega con sus propios problemas externos y al encontrarse con situaciones generadoras de estrés dentro de la casa hogar, sus labores pueden verse afectados así como también sus relaciones interpersonales.

Por ende esta investigación es importante pues nos permitirá encontrar los niveles en las distintas dimensiones y sus respectivos componentes de la inteligencia emocional que poseen los trabajadores del “Hogar de la Paz” a fin de poder trabajar en esas deficiencias y mejorar su desempeño laboral como personal y social.

Asimismo el estudio de la Inteligencia Emocional en los trabajadores del “Hogar de la Paz”, permitirá favorecer el equilibrio emocional, contribuyendo de esta forma a la buena salud, previniendo enfermedades que pueden producir desequilibrios emocionales permanentes como la ansiedad, el miedo, la angustia o la ira, entre otros, brindando defensas para hacer frente a la tensión y al estrés.

Por último la presente investigación quedará como precedente para futuros estudios que midan la inteligencia emocional al personal asistencial de hospitales, clínicas, postas, casas de reposo e instituciones de la sanidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Internacionales

Guerrero E, García E, Moreno J. y González P. (2016) en su investigación “Estrés laboral e inteligencia emocional en el servicio de urgencias y emergencias 112”, del Departamento de Psicología de la Universidad de Extremadura, Badajoz – España, manifiestan que los riesgos psicosociales que no reciben la atención que merecen, pueden afectar a la calidad asistencial y a la salud del trabajador. Indican que estos profesionales pueden soportar una gran presión asistencial por la alta responsabilidad que asumen para dar la primera respuesta a situaciones graves, repercutiendo en la salud física y emocional. Entre los riesgos psicosociales considerados más importantes por estar asociados a problemas de salud, destaca el estrés laboral. Por el contrario, la variable inteligencia emocional parece tener un efecto protector frente a situaciones de estrés y contribuir a un mejor desempeño individual y dentro de la organización. El estudio fue exploratorio de corte transversal para evaluar conjuntamente riesgos psicosociales y factores de protección. Analizándose la capacidad predictiva de variables sociodemográficas, laborales y la inteligencia emocional para explicar el estrés laboral. Participaron un total de 91 sujetos (52 hombres y 39 mujeres), con una media de edad 45 (8,2) años. La antigüedad media en el puesto es de 9,8 años (4,6), el 52,7% son funcionarios laborales. Se empleó la Encuesta para Diagnosticar el Estrés Laboral (E.D.E) y la Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24) para valorar la inteligencia emocional. Los datos revelaron que el 25,3% puntuaron por encima del percentil 75 ($n = 24$) correspondiente a niveles altos de estrés y que aproximadamente la mitad de los participantes perciben niveles medios de estrés, coincidiendo con algunos trabajos realizados en servicios de urgencias y emergencias y en urgencias extrahospitalarias. Las dos principales fuentes de estrés son: "Carezco de oportunidades adecuadas para progresar en esta organización" ($M = 3,44$) y "Tomo medidas o decisiones que afectan la seguridad o el bienestar de otros" ($M = 3,49$). Se encontraron relaciones

significativas entre estrés laboral y puesto de trabajo (operadores y enfermeros registraron los mayores niveles y los inferiores corresponden a guardias civiles y policías nacionales) y situación laboral e inteligencia emocional (funcionarios laborales presentaron los mayores promedios de inteligencia emocional). El 75% de los que presentaron estrés se debió a variables sociodemográficas y laborales. Las “Horas de trabajo a la semana” aparecieron como predictor del estrés. Cuando se comparó el colectivo estudiado con profesionales de servicios de urgencias hospitalarios, no se detectó mayor grado de afectación al estrés en función de los años de experiencia. Se concluyó que son las condiciones laborales y sociodemográficas las que predicen el estrés y no la inteligencia emocional.

Tighe J. (2015) en su tesis doctoral “Emotional Intelligence in Healthcare workers in care centres in Ireland” (La Inteligencia Emocional en los Trabajadores de la Salud en Centros de Atención en Irlanda), Dublin – Irlanda, investigó los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores de la salud en los centros de atención en el Dublin/Kildare, de Irlanda. La investigación también examinó las relaciones entre distintas variables individuales con la Inteligencia Emocional (IE) y la importancia de los rasgos personales y la inteligencia emocional competencias con nivel de inteligencia emocional. Se utilizó el WEIP (Workgroup Emotional Intelligence Profile) o Perfil de Inteligencia Emocional del grupo de trabajo, de Jordán y otros, tiene como objetivo la evaluación del perfil de la Inteligencia Emocional de los individuos que forman parte de un grupo de trabajo. El Perfil WEIP consta de 27 ítems que se responden sobre una escala de tipo Likert, fue tomado en cuatro centros de atención en la región de Dublín/Kildare, y un total de 158 participantes. Las respuestas fueron analizadas y se constató que el nivel de la inteligencia emocional entre los trabajadores era buena, pero existe un margen para seguir mejorando en términos de conocimiento de los miembros del equipo o las emociones de los demás y la gestión de las emociones de los demás. Los participantes dieron una gran importancia a la motivación como competencia de la IE. No se encontró correlación media entre los niveles de inteligencia emocional y la edad, el género y el número de años de experiencia de trabajo. Las mujeres tuvieron una puntuación que promedio de 12% más

alto que el de los hombres. Las personas de edad registraron puntaje mayor en la prueba de la IE que los grupos de edad más jóvenes. La experiencia de trabajo también tuvo un efecto sobre la inteligencia emocional, especialmente con respecto a la conciencia de los propios sentimientos. Un dato interesante fue que se encontró correlación entre la importancia de la IE y la alta motivación en decenas de participantes. Asimismo, se comprobó una fuerte correlación entre la importancia dada a los rasgos personales de entusiasmo y la conciencia con la inteligencia emocional de los participantes. Todos los participantes identificaron la capacitación como parte importante y ayuda en su desempeño en el trabajo y para superar los desafíos de trabajar en el centro médico. La atención, la compasión y la empatía fueron clasificados como muy relevantes para el contenido de la formación de los trabajadores de la salud en centros de atención. En general, la competencia de motivación y los rasgos personales de entusiasmo y conciencia, son muy oportunas para la alta inteligencia emocional y deben ser considerados como criterios para la selección y contratación de los trabajadores de la salud. La capacitación de los trabajadores de la salud debería fomentar el desarrollo de competencias y habilidades de la IE para un mejor desempeño de los empleados en centros de atención.

Alecsiuk B. (2015) presentó su investigación “Inteligencia Emocional y Desgaste Por Empatía en Terapeutas - Argentina”, donde proporcionó información sobre la influencia de la inteligencia emocional como factor protector frente al desgaste por empatía en terapeutas. La muestra estuvo compuesta por 158 psicólogos y psiquiatras argentinos, del área clínica. Se les administró una ficha sociodemográfica, la Escala de Metaconocimientos de Estados Emocionales (TMMS-24), la Escala de Agotamiento por Empatía (ESAPE) y las dimensiones de toma de perspectiva y preocupación empática del Índice de Reactividad Interpersonal (IRI). Los datos obtenidos a través del análisis de regresión lineal múltiple, revelaron que la inteligencia emocional está relacionada con el desgaste por empatía, especialmente las dimensiones de atención y reparación emocional en la proporción de varianza explicada de la vulnerabilidad y la involucración profesional.

Fleischhacker, I. (2014), en su tesis titulada “Inteligencia Emocional y Productividad Laboral” (Estudio Realizado Con El Personal De Salud Del Centro De Diagnóstico Por Imágenes, Policlínica) – Guatemala, tuvo como objetivo principal del estudio Inteligencia emocional y productividad laboral, realizado con el personal del centro de diagnóstico por imágenes, Policlínica, determinar la influencia de la inteligencia emocional en la productividad laboral. Para el estudio se utilizó el diseño descriptivo, y mediante dos escalas de Likert se reconoció el nivel de inteligencia emocional y el nivel de productividad. Se comprobó que el nivel de inteligencia emocional que manejan los colaboradores es normal y esto fortalece su desempeño dentro de la empresa. Se concluyó que los colaboradores de la clínica son productivos, ya que cuentan con diferentes habilidades como autoconciencia, autocontrol, automotivación, empatía y habilidades sociales, que forman parte de la inteligencia emocional. Asimismo recomendó poner en práctica talleres de inteligencia emocional para aumentar la inteligencia emocional y también el nivel de productividad.

Rivas V. (2014), en su trabajo de investigación llamado “La inteligencia emocional como herramienta predictiva en la selección de personal en relación con el desempeño laboral en la empresa “Proasetel S.A. - Ecuador”, manifiesta que el objetivo fundamental es determinar la relación del nivel de inteligencia emocional establecido en el proceso de selección con el desempeño laboral, de los trabajadores de “Proasetel S.A.”. La hipótesis planteó demostrar que la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de este grupo de empleados. La Investigación fue de tipo no experimental y de tipo correlacional. La conclusión principal fue que los empleados que revelaron un puntaje alto en los factores de inteligencia emocional tuvieron un desempeño laboral que se ubicó en un rango de muy satisfactorio, no así los empleados que en inteligencia emocional puntuaron en índices bajos. Su recomendación consiste en hacer énfasis en la necesidad de realizar una sistematización dentro del protocolo de selección de personal y de evaluación al desempeño que realiza la empresa Proasetel S.A., esto con el fin de tomar en consideración el factor de inteligencia emocional del aspirante al puesto.

2.1.2 Nacionales

Salas R. (2017) en su tesis “La Inteligencia Emocional de los Colaboradores “Millennials” en la Empresa Ventcorp- Perú” tuvo 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.

Ojeda S. (2017) en su tesis “Inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Lima, 2017” tuvo como objetivo determinar la correlación entre Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de un Hospital de Lima. El diseño utilizado fue no experimental de corte transversal, el tipo de estudio fue descriptivo correlacional. Se utilizó una muestra de 258 enfermeros y técnicos en enfermería del mismo Hospital. El muestreo fue de tipo no probabilístico. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Satisfacción Laboral de Alex Sivori Ruiz Gómez y María Zavaleta Flores y el Inventario de Inteligencia Emocional Baron Ice Abreviado. Los resultados obtenidos mostraron que la correlación entre las variables inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral asumen un valor de $\rho = 0,867$ siendo significativa. Se concluye que existe correlación positiva y directa entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral. Se recomienda estudiar las mismas variables en muestras más grandes.

Morote B. (2016) en su tesis “Inteligencia emocional y clima laboral de las enfermeras del servicio de hospitalización del Hospital Hipólito Unanue, 2016”, se propuso determinar la relación entre la inteligencia emocional de las enfermeras (os) y el clima laboral en el servicio de sala de operaciones del Hospital Hipólito Unanue, 2016. Fue una investigación básica, con enfoque

cuantitativo, diseño no experimental, correlacional. La población y muestra fue de 53 personas de este servicio de salud. Se realizó una encuesta usando los instrumentos de BarOn Emocional Quotient Inventory y CL-SPC. Se empleó la prueba Rho de Spearman para el contraste de hipótesis. En las conclusiones se determinó que existe relación entre la Inteligencia emocional y la dimensión Autorrealización de las enfermeras del servicio de sala de operaciones del Hospital Hipólito Unanue, Existe relación entre la Inteligencia emocional y la dimensión involucramiento laboral de las enfermeras del mismo servicio de hospitalización No existe relación entre la Inteligencia emocional y la dimensión supervisión de las enfermeras. Existe relación entre la Inteligencia emocional y la dimensión comunicación, Finalmente existe relación entre la Inteligencia emocional y la dimensión condiciones laborales de las enfermeras del servicio de sala de operaciones del Hospital Hipólito Unanue, la misma que es baja y positiva ($r = 0,342$), interpretándose como a mayor inteligencia emocional, mayores condiciones laborales.

Loayza T. (2013) en su trabajo de investigación denominada “Nivel de inteligencia emocional en estudiantes de la Segunda Especialidad en Enfermería en Emergencias y Desastres - Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2013 - Lima”, determina el nivel de Inteligencia Emocional en estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2013. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 101. La técnica fue la encuesta y el instrumento el inventario de cociente emocional de Bar on I-ce aplicado previo consentimiento informado. Los resultados fueron los siguientes: 100% (44), 50% (22) medio, 36% (16) alto y 14% (6) bajo. En el componente intrapersonal 84% (37) medio y 16% (7) bajo; componente interpersonal 75% (33) medio, 14% (6) bajo y 11% (5) alto; componente adaptabilidad 50% (22) medio, 36% (16) alto y 14% (6) bajo; componente manejo del estrés 41% (18) medio, 36% (16) alto y 23% (10) bajo; componente estado de ánimo 45% (20) alto, 39% (17) medio y 16% (7) bajo. Como conclusiones presentó que el mayor porcentaje del nivel de inteligencia emocional en los estudiantes es medio ya que expresaron que es “duro disfrutar de la vida, la gente no comprende mi manera de pensar, cuando tiene

problemas lo primero que hace es pensar, le resulta difícil enfrentar las cosas desagradables, y tienen mal carácter”; un porcentaje considerable es alto ya que se siente feliz con el tipo de persona que es, le resulta difícil expresar los sentimientos más íntimos, mantiene buenas relaciones con los demás, le resulta fácil adaptarse a nuevas situaciones; y un mínimo porcentaje es bajo ya que tienen problemas para controlarse cuando se enojan, le es difícil compartir los sentimientos más íntimos con los demás, hacer valer sus derechos, enfrentar las cosas desagradables de la vida, cómo mantener la calma en situaciones difíciles, y cuando comienzan algo nuevo tienen la sensación de que van a fracasar.

Mamani D. (2013) en su tesis “Inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de enfermería en la micro red José Antonio Encinas – Puno 2013”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en la Micro Red José Antonio Encinas, Puno 2013. El tipo de estudio fue descriptivo correlacional con diseño no experimental, transversal; la población y muestra del estudio estuvo conformado por 31 enfermeras. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, el instrumento para la variable independiente, fue el “ICE DE Bar-On” adaptado para uso experimental en el Perú por Abanto, Higuera y Cueto; el mismo que evalúa cinco escalas: Intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de tensión, ánimo general; y para la variable dependiente el “cuestionario de Satisfacción laboral” realizado por Melia y Peiro, que fueron aplicados en el centro de trabajo de cada profesional de enfermería de forma individual. La comprobación de la hipótesis se hizo mediante la prueba estadística Chi cuadrada. Los resultados del estudio fueron los siguientes: Respecto a la inteligencia emocional el 58.1% de enfermeras presenta nivel promedio, 32.3% nivel bajo, y solo 9.7% nivel alto. En la escala intrapersonal el 51.6% de enfermeras presenta nivel promedio, en la escala interpersonal el 54.8% presenta nivel bajo; en la escala adaptabilidad el 67.7% presenta nivel promedio, en la escala manejo de tensión el 58.1%, presenta un nivel bajo, en la escala ánimo general el 48.4%, de enfermeras presenta nivel promedio. Referente a la satisfacción laboral, el 41.9% de enfermeras están medianamente satisfechas; el 32.3% están satisfechas y 25.8% están

insatisfechas. Sobre la relación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral se encontró que el 32.3% de enfermeras se encuentra en el nivel promedio de inteligencia emocional, y esta medianamente satisfecha, y el 22.6% con inteligencia emocional de nivel bajo se encuentra insatisfecha; finalmente el 6.5% con inteligencia emocional de nivel alto está satisfecha. Aplicando la prueba estadística se comprobó que "existe relación entre la Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en el profesional de enfermería.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Inteligencia Emocional

El término fue popularizado por Daniel Goleman (1997), en su célebre libro "Emotional Intelligence". Goleman indica que la inteligencia emocional se puede organizar en cinco capacidades: conocer las emociones y sentimientos propios, manejarlos, reconocerlos, crear la propia motivación y gestionar relaciones.

Asimismo, también puede considerarse como la habilidad que tienen las personas para reconocer y percibir los sentimientos de forma apropiada y precisa, la capacidad para asimilarlos y comprenderlos de manera adecuada y la destreza para regular y modificar nuestro estado de ánimo o el de los demás.

La inteligencia emocional incluye una serie de cualidades emocionales que son importantes para alcanzar el éxito, estas son: empatía, la expresión y comprensión de sentimientos, el control de impulsos, la independencia y la habilidad para regular y modificar nuestro estado de ánimo o el de los demás, la automotivación, la autoestima.

Los orígenes de la inteligencia emocional se remontan a Charles Darwin, quien indicó en sus trabajos la importancia de la expresión emocional para la supervivencia y la adaptación. Aunque las definiciones tradicionales de inteligencia hacen hincapié en los aspectos cognitivos, tales como la memoria y la capacidad de resolver problemas, varios influyentes investigadores en el ámbito del estudio de la inteligencia comienzan a reconocer la importancia de la ausencia de aspectos cognitivos.

Rosa López Moraleda (2012) realizado un recuento de la evolución del uso del término “inteligencia” sostiene que Thorndike (1920) utilizó el término de inteligencia social para describir la habilidad de comprender y motivar a otras personas. David Wechsler (1940) describe la influencia de factores no intelectivos sobre el comportamiento inteligente y sostiene además que nuestros modelos de inteligencia nos serán completos hasta que no puedan describir adecuadamente estos factores.

Howard Gardner (1983) en su Teoría de las inteligencias múltiples (Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences) introdujo la idea de incluir tanto la inteligencia interpersonal (la capacidad para comprender las intenciones, motivaciones y deseos de otras personas) y la inteligencia intrapersonal (la capacidad para comprenderse uno mismo, apreciar los sentimientos, temores y motivaciones propios). Para Gardner los indicadores de inteligencia, como el Cociente Intelectual (CI), no explicaban plenamente la capacidad cognitiva. Por lo tanto, aunque los nombres al concepto han variado, existe una creencia común de que las definiciones tradicionales de inteligencia no dan una explicación exhaustiva de sus características. (Gardner 1983, citado por López, 2012)

El primer uso del término de Inteligencia emocional es atribuido a Payne W. (1985), citado en su tesis doctoral: Un estudio de las emociones: el desarrollo de la inteligencia emocional. Sin embargo el término de Inteligencia emocional había aparecido con anterioridad en textos de Leuner (1966). Greenspan también presentó en 1989 un modelo de Inteligencia emocional, seguido por Salovey y Mayer (1990) y Goleman (1995). (López, 2012)

Peter Salovey y John Mayer (1990) acuñaron el término de Inteligencia Emocional, entendida como un tipo de inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y de los demás, discriminar entre ellas y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno mismo. Según estos autores, este concepto es la fusión de los conceptos de inteligencia intrapersonal e interpersonal que proponía

Gardner en su Teoría de las Inteligencias múltiples. (Mayer, Salovey, & Caruso, 2000)

Como resultado del creciente reconocimiento por parte de los profesionales y de la importancia y relevancia de las emociones en los resultados del trabajo, la investigación sobre el tema siguió ganando importancia, pero no fue hasta la publicación del libro de Goleman, Inteligencia emocional. Un relevante artículo de Nancy Gibas en la revista Time en 1995, del libro de Goleman fue el primer medio de comunicación interesado en la Inteligencia emocional. Posteriormente los artículos de la Inteligencia emocional comenzaron a aparecer cada vez con mayor frecuencia a través de una amplia gama de publicaciones.

En su segundo libro publicado en 1999 destaca particularmente las habilidades sociales referidas al manejo de las emociones en las relaciones, la interpretación de las situaciones y redes sociales, la interacción fluida, la persuasión, dirección, negociación y resolución de conflictos, la cooperación y el trabajo en equipo.

Analiza en profundidad las implicaciones de la inteligencia emocional en el mundo laboral.

Weisinger (1998) destaca el aspecto interpersonal y el intrapersonal ya que al ser la inteligencia emocional el uso inteligente de las emociones puede utilizarse tanto para ayudarse a sí mismo como a los demás. Puede decirse que la aplicación de la inteligencia es infinita y permite el éxito personal, escolar y familiar. (Weisinger, 1998)

Otros autores como Sing (2012) conciben la inteligencia emocional como la habilidad que permite percibir adecuadamente las propias emociones y las de los demás, mostrar control sobre las propias emociones y conductas, establecer relaciones y comunicación mediante la expresión de emociones. (Singh, 2010)

Para otros autores la inteligencia emocional es un subconjunto de la inteligencia social que comprende la capacidad de controlar los sentimientos y emociones propias, así como las de los demás, de

discriminar entre ellos y utilizar esa información para guiar nuestro pensamiento y nuestras acciones.

2.2.2 Componentes de la Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional involucra factores esenciales los cuales están estrechamente relacionados. Estos son la autoconciencia, el control de las emociones, la motivación, la empatía y las relaciones sociales.

Autoconciencia.- Puede ser definida como la habilidad del hombre para interpretar los mecanismos físicos, mentales y emocionales que operan en la vida diaria dentro de él. Los componentes de la autoconciencia son:

- Capacidad para asociar signos físicos con emociones.
- Detección de pensamiento negativo.
- Correcta evaluación de reacciones, habilidad para hacer una distinción clara entre ellas.
- Eficiencia en manejar y dirigir el pensamiento, sentimiento y conducta como un valor personal.

Control de las emociones. La capacidad para controlar nuestras emociones es una habilidad básica que nos permite controlar nuestros sentimientos y adecuarlos al momento. Aporta a su vez una mayor tolerancia a la frustración y un mejor manejo de la ira, una mayor capacidad para expresar el enfado de manera adecuada, aporta sentimientos positivos con respecto a uno mismo y hacia los demás, un mejor control del estrés, una menor sensación de aislamiento y de ansiedad social. Identificación de cambios de humor, comprensión del efecto de nuestro ánimo y conducta sobre otros. El conocimiento de las propias emociones aportará una mayor comprensión de las causas de nuestros sentimientos, un reconocimiento de las diferencias existentes entre los sentimientos y las acciones. El conocimiento de uno mismo constituye la piedra angular de la inteligencia emocional.

La motivación. Es la habilidad de estar en un estado de continua búsqueda y persistencia en la consecución de los objetivos, haciendo frente a

los problemas y encontrando soluciones. Esta competencia se manifiesta en las personas que muestran un gran entusiasmo por su trabajo y por el logro de las metas por encima de la simple recompensa económica o académica traducida en notas altas, además de un alto grado de iniciativa y compromiso y con gran capacidad optimista en la consecución de sus objetivos. La capacidad de motivarse a uno mismo, el control de la vida emocional, puede resultar esencial para alentar y mantener la atención, la motivación y la creatividad. Aporta una mayor responsabilidad, capacidad de concentración y autocontrol. Menor impulsividad.

Empatía.- es el reconocimiento y la comprensión de las emociones ajenas, la capacidad para poder sintonizar con las señales sociales sutiles que indican que necesitan o qué quieren los demás, aportan la capacidad de asumir el punto de vista de otra persona, una mayor sensibilidad hacia los sentimientos de los demás y una mayor capacidad de escucha.

Relaciones sociales. el control de las relaciones es una habilidad que presupone relacionarnos adecuadamente con las emociones ajenas. Que tengamos un trato adecuado con los demás depende de nuestra capacidad de crear y cultivar las relaciones, de reconocer los conflictos y solucionarlos, de encontrar el tono adecuado y de percibir los estados de ánimo de los demás.

2.2.3 Teorías de la Inteligencia Emocional

Extremera y Fernández (2003) señalan que los modelos y conceptos sobre IE han sido muy variados, siendo las habilidades que incluyen estos diferentes modelos objeto de estudio (Bar-On, 1997; Cooper y Sawaf, 1997; Elías, Tobías y Friedlander, 1999; Goleman, 1995 y 1998; Gottman, 1997; Martín y Broeck, 1997; Shapiro, 1997). Lamentablemente, como consecuencia de la publicación de libros de autoayuda, algunos medios de comunicación y la cantidad incontable de páginas Web sobre la IE que han aparecido debido a la “moda emocional” no han contribuido de a dar una imagen científica a dicho término. (Extremera & Fernández, 2003)

En esta parte de la investigación profundizamos en los modelos más trascendentes y de mayor difusión sobre inteligencia emocional: Mayer y Salovey, Bar-On y por último Goleman.

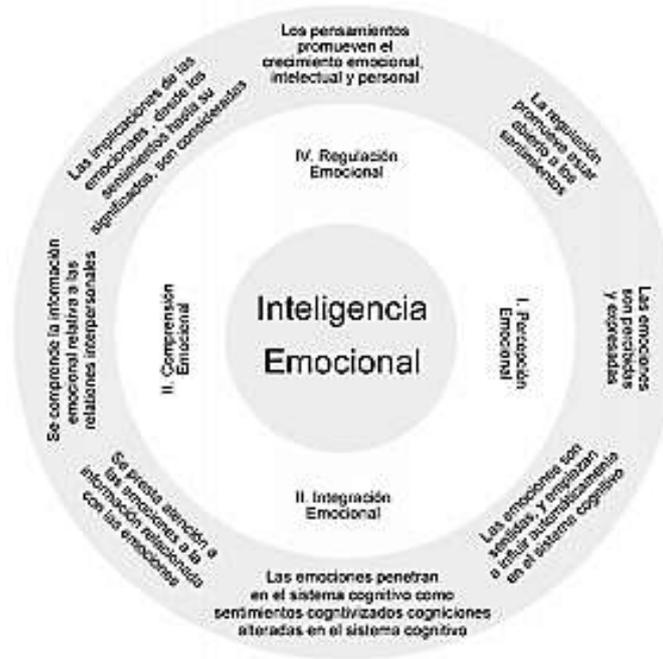


Figura 1: Modelo de Mayer y Salovey

Modelo de Mayer y Salovey (Modelo de habilidad)

Estos autores, evalúan la IE a partir de un conjunto de habilidades emocionales y adaptativas, conceptualmente relacionadas de acuerdo con los siguientes criterios: a) evaluación y expresión de emociones, b) regulación de emociones y c) utilización de las emociones de forma adaptativa. Su modelo lleva el nombre de Trait Meta-Mood Scale (TMMS) y es una medida de autoinforme de IE percibida con un total de 48 ítems establecidos en tres subescalas que evalúan tres aspectos fundamentales de la IE intrapersonal, como: sentimientos con 21 ítems, claridad de los sentimientos con 12 ítems y reparación emocional con 12 ítems. Este instrumento ha mostrado adecuados índices de consistencia interna y validez convergente aceptable. Los referidos autores, en 1997, presentaron una nueva adaptación a su modelo donde enumeran en orden ascendente las diferentes habilidades emocionales que integran el concepto desde los procesos psicológicos más básicos (percepción emocional) hasta los de mayor complejidad (regulación de estados afectivos).

El cuestionario está clasificado como una escala rasgo que evalúa el metaconocimiento de los estados emocionales mediante 48 ítems. En otras palabras, califica las destrezas con las que podemos ser conscientes de nuestras propias emociones, así como nuestra capacidad para regularlas.

Modelo de Bar-On (Modelo Mixto)

Bar-On presenta este modelo donde se distinguen los siguientes factores: habilidades intrapersonales, habilidades interpersonales, adaptabilidad, manejo de estrés y estado anímico general, los cuales a su vez se subdividen en 15 componentes de orden mayor. Por sus subcomponentes, como aprobación de la realidad, manejo de estrés, control de impulso entre otros, se clasifica como modelo mixto. No obstante, como sus propios autores han afirmado, se trata de un inventario sobre una amplia gama de habilidades emocionales y sociales. Este instrumento contiene 133 ítems a partir de cinco escalas y 15 sub escalas. En su cuantificación, este modelo utiliza cuatro índices de validación y factores de corrección. (Bar-On, 2006)

Tabla 1. Modelo de Inteligencia Emocional de Bar On

Áreas	Componentes
Intrapersonal	Comprensión de sí mismo Asertividad Autocontrol Autorrealización Independencia
Interpersonal	Empatía Relaciones Interpersonales Responsabilidad Social
Adaptabilidad	Solución de Problemas Prueba de la Realidad Flexibilidad
Manejo de Estrés	Tolerancia al Estrés Control de Impulsos
Estado de Ánimo	Felicidad Optimismo

Modelo de Goleman (Modelo de competencia)

Este modelo incluye cinco componentes básicos de la IE. En forma posterior, Goleman, en “la IE en la empresa”, incluye otro conjunto de atributos

de personalidad: autoconciencia, autorregulamiento, manejo de estrés, rasgos motivacionales (automotivación) o áreas comportamentales (manejo de relaciones interpersonales), acaparando casi todas las áreas de personalidad (Goleman, 2002). La correspondiente estructura fue diseñada en función de las competencias genéricas distintivas para profesionales y ocupaciones administrativas. El cuestionario se ha utilizado en diferentes firmas comerciales, como Ciga, Sprint, American Express, Sandoz Pharmaceuticals, Wisconsin Power and Light and Cross y Blue Shieff of Maryland. El instrumento está formado por dos aptitudes: la inteligencia intrapersonal (aptitud personal) con tres subescalas para autoconocimiento, autocontrol y motivación, y la inteligencia interpersonal (aptitud social) con dos subescalas para empatía y habilidades sociales.

Tabla 2. Modelo de inteligencia Emocional de Goleman

Componente	Dimensión
Autoconciencia	Autoconciencia emocional Autoevaluación Autoconfianza
Autorregulación	Autocontrol Confiabilidad Responsabilidad Adaptabilidad Innovación
Automotivación	Motivación de logro Compromiso Iniciativa Optimismo
Empatía	Empatía Conciencia Organizacional Orientación de servicio Desarrollo de los demás Aprovechamiento de los demás
Habilidades sociales	Liderazgo Comunicación Influencia Gestión de conflictos Construcción de Alianzas Colaboración Trabajo en equipo

2.2.4 Inteligencia

En la mayoría de los diccionarios psicológicos se define a la inteligencia como la capacidad para enfrentar y resolver situaciones nuevas, problemas diversos, desconocidos antes por el sujeto, adoptando los medios para el fin deseado.

Según Temístocles Armendáriz Cuba de Piérola en su publicación "Introducción a la psicología", cita a Alfred Binet, como uno de los primeros psicólogos en definir la inteligencia dentro de esta ciencia, señala que la inteligencia se caracteriza por la actitud de elegir y mantener una dirección psíquica definida gracias a la facultad de hacer adaptaciones que lleven a la meta deseada y la capacidad de criticar la propia conducta. (Armendáriz, 2001)

Asimismo refiere a William Stern (1912) quien señala que la inteligencia es la capacidad personal para enfrentarse a nuevas demandas o problemas, mediante el empleo apropiado del pensamiento. Esta definición tuvo un giro de ciento ochenta grados ante las investigaciones de Spearman y el factor "G". Este factor "G" era la inteligencia general que todo sujeto posee, pero existen otros muchos elementos que se denominan factores "S", o sea las habilidades. (Stern, 1912)

Por otro lado David Wechsler definió la inteligencia como la suma o capacidad global del individuo para actuar de un modo provisto de finalidad, de pensar racionalmente y tratar de enfrentar de un modo eficaz a su medio ambiente. En esta definición la inteligencia está determinada por la capacidad de reunir, resolver problemas planteados en situaciones diferentes de la vida.

2.2.5 Inteligencias Múltiples

Howard Gardner (1995) propone la teoría de las inteligencias múltiples, pues consideraba que una persona no podría tener éxito solo con poseer un coeficiente intelectual y que la inteligencia por sí sola no puede explicar las muchas áreas de la actividad humana. A partir de esta teoría explica las competencias cognitivas como un conjunto de habilidades. Una determinada inteligencia involucraría la habilidad necesaria para resolver problemas.

Según esta teoría son siete los tipos de inteligencia múltiples:

1. **Inteligencia Musical:** Nos permite distinguir los signos propios del alfabeto musical (ritmo, tono, melodía, etc.).
2. **Inteligencia Científico-corporal:** Nos facilita el saber utilizar nuestro cuerpo para fines expresivos que suponen la resolución de un problema. Mejora el funcionamiento y aprovechamiento de los sentidos además de la motricidad.
3. **Inteligencia lógico-matemática:** Facilita el cálculo y la percepción de la geometría espacial. Las habilidades que desarrolla son aquellas relacionadas con enumerar, medir, hacer series, deducir, comparar, sacar conclusiones y verificar.
4. **Inteligencia lingüística,** es esencial ya que el lenguaje es el elemento más importante de la comunicación. Potencia habilidades relacionadas con la escritura, la narración, la observación, la comparación, la valoración, sacar conclusiones y resumir.
5. **Inteligencia espacial:** Facilita la capacidad de diferenciar objetos y formas, elaborar y utilizar mapas, imaginar un movimiento, etc. Potencia todas las habilidades relacionadas con la localización en el espacio, en el tiempo, comparar, observar, deducir, relatar, combinar y transferir.
6. **Inteligencia interpersonal:** permite comprender y trabajar con los demás, conocer sus intenciones, deseos... Facilita el trabajo en grupo, el liderazgo, la organización y hasta la solidaridad con los demás.
7. **Inteligencia intrapersonal:** nos permite trabajar y comprendernos a nosotros mismos, conocer nuestros sentimientos, emociones...Nos ayudará a resolver problemas emocionales y facilita el autoconocimiento.

Posteriormente Gardner (2001) añade dos más: inteligencia naturalista e inteligencia existencial. La inteligencia naturalista se refiere a la conciencia ecológica que permite la conservación del entorno; la existencial es la que utilizamos cuando nos formulamos preguntas sobre el sentido de la vida, el más allá, etc. Incluso sugiere la posibilidad de otras inteligencias. Pero, de

todas ellas, son la inteligencia interpersonal y la intrapersonal las que tienen que ver con la inteligencia emocional.

La inteligencia interpersonal es la que le permite al individuo relacionarse con los demás, comprender a quien interactúa con él, además de desarrollarse socialmente. Sería, en definitiva, la capacidad de establecer relaciones, de solucionar conflictos, de entender a otras personas. En ella se incluirían capacidades como liderazgo, resolución de conflictos y análisis social.

La inteligencia intrapersonal es la que permite conocerse a uno mismo y actuar conforme a ello. Es la manera que tenemos de acceder a nuestros propios sentimientos y emociones, y utilizarlos como recurso para orientar nuestro comportamiento.

Además, los dos tipos de inteligencia funcionan conjuntamente ya que el conocimiento de uno mismo facilita a su vez el conocimiento de los demás, y viceversa.

2.3 Definiciones conceptuales de la variable de investigación

2.3.1 Inteligencia Emocional

Fernández - Berrocal, Extremera y Pacheco (2002), definen la inteligencia emocional como la “Habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, a partir de la percepción, comprensión y regulación”.

Mayer y Salovey (2000) indican que la inteligencia emocional es

“la habilidad para percibir emociones; acceder y generar emociones que faciliten el pensamiento; comprender emociones y el conocimiento emocional, y para de forma reflexiva regular emociones que promuevan tanto el crecimiento emocional como intelectual”. (Mayer, Salovey, & Caruso, 2000)

Reuven Bar-On conceptualiza a la Inteligencia emocional como “un conjunto de capacidades no cognitivas, competencias y destrezas que influyen para afrontar exitosamente presiones y demandas ambientales” (Bar-On, 2006)

Daniel Goleman precisa que:

“el término inteligencia emocional se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos. Se trata de un término que engloba habilidades muy distintas -aunque complementarias- a la inteligencia académica, la capacidad exclusivamente cognitiva medida por el cociente intelectual...”.
(Goleman, 1998)

2.3.2 Dimensiones de la Inteligencia Emocional

Tabla 3. Dimensiones de la inteligencia emocional según diferentes autores.

Habilidades de la Inteligencia Emocional		
Bar-On (1988)	Salovey y Mayer (1997)	Goleman (1998)
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Habilidades Intrapersonales. ✓ Habilidades interpersonales. ✓ Adaptabilidad. ✓ Manejo del estrés. ✓ Estado de ánimo. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Percibir Emociones ✓ Utilizar las emociones para facilitar el pensamiento. ✓ Comprender las emociones. ✓ Gestionar las emociones. 	Competencias personales en el trato con uno mismo: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Autoconciencia. ✓ Autocontrol. ✓ Automotivación. Competencias sociales en el trato con los demás: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Empatía. ✓ Habilidades Sociales.

Fuente: Dávila y Sastre (2010)

2.3.3 Emociones

El termino emoción viene del latín emoneo-emotuín que significa conmovido, perturbado, agitar. En cierto modo, esta raíz etimológica da una idea de una manifestación exterior de algo interior y esto constituye un aspecto de la emoción. Otro aspecto es su raíz motivacional. La emoción constituye una fuente de energía pero por otro lado, es una experiencia, algo que se siente. Finalmente, es un estado fisiológico que se puede registrar y observar directamente.

Desde su perspectiva Lazarus (1991) advierte que la emoción es un estado frecuentemente provocado por un suceso externo que produce

experiencias subjetivas, normalmente acompañadas por correlatos fisiológicos conductuales y cognitivos. De esta manera se afirma que las emociones pueden ser medidas a través de la conducta del sujeto. (Lazarus, 1991)

Así, los autores mencionados coinciden en que las emociones son reacciones acompañadas de un aspecto fisiológico y cognitivo.

Los investigadores continúan discutiendo sobre las emociones que pueden ser consideradas básicas. Empero, ya se han establecido ciertas emociones principales con sus respectivos miembros de sus familias. Estas son:

La ira: furia, ultraje, resentimiento, cólera, exasperación, indignación, aflicción, acritud, animosidad, fastidio, irritabilidad, hostilidad y en el extremo, violencia y odio patológico.

La tristeza: congoja, pesar, melancolía, pesimismo, pena, autocompasión, soledad, abatimiento, desesperación, y en casos patológicos depresión grave.

El temor: ansiedad, aprensión, preocupación, consternación, inquietud, cautela, incertidumbre, pavor, miedo, terror, y en un nivel patológico la fobia y el pánico.

El placer: felicidad, alegría, alivio, contento, dicha, deleite, diversión, placer sensual, embeleso, gratificación, satisfacción, euforia, éxtasis, y en el extremo la manía.

El amor: aceptación, simpatía, confianza, amabilidad, afinidad, devoción, adoración, ágape o amor espiritual.

La sorpresa: conmoción, asombro, desconcierto.

El disgusto: desdén, desprecio, menosprecio, aborrecimiento, aversión, disgusto, repulsión.

La vergüenza: culpabilidad, molestia, disgusto, remordimiento, humillación, arrepentimiento, mortificación, constricción.

Aquella lista está lejos de resolver todos los problemas sobre las emociones pues pueden existir estados anímicos complejos que abarquen varias emociones, a veces hasta contradictorias. Sin embargo, está claro que el factor común de las emociones es su carácter pasajero, situacional y a veces desequilibrante. Dependen, pues, del temperamento de las personas.

2.3.4 Sentimientos

Con respecto a los sentimientos, estos fueron descritos ampliamente por Watson y Tellegen. En sus estudios encontraron un factor general de afectividad positiva que representaba la predisposición a encontrarse con frecuencia en un estado de ánimo positivo, el cual posteriormente se ha visto relacionado con varios índices de comportamiento social.

Los autores Costa y Mc Crae argumentan que algunos componentes del comportamiento de extroversión determinan sentimientos positivos mientras que algunos componentes del neuroticismo determinan sentimientos negativos. Además encontraron que estas diferencias de la personalidad predecían el bienestar de las personas. Asimismo, en 1991 encontraron que personas cariñosas, trabajadoras y poco consecuentes mostraban más afectos positivos.

Entonces, se puede señalar que los sentimientos positivos parecen servir como señales para recordar información positiva. Por ejemplo, las personas felices recuerdan más información positiva, mientras que las infelices generalmente piensan en su infelicidad. Parece que el afecto genera una motivación para mantener dicho estado.

Respecto a esa situación, en 1993, Pavot y Diener encontró relación entre la autoestima y el afecto positivo. (Pavot & Diener, 1993)

Según Isen (1993), el afecto positivo además de estimular la flexibilidad cognitiva, las respuestas innovadoras y la búsqueda de estímulos pueden ser una fuente de motivación intrínseca que favorece la autoprotección en situaciones negativas. Todo este afecto facilita la planificación y reduce el tiempo que se tarda en tomar decisiones. (Kahn & Isen, 1993)

Las nuevas tendencias de la investigación psicológica se orientan al estudio del papel de la emoción en el procesamiento de la información. Así quedan atrás las discusiones en torno al problema de las determinantes causales que lo originan. Así esta investigación trabaja y considera ocho clasificaciones o categorías discretas: La sorpresa, el interés, la ira, el miedo, la repulsión, la angustia y/o tristeza y la felicidad. Dentro de esas consideraciones también se encuentran las emociones y los afectos positivos-negativos.

Para Schachter y Singer (1962) los sentimientos son la otra cara de las emociones. Es decir, una apreciación frecuentemente confusa de la situación y de las respuestas que se han de dar. (Schachter & Singer, 1962)

Entonces, los sentimientos son experiencias de intensidad moderada, que poseen una evaluación explícita o implícita. Con esto señalan que puede ser negativa o positiva; así el miedo es un afecto negativo y la excitación sexual es un afecto positivo.

La ira puede ser positiva y negativa. Los sucesos que la provocan pueden llamarse nocivos pero es la preparación para el acercamiento. El sentimiento de rabia no es necesariamente aversivo para la persona que lo experimenta, pero está demostrado que es seriamente nocivo para la salud.

Cabe anotar que la rabia, el miedo y la excitación sexual son emociones, es decir afectos. Pero ninguno de los otros afectos es una emoción, porque los afectos solo tienen una sola característica que los define ésta es que son la positiva y la negativa. Mientras las emociones tienen dos características definidas, la evaluación y la excitación más allá del campo normal.

Actualmente se considera que los sentimientos son estados emocionales más permanentes y prolongados, que dependen mucho de la educación, la cultura y las experiencias del sujeto. Así, el amor puede ser una emoción pero también un sentimiento si es más permanente y va acompañado de una serie de elementos cognoscitivos.

Cuando una emoción se vuelve más o menos permanente se le llama también sentimiento. De igual forma hay sentimientos que están compuestos de varias emociones.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo y enfoque

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), el tipo de investigación es de carácter descriptivo debido a que su intención es especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Asimismo es aplicada ya que sirve para resolver problemas; siendo de enfoque cuantitativa, puesto que “el investigador recolecta datos numéricos de los objetos, fenómenos o participantes, que estudia y analiza mediante procedimientos estadísticos”.

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 cómo se manifiestan. Se pretende medir de manera única o recoger información de manera independiente o conjunta a las variables, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas (p. 80).

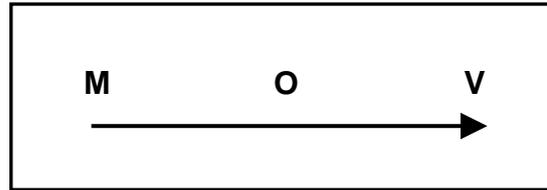
3.1.3. Diseño de investigación

En la presente investigación de acuerdo a los objetivos establecidos el diseño es no experimental de corte transeccional descriptivo; Hernández, Fernández y Baptista (2006) nos dicen que se “recolectan datos en un tiempo determinado. 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 u otras variables a un grupo de

sujetos (...) y así calcular su descripción” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 210).

El diagrama del diseño es el siguiente:



Donde:

M = Muestra

O = Observación

V = Variable: Inteligencia Emocional

3.2 Población y muestra

Población

La población estuvo conformada por 35 personas de ambos sexos, 17 mujeres y 18 hombres, con edades comprendidas entre 18 y 74 años.

Muestra

La muestra abarcó el 100% lo que nos indica que es una muestra censal. Tal como lo indica Ramírez (1997) la muestra censal ya que todas las unidades de investigación se consideran como muestra.

La muestra estuvo conformada por los 35 trabajadores del Hogar de la Paz Hermanos Misioneros de La Caridad del distrito de La Perla – Callao, entre personal médico (psiquiatras, psicólogos y terapistas físicos), personal de limpieza y cocina, y el último grupo integrado por hermanos misioneros y voluntarios.

Tabla 4. Distribución de la muestra según sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	17	48,6
Masculino	18	51,4
Total	35	100,0

3.3 Identificación de Variables

Variable: Inteligencia Emocional

La Inteligencia Emocional (IE) es la capacidad para reconocer, usar, comprender y manejar los estados emocionales de uno mismo y de los demás para resolver problemas y regular las conductas.

Es la capacidad para razonar sobre las emociones y procesar la información emocional para aumentar el razonamiento.

Forma parte del grupo de habilidades mentales junto a la Inteligencia social, la inteligencia práctica y la Inteligencia personal.

3.3.1 Operacionalización de la variable

Tabla 5. Operacionalización de la variable Inteligencia Emocional

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	PUNTUACIÓN
Inteligencia Emocional	Intrapersonal	Comprensión emocional		130 y más: Capacidad emocional muy desarrollada: Marcadamente alta. Capacidad emocional Inusual.
		Asertividad	3, 7, 17,	
		Autoconcepto	28, 43,	
		Autorrealización	53	
	Interpersonal	Independencia		115 a 129: Capacidad emocional muy desarrollada: Alta, Buena capacidad emocional Inusual.
		Empatía	2, 5, 10,	
		Relaciones Interpersonales	14, 20, 24, 36,	
		Responsabilidad Social	41, 45, 51, 55, 59	
	Adaptabilidad	Solución de problemas		86 a 114: Capacidad emocional adecuada: Promedio.
		Prueba de la realidad	12, 16, 22, 25, 30, 34, 38, 44, 48, 57	
Flexibilidad				
Manejo del Estrés	Tolerancia al Estrés		70 a 85: Necesita mejorar: Baja. Capacidad emocional por debajo del promedio.	
	Control de Impulsos	3, 6, 11, 15, 21, 26, 35, 39, 46, 49, 54, 58		
Estado de Ánimo	Felicidad		69 y menos: Necesita mejorar: Muy Baja. Capacidad emocional extremadamente por debajo del promedio.	
	Optimismo	1, 4, 9, 13, 19, 23, 9, 32, 37, 40, 47, 50, 56, 60		

Fuente: Creación propia

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas:

Las técnicas utilizadas en la siguiente investigación fueron:

- a) **Técnicas de recolección de información indirecta:** La recolección de información indirecta se hará a través de la aplicación de un instrumento, asimismo se recopilará y analizará estudios previos publicados de manera impresa y/o vía internet, ya sean publicaciones institucionales, revistas y/o libros electrónicos, trabajos de investigación, diccionarios, enciclopedias y otros.
- b) **Técnicas de recolección de información directa:** La información directa se recolectará a través de la aplicación del instrumento en la población seleccionada. Para posteriormente procesarla y obtener los resultados.

3.4.2 Instrumento:

El instrumento utilizado en la presente investigación fue el Inventario de Cociente Emocional de BarOn (I-CE), este inventario genera un cociente emocional general y 5 cocientes emocionales compuestos basados en las puntuaciones de 15 subcomponentes.

Los 5 principales componentes de la inteligencia emocional y social que involucran los 15 factores medidos por el I-CE son:

- **Componente Intrapersonal (CIA):** Comprende los siguientes subcomponentes: a) Comprensión emocional de sí mismo (CM), es la habilidad para comprender nuestros sentimientos y emociones; diferenciarlos y conocer el porqué de los mismos. b) Asertividad (AS), es la habilidad para expresar sentimientos, creencias y pensamientos sin dañar los sentimientos de los demás y defender nuestros derechos de una manera no destructiva. c) Autoconcepto (AC), es la habilidad para comprender, aceptar y respetarse a sí mismo, reconociendo nuestros aspectos positivos y negativos, como también nuestras limitaciones y posibilidades. d) Autorrealización (AR), es la habilidad para realizar lo que realmente

podemos, queremos y disfrutamos de hacer. e) Independencia (IN), es la habilidad para autodirigirnos, sentirnos seguros de nuestros pensamientos, acciones y ser independientes emocionalmente para tomar nuestras decisiones.

- **Componente Interpersonal (CIE):** Comprende los siguientes subcomponentes: a) Empatía (EM), es la habilidad para percatarse, comprender, y apreciar los sentimientos de los demás. b) Las relaciones interpersonales (RI), son las habilidades para establecer y mantener relaciones mutuas satisfactorias. c) La responsabilidad social (RS), es la habilidad para cooperar y contribuir con la sociedad.
- **Componente Adaptabilidad (CAD):** Comprende los siguientes subcomponentes: a) Solución de problemas (SP), es la habilidad para identificar y definir los problemas y poner en práctica soluciones efectivas. b) La prueba de la realidad (PR), es la habilidad para evaluar si lo que experimentamos corresponde a lo que en realidad existe. c) La flexibilidad (FL), es la habilidad para regular adecuadamente nuestras emociones, pensamientos y conductas a situaciones y condiciones cambiantes.
- **Componente Manejo del Estrés (CME):** Comprende los siguientes subcomponentes: a) Tolerancia al estrés (TE), es la habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes y emociones fuertes sin “desmoronarse”, enfrentándolos en forma activa y positiva. b) El control de los impulsos (CI), es la habilidad para resistir o postergar un impulso y controlar nuestras emociones.
- **Componente Estado de Ánimo (CAG):** Comprende los siguientes subcomponentes: a) Felicidad (FE): que es la habilidad para sentirnos satisfechos con nuestras vidas, para disfrutar de sí mismo y de otros, divertirse y expresar sentimientos positivos. b) Optimismo (OP), que es la habilidad para ver el aspecto más brillante de la vida y mantener una actitud positiva a pesar de la adversidad y los sentimientos negativos.

FICHA TÉCNICA

Nombre:	Inventario de Cociente Emocional de BarOn (I-CE)
Nombre Original:	EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory
Autores:	Reuven Bar-On
Procedencia:	Toronto - Canadá
Adaptación Peruana:	Nelly Ugarriza Chávez
Aplicación:	Sujetos de 16 años a más. Nivel lector de 6º grado primaria.
Administración:	Individual y colectiva.
Duración:	Sin límite de tiempo aprox. 30 a 40 minutos
Puntuación:	Calificación manual o computarizada
Significado:	Estructura Factorial: ICE – T - 5 factores componentes y 15 subcomponentes.
Tipificación:	Baremos Peruanos
Usos:	Educacional, clínico, jurídico, medico, laboral y en la investigación, son potencial usuarios aquellos profesionales que se desempeñan como consultores de desarrollo organizacional, psicólogos, psiquiatras, médicos, trabajadores sociales, consejeros y orientadores vocacionales.
Materiales:	Cuestionario que contiene los ítems del I-CE, hoja de respuestas, plantillas de corrección, hoja de resultados y perfiles (A, B) y/o software de corrección.

Análisis Psicométrico

Confiabilidad: Ugarriza (2001), a través del método de coeficiente de Alfa Cronbach, se obtuvo una consistencia interna para el inventario total de 0.93. Para la presente investigación se sometió, el inventario de inteligencia emocional de Bar-On, al coeficiente de Alfa Cronbach, hallando una confiabilidad de 0.80.

Validez: Cuenta con una validez convergente trabajada en Perú por Ugarriza (2001), en una muestra de Lima Metropolitana, conformada por 114 personas, donde el 41.2% de la muestra era masculina y el 58% femenina; cuyas edades fluctuaban entre 15 años o más. Las correlaciones son moderadas y van desde coeficiente de correlación de 0.70.

Los diversos estudios de validez del I-CE básicamente están destinados a demostrar cuán exitoso y eficiente es este instrumento, en la evaluación de los que se propone.

Nueve tipos de estudio de validación: validez de contenido, aparente, factorial, de constructo, convergente, de grupo – criterio, discriminante y validez predictiva ha sido conducida en seis países en los últimos 17 años.

Normas de Aplicación

a) Normas generales

Previo al desarrollo de la prueba se debe supervisar los materiales, el mobiliario y el ambiente a utilizar (iluminación adecuada, disposición de los evaluados y motivación de los mismo, etc.).

Si la prueba es aplicada de manera colectiva, es recomendable hacer uso de una pizarra o papelógrafo, donde colocaremos las cinco respuestas para cada frase como guía.

Asimismo al finalizar se supervisará que todos ítems hayan sido marcados.

b) Normas específicas

La aplicación individual o grupal tendrá la misma consigna:

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

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

Lee cada una de las frases y selecciona UNA de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la hoja de respuestas que escogiste según sea tu caso. Marca con un aspa el número en la hoja de respuestas.

Si alguna de las frases no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta cómo te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación. Notarás que algunas frases no te proporcionan toda la información necesaria aunque no estés seguro(a) selecciona la respuesta más adecuada para ti. No hay respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Responde honesta y sinceramente de acuerdo a cómo eres, NO como te gustaría ser, no como te gustaría que otros te vieran. NO hay límite de tiempo, pero por favor trabaja con rapidez y asegúrate de responder a TODAS las oraciones”.

Normas de corrección y calificación

La calificación del Inventario de Cociente Emocional (I-CE) comprende:
La evaluación de la validez de los resultados, la obtención de los puntajes

directivos y estándares para los subcomponentes y la obtención del Cociente Emocional Total y de los percentiles.

Pasos a seguir para la calificación del I-CE:

Primero: evaluar la validez de los resultados del I-CE.

Las pautas para considerar la validez de la prueba por la omisión son:

- El puntaje del cociente emocional debe ser considerado inválido si 8 (6% del total) o más de los ítems son omitidos (excluyendo el último ítem 133 que no se tiene en cuenta para el cálculo del puntaje total del I-CE).
- Para los subcomponentes AC, AR, RI, RS, TE, CI, FE que tienen 9 o más ítems: Máximo 3 ítems pueden ser omitidos.
- Para los subcomponentes CM, EM, FL, SO, OP que tiene 8 ítems: Máximo 2 ítems pueden ser omitidos.
- Para los subcomponentes AS, IN que tienen 7 ítems: Sólo 1 puede ser omitido.

Para examinar si la prueba es válida debe seguir el siguiente procedimiento:

- Colocar la plantilla de corrección sobre la hoja de respuestas del I-CE BarOn y tener al lado la hoja de resultados del I-CE.
- Anotar el número de omisiones. Al colocar la plantilla de corrección sobre la hoja de respuestas se apreciará si el examinado ha dejado algunos ítems sin responder, de ser así debe ver cuál es el código (letra) que le corresponde al ítem para identificar los subcomponentes al que pertenece, la misma que aparece en el cuadro de los componentes del I-CE (Hoja de resultados). Cuente el número de omisiones y escríbalos en el casillero Total correspondiente. Si exceden las omisiones a cualquiera de los cuatro criterios señalados se invalida la prueba.

Segundo: Obtención de los puntajes estándar para los subcomponentes.

- Colocar la plantilla de corrección sobre la hoja de respuestas

- Sumar los valores absolutos teniendo en cuenta el valor positivo o negativo del ítem que corresponde a los códigos de cada escala que aparecen en la plantilla de corrección y en la hoja de resultados del I-CE. Para facilitar el cómputo los ítems negativos aparecen sombreados en la plantilla de puntuación inversa.
- Escribir los puntajes directos en los casilleros correspondientes de las 15 escalas.
- Ubicar en el baremo correspondiente los puntajes derivados (CE) que corresponde a cada puntaje directo obtenido por el examinado en cada subcomponente y escribirlo en su respectivo casillero.

Tercero: Obtención de los puntajes estándar para los componentes del I-CE.

- Obtener los puntajes directos para cada uno de las cinco escalas componentes del I-CE y para ello sume los puntajes directos obtenidos previamente de las escalas que integran cada uno de los componentes. Anote el puntaje directo total del componente en el casillero correspondiente a la hoja de resultados del I-CE. Sólo para el componente Interpersonal (IA), a la suma de los puntajes directos de las escalas de este componente, se resta la sumatoria de los valores absolutos de los ítems: 55, 61, 71, 98 y 119 respondidos por el examinado. Esta resta se debe al hecho de que en esta escala compuesta hay cinco ítems que pertenecen simultáneamente a dos escalas, y para obtener el puntaje directo de esta escala compuesta sólo se los debe contabilizar una sola vez. Luego el puntaje directo así obtenido se anota en el casillero respectivo de la hoja de resultados.
- Ubicar en el baremo correspondiente el percentil y el puntaje de escala (CE) para cada uno de los cinco componentes del I-CE y anótelo en el casillero respectivo de la hoja de resultados.

Cuarto: Obtención del puntaje estándar CE del I-CE

- A la sumatoria de los puntajes directos de los cinco componentes del I-CE, respetar los valores absolutos de los ítems 11, 20, 23, 31, 62, 88 y 108 respondidos por el evaluado.

- Ubicar esta suma total en el Baremo respectivo para obtener el puntaje estándar, es decir el Cociente Emocional Total (CET), en la hoja de resultados.

Tabla 6. Baremos Peruanos del Inventario de Cociente Emocional I-CE Bar-On

DATOS NORMATIVOS PERUANOS		
Puntajes del I-CE		
I-CE	Media	DS
Comprensión de Sí Mismo	30,20	4,80
Seguridad (Asertividad)	26,80	4,20
Autoestima	37,00	5,70
Autorrealización	38,30	4,80
Independencia	32,60	4,40
Relaciones Interpersonales	44,10	5,60
Solución de Problemas	29,50	3,80
Prueba de la Realidad	39,00	5,50
Optimismo	32,40	4,50
Empatía	42,00	5,00
Flexibilidad	27,60	3,90
Responsabilidad Social	25,90	3,60
Tolerancia a la Tensión (Estrés)	33,20	5,40
Control de Impulsos	32,10	7,00
Felicidad	36,50	5,10
Impresión Positiva	24,50	4,09
Impresión Negativa	11,15	3,85
Índice de Inconsistencia	0,00	3,24
Intrapersonal	158,10	18,00
Interpersonal	98,60	10,10
Adaptabilidad	96,10	10,20
Manejo de Tensión (Estrés)	65,30	10,60
Estado de Ánimo General	68,90	8,70
TOTAL CE	453,20	45,50

Tabla 7. Normas interpretativas de los puntajes estándares

Puntajes estándares	Pautas de Interpretación
130 y más	Capacidad emocional muy desarrollada: Marcadamente alta. Capacidad emocional inusual.
115 a 129	Capacidad Emocional muy desarrollada: Alta, buena capacidad emocional.
86 a 114	Capacidad emocional adecuada: Promedio.
70 a 85	Necesita mejorar: Baja. Capacidad emocional por debajo del promedio.
69 y menos	Necesita mejorar: Muy Baja. Capacidad emocional extremadamente por debajo del promedio.

CAPÍTULO IV

PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Procesamiento y análisis de los datos

La recolección de datos se realizó a través del instrumento utilizado, Inventario de Cociente Emocional de Bar On I-CE, para lo cual, se coordinó con el superior local encargado del hogar de la paz “Hermanos Misioneros de la Caridad” hermano Juan Pichiya Hernández, quien designó una fecha y hora apropiada para tomar la prueba al personal.

El inventario de cociente emocional Bar On I-CE se aplicó de forma colectiva, a los trabajadores del hogar de la paz “Hermanos Misioneros de la Caridad”.

La aplicación de la prueba se realizó en una sesión de aproximadamente 40 minutos contando con la participación de 35 trabajadores, entre personal asistencial, cocina, limpieza y voluntarios.

La prueba se aplicó en un ambiente cómodo y tranquilo, se inició con las instrucciones debidas para el llenado de la hoja de respuestas, al finalizar se revisó que todos los ítems hayan sido contestados.

Análisis de datos.

El análisis de datos se realizó mediante procesamiento estadístico de la información computarizada a través de Excel y el programa SPSS 23, para posteriormente presentar las tablas y gráficos correspondientes a fin de facilitar la comprensión de la investigación. Para realizar el procesamiento de la información, se utilizó en primer lugar el software de la prueba, para luego proceder a ingresar las respuestas de cada sujeto, lo que nos arrojó automáticamente el puntaje obtenido de cada individuo en cada una de las 5 dimensiones, así como también el puntaje total de la prueba.

Estos puntajes fueron ingresados en el programa SPSS 23, al igual que los datos de edad, grado de instrucción y sexo, para luego procesar la

información, determinándose la distribución de frecuencias y la incidencia participativa (%), en cuadros y gráficos presentados en el siguiente capítulo.

Se aplicaron las siguientes técnicas estadísticas:

- Valor mínimo
- Valor Máximo
- Media Aritmética

$$\bar{X} = \frac{\sum^n Xi}{n}$$

4.2 Presentación de resultados

Tabla 8. Medidas Estadísticas Descriptivas de la Variable de Investigación Inteligencia Emocional

Puntaje Total		
N	Válido	35
	Perdidos	0
Media		81,51
Mínimo		65
Máximo		93

El estudio realizado a 35 sujetos, sobre inteligencia emocional tiene como interpretación los siguientes datos:

- Una media de 81, 51 que se categoriza como “Baja” Capacidad emocional por debajo del promedio
- Un valor mínimo de 65 que se categoriza como “Muy Baja” Capacidad emocional, extremadamente por debajo del promedio.
- Un valor máximo de 93 que se categoriza como “Promedio” Capacidad emocional adecuada.

Tabla 9. Medidas Estadísticas Descriptivas de las Dimensiones del Cociente Emocional

		Intra personal	Inter personal	Adapta- bilidad	Manejo Estrés	Estado Ánimo
N	Válido	35	35	35	35	35
Media		73,83	99,77	85,11	82,60	89,31
Mínimo		58	55	66	68	66
Máximo		88	130	103	94	111

En las dimensiones que abarcan la inteligencia emocional podemos observar los siguientes resultados:

En la dimensión Intrapersonal se puede observar:

- Una media de 73,83 que se categoriza como “Baja” Capacidad emocional por debajo del promedio.
- Un mínimo de 58 que se categoriza como “Muy Baja” Capacidad emocional, extremadamente por debajo del promedio.
- Un máximo de 88 que se categoriza como “Promedio” Capacidad emocional adecuada.

En la dimensión Interpersonal se puede observar:

- Una media de 99,77 que se categoriza como “Promedio” Capacidad emocional adecuada.
- Un mínimo de 55 que se categoriza como “Muy Baja” Capacidad emocional, extremadamente por debajo del promedio.
- Un máximo de 130 que se categoriza como “Alta” Capacidad emocional Muy desarrollada.

En la dimensión Adaptabilidad se puede observar:

- Una media de 85,11 que se categoriza como “Baja” Capacidad emocional por debajo del promedio.

- Un mínimo de 66 que se categoriza como “Muy Baja” Capacidad emocional, extremadamente por debajo del promedio.
- Un máximo de 103 que se categoriza como “Promedio” Capacidad emocional adecuada.

En la dimensión Manejo de estrés se puede observar:

- Una media de 82,60 que se categoriza como “Baja” Capacidad emocional por debajo del promedio.
- Un mínimo de 68 que se categoriza como “Muy Baja” Capacidad emocional, extremadamente por debajo del promedio.
- Un máximo de 94 que se categoriza como “Promedio” Capacidad emocional adecuada.

En la dimensión Estado de Ánimo se puede observar:

- Una media de 89,31 que se categoriza como “Promedio” Capacidad emocional adecuada.
- Un mínimo de 66 que se categoriza como “Muy Baja” Capacidad emocional, extremadamente por debajo del promedio.
- Un máximo de 111 que se categoriza como “Promedio” Capacidad emocional adecuada.

Tabla 10. Medidas Estadísticas Descriptivas del CE Total

Nivel del Cociente Emocional	Frecuencia	Porcentaje
Capacidad Emocional Muy Desarrollada: Alta, buena capacidad emocional.	1	2,9 %
Capacidad Emocional Adecuada: Promedio	8	22,9 %
Capacidad Emocional Baja. Por debajo del promedio. Necesita Mejorar.	23	65,7 %
Capacidad Emocional Muy Baja. Extremadamente por debajo del promedio. Necesita Mejorar.	3	8,6 %
Total	35	100,0 %

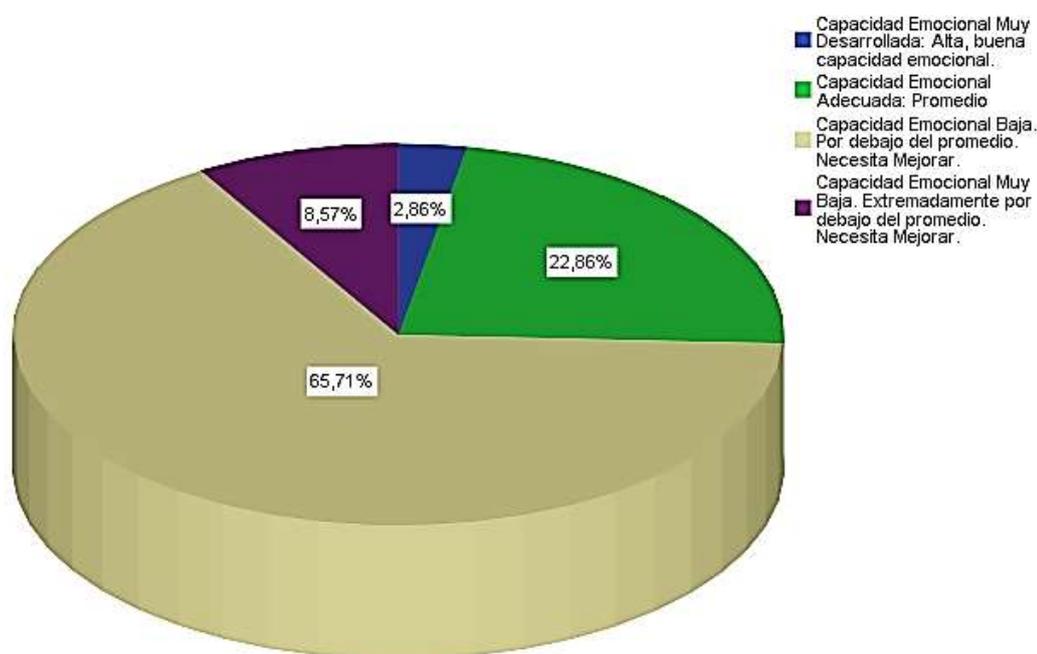


Figura 1. Resultados del Nivel de Inteligencia Emocional General

Comentario:

La inteligencia emocional del Hogar de La Paz Hermanos de la Caridad del distrito de La Perla – Callao se considera en la categoría “Baja”, por debajo del Promedio, Necesita Mejorar, teniendo como resultados:

- 65,71% capacidad emocional “Baja”. Por debajo del promedio.
- 2,86% capacidad emocional “Alta”. Muy desarrollada.

Tabla 11. Medidas Estadísticas Descriptivas de la Dimensión Intrapersonal

Nivel de capacidad de la dimensión Intrapersonal	Frecuencia	Porcentaje
Capacidad Emocional Adecuada: Promedio	1	2,9 %
Capacidad Emocional Baja. Por debajo del promedio. Necesita Mejorar.	26	74,3 %
Capacidad Emocional Muy Baja. Extremadamente por debajo del promedio. Necesita Mejorar.	8	22,9 %
Total	35	100,0 %

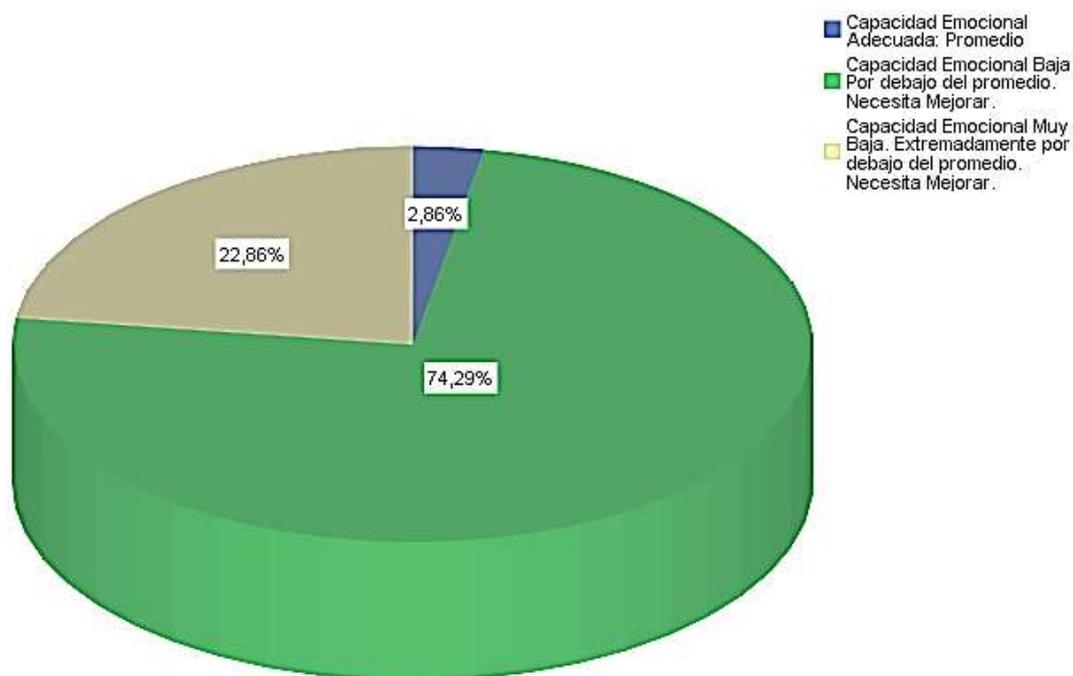


Figura 2. Resultados de la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional

Comentario:

La inteligencia emocional en el plano intrapersonal del Hogar de La Paz Hermanos de la Caridad del distrito de La Perla – Callao se considera en la categoría “Baja”, por debajo del Promedio, Necesita Mejorar, teniendo como resultados:

- 74,29% capacidad emocional “Baja”. Por debajo del promedio.
- 2,86% capacidad emocional “Promedio”. Adecuada.

Tabla 12. Medidas Estadísticas Descriptivas de la Dimensión Interpersonal

Nivel de capacidad de la dimensión Interpersonal	Frecuencia	Porcentaje
Capacidad Emocional Muy Desarrollada: Marcadamente Alta. Capacidad Emocional Inusual.	1	2,9 %
Capacidad Emocional Muy Desarrollada: Alta, buena capacidad emocional.	3	8,6 %
Capacidad Emocional Adecuada: Promedio	25	71,4 %
Capacidad Emocional Baja. Por debajo del promedio. Necesita Mejorar.	5	14,3 %
Capacidad Emocional Muy Baja. Extremadamente por debajo del promedio. Necesita Mejorar.	1	2,9 %
Total	35	100,0 %

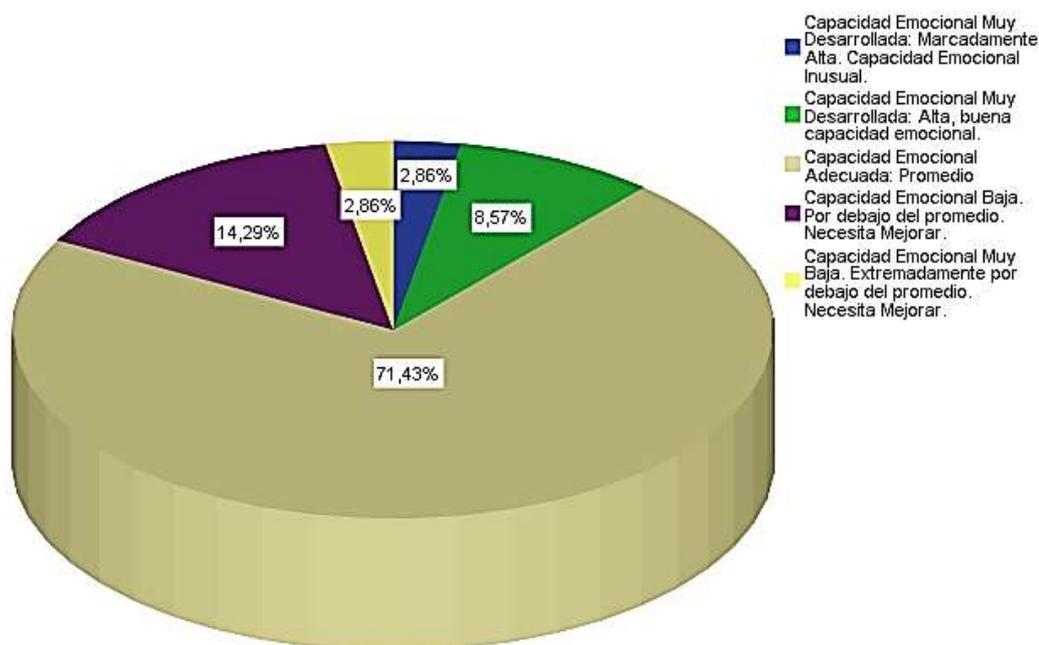


Figura 3. Resultados de la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional

Comentario:

La inteligencia emocional en el plano interpersonal del Hogar de La Paz Hermanos de la Caridad del distrito de La Perla – Callao se considera en la categoría “Promedio”, capacidad emocional adecuada, teniendo como resultados:

- 71,43% capacidad emocional “Promedio”. Adecuada.
- 2,86% capacidad emocional “Baja”. Por debajo del promedio.

Tabla 13. Medidas Estadísticas Descriptivas de la Dimensión Adaptabilidad

Nivel de capacidad de Adaptabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Capacidad Emocional Adecuada: Promedio	15	42,9 %
Capacidad Emocional Baja. Por debajo del promedio. Necesita Mejorar.	18	51,4 %
Capacidad Emocional Muy Baja. Extremadamente por debajo del promedio. Necesita Mejorar.	2	5,7 %
Total	35	100,0 %

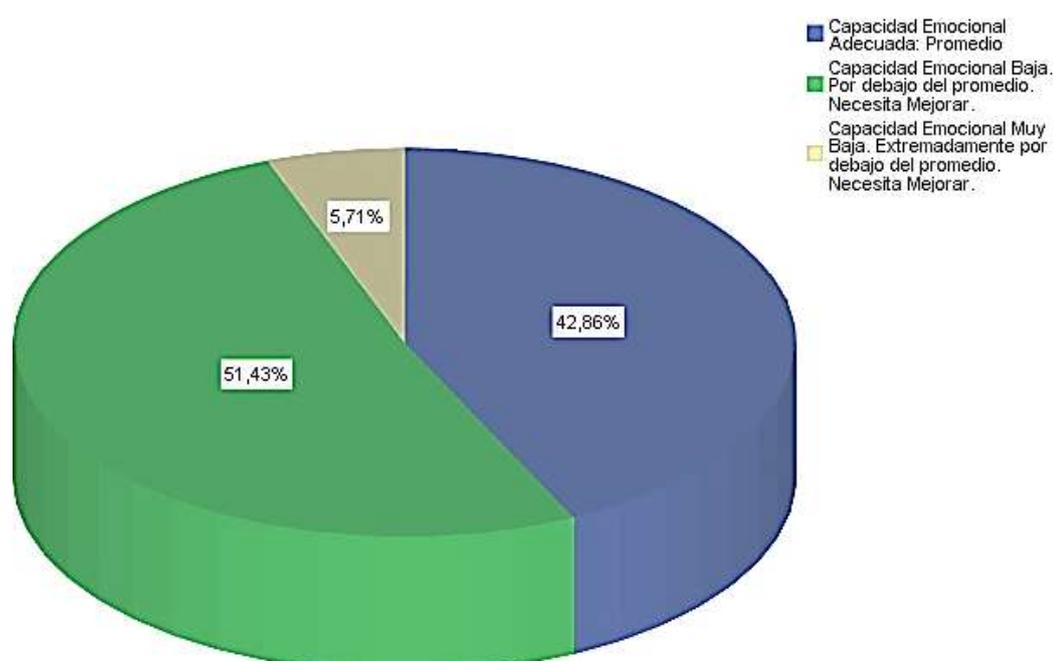


Figura 4. Resultados de la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional

Comentario:

La inteligencia emocional en el plano adaptabilidad del Hogar de La Paz Hermanos de la Caridad del distrito de La Perla – Callao se considera en la categoría “baja”, por debajo del promedio, necesita mejorar, teniendo como resultados:

- 51,43% capacidad emocional “Baja”. Por debajo del promedio.
- 5,71% capacidad emocional “Muy Baja”. Extremadamente por debajo del promedio.

Tabla 14. Medidas Estadísticas Descriptivas de la Dimensión Manejo del Estrés

Nivel de capacidad de Manejo del Estrés	Frecuencia	Porcentaje
Capacidad Emocional Adecuada: Promedio	8	22,9%
Capacidad Emocional Baja. Por debajo del promedio. Necesita Mejorar.	26	74,3 %
Capacidad Emocional Muy Baja. Extremadamente por debajo del promedio. Necesita Mejorar.	1	2,9 %
Total	35	100,0 %

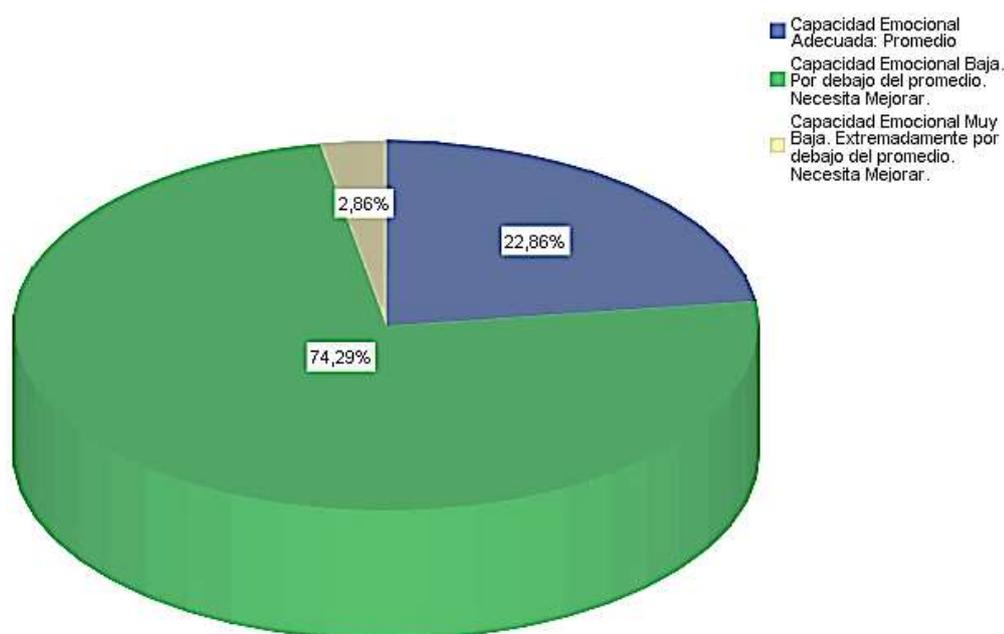


Figura 5. Resultados de la dimensión manejo del estrés de la inteligencia emocional

Comentario:

La inteligencia emocional en el plano manejo del estrés del Hogar de La Paz Hermanos de la Caridad del distrito de La Perla – Callao, 2017 se considera en la categoría “baja”, por debajo del promedio, necesita mejorar, teniendo como resultados:

- 74,29% capacidad emocional “Baja”. Por debajo del promedio.
- 2,86% capacidad emocional “Muy Baja”. Extremadamente por debajo del promedio.

Tabla 15. Medidas Estadísticas Descriptivas de la Dimensión Estado de Ánimo

Nivel de capacidad de Estado de Ánimo	Frecuencia	Porcentaje
Capacidad Emocional Adecuada: Promedio	21	60,0 %
Capacidad Emocional Baja. Por debajo del promedio. Necesita Mejorar.	13	37,1 %
Capacidad Emocional Muy Baja. Extremadamente por debajo del promedio. Necesita Mejorar.	1	2,9 %
Total	35	100,0 %

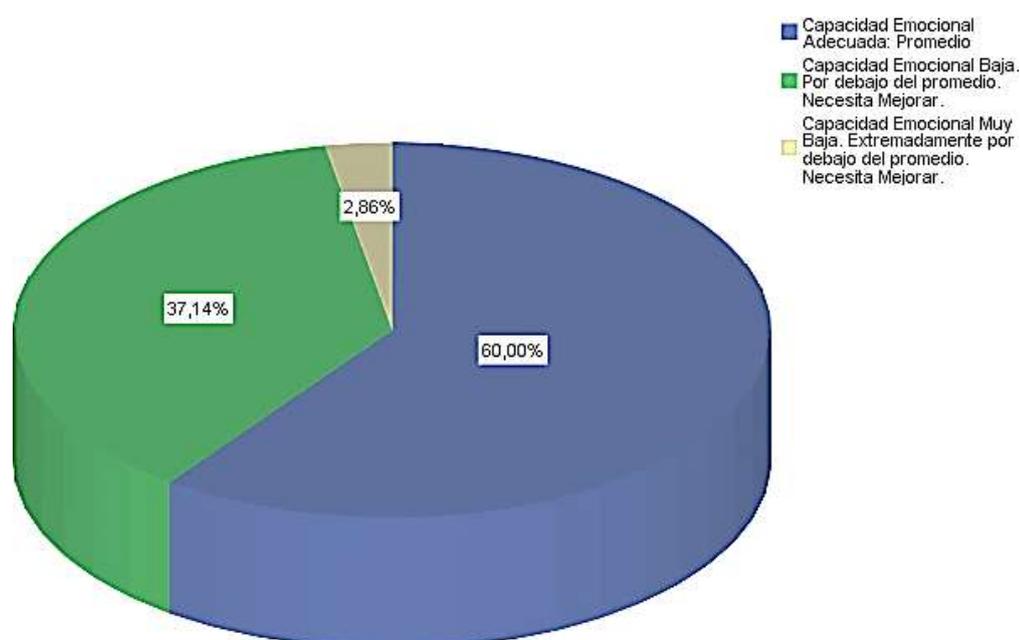


Figura 6. Resultados de la dimensión estado de ánimo de la inteligencia emocional

Comentario:

La inteligencia emocional en el plano estado de ánimo del Hogar de La Paz Hermanos de la Caridad del distrito de La Perla – Callao se considera en la categoría “Promedio”, capacidad emocional adecuada, teniendo como resultados:

- 60,00% capacidad emocional “Promedio”. Adecuada.
- 2,86% capacidad emocional “Muy Baja”. Extremadamente por debajo del promedio.

4.3 Análisis y Discusión de resultados

Según los resultados obtenidos en la investigación realizada, la inteligencia emocional en el Hogar de La Paz Hermanos de La Caridad se encuentra en el nivel “Bajo”, por lo que tienen dificultad para lograr el éxito en el manejo de las exigencias y presiones del entorno.

En el área intrapersonal, los resultados nos revelan la falta de seguridad de sí mismos, poco desarrollo del autoconcepto e independencia y desvalorización en la autorrealización. Similar nivel bajo se presenta en el estudio de Mamani (2013), “Inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de enfermería en la micro red José Antonio Encinas – Puno 2013” donde el 54.8% de los trabajadores presenta nivel bajo en la escala interpersonal.

En el área interpersonal, los resultados arrojaron que la mayoría de los participantes se encontraban dentro del “promedio”, destacando la empatía como habilidad para percatarse y comprender los sentimientos de los demás, este resultado era esperado puesto que los trabajadores se desempeñan realizando labores asistenciales en su mayoría dependientes. Similar resultado se obtuvo de la investigación de Loayza (2013) ““Nivel de inteligencia emocional en estudiantes de la Segunda Especialidad en Enfermería en Emergencias y Desastres - Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2013 - Lima” donde el 75% de tales estudiantes presentan un nivel medio para el componente interpersonal.

En el área adaptabilidad se evidenció dificultad para adecuarse a las exigencias del entorno, así como también conflictos en la búsqueda de soluciones efectivas. En el estudio de Mamani (2012) se muestra un 67.7% de estudiantes que presentan un nivel promedio para la escala de adaptabilidad, lo que significa un alto grado de dificultad para adecuarse a las exigencias del entorno.

En el área de manejo de estrés, los resultados nos demostraron que carecen de habilidades para resistir la tensión y perder el control ante situaciones o eventos adversos. Del mismo modo, niveles bajo en esta escala

se presenta en un 58.1% en la investigación realizada por Mamani (2013) “Inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de enfermería en la micro red José Antonio Encinas – Puno 2013”

En el área de estado de ánimo, los resultados se ubicaron en el nivel “Promedio”, lo que nos indica que existe una capacidad para mantener una actitud positiva y expresar sentimientos positivos. De manera similar se presenta para los profesionales de enfermería estudiados por Mamani (2013) con un nivel promedio de 48.4% de las enfermeras que laboran en la micro red José Antonio Encinas – Puno 2013.

Al igual que Tighe J. (2015) en su tesis doctoral “Emotional Intelligence in Healthcare workers in care centres in Ireland” (La Inteligencia Emocional en los Trabajadores de la Salud en Centros de Atención en Irlanda), Dublin – Irlanda, los participantes señalaron la capacitación como parte importante y ayuda en su desempeño en el trabajo y para superar los desafíos de trabajar con pacientes especiales. La atención, la compasión y la empatía fueron clasificados como muy importantes para el desarrollo en la formación de los trabajadores de la salud en centros de atención.

Es importante mencionar que Alecsiuk B. (2015) en su investigación “Inteligencia Emocional y Desgaste Por Empatía en Terapeutas - Argentina”, concluyó que la inteligencia emocional está relacionada con el desgaste por empatía, esto nos indica la importancia del trabajo en el desarrollo de la inteligencia emocional con el personal de sanidad puesto que con el tiempo suelen perder la empatía con el paciente, tal como lo señala Fleischhacker, I. (2014), en su estudio “Inteligencia Emocional y Productividad Laboral” (Estudio Realizado Con El Personal De Salud Del Centro De Diagnóstico Por Imágenes, Policlínica) – Guatemala, donde indica que para mejorar la productividad de los colaboradores es importante que cuenten con diferentes habilidades como autoconciencia, autocontrol, automotivación, empatía y habilidades sociales, que forman parte de la inteligencia emocional.

4.4 Conclusiones

1. El nivel de la inteligencia emocional en general en el Hogar de La Paz Hermanos de La Caridad del distrito de La Perla – Callao se considera “Baja”, por debajo del promedio.
2. El nivel de la dimensión Intrapersonal de la inteligencia emocional en el Hogar de La Paz Hermanos de La Caridad del distrito de La Perla – Callao se considera “Baja”, por debajo del promedio.
3. El nivel de la dimensión Interpersonal de la inteligencia emocional en el Hogar de La Paz Hermanos de La Caridad del distrito de La Perla – Callao se considera “Promedio”, capacidad emocional adecuada.
4. El nivel de la dimensión Adaptabilidad de la inteligencia emocional en el Hogar de La Paz Hermanos de La Caridad del distrito de La Perla – Callao se considera “Baja”, por debajo del promedio.
5. El nivel de la dimensión Manejo del Estrés de la inteligencia emocional en el Hogar de La Paz Hermanos de La Caridad del distrito de La Perla – Callao se considera “Baja”, por debajo del promedio.
6. El nivel de la dimensión Estado de Ánimo de la inteligencia emocional en el Hogar de La Paz Hermanos de La Caridad del distrito de La Perla – Callao se considera “Promedio”, capacidad emocional adecuada.

4.5 Recomendaciones

- Elaborar y ejecutar un taller de inteligencia emocional enfocado en aquellas deficiencias encontradas en la presente investigación.
- Programar actividades de integración para fomentar el compañerismo y la unión del grupo.
- Hacer el seguimiento de la conducta y estado de ánimo de los trabajadores demostrando la importancia que significa la labor que realizan.
- Establecer normas de convivencia y cooperación en el trabajo.
- Ejecutar charlas de manera periódica sobre autoestima y manejo del estrés.

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN

5.1 Denominación del programa

“Desarrollando La Inteligencia Emocional en el Hogar de La Paz Hermanos Misioneros de La Caridad del distrito de La Perla – Callao”.

5.2 Justificación del programa

La inteligencia emocional es un conjunto de técnicas que reconocen, utilizan, comprenden y manejan los estados emocionales de uno mismo y de otros para resolver problemas y controlar la conducta, asimismo forma parte del grupo de habilidades mentales junto a la inteligencia social, la inteligencia práctica y la inteligencia personal.

En la presente investigación se evaluó las distintas dimensiones de la inteligencia emocional según el Cociente Emocional de Bar-On, dando como resultados un nivel bajo en las áreas intrapersonal, manejo de estrés y adaptabilidad.

De manera tal, que se ha visto conveniente abordar dicha problemática, a través de la aplicación de un programa de intervención, de manera grupal, conjuntamente con el apoyo de todas personas que laboran en el Hogar de La Paz de La Perla - Callao, en busca de soluciones estratégicas para el desarrollo de la inteligencia emocional.

El presente programa de intervención, incluye objetivos basados en la realidad del Hogar de La Paz Hermanos de La Caridad del distrito de La Perla – Callao, como producto de la diagnosis que se llevó a cabo, situación previa a la elaboración del presente programa de intervención, motivo por el cual, éstos objetivos deberán ser alcanzados al finalizar el taller.

5.3 Establecimiento de objetivos

- Mejorar el Autoconcepto y comprensión de sí mismos
- Mejorar la empatía y relaciones interpersonales.

- Desarrollar habilidades para la toma de decisiones y resolución de problemas.
- Aprender a manejar situaciones estresantes.
- Adquirir habilidades para el control de Impulsos
- Mejorar el estado de ánimo en general.
- Optimizar las relaciones entre los trabajadores del Hogar de La Paz Hermanos de La Caridad del distrito de La Perla – Callao.

5.4 Sector al que se dirige

El presente programa de intervención está dirigido a los 35 trabajadores del Hogar de La Paz Hermanos de La Caridad del distrito de La Perla – Callao, participantes del estudio previo a la elaboración del presente programa a quienes se incluye trabajadores, personal asistencial, cocina, limpieza y voluntarios.

5.5 Establecimiento de problemas/metapas

Nº	Objetivos	Conducta Problema	Conducta Meta
1	Mejorar el Autoconcepto y comprensión de sí mismos	Poca confianza en sí mismos. Desvalorización de sí mismos.	Aceptarse y respetarse a sí mismos, aceptando los aspectos positivos y negativos que se posee.
2	Mejorar la empatía y relaciones interpersonales.	Relaciones conflictivas entre los trabajadores	Habilidad de percatarse y comprender los sentimientos de los demás.
3	Desarrollar habilidades para la toma de decisiones y resolución de problemas.	Poca capacidad para identificar y definir los problemas e implementar soluciones efectivas.	Identificar los problemas y buscar alternativas de solución de forma asertiva.
4	Aprender a manejar situaciones estresantes.	Poca resistencia al estrés y la tensión.	Desarrollar habilidades para manejar el estrés.
5	Adquirir habilidades para el control de Impulsos	Dificultad para controlar sus impulsos	Desarrollar habilidades para resistir o postergar un impulso o tentaciones para actuar y controlar nuestras emociones.
6	Mejorar el estado de ánimo en general.	Bajo estado de ánimo	Generar capacidades para disfrutar de la vida y el sentimiento de contento
7	Optimizar las relaciones entre los trabajadores del Hogar de La Paz Hermanos de La Caridad del distrito de La Perla – Callao.	Poca habilidad para interactuar y relacionarse bien con los demás.	Incentivar habilidades para establecer y mantener relaciones mutuas satisfactorias.

5.6 Metodología

La metodología es dinámica y participativa, se realizarán 9 sesiones de hora y media cada una, con una frecuencia de dos veces por semana martes y jueves, al ser un grupo de 35 personas se agrupará de acuerdo a la sesión que corresponda.

5.7 Instrumentos / materiales a utilizar

- Materiales de escritorio: Hojas bond, lápices, lapiceros, borrador, colores, plumones.
- Papelógrafos.
- Lana, soguilla, globos, papel periódico.
- Computadora e impresora.
- Copias del material requerido.
- Equipo de sonido.
- Equipo audiovisual.
- Ambiente adecuado amplio, limpio e iluminado.

5.8 Cronograma de actividades

Actividad/Meses	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
1. Elaboración Proyecto	x	x	x	x			
2. Toma de muestra			x	x			
3. Procesamiento de datos					x		
4. Entrega de resultados finales del proyecto de investigación						x	
5. Programa de intervención						x	x

5.9 Cronograma de sesiones

Taller: Desarrollando La Inteligencia Emocional En El Hogar De La Paz Hermanos Misioneros de La Caridad del distrito de La Perla – Callao

Primera Sesión: “Nos conocemos”			
Fecha: Martes 16 de enero de 2018			
Objetivos: Exponer los objetivos del taller, generar apertura entre los participantes.			
Técnica	Actividad	Procedimiento	Tiempo
Dinámica de Presentación	Inteligencia Emocional en el Hogar	Se hará la presentación de la facilitadora y se les explicará en que consiste el taller y el compromiso que se requiere por parte de los participantes.	20 min
Dinámica de integración	Yo Soy	Estando el grupo sentado, la facilitadora explica el juego y se pone como ejemplo: yo soy Silvia y me gustan los tallarines verdes. “S” es la inicial de mi nombre y con ella se construye algo que empieza igualmente como un gusto, un dibujo animado, una cualidad como la Solidaridad. Y así todos los miembros del grupo.	50 min
Dinámica de Cierre	Canción El Piojo Juancho	Ahí Viene El Piojo Juancho (Repetir), Qué Horror (Repetir), Que Hacemos (Repetir), Sacamos El Nopucid (Repetir), Agitamos El Nopucid (Repetir), Lo Abrimos (Repetir), Se Lo Echamos Al Compañero (Repetir), Le Sobamos La Cabeza (Repetir), Y Matamos Al Piojo.	20 min

Segunda Sesión: “Soy Único(a), soy especial”			
Fecha: Jueves 18 de enero de 2018			
Objetivos: Trabajar el desarrollo de la autoestima. Desarrollar la dimensión Intrapersonal: en las áreas de Autoconcepto, autorrealización e independencia. Generar un ambiente de reciprocidad, conocer el nivel de aceptación con el que cada participante valora su conducta.			
Técnica	Actividad	Procedimiento	Tiempo
Dinámica de Presentación	La Cuchilla y la Palanca	<p>Todos formados en círculos canta la canción La Cuchilla y La Palanca repitiendo los pasos del facilitador:</p> <p>Ahí viene ¿quién?, ahí viene ¿quién?, ahí viene la cuchilla ah ah (hacia la derecha), ahí viene la palanca ah ah (hacia la izquierda), la cuchilla y la palanca ah ah, se me baja a los piecitos ah ah , se me sube a la rodilla ah ah, se me sube a la cadera ah ah, se me sube a la cintura ah ah, se me sube a los hombritos ah ah, se me sube a la cabeza ah ah, Y (juntan sus manos sobre la cabeza)..... Se menea.</p> <p>Las mujeres repiten la dinámica, luego los hombres y al final todos juntos repiten la dinámica.</p>	20 min
Dinámica de integración	El Circo Mariposa	Se proyectará el video del cortometraje “El Circo de la Mariposa”, luego se procederá a analizar con las siguientes preguntas: Quién y cómo es el protagonista?, Como es tratado en el circo de rarezas o curiosidades?, Que pasa cuando el señor Méndez le dice que es magnífico?, Como	50 min

		reacciona el señor Méndez?, Que veía el señor Méndez en los personajes?, Que sucede cuando se acercan un niño y su papá a George?, Que creen que siente Will?, Alguna vez se han sentido así?, Que pasa en el rio?, Pensaste que podía nadar?, Que opinas sobre la frase “Mientras más grande es la lucha, más grande el triunfo”.	
Dinámica de Cierre	Si fuese	<p>La facilitadora lee en voz alta las premisas, a las cuales el individuo va a responder individualmente. Cada individuo responde según sus sentimientos a cada una de las preguntas, una vez realizado esto, se pasa a comentarlas con su compañero diciendo el porqué de las respuestas reflexionándolas.</p> <p>Entre todos los integrantes del grupo, comentaremos la actividad, reflexionaremos sobre cómo nos hemos sentido, si nos ha gustado, si nos pareció divertida, en caso contrario intentaremos hallar el porqué.</p> <p>Premisas Del “Si Yo Fuese”</p> <p>Si fuese una flor sería ..., Si fuese un animal sería ..., Si fuese un pájaro sería ..., Si fuese un árbol sería ..., Si fuese un mueble sería ..., Si fuese un instrumento musical sería..., Si fuese un edificio sería ..., Si fuese un país extranjero sería ..., Si fuese un juego sería ..., Si fuese un color sería ..., Si fuese una hora del día sería ..., Si fuese un mes del año sería...</p>	20 min

Tercera Sesión: “Conociendo mis emociones”			
Fecha: Martes 23 de enero de 2018			
Objetivos: Reconocer cuales son las emociones que nos invaden en determinados momentos y aprender a controlarlas. Desarrollar la dimensión Intrapersonal: en las áreas de Comprensión emocional de sí mismo y Asertividad			
Técnica	Actividad	Procedimiento	Tiempo
Dinámica de Inicio	A moler Café	<p>Tomados de la mano formando un circulo cantamos:</p> <p>¿Porque nos gusta la adrenalina?</p> <p>¿Pero porque nos gusta la adrenalina?</p> <p>No sé porque</p> <p>A moler café, a moler café, a moler a moler café (hacia la derecha, luego hacia la izquierda)</p> <p>Luego tomados de los hombros</p> <p>Luego tomados de la cintura</p> <p>Luego tomados de las rodillas</p> <p>Luego tomados de los tobillos</p>	20 min
Dinámica de integración	<p>El dado de las emociones</p> <p>Ficha: ¿Que te hace sentir Así?</p> <p>Ficha: Lista y registro de las emociones</p>	<p>Aprendemos a reconocer las emociones a través de la expresión y las sensaciones corporales.</p> <p>Llenamos las fichas indicando en que momento de nuestras vidas hemos experimentado cada una de las emociones aprendidas y</p>	50 min
Dinámica de Cierre	Caminando	<p>Todos los participantes caminaran de forma libre, cada vez que la facilitadora lo indique deberán saludar de diferentes forma expresando una emoción (alegría, tristeza, furia, miedo, etc.)</p>	20 min

Cuarta Sesión: “Construyendo Equipo”			
Fecha: Jueves 25 de enero de 2018			
Objetivos: Cultivar la habilidad para establecer y mantener relaciones mutuas satisfactorias es decir el compañerismo. Desarrollar la dimensión Interpersonal: en las áreas de empatía y relaciones interpersonales.			
Técnica	Actividad	Procedimiento	Tiempo
Dinámica de Inicio	“El Orgullo de ganar”	<p>Se le entregará a cada participante un globo y un alfiler, con la consigna de que ganará el juego quien mantenga el globo inflado.</p> <p>Cuando todos hayan terminado de reventar los globos, se les recordará la consigna inicial de que “ganará el participante que mantenga el globo inflado”, esto quiere decir que si hubiésemos hecho uso de la empatía todos hubiesen podido ganar.</p>	20 min
Dinámica de integración	Ficha: Encuentra al compañero	Se les dará a cada participante una ficha	50 min
Dinámica de Cierre	La Grúa	Los participantes formaran dos grupos, en el piso se trazará con cinta masking tape un cuadrado de 2 x 2 mts aproximadamente, al centro colocaremos igual cantidad de pelotas dentro de una canastilla, el juego consiste en que cada integrante del grupo deberá recoger una pelota con la mano pero sin que su cuerpo ingrese al cuadrado, por lo que todo el grupo deberá hacer apoyo tomándolo del otro brazo o piernas para alcanzar el objetivo. Ganará el equipo que logré obtener todas las pelotas en menor tiempo.	20 min

Quinta Sesión: “Soy más grande que mis problemas”			
Fecha: Martes 30 de enero de 2018			
Objetivos: Ofrecer estrategias para ayudar a los participantes a desarrollar habilidades para la solución de problemas y conflictos asertivamente. Desarrollar la dimensión Adaptabilidad: en las áreas de Solución de problemas.			
Técnica	Actividad	Procedimiento	Tiempo
Dinámica de Inicio	El Baile de la Fruta	Haciendo un trencito cantamos y repetimos la coreografía que dará la facilitadora. Esto es, el baile de la fruta, Esto es, el baile de la fruta, melocotón... melocotón, melocotón, melocotón (coro) Melocotón, melocotón, manzana (coro), melocotón, manzana, pera (coro), melocotón manzana pera piña (coro), melocotón, manzana pera, piña, plátano.	20 min
Dinámica de integración	“Esposados”	Los participantes se agruparán de a dos y se atará sus muñecas con lana entrelazando las “esposas” se le indica que deberán tratar de desenredarse sin sacar las manos de las “esposas” ni desatar los nudos, al final se les explicará la solución del juego.	50 min
Dinámica de Cierre	Descubriendo la Palabra Secreta	Se formarán equipos de 4 personas, quienes competirán tratando de descubrir la palabra que la facilitadora describe a través de pistas, cada miembro del grupo tendrá en su mano una cartilla con una letra las mismas que al ordenarlas formarán la palabra secreta, por ejemplo: es un sentimiento AMOR,... Es el nombre de un hombre OMAR,.. Etc.	20 min

Sexta Sesión: “Cambiando mi chip interno”			
Fecha: Jueves 01 de febrero de 2018			
Objetivos: Identificar los rasgos de un comportamiento impulsivo, reconocer situaciones que les generen ansiedad y aprender a manejarlas. Desarrollar la dimensión Adaptabilidad: siendo conscientes de su propia realidad y aprendiendo a ser flexibles en determinadas situaciones.			
Técnica	Actividad	Procedimiento	Tiempo
Dinámica de Inicio	Ocupa tu lugar	Los participantes formarán parejas y se les entregará un periódico, el cual será colocado en el piso, el juego consiste en que cada pareja deberá entrar dentro del periódico, cada vez que se cumpla el cometido el tamaño del papel se irá reduciendo al doblarlo por la mitad, los participantes deberán ingeniarse para ocupar el espacio reducido.	20 min
Dinámica de integración	La Historia de Feliciano	<p>Analizaremos el caso de La Historia de Feliciano a través de la ficha de proposiciones:</p> <p>Feliciano era el dueño de un restaurante que siempre estaba de buen humor. Su postura ante la vida consistía en escoger el lado positivo. Para él cada situación se reducía a una elección: "Tú eliges cómo reaccionas ante cada situación, tú eliges cómo la gente afectará tu estado de ánimo, tú eliges estar de buen humor o de mal humor".</p> <p>Un día, dejó abierta la puerta trasera del restaurante y esa mañana entraron por ella tres asaltantes armados.</p> <p>Mientras trataba de abrir la caja fuerte, su mano</p>	50 min

		<p>temblando por el nerviosismo, olvidó la combinación. Los asaltantes sintieron pánico y le dispararon. Con mucha suerte, Feliciano fue encontrado relativamente pronto y llevado a urgencias al Hospital. Tras una operación de ocho horas y semanas de convalecencia, fue dado de alta, aún con fragmentos de bala en el cuerpo.</p> <p>Seis meses después, Feliciano contaba que, mientras lo llevaban al quirófano, los médicos le decían que se iba a poner bien, pero él leía en sus ojos que se iba a morir. Cuando los médicos le preguntaron si era alérgico a algo, él les contestó:</p> <p>"Sí. A las balas. Estoy escogiendo vivir, opérenme como si estuviera vivo, no muerto".</p>	
Dinámica de Cierre	Abrazo Musical	<p>Una música suena, a la vez que los participantes danzan por el aula. Cuando la música se detiene, cada alumno abraza a otro. La música continúa, los participantes vuelven a bailar (si quieren con su compañero). La siguiente vez que la música se detiene, se abrazan de tres personas, el abrazo se va haciendo cada vez mayor, hasta llegar al final. Ningún participante debe quedar sin ser abrazado.</p>	20 min

Séptima Sesión: “Enfrentando al estrés”			
Fecha: Martes 06 de febrero de 2018			
Objetivos: Adquirir habilidades para soportar eventos adversos y tolerar de manera positiva el estrés. Desarrollar la dimensión Manejo de Estrés: en las áreas de Tolerancia al estrés.			
Técnica	Actividad	Procedimiento	Tiempo
Dinámica de Inicio	Canasta Revuelta	<p>Todos los participantes se forman en círculos con sus respectivas sillas. El coordinador queda al centro, de pie.</p> <p>En el momento que el coordinador señale a cualquiera diciéndole ¡Banana!, éste debe responder el nombre del compañero que esté a su derecha. Si le dice: ¡Naranja!, debe decir el nombre del que tiene a su izquierda. Si se equivoca o tarda más de 3 segundos en responder, pasa al centro y el coordinador ocupa su puesto.</p> <p>En el momento que se diga ¡Canasta revuelta!, todos cambiarán de asiento. (El que está al centro, deberá aprovechar esto para ocupar uno y dejar a otro compañero al centro).</p>	20 min
Dinámica de integración	Entrenamiento en Relajación Progresiva de Jacobson	<p>Se les enseñará técnicas de relajación a través de la respiración progresiva.</p> <p>Posición inicial: Cerrar los ojos, sentados o acostados lo más cómodamente para que el cuerpo pueda relajarse al máximo posible.</p> <p>1º FASE: Tensión-relajación.</p> <p>Relajación de cara, cuello y hombros con el siguiente orden (repetir cada ejercicio tres veces con intervalos de descanso de unos segundos): Frente: Arruga unos segundos y relaja lentamente. Ojos: Abrir ampliamente y cerrar lentamente. Nariz: Arrugar unos segundos y relaja lentamente. Boca: Sonreír ampliamente, relaja lentamente. Lengua: Presionar la lengua contra el paladar, relaja lentamente. Mandíbula: Presionar los dientes notando la tensión en los músculos laterales de la cara y en las sienes, relaja lentamente. Labios: Arrugar como para dar un beso y relaja lentamente. Cuello y nuca: Flexiona hacia atrás, vuelve a la posición inicial. Flexiona hacia adelante, vuelve a la posición inicial lentamente. Hombros y cuello: Elevar los</p>	50 min

		<p>hombros presionando contra el cuello, vuelve a la posición inicial lentamente.</p> <p>Relajación de brazos y manos: contraer, sin mover, primero un brazo y luego el otro con el puño apretado, notando la tensión en brazos, antebrazos y manos. Relaja lentamente.</p> <p>Relajación de piernas: Estirar primero una pierna y después la otra levantando el pie hacia arriba y notando la tensión en piernas: trasero, muslo, rodilla, pantorrilla y pie. Relaja lentamente.</p> <p>Relajación de tórax, abdomen y región lumbar (estos ejercicios se hacen mejor sentado sobre una silla): Espalda: Brazos en cruz y llevar codos hacia atrás. Notará la tensión en la parte inferior de la espalda y los hombros. Tórax: Inspirar y retener el aire durante unos segundos en los pulmones. Observar la tensión en el pecho. Espirar lentamente. Estómago: Tensar estómago, relajar lentamente. Cintura: Tensar nalgas y muslos. El trasero se eleva de la silla.</p> <p>2ª FASE: repaso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Repasa mentalmente cada una de las partes que hemos tensionado y relajado para comprobar que cada parte sigue relajada, relaja aún más cada una de ellas. <p>3ª FASE: relajación mental.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Finalmente piensa en algo agradable, algo que te guste, que sea relajante, una música, un paisaje, etc., o bien deja la mente en blanco. 	
Dinámica de Cierre	Cosas dentro y fuera de mi control.	Se entregarán la ficha Cosas dentro y fuera de mi control, indicándoles que reconozcan situaciones que pueden controlar y situaciones que no puedan controlar ubicándolos dentro o fuera del círculo que figura en la ficha.	20 min

Octava Sesión: “Pienso, luego actúo”			
Fecha: Jueves 08 de febrero de 2018			
Objetivos: Identificar y reconocer los rasgos de un comportamiento impulsivo, Desarrollar la dimensión Manejo de Estrés: en las áreas de Control de impulsos.			
Técnica	Actividad	Procedimiento	Tiempo
Dinámica de Inicio	Caminando	Los participantes tendrán que caminar alrededor del salón y saludar a las personas de forma: Alegre, triste, con dolor físico, jorobado, orinándose, somnoliento, bailando.	20 min
Dinámica de integración	Técnica de Phillips 66 Comportamiento Impulsivo	<p>Se explicará lo que significa un comportamiento impulsivo: actuar de forma repentina, irreflexiva, sin pensar en las consecuencias que se puedan derivar de este tipo de comportamiento. No entrará, si es posible en establecer ejemplos concretos de comportamiento impulsivo, aunque podrá dar pistas en cuanto a lugares donde pueden darse estas situaciones.</p> <p>A continuación se plantea las siguientes cuestiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Indica 5 ejemplos de comportamiento impulsivo. 2. ¿A qué se debe que algunas personas en determinadas situaciones manifiesten un comportamiento impulsivo? 3. ¿Consideras que en tu entorno se producen comportamientos impulsivos? 4. ¿Has participado en los últimos meses en alguna experiencia de comportamiento impulsivo? <p>Tras el debate en los grupos, cada portavoz expondrá las conclusiones a las que ha llegado su grupo. El facilitador irá escribiendo en la pizarra las distintas aportaciones de los grupos, estableciendo unas conclusiones que serán debatidas al final.</p>	50 min
Dinámica de Cierre	La misma vocal	Se le asigna a cada participante una vocal (a, e, i, o, u), y tendrán que decir una frase “La Vaca Lola tiene cabeza y tiene cola”, “La vaca lala tana cabaza y tana cala...” “Le Veke lele tene kebeco y tene kele”, “Li viki lili tini kibici y tini kili”, lo voco lolo tono cobozo y tono colo”, “Lu vuku lulu tunu cubuzu y tunu culu”, cambiando las vocales por aquella que le ha tocado.	20 min

Novena Sesión: “Soy feliz, porque creo en mi”			
Fecha: Martes 13 de febrero de 2018			
Objetivos: Desarrollar la dimensión Estado de Ánimo: en las áreas de Felicidad y Optimismo.			
Técnica	Actividad	Procedimiento	Tiempo
Dinámica de Inicio	Sillas cooperativas	Al ritmo de la música los participantes darán vueltas alrededor de las sillas. Cuando paremos la música los participantes se tendrán que sentar en las sillas. Cada vez que paremos la música quitaremos una silla, pero no eliminaremos a ningún participante por lo que se tienen que buscar la manera de sentarse todos sin caerse sobre las sillas que van quedando.	20 min
Dinámica de integración	Video Tony Meléndez y Nick Vujcic	Proyección del video sobre la vida de Tony Meléndez y Nick Vujcic, analizaremos lo visto y sacaremos conclusiones sobre la importancia de desarrollar la Resiliencia como habilidad, para encontrar la felicidad a pesar de la adversidad.	50 min
Dinámica de Cierre	Yo Tengo Un Tick	Se ubican a los participantes en un círculo, y se inicia la animación cantando yo tengo un tick, siguiendo con el cuerpo las indicaciones: “Yo tengo un tick, tick tick, he llamado al doctor y me ha dicho que mueva la mano derecha, yo tengo un tick, tick tick, he llamado al doctor y me ha dicho que mueva la mano izquierda, yo tengo un tick, tick tick, he llamado al doctor y me ha dicho que mueva la pierna derecha, yo tengo un tick, tick tick, he llamado al doctor y me ha dicho que mueva la pierna izquierda, yo tengo un tick, tick tick, he llamado al doctor y me ha dicho que mueva el hombro derecho, yo tengo un tick, tick tick, he llamado al doctor y me ha dicho que mueva el hombro izquierdo, yo tengo un tick, tick tick, he llamado al doctor y me ha dicho que mueva la cadera, yo tengo un tick, tick tick, he llamado al doctor y me ha dicho que mueva la cabeza, yo tengo un tick, tick tick, he llamado al doctor y me ha dicho que mueva todo el cuerpo”.	20 min

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alecsiuk, B. (2015). Inteligencia Emocional y Desgaste Por Empatía en Terapeutas - Argentina. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 24(1), 43-56.
- Alvarez, M., & Bisquerra, R. (1996). *Manual de orientación y tutoría*. Barcelona: Práxis.
- Armendáriz, T. (2001). *Introducción a la psicología*. Lima: Textos universitarios.
- Bar-On, R. (2006). *The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence (ESI)*. Recuperado el 13 de diciembre de 2017, de Consortium for Research on Emotional Intelligence: http://www.eiconsortium.org/pdf/baron_model_of_emotional_social_intelligence.pdf
- Defensoría del Pueblo. (2008). *Salud Mental y Derechos Humanos. Supervisión de la política pública, la calidad de los servicios y la atención a poblaciones vulnerables. Serie Informes Defensoriales. Informe Defensorial N° 140*. Lima: Tarea Asociación Gráfica Educativa S.A.
- Diario Gestión. (23 de marzo de 2017). *Inteligencia emocional: sepa si tiene esta capacidad con quince señales infalibles*. Recuperado el 13 de noviembre de 2017, de [Gestion.pe: https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/inteligencia-emocional-sepa-capacidad-quince-senales-infalibles-131369](https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/inteligencia-emocional-sepa-capacidad-quince-senales-infalibles-131369)
- Erigüç, G., Eriş, H., & Kabcioğlu, F. (2014). Emotional Intelligence and Communication Skills of Nursing Students: Example of Harran University School of Health. *IOJES International Online Journal of Educational Sciences*, 6(2), 398-412. Recuperado el 13 de noviembre de 2018, de https://www.researchgate.net/profile/Guelsuen_Eriguec/publication/269610559_Emotional_Intelligence_and_Communication_Skills_of_Nursing_Students_Example_of_Harran_University_School_of_Health/links/549580bb0cf20f487d2f5481.pdf

- Escurra, L. M., Delgado, A. E., Quesada, M. R., Rivera, J. C., Santos, J., Rivas, G., & Pequeña, J. (2000). Construcción de una prueba emocional. *Revista de Investigación en Psicología*, 3(71-85).
- Extremera, N., & Fernández, P. (2003). La Inteligencia Emocional en el Contexto Educativo: Hallazgos científicos de sus efectos en el aula. *Revista de Educación*(332), 97-116.
- Fleischhacker, I. A. (2014). *Inteligencia Emocional y Productividad Laboral (Estudio realizado con el personal de salud del centro de diagnóstico por imágenes, Policlínica (Tesis de Licenciatura)*. Qutzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- García, B., Jurado, E., & Ruano, A. (s.f.). *Aprende a cambiar tu estado emocional en 15 minutos. Herramientas Prácticas de Coaching, Inteligencia Emocional y Programación Neurolingüística*. Recuperado el 13 de noviembre de 2017, de InseLaformacion.com: http://www.inseLaformacion.com/web/wp-content/uploads/2011/04/aprende_a_cambiar_tu_estado_emocional_en_15_minutos.doc.pdf
- Goleman, D. (1997). *Inteligencia Emocional*. Madrid: Kairós.
- Goleman, D. (1998). *La Práctica de la Inteligencia Emocional*. Barcelona: Editorial Kairós.
- Goñi, A. (1996). *Psicología de la educación sociopersonal*. Madrid: Editorial Fundamentos.
- Greenberg, L. S., & Paivio, S. C. (1999). *Trabajar con las Emociones en Psicoterapia*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica S.A.
- Guerra, J. (21 de febrero de 2011). *¿Cómo funciona el cerebro emocional?* Recuperado el 13 de diciembre de 2017, de gestiopolis.com: <https://www.gestiopolis.com/como-funciona-el-cerebro-emocional/>

- Guerrero, E., García, E., Moreno, J. M., & González, P. (2016). Estrés laboral e inteligencia emocional en el servicio de urgencias y emergencias 112. *Revista Emergencias*, 28, 353-355.
- Guerrero-Barona, E. (2016). Estrés Laboral e Inteligencia Emocional en el servicio de urgencias y emergencias 112.
- Habilidades-sociales.com. (2017). *Técnicas y dinámicas para desarrollar la Inteligencia Emocional*. Recuperado el 13 de noviembre de 2017, de <http://www.habilidades-sociales.com/tecnicas-y-dinamicas-para-desarrollar-la-inteligencia-emocional.html>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta edición ed.). México: McGraw Hill Educación.
- Jeffers, S. (1998). *Cómo relacionarse sin problema*. Barcelona: Editorial Planeta S.A.
- Kahn, B. E., & Isen, A. M. (1993). The Influence of Positive Affect on Variety Seeking among Safe, Enjoyable Products. *Journal of Consumer Research*, 20(2), 257-270.
- Lazarus, R. S. (1991). *Emotion and Adaptation*. Oxford: Oxrd University Press.
- Loayza, T. (2013). *Nivel de inteligencia emocional en estudiantes de la Segunda Especialidad en Enfermería en Emergencias y Desastres - Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2013 - Lima (Trabajo de investigación de segunda especialidad)*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- López, R. (2012). La importancia de la inteligencia emocional. *Revista 60 y más*(309), 46-51. Recuperado el 13 de noviembre de 2017, de <http://www.revista60ymas.es/InterPresent1/groups/revistas/documents/bi-nario/s309informe.pdf>
- Mamani, D. N. (2013). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de enfermería en la micro red José Antonio Encinas – Puno 2013 (Tesis de licenciatura)*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.

- Mamani, D. N. (2014). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de enfermería en la micro red José Antonio Encinas – Puno 2013 (Tesis de Licenciatura)*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. (2000). Models of Emotional Intelligence. En P. Salovey, M. A. Brackett, & J. D. Mayer, *The handbook of Intelligence* (págs. 396-420). New York: Dude Publishing.
- Morote, B. R. (2017). *Inteligencia emocional y clima laboral de las enfermeras del servicio de hospitalización del Hospital Hipólito Unanue, 2016 (Tesis de maestría)*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Ojeda, S. K. (2017). *La Inteligencia Emocional de los Colaboradores “Millennials” en la Empresa Ventcorp- Perú (Tesis de Licenciatura)*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Organización Mundial de la Salud. (1993). *Habilidades para la vida*. Ginebra: OMS.
- Organización Mundial de la Salud. (1998). *Promoción de la Salud. Glosario*. Ginebra: OMS.
- Organización Mundial de la Salud. (diciembre de 2013). *Salud mental: un estado de bienestar*. Recuperado el 13 de noviembre de 2017, de Who.int: http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/
- Pavot, W., & Diener, E. (1993). Review of the Satisfaction With Life Scale. <http://psycnet.apa.org/buy/1993-35863-001>, 5(2), 164-172.
- Piñar, M. J. (2014). *Inteligencia emocional y estrés y rendimiento en tripulantes de cabina de pasajeros frente a pasajeros conflictivos (Tesis de licenciatura)*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Reuven Bar-On.org. (2013). *The ReuvenBarOn.org Website provides information on the Bar-On model of emotional-social intelligence (EI) and closely-associated concepts*. Recuperado el 13 de noviembre de 2017, de Reuvenbaron.org: <http://www.reuvenbaron.org/wp/>

- Rivas, V. D. (2014). *La inteligencia emocional como herramienta predictiva en la selección de personal en relación con el desempeño laboral en la empresa "Proasetel S.A. - Ecuador (Trabajo de Licenciatura)*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Salas, R. A. (2017). *La Inteligencia Emocional de los Colaboradores "Millennials" en la Empresa Ventcorp- Perú (Tesis de Licenciatura)*. Lima: Universidad inca Garcilaso de la Vega.
- Schachter, S., & Singer, J. (1962). Cognitive, social, and physiological determinants of emotional state. *Psychological Review*, 69(5), 379-399.
- Singh, K. (2010). Developing Human Capital by Linking Emotional Intelligence with Personal Competencies in Indian Business Organizations. *International Journal of Business Science and Applied Management*, 20-42. Recuperado el 13 de noviembre de 2017, de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2136095
- Stern, W. (1912). *The Psychological Methods of Intelligence Testing*. Baltimore: Warwick and York.
- Suárez, Y. (2012). La Inteligencia Emocional como factor protector ante el suicidio en adolescentes. *Revista de Psicología GEPU*, 3(1), 182-200. Recuperado el 13 de noviembre de 2017, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3982396>
- Tighe, J. (2015). *Emotional Intelligence in Healthcare workers in care centres in Ireland (Thesis and dissertation)*. Dublin: National College of Ireland.
- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Revista Persona*(4), 129-160.
- Vega, F. (2010). *Situación, avances y perspectivas en la atención a personas con discapacidad por trastornos mentales en el Perú*. Recuperado el 13 de noviembre de 2017, de [Insm.gob.pe: http://www.insm.gob.pe/investigacion/articulos/4.html](http://www.insm.gob.pe)

Vértiz, J. J. (2017). *Inteligencia emocional y clima laboral de las enfermeras del servicio de hospitalización del Hospital Hipólito Unanue, 2016 (Tesis de Licenciatura)*. Lima: Universidad César Vallejo.

Weisinger, H. (1998). *Emotional intelligence at work: The untapped edge for success*. San Francisco: Jossey-Bass.

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Inteligencia Emocional en el personal que labora en el Hogar de la Paz Hermanos Misioneros de la Caridad del distrito de La Perla – Callao, 2017

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	DEFINICIÓN DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	METODOLOGÍA
<p><u>Problema general</u></p> <p>¿Cuál es el nivel de Inteligencia Emocional del personal que labora con pacientes con discapacidad mental del Hogar de la Paz Hermanos Misioneros de La Caridad del distrito de La Perla – Callao, 2017?</p>	<p><u>Objetivo general</u></p> <p>Comprobar el nivel de Inteligencia Emocional en Trabajadores que laboran con pacientes con discapacidad mental del Hogar de la Paz Hermanos Misioneros de La Caridad del distrito de La Perla – Callao, 2017.</p>	<p>Variable: Inteligencia Emocional</p> <p>La Inteligencia Emocional (IE) es la capacidad para reconocer, usar, comprender y manejar los estados emocionales de uno mismo y de los demás para resolver problemas y regular las conductas. Es la capacidad para razonar sobre las emociones y procesar la información emocional para aumentar el razonamiento.</p> <p>Forma parte del grupo de habilidades mentales junto a la Inteligencia social, la inteligencia práctica y la Inteligencia personal.</p>	<p><u>Dimensión 1 Intrapersonal</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprensión emocional • Asertividad • Autoconcepto • Autorrealización <p><u>Dimensión 2 Interpersonal</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Relaciones Interpersonales • Habilidad para cooperar y contribuir con la sociedad <p><u>Dimensión 3 Adaptabilidad</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Solución de problemas • La prueba de la realidad • Flexibilidad 	<p>Tipo: Cualitativo.</p> <p>Diseño: Descriptivo</p> <p>Población: Trabajadores que laboran con pacientes con discapacidad mental del Hogar de la Paz Hermanos Misioneros De La Caridad De La Perla – Callao.</p> <p>Muestra: 35 personas (100% población).</p> <p>Técnica: Directa e indirecta.</p> <p>Instrumento: Inventario de Cociente Emocional de Bar On I-CE</p> <p>Autor: Reuven Bar On</p> <p>Origen: Canadá</p> <p>Adaptación Peruana: Nelly Ugarriza</p> <p>Administración: Individual o Colectiva</p>

<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de estado de ánimo del personal que labora con pacientes con discapacidad mental del Hogar de la Paz Hermanos Misioneros de La Caridad del distrito de La Perla – Callao, 2017?</p> <p>¿Cuál es el nivel de manejo intrapersonal del personal que labora con pacientes con discapacidad mental del Hogar de la Paz Hermanos Misioneros de La Caridad del distrito de La Perla – Callao, 2017?</p> <p>¿Cuál es el nivel de manejo interpersonal del personal que labora con pacientes con discapacidad mental del Hogar de la Paz Hermanos Misioneros de La Caridad del distrito de La Perla – Callao, 2017?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar el nivel de estado de ánimo del personal que labora con pacientes con discapacidad mental del Hogar de la Paz Hermanos Misioneros de La Caridad del distrito de La Perla – Callao, 2017.</p> <p>Determinar el nivel de manejo intrapersonal del personal que labora con pacientes con discapacidad mental del Hogar de la Paz Hermanos Misioneros de La Caridad del distrito de La Perla – Callao, 2017.</p> <p>Determinar el nivel de manejo interpersonal del personal que labora con pacientes con discapacidad mental del Hogar de la Paz Hermanos Misioneros de La Caridad del distrito de La Perla – Callao, 2017.</p>	<p>Dimensión 4</p> <p><u>Estado de Animo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Felicidad • Optimismo <p>Dimensión 5</p> <p><u>Manejo del Estrés</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tolerancia al estrés • Control de Impulsos 	<p>Duración: Aprox. 30 a 40 minutos</p> <p>Puntuación: Calificación manual o computarizada</p> <p>Significado: 5 factores componentes y 15 subcomponentes</p> <p>Tipificación: Baremos peruanos</p> <p>Usos: Educacional, clínico, jurídico, médico, laboral y en la investigación, son potencial usuarios aquellos profesionales que se desempeñan como consultores de desarrollo organizacional, psicólogos, psiquiatras, médicos, trabajadores sociales, consejeros y orientadores vocacionales.</p>
--	--	--	--

ANEXO 2. CUESTIONARIO

INVENTARIO EMOCIONAL BARON

INTRODUCCIÓN

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

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

INSTRUCCIONES

Lee cada una de las frases y selecciona UNA de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso. Marca con un aspa el número en la **HOJA DE RESPUESTAS**.

Si alguna de las frases no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta cómo te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación. Notarás que algunas frases no te proporcionan toda la información necesaria aunque no estés seguro(a) selecciona la respuesta más adecuada para ti. No hay respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Responde honesta y sinceramente de acuerdo a cómo eres, NO como te gustaría ser, no como te gustaría que otros te vieran. NO hay límite de tiempo, pero por favor trabaja con rapidez y asegúrate de responder a TODAS las oraciones”.

1. Para superar las dificultades que se me presentan, actúo paso a paso
2. Me resulta difícil disfrutar de la vida
3. Prefiero un tipo de trabajo en el cual me indiquen casi todo lo que debo de hacer
4. Sé cómo manejar los problemas más desagradables
5. Me agradan las personas que conozco
6. Trato de valorar y darle sentido a mi vida
7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos
8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto (a)
9. Entro fácilmente en contacto con mis emociones
10. Soy incapaz de demostrar afecto
11. Me siento seguro (a) de mí mismo (a) en la mayoría de las situaciones

12. Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.
13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.
15. Frente a una situación problemática obtengo la mayor cantidad de información posible para comprender mejor lo que está pasando.
16. Me gusta ayudar a la gente.
17. Me es difícil sonreír.
18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.
19. Cuando trabajo con otras personas, tiendo a confiar más en las ideas de los demás que en las mías propias.
20. Creo que tengo la capacidad para poder controlar las situaciones difíciles.
21. No puedo identificar mis cualidades, no sé realmente para qué cosas soy bueno (a).
22. No soy capaz de expresar mis sentimientos.
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos.
24. No tengo confianza en mí mismo (a).
25. Creo que he perdido la cabeza.
26. Casi todo lo que hago, lo hago con optimismo.
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.
28. En general, me resulta difícil adaptarme a los cambios.
29. Antes de intentar solucionar un problema me gusta obtener un panorama general del mismo.
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.
31. Soy una persona bastante alegre y optimista.
32. Prefiero que los otros tomen las decisiones por mí.
33. Puedo manejar situaciones de estrés sin ponerme demasiado nervioso (a).
34. Tengo pensamientos positivos para con los demás.
35. Me es difícil entender como me siento.
36. He logrado muy poco en los últimos años.
37. Cuando estoy enojado (a) con alguien se lo puedo decir.
38. He tenido experiencias extrañas que son inexplicables.
39. Me resulta fácil hacer amigos (as).
40. Me tengo mucho respeto.
41. Hago cosas muy raras.
42. Soy impulsivo (a) y esto me trae problemas.
43. Me resulta difícil cambiar de opinión.
44. Tengo la capacidad para comprender los sentimientos ajenos.
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.
46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.
47. Estoy contento (a) con mi vida.
48. Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo (a).
49. No resisto al estrés.
50. En mi vida no hago nada malo.
51. No disfruto lo que hago.
52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.
53. La gente no comprende mi manera de pensar.
54. En general espero que suceda lo mejor.
55. Mis amistades me confían sus intimidades.
56. No me siento bien conmigo mismo.

57. Percibo cosas extrañas que los demás o ven.
58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.
59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.
60. Frente a una situación problemática, analizo todas las opciones y luego opto por la que considero mejor.
61. Si veo a un niño llorando me detengo a ayudarlo, aunque en ese momento tenga otro compromiso.
62. Soy una persona divertida.
63. Soy consciente de cómo me siento.
64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.
65. Nada me perturba.
66. No me entusiasman mucho mis intereses.
67. Cuando no estoy de acuerdo con alguien siento que se lo puedo decir.
68. Tengo una tendencia a perder contacto con la realidad y a fantasear.
69. Me es difícil relacionarme con los demás.
70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.
71. Me siento como si estuviera separado (a) de mi cuerpo.
72. Me importa lo que puede sucederle a los demás.
73. Soy impaciente.
74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.
75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.
76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.
77. Me deprimó.
78. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.
79. Nunca he mentado.
80. En general, me siento motivado (a) para seguir adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.
81. Trato de seguir adelante con las cosas que me gustan.
82. Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.
83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.
84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.
85. Me siento feliz conmigo mismo (a).
86. Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.
87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.
88. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado (a).
89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.
90. Soy respetuoso (a) con los demás.
91. No estoy muy contento (a) con mi vida.
92. Prefiero seguir a otros, a ser líder.
93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.
94. Nunca he violado la ley.
95. Disfruto de las cosas que me interesan.
96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.
97. Tengo tendencia a exagerar.
98. Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.
99. Mantengo buenas relaciones con la gente.
100. Estoy contento (a) con mi cuerpo.

101. Soy una persona muy extraña.
102. Soy impulsivo(a).
103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.
104. Considero que es importante ser un (a) ciudadano (a) que respeta la ley.
105. Disfruto las vacaciones y los fines de semana.
106. En general, tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surjan inconvenientes.
107. Tengo tendencia a apegarme demasiado a la gente.
108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.
109. No me siento avergonzado (a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.
110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan.
111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.
112. Soy capaz de dejar de fantasear para inmediatamente ponerme a tono con la realidad.
113. Los demás opinan que soy una persona sociable.
114. Estoy contento (a) con la forma en que me veo.
115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.
116. Me es difícil describir lo que siento.
117. Tengo mal carácter.
118. Por lo general, me trabo cuando analizo diferentes opciones para resolver un problema.
119. Me es difícil ver sufrir a la gente.
120. Me gusta divertirme.
121. Me parece que necesito de los demás, más de lo que ellos me necesitan.
122. Me pongo ansioso.
123. No tengo días malos.
124. Intento no herir los sentimientos de los demás.
125. No tengo idea de lo que quiero hacer en mi vida.
126. Me es difícil hacer valer mis derechos.
127. Me es difícil ser realista.
128. No mantengo relación con mis amistades
129. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo (a).
130. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente
131. Si me viera obligado (a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.
132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.
133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.

FIN DE LA PRUEBA

HOJA DE RESPUESTAS DEL INVENTARIO EMOCIONAL BARON

Nombre: _____ Edad: _____ Sexo: _____ Grado de Instrucción: _____

Ocupación: _____ Especialidad: _____ Fecha: _____

Escoge UNA de las 5 alternativas.

1 Rara vez o Nunca es mi caso

2 Pocas veces es mi caso

3 A veces es mi caso

4 Muchas Veces es mi caso

5 Con mucha frecuencia o Siempre es mi caso

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

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

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

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

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

INTERPRETACIÓN DEL INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE BARON

ÁREA EVALUADA	INTERPRETACIÓN
INTRAPERSONAL	Sentimiento acerca de si mismo y en lo que se están desempeñando, confianza en si mismo, nivel de independencia.
COMPRENSIÓN DE SI MISMO	Habilidades para darse cuenta y comprender nuestros sentimientos y emociones, diferenciarlos y conocer el porque de los mismos.
ASERTIVIDAD	Habilidad para expresar sentimientos, ideas, creencias sin dañar los sentimientos de los demás y defender nuestros derechos de una manera constructiva.
AUTOCONCEPTO	Habilidad para aceptar y respetarse a si mismo aceptando nuestros aspectos positivos y negativos.
AUTORREALIZACIÓN	Habilidad para realizar lo que realmente podemos, queremos y disfrutamos de hacerlo.
INDEPENDENCIA	Habilidad para autodirigirse, sentirse seguro de si mismo en nuestros pensamientos, acciones y ser independientes para tomar nuestras desiciones.
INTERPERSONAL	Habilidades sociales para interactuar y relacionarse bien con los demás.
EMPATÍA	Habilidad para percatarse y comprender los sentimientos de los demás.
RELACIONES INTERPERSONALES	Habilidad para establecer y mantener relaciones mutuas satisfactorias.
RESPONSABILIDAD SOCIAL	Habilidad para demostrarse a si mismo como una persona que coopera, construye y que es un miembro constructivo del grupo social.
ADAPTABILIDAD	Habilidad para adecuarse a las exigencias del entorno, lidiando de manera efectiva con situaciones problemáticas.
SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	Habilidad para identificar, definir los problemas e implementar soluciones efectivas.
PRUEBA DE LA REALIDAD	Habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que percibo (subjetivo) y lo que en realidad existe (objetivo).
FLEXIBILIDAD	Habilidad para realizar ajuste de nuestras emociones, pensamientos y conductas a situaciones y condiciones cambiantes.
MANEJO DE ESTRÉS	Habilidad para resistir la tensión sin desmoronarse o perder el control.
TOLERANCIA AL ESTRÉS	Habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes y fuertes emociones, enfrentando activa y positivamente el estrés.
CONTROL DE IMPULSOS	Habilidad para resistir o postergar un impulso o tentaciones para actuar y controlar nuestras emociones.
ESTADO DE ANIMO	Capacidad para disfrutar de la vida y el sentimiento de contento en general.
FELICIDAD	Habilidad para sentirse satisfecho con nuestra vida, para disfrutar, divertirse y expresar sentimientos positivos.
OPTIMISMO	Habilidad para mantener una actitud positiva a pesar de la adversidad y sentimientos negativos.
GENERAL	Capacidad para lograr el éxito en el manejo de las exigencias y presiones del entorno.

ANEXO 3. CARTA DE PRESENTACIÓN UIGV



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 05 de setiembre del 2017

Carta N° 2467-2017-DFPTS

Hermano

JUAN PICHUYA HERNÁNDEZ

HOGAR DE LA PAZ HERMANOS MISIONEROS DE LA CARIDAD

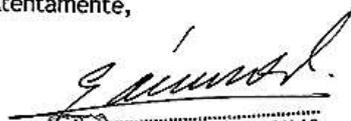
LA PERLA-CALLAO

Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Silvia Beatriz MERINO CASTILLO**, estudiante de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificada con código 20-911577-7, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

Agradezco la atención a la presente carta y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente,



Dr. RAMIRO GÓMEZ SALAS
Decano (e)
Facultad de Psicología y Trabajo Social

RGS/erh
Id. 728596

Av. Petit Thouars 248, Lima
Teléfonos: 433 1615 / 433 2795 Anexo: 3304
E-mail: psic-soc@uigv.edu.pe

**ANEXO 4. INFORME PRESENTADO AL HOGAR DE LA PAZ HERMANOS
MISIONEROS DE LA CARIDAD, LA PERLA - CALLAO**

“Año del Buen Servicio al Ciudadano”.

INFORME N° 01

A : Hermano Juan Pichiya Hernández
Director del Hogar de La Paz

ASUNTO : Entrega de Informe Psicológico

DE : Ps. Silvia Merino Castillo

FECHA : 31 de octubre de 2017

Es grato dirigirme a usted, para saludarle muy cordialmente, así mismo presentarle los resultados de la investigación del tema “Inteligencia Emocional”, desarrollado en la institución que usted dirige y que se llevó a cabo con la participación del personal, voluntarios, señoras de cocina y hermanos misioneros.

Agradeciendo la atención brindada y las facilidades para el desarrollo de la presente investigación, es propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.


Ps. SILVIA MERINO CASTILLO

