

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Inteligencia emocional en vigilantes de una empresa de seguridad en el distrito del
Cercado de Lima - 2018

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autor: Briggite Yesenia Pérez Rueda

Lima-Perú

2018

DEDICATORIA

Ante todo, a Dios, A mis padres Samuel y Carmen, a mi hermano Samuelito, mis abuelos Carlos, Gilda, Edelmira, y en especial mi bisabuelo Humberto, por brindarme su apoyo incondicional y las ganas de salir adelante en este momento importante de mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco ante todo a Dios, mi familia y mis amigos cercanos por darme las fuerzas para seguir preparándome en mi carrera profesional.

A la Universidad Inca Garcilaso de la Vega por los conocimientos adquiridos y a mi asesor Mg. Fernando Joel Rosario.

PRESENTACIÓN

Estimados miembros del Jurado:

Mediante a las normas establecidas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N° 003-FPs y TS.- 2016, presento ante ustedes mi investigación titulado “Inteligencia Emocional en vigilantes de una Empresa de Seguridad en el distrito del Cercado de Lima - 2018” bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA para adquirir el título profesional de licenciatura.

Por lo consiguiente espero que esta investigación sea de utilidad y correctamente evaluado y aprobado.

Atentamente,

Briggite Yesenia Pérez Rueda

INDICE

DEDICATORIA.....	i.
AGRADECIMIENTO.....	ii.
PRESENTACION.....	iii.
RESUMEN.....	iv.
ABSTRACT.....	v.
INTRODUCCION.....	vi.
CAPITULO I	
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.2 Descripción de la realidad problemática.....	15
1.2.1 Formulación del problema.....	17
1.2.2 Problema específico.....	17
1.3 Objetivos.....	17
1.3.1 Objetivo general.....	17
1.3.2 Objetivos específicos.....	18
1.4 Justificación e importancia.....	18
CAPITULO II.....	20

MARCO	TEORICO
CONCEPTUAL.....	20
2.1. Antecedentes.....	20
2.1.1 Internacionales.....	20
2.1.2 Nacionales.....	22
2.2 Bases teóricas.....	24
2.2.1 Inteligencia emocional.....	24
2.2.2 Elementos de la inteligencia emocional.....	26
2.2.3 Teorías de la inteligencia emocional.....	28
2.2.4 Inteligencia.....	32
2.2.5 Definiciones conceptuales de la variable de investigación.....	33
CAPITULO III.....	34
METODOLOGIA.....	34
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	34
3.1.1 Tipo y enfoque.....	34
3.1.2 Niveles.....	34
3.1.3 Diseño de investigación.....	34
3.2 Población y muestra.....	35

3.2.1	Población.....	35
3.2.2	Muestra.....	36
3.3	Identificación de variables.....	36
3.3.1	Operacionalización de la variable.....	37
3.4	Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico.....	37
3.4.1	Técnicas.....	38
3.4.2	Instrumento.....	38
CAPITULO		
IV.....		40
PRESENTACION, PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS.....		
4.1	Procesamiento de los resultados.....	40
4.2	Presentación de los resultados.....	40
4.3	Nivel total de la inteligencia emocional.....	41
4.3.1	Nivel de atención emocional.....	42
4.3.2	Nivel de claridad emocional.....	43
4.3.3	Nivel de reparación emocional.....	44

4.4	Análisis	y	discusión	de	resultados.....	45
4.5	Conclusiones.....					47
4.6	Recomendaciones.....					47
CAPITULO V.....						48
INTERVENCION.....						48
5.1	Denominación del programa.....					48
5.2	Justificación del problema.....					48
5.3	Sector al que se dirige.....					62
5.4	Establecimiento	de	conductas	problemas	/	meta.....62
5.5	Metodología		de		la	intervención.....63
5.6	Instrumentos	/		materiales	a	utilizar.....66
5.7	Cronograma.....					68
Referencias bibliográficas.....						69
ANEXOS.....						75
Anexo		1		Matriz		de
consistencia.....						76

Anexo	2	Carta	de
presentación.....			78
Anexo	3	Carta	de
aceptación.....			79
Anexo 4 Test de inteligencia emocional.....			80
Anexo	5		Ficha
sociodemográfica.....			82
Anexo	6		Consentimiento
informado.....			83
Anexo	7	Acta	de
originalidad.....			84
Anexo	8	Print	de
originalidad.....			85

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Modelo de Salovey y Mayer.....	29
Tabla 2	Modelo de Inteligencia emocional Bar On.....	30
Tabla 3	Modelo de Inteligencia emocional Goleman.....	32
Table 4	Operacionalización de la variable Inteligencia emocional.....	37
Tabla 5	Niveles de Inteligencia emocional.....	41
Tabla 6	Nivel de Atención emocional.....	42
Tabla 7	Nivel de Claridad emocional.....	43
Table 8	Nivel de Reparación emocional.....	44

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de Inteligencia emocional.....	41
Figura 2. Niveles de Atención emocional.....	42
Figura 3. Niveles de Claridad emocional.....	43
Figura 4. Niveles de Reparación emocional.....	44

RESUMEN

La presente investigación es de diseño cuantitativo no experimental de tipo transversal a nivel descriptivo. En la cual el objetivo es conocer los niveles de inteligencia emocional de vigilantes de una empresa de seguridad en el distrito del Cercado de Lima – 2018, la muestra estuvo compuesta por 98 personas y se utilizó el instrumento de la escala de inteligencia emocional Meta – Moot Scale TMMS – 24 creado por Salovey y Mayer, los resultados de esta investigación reflejaron que el nivel de inteligencia emocional en los vigilantes de una empresa de seguridad en el distrito del Centro de Lima se encuentran 83,7% en un nivel alto sin embargo existe el 16,3% del personal de vigilancia que deben mejorar su inteligencia emocional, además se evaluó sus dimensiones: atención emocional, claridad emocional y reparación emocional , finalmente se recomendó elaborar un programa de intervención para la mejorar la inteligencia emocional.

Palabra clave: Inteligencia, Inteligencia emocional, atención emocional, claridad emocional y regulación emocional.

ABSTRACT

The present investigation is of a non-experimental quantitative design of transversal type at a descriptive level. In which the general objective is to know the levels of emotional intelligence of the security guards of a security company in the district of Cercado de Lima - 2018, the sample consisted of 98 people and the emotional intelligence scale instrument Meta was used. - Moot Scale TMMS - 24 created by Salovey and Mayer, the results of this research show that the level of emotional intelligence in the security guards of a security company in the district of Lima is 83.7% at a high level, however there is 16.3% of surveillance personnel who must improve their emotional intelligence, besides evaluating their dimensions: emotional, emotional and emotional emotional attention, finally an intervention program for the improvement of emotional intelligence was recommended.

Keyword: Intelligence, emotional Intelligence, emotional attention, emotional education and emotional regulation.

INTRODUCCIÓN

El ser humano es la única especie pensante que presenta la cualidad y habilidad de poder entender, comprender y controlar situaciones que pueden ser incómodas, la presente habilidad es conocida y nombrada como la inteligencia emocional.

Según Jenny Guerra (2011) en su artículo nombrado “Como Funciona El Cerebro Emocional”, menciona sobre el cerebro emocional del ser humano haciendo referencia que es similares al de los animales, sin embargo, el cerebro humano posee la habilidad de poder controlar y educar su emoción. Guerra (2011).

La inteligencia es un grupo de competencias que pueda tener cada individuo a fin de comprender y actuar sobre él, además se le considera un proceso de estímulos que se vive día a día Enríquez, Martínez, Guevara (2015).

Las emociones son una respuesta psicofisiológica del ser humano donde se conectan a través el sistema endocrino y los procesos cognitivos llegando a poder darle una interpretación al estímulo, además es considerado un estado afectivo que se da de acuerdo a una experiencia vivida y una circunstancia llegando hacer una habilidad útil en la vida personal y laboral. Casenave (2015).

Daniel Goleman (1997) en su libro menciona sobre “La inteligencia Emocional”, la capacidad que posee el ser humano para poder manejar nuestras emociones. Además, refiere que los cerebros de los seres humanos en comparación con otros seres vivos poseen esta habilidad para poder tener la capacidad de supervivencia necesaria como la respiración y reacciones.

La definición “Inteligencia Emocional” es estudiada por diversos investigadores siendo los pioneros los autores Mayer y Salovey. Subsiguientemente la definición se hizo conocido a las investigaciones y publicaciones de Daniel Goleman en el año 1995.

Salovey y Mayer (1990) hacen referencia hacia la inteligencia emocional puesto que es la capacidad que permite controlar, manejar y guiar las emociones, pensamientos y acciones,

esta habilidad es importante ya que concede que las personas pueda tener una adecuada interpretación y pueda actuar objetivamente frente a situaciones emocionales.

Existen diversas definiciones e investigaciones referentes a la inteligencia emocional en base al entorno laboral, se menciona que una mayor inteligencia emocional la persona va a poder tener un mayor éxito en su vida personal y laboral, esta variable es importante en el desempeño personal de la persona a fin de cumplir las metas trazadas como por ejemplo en una organización (Robbins y Judge, 2013). sin embargo es importante darnos el adecuado desarrollo de la inteligencia emocional, ya que puede causar problemas personales y emocionales en los trabajadores. Atalaya (2001).

En los capítulos que veremos a continuación abordaremos diversos conceptos referentes a la inteligencia emocional.

En el primer capítulo, hallaremos la problemática, objetivo general y específicos asimismo encontraremos la justificación de la investigación presentada, en el

segundo capítulo, abordaremos el marco teórico y lo antecedentes internacionales y nacionales. En el tercer capítulo desarrollaremos la metodología utilizada en esta investigación, la población y muestra, se mencionara las herramientas de medición, en el cuarto capítulo presentaremos los resultados y análisis adquiridos mediante el proceso de recolección y el análisis estadísticos además dándose a conocer las conclusiones y recomendaciones, y finalmente en el quinto capítulo presentamos una propuesta de un programa de intervención con el objetivo de mejorar la dimensión que presenten baja en la I.E.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En Perú, las Empresas de Seguridad han aumentado en un 8%, actualmente hay más demanda en el medio laboral y se debe al aumento de las empresas de seguridad, los vigilantes son los que brindan el servicio al cliente y se enfrentan a varias situaciones de riesgo como la delincuencia debido a que ellos tienen que manejar y controlar sus emociones para poder laborar y brindar un servicio de calidad (Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil SUCAMEC,S.F)

Los países de América Latina y el Caribe presentan dos principales preocupaciones sobre la delincuencia y la criminalidad organizada, cabe mencionar que esta situación surge en la actualidad como el delito por hurto, comercialización de drogas, explotación sexual, homicidio, etc, de los que perturban la seguridad ciudadana desencadenando al miedo y la inseguridad, además hay diversas formas de violencia como el pandillaje, violencia familiar de la cual lleva a alterar el perspectiva de la seguridad ciudadana para entender no solamente el ámbito público sino también el privado. (Comisión Interamericana de Derechos Humanos, S.F).

En la actualidad los vigilantes de una empresa de seguridad trabajan en turnos rotativos, además presentan riesgos lo cual le crea un desgaste tanto intelectual como emocional, asimismo, los vigilantes siempre están en relación con las

personas de diversos status económicos y culturales, lo cual hace que puedan enfrentarse a situaciones incómodas, situaciones de frustración como también de tensión, es importante que estas personas tengan la capacidad para poder manejar, comprender y entender sus emociones y las emociones de los demás para tener una adecuada inteligencia emocional.

La OMS(1986) propone destrezas para la vida y son: habilidad para la toma de decisiones, la resolución de conflictos, capacidad creativa , capacidad de analizar , habilidad para poseer una comunicación efectiva , establecer adecuadas relaciones interpersonales, el autoconocimiento, capacidad de empatía, capacidad para el control y manejo de las emociones y habilidad para manejar las tensiones o estrés que se presenten.

Según el autor (López, 2015), la inteligencia emocional se encuentra asociada con las habilidades sociales con la finalidad de moderar los impulsos o conflictos que puedan presentarse para obtener beneficios ante las decisiones que se presenten y la resolución de problemas, así mismo se puede alcanzar el control de los conocimientos donde interviene la comunicación.

Mencionan que una adecuada inteligencia emocional y una educación temprana se evitaría una carencia en la calidad laboral, así mismo proponen que se deben potenciar las habilidades incluyendo capacitaciones , programas o intervenciones donde se trabaje y motive las características emocionales, afectivas y sociales (Gallego y Vivas 2008)

Por naturaleza todos los seres humanos, buscan constantemente un equilibrio para alcanzar un manejo de sus sentimientos y emociones en diferentes ámbitos donde se encuentren. Si en la niñez esta materia está presente los seres humanos

estuvieran encaminados a un éxito laboral y personal, donde las competencias laborales poseerían un impacto en el desempeño y vida cotidiana.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de Inteligencia Emocional de los vigilantes de una empresa de seguridad del distrito del Cercado de Lima, 2018?

1.2.2. Problema específico

¿Cuál es el nivel de Atención Emocional de los vigilantes de una empresa de seguridad en el distrito del Cercado de Lima, 2018?

¿Cuál es el nivel de Claridad Emocional de los vigilantes de una empresa de seguridad en el distrito del Cercado de Lima, 2018?

¿Cuál es el nivel de Reparación Emocional de los vigilantes de una empresa de seguridad en el distrito del Cercado de Lima, 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar el nivel de Inteligencia Emocional de los vigilantes de una empresa de seguridad de Lima, 2018

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar el nivel de atención emocional de los vigilantes de una empresa de seguridad en el distrito del Cercado de Lima, 2018.

Identificar el nivel de claridad emocional de los vigilantes de una empresa de seguridad, en el distrito del Cercado de Lima 2018.

Identificar el nivel de reparación emocional de los vigilantes de una empresa de seguridad en el distrito del Cercado de Lima 2018

1.4 Justificación e importancia

Principalmente la inteligencia emocional es aquella representación de como aplicamos el razonamiento para circunstancias como para tomar decisiones y manejar los conflictos que se nos presentan a diario. Cuando la persona cuenta con baja inteligencia emocional es influenciada frecuentemente por sus impulsos sin embargo cuando cuenta con una inteligencia emocional alta no calcula los movimientos, pero es más racional e inteligente.

Es importante investigar, ya que las personas que prestan un servicio de seguridad es necesario que presenten una adecuada inteligencia emocional a fin de poder lidiar con situaciones incómodas que se muestran en el servicio, es por ello que esta investigación es indispensable para conocer los niveles y poder reforzar las actividades necesarias con el fin de alcanzar objetivos personal como laboral además se puede destacar que la inteligencia emocional ayuda a crear un vínculo

personal saludable, ya que se puede desarrollar la habilidad de compartir y tener la capacidad de entender las emociones de otras personas.

En lo práctico, la siguiente investigación brinda información respecto a los niveles de inteligencia emocional en vigilantes de una empresa de seguridad en el centro de Lima, siendo de importancia para elaborar un programa de intervención en la empresa que se realizara la investigación.

Respecto al nivel teórico, esta información es importante ya que se pueden conocer el nivel de inteligencia emocional: atención emocional, claridad emocional y reparación emocional.

Finalmente, esta investigación proporcionará énfasis sobre el contexto actual para poder generar estrategias de mejoramiento frente a las circunstancias que se darán en el futuro.

CAPITULO II

MARCO TEORICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes

Al presente se encuentran estudios diversos a nivel internacional y nacional que se han desarrollado y que son investigaciones que respaldan el trabajo científico presentado. Se exhibirán a continuación siendo de vital énfasis para el sustento de este estudio.

2.1.1 Internacionales

Enríquez, Martínez y Guevara (2015) en su proyecto de investigación relacionan la inteligencia emocional y el desempeño laboral, en la organización Amanecer médico, área administrativa de Cali Colombia. esta investigación es tipo correlacional, utilizando un modelo correlacional no experimental, se obtuvo una muestra representativa de 23 colaboradores entre hombre y mujeres y se empleó como una recolección de datos: un test desempeño laboral, y el test de Inteligencia emocional TMMS – 24. Teniendo como resultado que hay una correlación alta entre las variables mencionadas, asimismo es relevante el componente emocional para tanto hombres como mujeres para su desempeño en sus puestos de trabajo. Concluyendo que las variables si están relacionadas.

Rivas (2014), su proyecto titulado como “La inteligencia emocional como herramienta predictiva en la selección de personal en relación con el desempeño laboral en la empresa “Proasetel S.A. - Ecuador”, el objetivo primordial de esta investigación es determinar la relacion de los niveles de inteligencia emocional

establecido en el proceso de selección con el desempeño laboral, de los trabajadores de “Proasetel S.A.” La Investigación es de tipo no experimental correlacional, se revelo puntajes altos y satisfactorios en la inteligencia emocional brindando como recomendación hacer más énfasis en el procedimiento de gestión de la selección de personal y de la evaluación de desempeño realizada por la empresa Proasetel S.A.

Ramiro (2014), Realizo una investigación básicamente en correlacion de las variables de la inteligencia emocional y el burnout en profesionales de trabajo social, esta investigación fue conformada por una muestra conformada por 45 trabajadores sociales, se obtuvo una base de datos utilizando los instrumentos una escala de inteligencia emocional (TMMS-24), el cuestionario (UWES) y el Inventario de Burnout Maslach (MBI). Presentando como resultado lo siguiente: se hallaron una correlación entre atención y claridad emocional en el síndrome de burnout además se hallaron niveles medios y altos en los factores del burnout.

Alecsiuk (2015) Desarrollo su investigación “Inteligencia Emocional y Desgaste Por Empatía en Terapeutas - Argentina”, esta investigación brinda información del sobre un factor importante que es la inteligencia emocional, teniendo una muestra representativa de 158 psiquiatras y también psicólogos de nacionalidad argentina a los que se les evaluaron con una escala de Estados Emocionales (TMMS-24) y la Escala de Agotamiento por Empatía (ESAPE). Los resultados logrados mediante el estudio de regresión lineal múltiple, revelaron que la inteligencia emocional se encuentra relacionada con el deterioro de la empatía principalmente con las dimensiones de atención.

2.1.2 Nacionales

Chamorro (2017), realizo una investigación titulada "Inteligencia emocional y burnout en el personal de serenazgo del distrito de San Antonio de Chaclla", 2017", esta investigación es correlacional descriptivo con diseño no experimental. la muestra se realizó a por 100 trabajadores de seguridad ciudadana del distrito de San Antonio, se utilizó los instrumentos del inventario de burnout de Maslach y el test de Inteligencia emocional Tmm24. se obtuvo como resultado una correlación entre la inteligencia emocional y el sidrome burnout .

Salas (2017) su investigación titulada "La Inteligencia Emocional de los Colaboradores "Millennials" en la Empresa Ventcorp- Perú" como objetivo principal fue establecer el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores millennials de la empresa Ventcorp Perú . Se manejó el inventario de ICE de Bar-On , adaptado en Perú en el 2000, por Zoila Abanto, Leonardo Higuera y Jorge Cueto, la muestra fue de 97 trabajadores, de acuerdo al análisis se señala que el 48% de los trabajadores presenta un nivel promedio de inteligencia emocional y se identifica que un 0% de los trabajadores no presentan un bajo nivel de inteligencia emocional ,finalmente se concluye que los colaboradores millennials presentan una adecuada capacidad emocional.

Morote (2016) su investigación titulada "Inteligencia emocional y clima laboral de las enfermeras del servicio de hospitalización del Hospital Hipólito Unanue, 2016", se planteó construir la relacion en la inteligencia emocional de los enfermeros (as) y el clima laboral en el personal del área de operaciones del Hospital Hipólito Unanue, 2016. Llegando a un estudio básico, correlacional con orientación

cuantitativa, tipo de diseño no experimental. La población y la muestra fue de 53 personas de este servicio de salud. Se realizó una encuesta usando los instrumentos de BarOn Emocional QuotientInventory y CL-SPC. Se elaboro el Rho de Spearman para el contraste de hipótesis. se estableció que hay una correlación en la Inteligencia emocional y la dimensión Autorrealización de las enfermeras (os) de sala de operaciones del Hospital Hipólito Unanue, además existe una correlacion entre la Inteligencia emocional y la dimensión involucramiento laboral de las enfermeras del mismo servicio de hospitalización, No se encuentra una relación en la Inteligencia emocional y la dimensión supervisión de las enfermeras. Existe correlación entre la Inteligencia emocional y la dimensión comunicación, Finalmente existe relación mediante la variable de la Inteligencia emocional y la dimensión condiciones laborales de las enfermeras del servicio de sala de operaciones del Hospital Hipólito Unanue, obteniendo un resultado de bajo y positivo ($r = 0,342$), interpretándose como a mayor inteligencia emocional hay una mayor condición laboral.

Rodríguez (2016) en su investigación titulada “Rasgos de personalidad e inteligencia emocional del personal de seguridad pública de Huancayo” el objetivo de su investigación fue determinar la correlación que existe en los rasgos de personalidad y la inteligencia emocional en los serenos y policía municipal de la ciudad de Huancayo, La presente investigación es correlacional descriptiva, se aplicó a 114 personas entre los colaboradores de serenazgo y la policía municipal , se utilizó para el manejo de emocional el instrumento que Inteligencia Emocional de Bar On y el Inventario Clínico Multiaxial de Millón II para los rasgos de personalidad, los resultados son: en consideración al control emocional presenta

un autoconcepto de 53 %, mantienen adecuadas relaciones interpersonales 63 %, adaptabilidad apropiada con un 93 %, manejo de impulsos 55 %, son felices 76 %.

En conclusión, existe una relación efectiva entre los rasgos de personalidad y la inteligencia emocional.

Montoya (2015), en su investigación desarrollada de "Inteligencia emocional y Clima organizacional en trabajadores de la I.E PNP Santa Rosa de Lima, 2015", esta investigación es correlacional descriptiva, la muestra se conformo por 93 colaboradores de ambos sexos hombres y mujeres. se utilizaron dos instrumentos Bar-On (1997), y la Escala de Clima Organizacional CL-SPC (2004), como resultado se evidencio que hay correlación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los colaboradores de la I.E. PNP Santa Rosa.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Inteligencia Emocional

Es también considerada como una capacidad que presentan las personas para percibir, reconocer las emociones y sentimientos de una manera adecuada, además es la capacidad de regularizar y modificar nuestro estado anímico o de los demás desarrollando una motivación o autoestima. además, presenta cualidades importantes para el llegar al éxito como la comprensión de empatía, impulsos, la independencia.

Goleman (1997), según el libro publicado sobre "La inteligencia emocional establece en cinco capacidades, conocer los sentimientos y las emociones, manejarlos, gestionar relaciones y fomentar la propia motivación".

Influyentes investigadores nos refieren que la inteligencia se ven relacionados con aspectos cognitivos como la memoria, resolución de conflictos y problemas etc no obstante es necesario resaltar que en el presente se muestra ausencia en los aspectos cognitivos.

Rosa López Moraleda (2012) mediante un recuento de la evolución del uso del término "inteligencia" sostiene que Thorndike (1920) se refirió a la inteligencia social como una capacidad para comprender y motivar a otras personas a fin de lograr un objetivo.

Según Howard Gardner (1983) mediante su teoría sobre las inteligencias múltiples (Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences) menciona la idea de incorporar la destreza de crear vínculos (interpersonal) y la capacidad para reconocerse a uno mismo (intrapersonal).

Gardner menciona que el indicador del Cociente Intelectual (CI), no exponían la capacidad cognitiva. Por consiguiente, así los calificativos referente a la percepción han ido cambiando, hay una estimación que refiere sobre las definiciones tradicionales de la inteligencia no dan una ilustración necesaria de su singularidad. (Gardner 1983, citado por López, 2012).

Payne(1985). Investigaciones revelaron el avance de la inteligencia emocional y después continuo Greenspan (1989) brindando una comunicación referente la inteligencia emocional.

Salovey y Mayer (1990), definió la inteligencia emocional como la habilidad para entender el periodo de ánimo de los demás y los de uno mismo. Conforme a estos autores, esta interpretación es la correlación entre dos definiciones sobre la inteligencia interpersonal como la intrapersonal, la cual propuso Gardner en su Teoría de las Inteligencias múltiples. (Mayer, Salovey, & Caruso, 2000).

Las emociones siguió ganando importancia con el tiempo y más aún por el libro de Goleman titulado inteligencia emocional. Nancy Gibas publicó el primer artículo en la revista Time en 1995, del libro de Goleman mediante la Inteligencia emocional y desde ese momento comenzaron a surgir con más continuidad investigaciones de sobre la I.E mediante una amplia gama de publicaciones.

En el libro publicado en 1999 presenta especialmente las habilidades sociales referentes al manejo de control de las emociones tanto en a nivel interpersonal como intrapersonal, negociación, resolución de problemas y conflictos como y el trabajo en equipo.

Según Weisinger (1998) Relaciona el ámbito interpersonal e intrapersonal como el uso inteligencia referente a las emociones así mismo puede utilizarse para ayudar a si mismo como a los demás permitiendo el éxito personal familiar y escolar.

2.2.2 Elementos de la Inteligencia Emocional

Los elementos de la inteligencia emocional es el manejo de emociones, la motivación personal, la empatía con los demás y las relaciones sociales interpersonales e intrapersonales.

Control de las emociones. Capacidad que permite utilizar nuestras habilidades básicas como controlar sentimientos y adaptarlos al momento, también nos permite adquirir una adecuada tolerancia a la frustración para un manejo de ira, habilidad permitiendo aportar sentimientos positivos sobre la percepción de uno mismo, control de ansiedad y estrés.

Tener la capacidad de la automotivación y el control de la vida emocional, posiblemente resulta principal para mantener la motivación, la atención y la creatividad. Ayuda a una presentar más responsabilidad, concentración y autocontrol con una menor impulsividad.

Empatía. Habilidad para reconocerse a uno mismo y entender las emociones de los demás, para poder asumir, tolerar y respetar el enfoque de otra persona y sentimientos.

La motivación. Habilidad de encontrar soluciones frente a los problemas ya sea estando en continua búsqueda y persistencia con la intención de cumplir con los objetivos. Es una competencia que presentan las personas alto grado para cumplir una meta más de allá de una recompensa académica o económica.

La capacidad de motivarse uno mismo, teniendo un control de la vida emocional, posiblemente resulta principal para mantener la motivación, la atención y la creatividad. Ayuda a tener una mayor responsabilidad y autocontrol.

Autoconciencia: Se denomina como una capacidad de los seres humanos de poner interpretar los mecanismos mentales, físicos y emocionales que viven día a día utilizando los componentes: la de vincular estados físicos emocionales, y la manera de manejar , controlar detectar y dirigir el pensamiento, conducta y sentimiento ya sea negativo como positivo.

Relaciones sociales. Cultivar relaciones adecuadas para reconocer los conflictos, encontrar una solución y percibir el estado de ánimo de las personas ajenas.

2.2.3 Teorías de la Inteligencia Emocional

Extremera y Fernández (2003) refiere que los modelos y conceptos sobre IE han sido muy variados, siendo las habilidades que incluyen estos diferentes modelos 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, algunas instancias de comunicación como las redes sociales aparecieron temas sobre la inteligencia emocional fue apareciendo debido a la “moda emocional” no han contribuido de a dar una imagen científica a dicho término. (Extremera & Fernández, 2003).

Esta investigación profundizamos en los modelos más trascendentes y de mayor difusión sobre inteligencia emocional: Mayer y Salovey, Bar-On y finalmente Goleman.

Modelo de Mayer y Salovey (Modelo de habilidad)

Su modelo es titulado como Trait Meta-MoodScale (TMMS) evalúa la inteligencia emocional mediante 48 ítems en base a tres escalas importantes de la inteligencia emocional intrapersonal como el sentimiento con 21 ítems, reparación emocional

con 12 ítems y por último claridad de los sentimientos con 12 ítems. Los autores de presente instrumento presentaron una adaptación nueva donde se detallan en orden ascendente las habilidades emocionales, es clasificado mediante una escala que evalúa el metaconocimiento de fases emocionales en base a las habilidades propias de las emociones.

Tabla 1. *Modelo de Mayer y Salovey*

Dimensiones	Definiciones
Percepción	Capacidad de sentir y expresar sentimientos adecuadamente.
Comprensión	Comprensión de los estados emocionales
Regulación	Capacidad de regular el estado emocional

Modelo

de Bar-On (Modelo Mixto)

Bar-On es un instrumento que evalúa la inteligencia emocional basándose en habilidades sociales y emocionales, mide los siguientes aspectos: habilidades interpersonales, intrapersonales, adaptabilidad, estado anímico, manejo de estrés, cuenta con 133 ítems y cinco dimensiones y 15 sub escalas. Este modelo se utiliza en correlaciones de factores de corrección y validación. (Bar-On,2006)

Tabla 1. *Modelo de Inteligencia Emocional de Bar On*

Áreas	Componentes
	Comprensión de sí mismo
	Asertividad
Intrapersonal	Autocontrol
	Autorrealización
	Independencia
	Empatía
Interpersonal	Relaciones Interpersonales
	Responsabilidad Social
	Solución de Problemas
Adaptabilidad	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 contiene cinco elementos básicos de la Inteligencia emocional. Goleman, incluyendo un conjunto de caracteres de personalidad como la autoconciencia, autorregulamiento, automotivación, manejo de estrés o áreas comportamentales de manejo en las relaciones interpersonales agrupando las áreas de personalidad (Goleman, 2002). Este modelo fue diseñado referente a las competencias genéricas y ocupaciones administrativas y está constituido por dos aptitudes intrapersonal e interpersonal contiendo escalas de autocontrol, empatía, motivación, habilidades sociales etc.

Tabla 2. *Modelo de inteligencia Emocional de Goleman*

Componente	Dimensión
Autoconciencia	Autoconciencia emocional Autoevaluación
	Autoconfianza
	Autocontrol Confiabilidad
Autorregulación	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
	Liderazgo
	Comunicación
	Influencia
Habilidades sociales	Gestión de conflictos
	Construcción de Alianzas
	Colaboración
	Trabajo en equipo

2.2.4 Inteligencia

Es la destreza que presenta todo ser humano para la resolución de problemas, para saber , aprender , entender y razonar.

en esta ciencia, además refiere sobre la inteligencia que se establece por la actitud de escoger y conservar una dirección psíquica específica de acuerdo en hacer adaptaciones de una meta deseada o como también tener la capacidad de señalar y criticar la propia conducta. (Armendáriz, 2001)

Asimismo, refiere a William Stern (1912) refiere sobre la inteligencia que es una destreza que tienen las personas para enfrentarse a las demandas o problemas que se les presenten, mediante el uso apropiado y correcto del pensamiento. las investigaciones de Spearman y el factor "G". Este factor "G" era la inteligencia general que todo sujeto presenta sin embargo hay otros elementos que se denominan factores "S", o sea las habilidades. (Stern, 1912)

De acuerdo a David Wechsler definió la inteligencia como la capacidad global de la persona con el objetivo de pensar racionalmente para enfrentar al un modo eficaz . En esta definición la inteligencia es la capacidad de buscar alternativas de solución para la resolución de problemas.

Inteligencias Múltiples

Howard Gardner (1995) propone la teoría de la inteligencia múltiples, el menciona que todo ser humano poseen diferentes inteligencias en muchas áreas ya sea para desenvolverse en el entorno en el que viven como también para resolver problemas con una determinada habilidad, es mediante esta teoría él explica las competencias cognitivas como una serie de conjuntos de habilidades.

2.3 Definiciones conceptuales de la variable de investigación

Es la capacidad que tienen los seres humanos para percibir y generar las emociones facilitando el pensamiento mediante aspectos significativo para el crecimiento tanto emocional como intelectual (Mayer, Salovey, & Caruso, 2000).

Inteligencia emocional: Es la capacidad para crear empatía, manejar y controlar las emociones a fin de solucionar los problemas que se puedan presentar en su entorno.

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo y enfoque

El diseño que se utilizó en esta investigación es no experimental, transaccional o transversal, es mediante la recolección de datos, teniendo como objetivo describir y analizar las variables mediante en un momento dado (Hernández, Méndez, Mendoza y Cueva, 2017, p. 109).

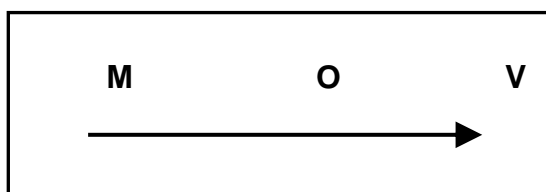
3.1.2. Niveles

En esta investigación se desarrolló mediante un nivel descriptivo de una investigación científica, permitiéndonos ser específicos en los objetivos y características de la población a investigar. Básicamente se concentra en la recolección de la información y la medición de la variable a investigar. (Sánchez y Reyes, 2006).

3.1.3. Diseño de investigación

El diseño es descriptivo no experimental ya que se basa en recolectar datos un tiempo determinado. Con la intención de representar las variables y analizar su interrelación. (Fernández et al., 2014).

El diagrama del diseño es el siguiente:



Donde:

M = Muestra

O = Observación

V = Variable: Inteligencia Emocional

3.2 Población y muestra

3.2.1. Población

La población está conformada por 130 vigilantes de una empresa de seguridad 2018- por lo que se solicitó del área de operaciones información de los trabajadores activos.

3.2.2. Muestra

Muestra. – Será obtenida aplicando la fórmula para población finita “N” de 98 trabajadores, considerando un margen de error de 5% y un nivel de confianza “Z” del 95%.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot \sigma^2}{(N-1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot \sigma^2}$$

$$n = 98$$

Muestreo. – Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 146)

El tipo de muestreo es no probabilístico contando con 98 vigilantes, cuyo criterio es en basada a la inclusión y exclusión.

3.3 Identificación de Variables

Variable: Inteligencia Emocional

La Inteligencia Emocional (IE) es la habilidad de reconocer, usar, comprender y manejar los estados emocionales de uno mismo y de los demás para la resolución de problemas.

3.3.1 Operacionalización de la variable

Es importante comprender la manera en como analizaremos la variable de inteligencia emocional, apoyándose en un instrumento para medir la precisión del estudio a investigar.

T						
a						
b		Atención emocional (percepción)	Destreza de la persona para identificar y reconocer las emociones propias y de aquellos con los que interactúan	1,2,3,4,5,6,7,8		
l						
a					88-120 = Alto	
4	Es la capacidad para reconocer nuestras emociones y sentimientos como también de la de los demás. Salovey y Mayer (1990)	La escala de inteligencia emocional Meta – Moot Scale TMMS – 24 creado por Salovey y Mayer adaptado. Sánchez(2015).	Claridad emocional (comprensión)	Es una capacidad que presentan los seres humanos en desprender las señales emocionales, agrupando las emociones y sentimientos.	9,10,11,12,13,14,15,16,	Ordinal
:					56 - 87= Medio	
					24 - 55 = Bajo	
O						
p		Reparación emocional (regulación)	Capacidad de estar accesible a los sentimientos, positivos y negativos y recapacitar con la finalidad de aprovechar la información de utilidad.	17,19,20,21,22,23,24,25, 26,27,28,29,30		
e						

racionalización de la variable Inteligencia Emocional.

3.4 Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico

3.4.1 Técnicas:

Técnicas de recolección de información fue manera indirecta ya que recolectamos de información indirecta se hará mediante de la aplicación de un instrumento, asimismo se recopilará la información, y examinara para analizar los resultados.

3.4.2 Instrumento:

El instrumento que se utilizó fue la escala de inteligencia emocional

Ficha Técnica

Nombre: Escala de Inteligencia Emocional Meta – Moot Scale (TMMS – 24).

Autores: Salovey y Mayer (1995).

Adaptación: Sánchez (2015).

Institución: Empresa de seguridad.

Administración: Se puede evaluar individual y colectiva.

Calificación: la presente prueba nos brinda una información de cada una de la dimensión, atención emociona, claridad emocional y reparación emocional, se suma los ítems del 1 al 8 para la dimensión atención emocional, los ítems del 9 al 16 para la dimensión claridad emocional y del 17 al 30 para la dimensión reparación de las emociones. Finalmente se suma las puntuaciones y se obtiene un puntaje de acuerdo a la dimensión.

Para corregir y obtener la puntuación General, se sumó los ítems del 1 al 24. Luego se ubicó la puntuación en el rango establecido: P. MAX= 120 y P. MIN= 24 $96/3= 32$

Interpretación:

De 24 a 55 puntos significa baja I.E

De 56 a 87 puntos significa regular I.E

De 88 a 120 puntos significa alto I.E

Confiabilidad: El instrumento para la adaptación española presentó una confiabilidad ($r=0,90$) para Atención emocional, ($r=0,90$) para Claridad emocional y ($r=0,86$) para Reparación emocional.

La confiabilidad obtenida para la presente investigación fue 0,734 en Atención emocional, 0,734 en Claridad emocional y 0,672 en Reparación emocional, lo cual demuestra que el instrumento es confiable.

Aspectos psicométricos Para esta investigación se usó el instrumento adaptado para la población organizacional en Lima Perú por Sánchez (2015). Sus resultados de confiabilidad son de 0.88 mediante del Alfa de Cronbach.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Procesamiento de los resultados

Se elaboró una Base de Datos para alcanzar donde se expresen la respuesta de cada persona de acuerdo al puntaje que presenten en cada ítem, se utilizó el programa de Microsoft Excel 2016, Vaciar los datos del instrumento de cálculo de Microsoft al programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 22.0.

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n}$$

4.2. Presentación de los resultados

Para iniciar la presentación de los resultados primero expondremos el análisis de datos obtenido en el instrumento mediante.

4.3. Nivel Total de Inteligencia Emocional

Tabla 5

Niveles de Inteligencia Emocional

Nivel Total de Inteligencia Emocional	Frecuencia	Porcentaje
Regular	16	16,3
Alta	82	83,7
Total	98	100,0

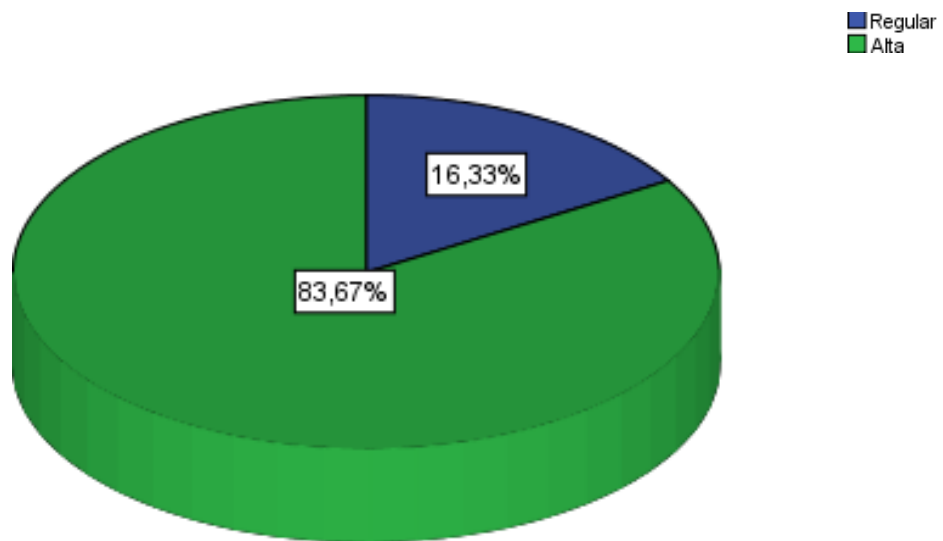


Figura 1. Frecuencia porcentual del Nivel Total de Inteligencia Emocional.

Al observar la tabla 5 y la figura 1, se puede evidenciar que el 16.3% de los trabajadores presentan un nivel regular de inteligencia emocional y el 83% presentan un nivel alto de inteligencia emocional.

4.3.1 Nivel de atención emocional

Tabla 6.

Análisis de la frecuencia del Nivel de Atención Emocional

Nivel de Atención Emocional	Frecuencia	Porcentaje
Debe mejorar su atención	18	18,4
Adecuada atención	78	79,6
Excelente atención	2	2,0
Total	98	100,0

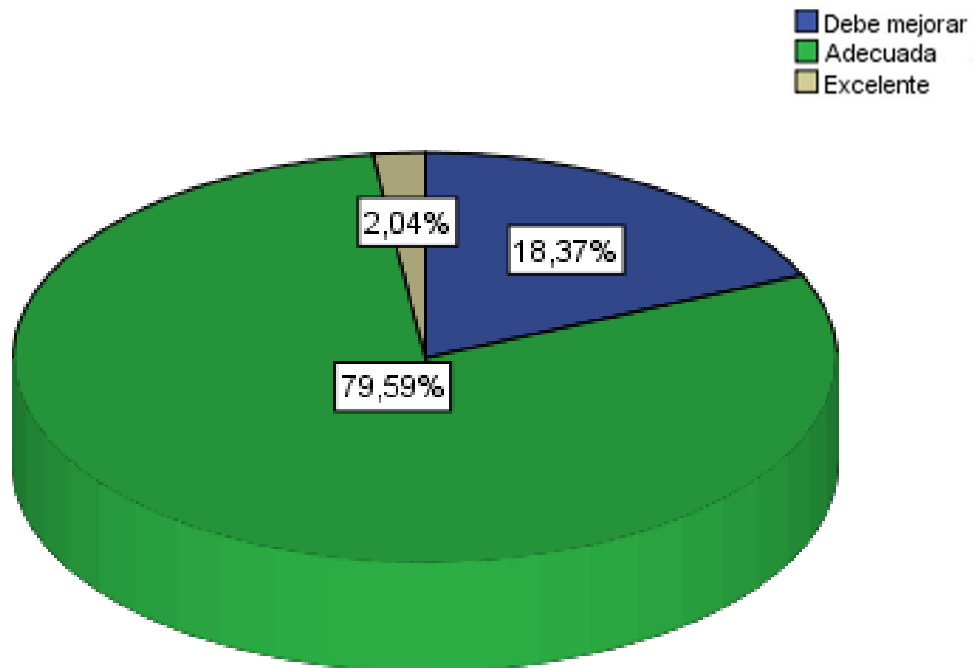


Figura 2. Frecuencia porcentual del Nivel de Atención Emocional.

En la tabla 6 y la figura 2 se evidencian los niveles de atención emocional en la cual podemos observar que el 18,4% de los trabajadores deben mejorar su

atención emocional, un 79.6% presentan una adecuada atención y el 2% presentan una excelente atención emocional.

4.3.2 Nivel de claridad emocional

Tabla 7.

Análisis de la frecuencia del Nivel de Claridad Emocional

Nivel de Claridad Emocional	Frecuencia	Porcentaje
Debe mejorar su claridad	4	4,1
Adecuada claridad	57	58,2
Excelente claridad	37	37,8
Total	98	100,0

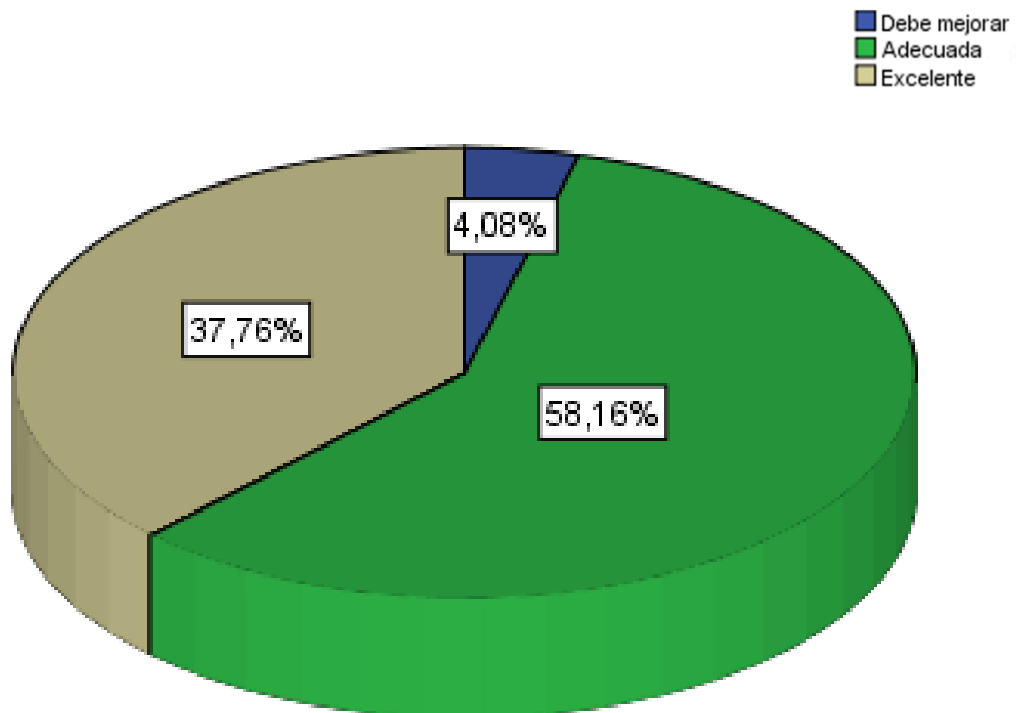


Figura 1. Frecuencia porcentual del Nivel de Claridad Emocional

En la tabla 7 y figura 4, se puede apreciar el nivel de claridad emocional de los trabajadores, el 4.1% de los trabajadores deben mejorar su claridad emocional, el 58.2% de los trabajadores presentan una adecuada claridad emocional y el 37.8% presenta una excelente claridad emocional.

4.3.3 Nivel de reparación emocional

Tabla 8.

Análisis de la frecuencia del Nivel de Reparación Emocional

Nivel de Reparación Emocional	Frecuencia	Porcentaje
Debe mejorar su reparación	4	4,1
Adecuada reparación	49	50,0
Excelente reparación	45	45,9
Total	98	100,0

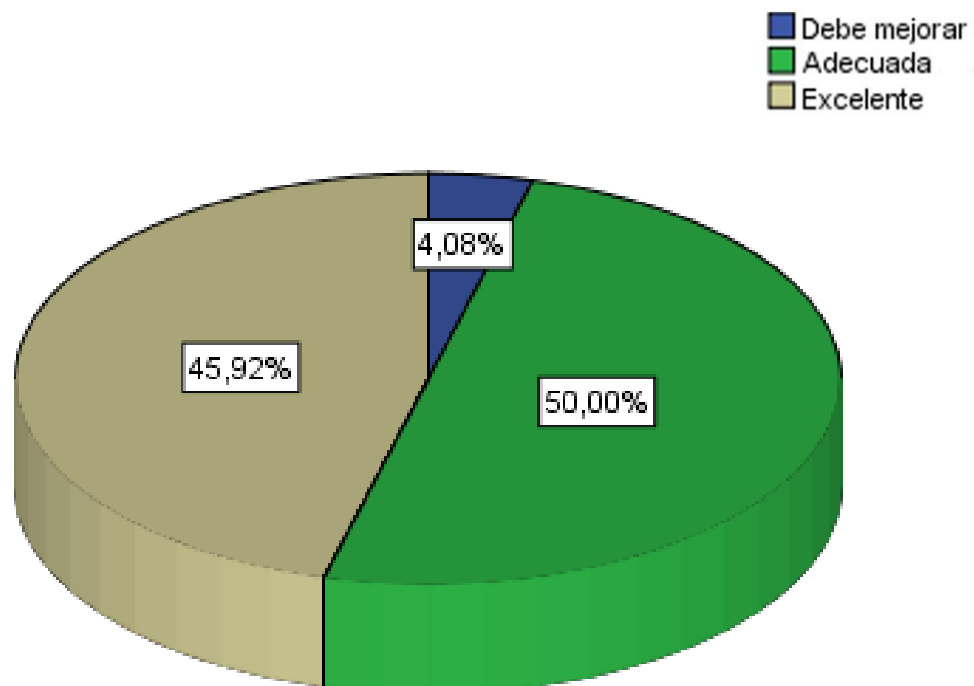


Figura 2. Frecuencia porcentual de la dimensión reparación emocional.

En la tabla 8 y la figura 5, se puede apreciar el nivel de reparación emocional de los trabajadores, el 4.1% de los trabajadores debe mejorar su reparación emocional, el 50% presenta una adecuada reparación emocional y el 45.9% presenta una excelente reparación emocional.

4.4 Análisis y discusión de resultados:

La reciente investigación se ejecutó en relación a los niveles en la inteligencia emocional en vigilantes de una empresa de seguridad ubicada en el Cercado de Lima, se aplicó el instrumento de Inteligencia Emocional Meta – Moot Scale (TMMS – 24) adaptado por Sanchez (2015), se elaboró una base de datos para el procesamiento de la información para así poder discutirlo en la presente investigación, por lo consiguiente mencionare algunas investigaciones referente a los hallazgos encontrados en cuando a la variable y se hará referencia de estos autores para se pueda sustentar las teorías propuestas, en esta investigación se tuvo como objetivo identificar los niveles de inteligencia emocional teniendo como resultados lo siguiente, tuvo como objetivo identificar los niveles de inteligencia emocional, se encontró que el 83% de los vigilantes presentan un nivel alto de inteligencia emocional y un 16,3% un nivel regular este resultado es similar a la investigación realizada por Enríquez, Martínez y Guevara (2015), quienes mencionaban que los trabajadores que presenten un nivel alto de inteligencia emocional mostraban una adecuado desempeño a nivel laboral ya que les permitía poder organizarse para cumplir y culminar con sus actividades sin problemas.

Podemos evidenciar que en la dimensión atención emocional los vigilantes obtienen un puntaje alto, referente a los autores Extremera Pacheco y Fernández Berrocal (2005), se enfocan en la habilidad de atención emocional como la capacidad del reconocimiento de las emociones propias y de los demás, asimismo podemos evidenciar que un 18% de los vigilantes que deben mejorar su atención emocional, según el autor Salovey y Mayer (1990), refiere que una baja percepción la emoción la persona no es capaz de expresar las emociones adecuadamente en cuanto a percibirlas, valorarlas, identificar y expresarlas, de acuerdo a investigaciones.

En la dimensión claridad emocional podemos evidenciar que los puntajes altos de vigilantes se encuentran en un nivel alto lo cual quiere decir que el personal de vigilancia de acuerdo a los autores Enríquez, Martínez y Guevara (2015) refiere que los sujetos con alto nivel de claridad emocional tienen la habilidad de expresar y sentir sus sentimientos de manera adecuada.

En la dimensión de reparación emocional se puede apreciar que los vigilantes tienen mayor puntaje es decir tienen mayor tolerancia y frustración ante situaciones incómodas que se les presente, Goleman (1999) quien plantea que la autorregulación o regulación emocional es principal en el desenvolvimiento laboral dentro de una organización puesto que ello implica una motivación compuesta por el logro de metas, relaciones efectivas con los demás tolerancia a la frustración, lo que es importante ya que permite tomar decisiones que faciliten adaptarse a los cambios en el sitio de trabajo.

4.5 Conclusiones:

Podemos evidenciar que la inteligencia emocional en los vigilantes de una empresa de seguridad se encuentra en un nivel adecuado sin embargo hay dimensiones por mejorar.

En la dimensión atención emocional de la inteligencia emocional en vigilantes de una empresa de seguridad en el distrito de lima se encuentra alto sin embargo se encuentra un 18% de vigilantes que tienen que mejorar la atención emocional.

En la dimensión de claridad emocional el personal de vigilancia de una empresa de seguridad se encuentra en nivel alto sin embargo hay un 4% que debe mejorar la claridad emocional.

En la dimensión de regulación emocional el personal de vigilancia de una empresa de seguridad se encuentra en un nivel alto.

Recomendaciones:

Se considera elaborar programa de intervención: un taller de atención emocional enfocado básicamente en el personal que se encuentra bajo en esa dimensión para fortalecer la inteligencia emocional.

Se sugiere realizar una evaluación cada año con el fin de hacer seguimiento al personal

CAPÍTULO V

INTERVENCIÓN

5.1 Denominación del programa

Taller: Atención emocional

Objetivo general:

Incrementar la atención emocional en los vigilantes de una empresa de seguridad.

Objetivos específicos:

1. Desarrollar la capacidad de relacionarse con uno mismo y con los demás.
2. Aprender a reconocer nuestras emociones.
3. Desarrollar el autoconocimiento.

5.2. Justificación del problema.

La inteligencia emocional engloba algunos componentes que son principales que son la autoestima, automotivación, empatía, habilidades sociales etc. este tipo de inteligencia aporta el 80% del éxito en la vida y se puede adquirir con el tiempo. Goleman (1995).

La Inteligencia emocional es habilidad de control de emociones y sentimientos para conducir los pensamientos y acciones. Mediante a una de las dimensiones que mencionan estos autores refieren que atención emocional es la percepción del reconocimiento de sí mismo con la

capacidad de expresar adecuadamente las emociones. Plantearon otra definición de la I.E: “La inteligencia emocional se relaciona con la capacidad de poder distinguir con exactitud las emociones, los valores y sentimientos que posibiliten el pensamiento, además es la habilidad de entender y comprender la emoción promoviendo el crecimiento intelectual emocional”.

Una de las dimensiones de atención emocional que explican los autores Salovey y Mayer (1997) refiere que la atención es la percepción de contextos que se dan la vida cotidiana buscando que la persona dirija y mantenga una atención de si mismo y tenga una percepción de los demás ya sean sus actitudes. (Mayer y Salovey, 1997, p. 10).

Tener una buena gestión emocional es de suma importancia para el desarrollo personal. las personas que brindan un servicio de seguridad tienen que presentar una adecuada atención emocional ya que ellos constantemente se encuentran en conflictos cotidianos porque brindando un servicio de atención al cliente es por ello que este programa de intervención es indispensable para conocer los niveles y poder reforzar las actividades necesarias con el fin de alcanzar objetivos en la calidad tanto en la vida personal como laboral además se puede destacar que la atención emocional fortalece un vínculo personal saludable, ya que se puede desarrollar la habilidad de compartir y tener la capacidad de entender las emociones de otras personas. Enríquez, Martínez y Guevara (2015)

La atención emocional busca el crecimiento integral de la persona para conseguir un mayor bienestar en la vida. Este taller intenta ser una ayuda para aquellos trabajadores de vigilancia que se encuentren bajo en la atención emocional para que puedan expresar y controlar sus sentimientos como también para que tengan la autonomía y capacidad para la toma de decisiones. Salovey y Mayer(1997).

5.3. Establecimiento de objetivos

Sesión 1: Autoconcepto

Objetivo: Crear un vínculo entre el autoconcepto y los valores positivos.

Dinámica: Dime el nombre y sus cualidades.

Tiempo: 45 minutos

Recursos materiales:

- Lapiceros
- Hojas de colores
- Salón
- Parlante USB (donde contenga música relajante)

Desarrollo: La siguiente dinámica se llama autoconcepto y consiste en agrupar a los colaboradores en un ambiente adecuado, se le brinda a cada uno de los colaboradores dos hojas de colores y lapiceros, se les da la indicación que anoten su nombre y apellido. Después, se les indica que con cada letra de su nombre anoten las cualidades o virtudes que crean

que tienen (se les da indicación que de que si es largo el nombre solo anoten el nombre o el apellido). Por ejemplo: Si la persona se llama Bet Setca, las cualidades o virtudes pueden ser:

- Buena
- Enérgica
- Tolerante
- Segura
- Empática
- Trabajadora
- Carismática
- Asertiva

En una hoja aparte, se les instruye a los participantes que escriban el nombre de una persona que haya influenciado en su vida y explicar el por qué?. y entonces deben escribir palabras que expresen cómo les han influido éstos y que significan en su vida.

Mediante el colaborador va poniendo una cualidad o virtud este vínculo va creciendo entre los valores positivos y la percepción de uno mismo así mismo se va asociando a su propio autoconcepto, produciendo una historia autobiográfica desarrollando su personalidad para poder consolidar sus recuerdos.

Al término de la dinámica se evalúa, se le pide al colaborador que se pare cada uno para analizar sus respuestas con la finalidad de que ellos permitan conocerse incrementando un vínculo grande de valores.

Sesión 2: Desarrollo Personal

Objetivo: Reconocer nuestros deseos o necesidades.

Dinámica: La rueda de la vida

Tiempo: 45 minutos

Recursos materiales:

- Hoja bond
- Lapiceros
- Salón
- Laptop y proyector.

Desarrollo: La siguiente dinámica se llama la rueda de la vida y consta de reconocer nuestras necesidades o deseos con el fin de tener una idea o visión más clara de aspectos que consideramos importantes, esta dinámica es plasmada en un papel adaptándose a cualquier situación dependiendo a lo que más nos interese a los colaboradores se les agrupa en un círculo y se les brinda una hoja bond con lapicero a cada uno.

Para comenzar con esta dinámica entregamos una hoja de papel a los colaboradores y dentro de la hoja hay un círculo con espacio para escribir las variables que deseamos trabajar. Estos espacios serán completados por los colaboradores. Por ejemplo, si se trabaja con la palabra felicidad, los

colaboradores tienen que nombrar los aspectos que consideran más importantes:

- Pareja
- Amistades
- Trabajo
- Ocio

Asimismo, se evalúa en un nivel del uno al diez para determinar en que momento se considera que se encuentra.

Con esta herramienta la persona se hace más consciente de las áreas que necesita trabajar para lograr una vida más plena, y es posible diseñar las acciones necesarias para cada punto que ha elegido.

Por ejemplo, si el colaborador piensa que su relación de pareja se encuentra en un nivel bajo él puede diseñar estrategias para poder solucionar y mejorar: como la comunicación, salir de paseo, pasar más tiempo juntos. Concluyendo que esta actividad es ideal para los adultos.

Al término de la dinámica se evalúa, se le pide al colaborador que se pare cada uno para analizar sus respuestas con la finalidad de que ellos permitan conocer sus deseos.

Sesión 3: Relaciones interpersonales

Objetivo: Identificar las contradicciones que conviven en los grupos reflexionando los contextos en los que se encuentran.

Dinámica: El ovillo rojo

Tiempo: 45 minutos

Recursos materiales:

- Ovillo color morado y verde
- Hojas bond
- Salón

Desarrollo: El facilitador mencionara que los integrantes se agrupen y formen un circulo, y al azar le dará a un poco de ovillo color morado y a otro un ovillo color verde. La dinámica consistirá en pasarse el ovillo sin soltar la parte del mismo, de esta forma se formará una trama de hilos entre colaboradores.

El ovillo morado repartirá entre los participantes que presenten un mismo comportamiento, y esto mismo sucederá con el ovillo verde. Comienza con el facilitador que dirá, por ejemplo, que se deben pasar la lana morada al compañero que consideran introvertidos, cabe mencionar que al pasar el ovillo tienen que sujetarlo y no soltarlo.

Asegurarse de que todos los integrantes posean parte del ovillo morado o verde, al finalizar los ovillos estará en poder de otros dos integrantes.

Luego sin desarmar la trama de hilos que ya se formó, se volverá a repetir la misma acción con otra contradicción, y así sucesivamente las veces que se desee.

A medida que el juego avance será más difícil pasar el ovillo y poco a poco se hará más compleja,

Al concluir dicha dinámica del ovillo se les brinda hojas bond a cada uno y se abre un espacio de evaluación, debate y reflexión sobre la dinámica y los objetivos a los cuales queremos llegar.

Sesión 4: Reconocimiento de cualidades a los demás.

Objetivo: Identificar las cualidades que presenta cada persona para el trabajo en equipo.

Dinámica: Subasta de cualidades

Tiempo: 45 minutos

Recursos materiales:

- Pizarra
- Hoja bond
- Lapicero
- Salón
- Power point

Desarrollo: La siguiente dinámica tiene como nombre la subasta de cualidades y presenta una duración de 45 minutos dependiendo del grupo de colaboradores.

Se les ofrece un ambiente, y se les menciona que se pongan cómodos en los asientos a fin de que esto permitirá la máxima concentración en ellos y puedan entender el objetivo de la dinámica.

Se les informa a los colaboradores las siguientes instrucciones:

El facilitador escribe en una pizarra un conjunto de cualidades de cincuenta cualidades en la pizarra.

Se les pido que escriban en la pizarra cincuenta cualidades dejando un espacio al lado de la palabra para así escribir un número y el nombre de una persona.

Se les da un periodo de cinco minutos a los participantes a fin de completar la lista de forma individual para identificar las palabras. Luego se solicita que los participantes que escriban nueve o diez cualidades que quisieran portar como integrantes de un equipo.

Se les menciona a cada colaborador que cuenta con 100 puntos para comprar las cualidades que quieran a través de una subasta, quienes deseen la misma cualidad deberán de sustentar el por qué?, con la finalidad de que los colaboradores de esta dinámica no tengan puntos o ya no quieran comprar mas cualidades.

Al terminar la dinámica se hace una evaluación con a fin de que puedan identificar las cualidades de cada persona.

Sesión 5: Promover el reconocimiento de uno mismo.

Objetivo: Promover que los colaboradores se descubran posibilitando el reconocimiento propio y ajeno encontrando el sentido en su situación vital actual.

Dinámica: El espejo de ti.

Tiempo: 45 minutos

Recursos materiales:

- Hojas bond
- Lapicero
- Salón
- USB (con música relajante)

Desarrollo: El facilitador reproduce una música relajante de fondo para obtener mayor concentración en las dinámicas, se les indica a los colaboradores que este en una posición cómoda, y se les sugiere que cierren los ojos para llamar su atención tomando contacto él.

Esta dinámica se llama el espejo, se les narra a los colaboradores un viaje imaginario relatado en primera persona del presente, como si estuviera ocurriendo ahora.

Se les brinda las siguientes instrucciones:

Imagine ahora que está en un cuarto muy oscuro. Todavía no puede ver nada, pero hay un gran espejo frente suyo. Ni bien el cuarto se esté iluminando, quedará en condiciones de ver su reflejo en el espejo.

El presente reflejo en el espejo puede parecer diferente de lo habitual. Sin embargo se indica que simplemente mire a la oscuridad y que surja el reflejo de la imagen a medida que la luz va creciendo con intensidad.

Finalmente, estará en condiciones de verla completamente clara... ¿Cómo es este reflejo o imagen?... ¿Qué es lo que notas en esta imagen?... ¿puedes ver su estatura?... ¿se mueve?... ¿reconoces sus facciones faciales?... ¿Qué sentimiento expresa esta imagen?... ¿puedes ver su reacción?...

Mira la imagen y convérsale.... ¿la imagen te responde? ¿Qué le dice la imagen? ¿Cómo te sientes al hablar con esa imagen?

Por último te despides de la imagen..., y regrese a su existencia en este cuarto. Permanezca tranquilamente con su experiencia durante un periodo.

Al concluir la dinámica se evalúa y se les indica al colaborador que comente su experiencia en esta dinámica.

Sesión 6: Reconocer sentimientos y emociones ajenos.

Objetivo: Identificar y comprender los sentimientos y emociones ajenos.

Dinámica: El jardinero

Tiempo: 45 minutos

Recursos materiales:

- Una regadera o un objeto que represente una herramienta de jardinería.
- Una manta para tapar los ojos.
- USB (con música relajante)

La siguiente dinámica se llama el Jardinero, se sitúan frente a frente a dos metros de distancia aproximadamente, representando los árboles de una avenida. La primera persona que es de jardinero se situara en un extremo de la avenida, se le vendaran los ojos y tendrá que buscar la regadera, este trayecto debe de realizarse sin tocar los árboles y así sucesivamente van pasando todo el grupo, por lo consiguiente se hara un dialogo en el que se harán las siguientes preguntas ¿Cómo sintieron al realizar esta dinámica? ¿Cómo sintieron los demás participantes?.

Al concluir la dinámica se evalúa, se le pide al colaborador que comente su experiencia en esta dinámica.

Sesión 7: Empatía

Objetivo: Presentar la capacidad de poder entablar una adecuada relación hacia los demás.

Dinámica: Empatía hacia los demás.

Tiempo: 45 minutos

Recursos materiales:

- Hoja bond
- Lapiceros
- salón

Desarrollo: Mediante esta dinámica los colaboradores tienen que seguir estas instrucciones:

Responder las preguntas empáticamente ¿ Como te sientes? ¿ Como es tu expresión? La respuesta que den los participantes se escribe en la pizarra en silencio un integrante del grupo voluntariamente escribe una frase que empática

Un ejemplo de ello podría ser Frase: “De todos los padres del mundo por que me toco el peor padre” Expresión. “¿Por qué revisas mi mochila y coges mi cuaderno? “expresión. Frase: “¿Te sientes enojado porque quieres privacidad?

Solo se puede dar 4 presuntas respuestas:

Echar la culpa a otra persona

Echase la culpa a uno mismo

Hacer conocer mi necesidad

Preguntar y empatizar con los demás.

Una respuesta común permitirá profundizar y analizar las situaciones que se presentan.

Cuando se concluye con esta dinámica se efectúa una evaluación a todos los integrantes del equipo.

Sesión 8: Autoconocimiento.

Objetivo: Reconocimiento personal.

Dinámica: El juego de los voluntariados

Tiempo: 45 minutos.

Recursos materiales:

- Hojas de bond
- Lapiceros

Desarrollo: El animador reparte una ficha a cada participante y les da las siguientes

Instrucciones:

“En la parte superior izquierdo del ángulo de la ficha se redacta las cosas que sueles hacer los domingos y en la parte superior derecha de la ficha se escribe una afición favorita, en el ángulo de la ficha inferior derecho las cosas que deseas y el ángulo que sobra se escribe lo que desearías que un genio te regale. Se tiene que revisar esta dinámica en 9 minutos.

Cuando terminen todos los integrantes de completar la ficha se recogen y se barajan y se les reparten entre todos con la condición de que no la carta no le toque al mismo dueño, Posteriormente cada jugador/a comienza el trabajo de buscar y encontrara a la persona que le pertenezca la tarjeta, Si los participantes presentan dudas, pueden hacer preguntas utilizando la tarjeta pero sin decir el nombre del dueño de la tarjeta, una vez que se encuentran al dueño, escribe y lo pone en un lugar donde se pueda verificar. Finalmente se realizar una evaluacion sobre la dinámica que se realizo.

5.3 Sector al que se dirige

El programa de intervención está dirigido a 18 vigilantes de una empresa de seguridad en el distrito del cercado de Lima.

5.4. Establecimiento de conductas problemas/meta

Cuando hay una baja atención emocional se presentan dificultades para tener una relación saludable, es decir: la persona no tiene el reconocimiento de sí mismo, no muestra empatía por los demás logrando a tener conflicto, no presenta la capacidad de tener el reconocimiento de sus emociones y la de los demás y no presenta un adecuado autoconocimiento de sí mismo.

De acuerdo a la problemática que existe se logra manifestar una conducta meta consiste en mejorar la empatía, comprender, controlar nuestras emociones, entender las emociones y sentimientos de los demás. Atalaya (2001).

Es de gran importancia poder incrementar la atención emocional ya que es importante para tener un equilibrio enfocado en valores para un desarrollo integral basado en habilidades sociales, es por ello que las personas que presentan una adecuada atención emocional tienen la capacidad de crear una buena empatía, establecer límites, manejar y resolver conflictos.

Por último, otra de las ventajas que tiene la atención emocional la capacidad de expresar emociones de forma adecuada donde se intenta buscar la armonía y la comprensión, acercándonos a un adecuado entendimiento consigo mismo y los demás.

5.5. Metodología de la intervención

Un taller consiste en la reunión de un grupo de personas que desarrollan funciones o papeles comunes o similares, para estudiar y analizar problemas y producir soluciones de conjunto. Maceratesi (1999).

El término "método" se usa como un procedimiento para lograr un fin determinado. El método es un conjunto de procedimientos que tiene como fin de alcanzar los objetivos de una metodología de estudio o un proyecto,

este método es mucho más fácil de hacer una investigación ya que es parte de el proceso científico. Maceratesi (1999).

De acuerdo con la epistemología, el metodólogo no pone en juicio el conocimiento y es aceptado para encontrar estrategias a fin de aumentar el conocimiento

los métodos de una investigación de acuerdo a los objetivos que desee alcanzar en base a una ciencia o estudio. Yin (2002).

la elección de la metodología del autor Roberk. Yin (2002) se refiere a investigar un fenómeno contemporáneo dentro de una situación o contexto real.

La metodología de este programa de intervención es dinámica, participativa, lúdica, crítica, participativa y teórica. se realizarán 8 sesiones de 45 minutos con y estará compuesta por un grupo de 18 personas, por consiguiente, se empleará la participación activa de los colaboradores incrementando la atención emocional en ellos.

Las sesiones que se presentan, se componen sobre la atención emocional en base a la práctica, se desarrollarán dinámicas que se puedan realizar tanto individuales como grupales con el propósito de que la información sea analizada.

Las sesiones para este taller son las siguientes:

Sesión 1.- Autoconcepto: tiene como objetivo crear un vínculo entre el autoconcepto y los valores positivos, consta de 45 minutos la sesión.

Sesión 2.- Desarrollo personal: Como objetivo pretende reconocer nuestros deseos o necesidades, esta dinámica consta de un tiempo de 45 minutos.

Sesión 3.- Relaciones interpersonales: tiene como objetivo identificar las contradicciones que conviven en los grupos y los contextos en los que se encuentran, esta dinámica consta de un tiempo de 45 minutos.

Sesión 4.- Reconocimiento de cualidades hacia los demás tiene como objetivo reflexionar e identificar acerca de las cualidades que cada persona considera necesarias para trabajar en equipo, esta dinámica consta de un tiempo de 45 minutos.

Sesión 5.- Promover el reconocimiento de uno mismo: tiene como objetivo Promover que los colaboradores se descubran posibilitando el reconocimiento de uno mismo encontrando el sentido en su situación vital actual, esta dinámica consta de un tiempo de 45 minutos.

Sesión 6.- Reconocer sentimientos y emociones ajenos: como objetivo pretende Identificar y comprender los sentimientos y emociones ajenos, esta dinámica consta de un tiempo de 45 minutos.

Sesión 7.- Fortalecer la empatía: Relacionarse con los demás de una forma adecuada mostrando afecto hacia los demás, esta dinámica consta de un tiempo de 45 minutos.

Sesión 8.- Autoconocimiento: Iniciar el conocimiento personal y tomar conciencia de las características de las personas. Integrar las mismas en la vida del grupo, esta dinámica consta de un tiempo de 45 minutos.

5.6 Instrumentos/material a utilizar:

Recursos materiales:

- Útiles de escritorio: Papeles bond A4, hojas de colores, lapiceros, plumones delgados, ovillo de hilo y papelotes.
- Ambiente: Un ambiente adecuado con ventilación
- Equipos: Laptop, proyector, parlantes USB (con música relajante), pizarra.
- Programas: Power point, youtube, musica relajante
- Vídeos.
- Fichas de asistencias.
- Otros: Sillas, mesas, movilidad.

Recursos humanos:

- 1 facilitador para de poner en ejecución el programa de intervención.
- Se necesitarán 2 asistentes.

5.7. Cronograma

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Bar-On, R. (1997). Development of the Baron EQ-I: A measure of emotional and social Intelligence. 105 th Annual convention of the American Psychological Association in Chicago. U.S.A.

Armendáriz, T. (2001). *Introducción a la psicología*. Lima: Textos universitarios.

Artiga, C. R., Castellanos, L. A., & Pocasangre, F. O. (2016). *El control emocional y su relación con la actividad laboral del cuerpo de agentes metropolitanos CAM de Soyapango e implementación de un manual de expresión emocional. (Tesis de Licenciatura)*. San Salvador: Universidad de El Salvador. Recuperado el 13 de febrero de 2018.

Alecsiuk, B. (2015). Inteligencia Emocional y Desgaste Por Empatía en Terapeutas - Argentina. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 43-56.

Diario Gestión. (23 de marzo de 2017). *Inteligencia emocional: sepa si tiene esta capacidad con quince señales infalibles.:* <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/inteligencia-emocional-sepa-capacidad-quince-senales-infalibles-131369>

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 Labora (Estudio realizado con el personal de salud del centro de diagnóstico por imágenes, Policlínica (Tesis de Licenciatura)*. Qutzaltenango: Universidad Rafael Landivar.

Goleman, D. (1997). *Inteligencia Emocional*. Madrid: Kairós.

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/](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

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.

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/binario/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.

Mayer, J. y Salovey, P. (1997). Emotional development and emotional intelligence: Educational implications. New York: Basic Books.

Maslach, C. y Jackson, S. (1981). *The Maslach Burnout Inventory*. Research Edition Palo.

Ojeda, A. (2014). *Inteligencia emocional y estilos de manejo de conflictos en trabajadores de una empresa del rubro de mensajería en el distrito de La Victoria*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. 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/

Martínez, K. (2012). *Inteligencia emocional y clima laboral en los trabajadores de taxi del distrito de san Borja*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

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*, Quito: Universidad Central del Ecuador.

Rodríguez, F. (2016). Rasgos de personalidad e inteligencia emocional del personal de seguridad pública de Huancayo. *Integración Académica en Psicología*, 4(12), 106-114. de <http://integracion-academica.org/attachments/article/89/09%20Inteligencia%20Emocional%20-%20EAparicio%20ACerda%20DFernandez.pdf>

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.

Enriquez, E. Martinez, J. Guevara, I. (2015). Relación de la Inteligencia emocional con el desempeño laboral. Recuperado de <http://revistas.usc.edu.co/index.php/CienciaySalud/article/viewFile/505/432>

Torres, C. (2016). *Fortalecimiento de habilidades de pensamiento e inteligencia emocional: los desafíos del docente policial de cara a los nuevos escenarios institucionales (Tesis de Mestría)*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado el 13 de febrero de 2018, de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/14783/1/TorresPrietoCamilo2016.pdf>

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.

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.

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Inteligencia emocional en vigilantes de una empresa de seguridad de Lima

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 de los vigilantes de una empresa de seguridad en el distrito del centro de Lima, 2018?</p>	<p><u>Objetivo general</u></p> <p>Determinar el nivel de Inteligencia Emocional de los vigilantes de una empresa de seguridad en el distrito del centro de Lima, 2018.</p>	<p>Variable:</p> <p>Inteligencia Emocional</p> <p>La Inteligencia Emocional (IE) es la capacidad para reconocer, usar, manejar y comprender los estados emocionales de uno mismo y ajenos.</p>	<p>Dimensión 1</p> <p><u>Atención emocional</u></p> <p>Capacidad para reconocerse a sí mismo, tener la habilidad para reconocer sus emociones y sentimientos propios y ajenos</p> <p>Dimensión 2</p> <p><u>Claridad emocional</u></p> <p>Es la habilidad</p>	<p>Tipo: Cualitativo.</p> <p>Diseño: Descriptivo</p> <p>Población: 130 Trabajadores que laboran en el cargo de vigilantes de una empresa de seguridad de Lima.</p> <p>Muestra: 98 personas</p> <p>Técnica: Directa e indirecta.</p> <p>Instrumento: Escala de Inteligencia Emocional Meta – Moot Scale (TMMS – 24).</p> <p>Autor: Salovey y Mayer (1995)</p> <p>Origen: Estadis unidos</p>

			<p>para Identificar y comprender los propios estados emocionales reconociend o la causa que los genera</p> <p>Dimensión 3</p> <p><u>Regulación</u> <u>de</u> <u>emociones:</u> Reparación de las emociones:</p>	<p>Adaptación Peruana: Sánchez (2015). Administración: Individual o Colectiva Duración: Aprox. 30 a 30 minutos Puntuación: Calificación manual o computarizada Significado: 3 factores componentes Atención emocional Claridad emocional Reparación emociona</p>
--	--	--	---	--

ANEXO 2 : Carta de presentación



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 13 de Marzo del 2018

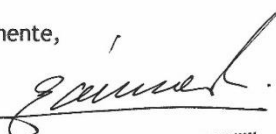

Carta N° 581-2018-DFPTS

Señor
WALTER IGLESIAS
GESTOR DE RECURSOS HUMANOS
PROTECCIÓN Y RESGUARDO S.A.
Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Brigitte Yesenia PÉREZ RUEDA**, estudiante de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificada con código 47-141719, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Empresa 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. 836420



DIRECCIÓN: Calle Juan Bielovucich N° 1405 / 1411 Lince , Lima 14 , Perú
Central: 201 3430 Fax: 201 3440 Ventas: 201 3434 / 201 3437
www.protssa.com.pe / ventas@protssa.com.pe

Lima, 16 de Abril del 2018

Carta N°581-2018

Señor Doctor

Ramírez Gómez Salas

Decano

FACULTAD DE PSICOLOGIA Y TRABAJO SOCIAL

Presente.-

Es grato dirigirme a usted, con la finalidad de saludarlo muy cordialmente y a la vez en atención al documento de la referencia, hago de su conocimiento que se acepta la realización de una muestra de investigación en la empresa Protección y Resguardo S.A. a la señorita **BRIGGITE YESENIA PEREZ RUEDA**, participante del Curso de Suficiencia Profesional, Carrera Profesional de Psicología.

Hago propicia la oportunidad para exprese las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,

Protección y Resguardo Protssa

.....
Dr. Walter Iglesias Arévalo
Gestor de Recursos Humanos



ANEXO 3 : Carta de aceptación

ANEXO 4 : Test de Inteligencia emocional



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Escala de Inteligencia Emocional TMMS-24

APELLIDOS Y NOMBRES:

Escala de Inteligencia Emocional TMMS-24

APELLIDOS Y NOMBRES:

INSTRUCCIONES

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

1=RARA VEZ 2=RARA VEZ 3=A VECES 4= A MENUDO 5=MUY A MENUDO						
N°	ITEMS	MUY RARA VEZ	RARA VEZ	A VECES	A MENUDO	MUY A MENUDO
1	Presto mucha atención a los sentimientos.					
2	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones					
3	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.					
4	Es fácil darme cuenta de mis sentimientos más íntimos.					
5	Aunque las cosas sean difíciles, intento mejorar mi estado de ánimo.					
6	A menudo conozco mis sentimientos acerca de algunas cosas.					
7	Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal.					
8	Casi siempre sé cómo me siento.					
9	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.					

9	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.					
10	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.					
11	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.					
12	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.					
13	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.					
14	Normalmente puedo dar sentido a mis emociones.					
15	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.					
16	Tengo claros mis sentimientos					
17	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.					
18	A menudo pienso en mis sentimientos.					
19	Puedo mantener la calma, aunque esté molesto					
20	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.					
21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme					
22	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.					
23	Presto atención a mis sentimientos en cualquier circunstancia.					
24	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.					
25	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.					
26	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones					
27	Siempre puedo decir cómo me siento.					
28	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.					
29	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.					
30	Presto mucha atención a cómo me siento					

ANEXO 5 : Ficha sociodemografica



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

En el siguiente cuadro se exponen preguntas que deben ser llenados con los datos personales. Cuya información será uso exclusivamente para la investigación científica, cuidando la información del participante.

Instrucciones: Se debe marcar con un aspa (X), puede ser en el número, como en la palabra. En las opciones que tengan espacios " _____ " debe ser correctamente llenado con letra que se pueda comprender

SEXO DEL PARTICIPANTE	1	HOMBRE
	2	MUJER
EDAD DEL PARTICIPANTE	ANOS	
ESTADO CIVIL	1	SOLTERO
	2	CASADO
	3	DIVORCIADO
	4	VIUDO

Verifique que no hay opciones sin responder

ANEXO 6 : Consentimiento informado.



CONSENTIMIENTO INFORMADO

El motivo de la hoja del Consentimiento Informado es dar a conocer a los participantes de este estudio los motivos principales por la cuales están siendo evaluados, además, el propósito al que se quiere llegar.

La siguiente evaluación es para conocer la actitud hacia el consumo de alcohol que es la variable del estudio cuantitativo a realizarse para el Programa de Suficiencia Profesional, estudio que está siendo dirigido por Brigitte Yesenia Perez Rueda, bachiller en Psicología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Para la evaluación correspondiente se requiere la participación voluntaria de cada participante por medio de este documento la cual es una formalidad que garantiza el uso de los resultados obtenidos mediante esta escala y fichas para el uso netamente científicos, haciendo reserva de los datos personales de cada participante. Por otro lado, cualquier pregunta respecto a esta evaluación y sus resultados puede darse previo contacto con mi persona al correo britzzy98@gmail.com. O por otro lado puede proceder a no resolver estas evaluaciones.

Sin embargo, si usted desea continuar con la evaluación se le solicitará responder a las preguntas a continuación de cada evaluación, teniendo un promedio aproximado de 20 minutos para resolverlos.

Si decide ser parte de la siguiente investigación y conceder su consentimiento informado, deberá firmar en la parte inferior de este documento.

ANEXO 7 : Acta de originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD

Yo, Mg. Fernando Joel Rosario Quiroz, asesor y revisor del trabajo académico titulado "INTELIGENCIA EMOCIONAL EN VIGILANTES DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD EN EL DISTRITO DEL CERCADO DE LIMA - 2018." Elaborado por PÉREZ RUEDA, Brigitte Yesenia indico que este trabajo ha sido revisado con la herramienta Turnitin la cual evalúa el riesgo de plagio y he constatado lo siguiente:

El citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 20 %, en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia considerado como mínimo.

Por lo tanto se concluye que el trabajo es considerado como adecuado para el ámbito académico y no constituye plagio, además ha respetado la autoría de los postulados teóricos los cuales han sido referenciados utilizando las normas APA, cumpliendo con todas las normas de similitud establecidos por la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Lima, 28 de mayo de 2018



Mg. Fernando Joel Rosario Quiroz
DNI N° 32990613

ANEXO 8 : Print de originalidad.

The screenshot shows the Feedback Studio interface. The main document content is as follows:

Trabajo de Suficiencia Profesional

Inteligencia emocional en vigilantes de una empresa de seguridad en el distrito del Cercado de Lima - 2018

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autor: Brigitte Yesenia Pérez Rueda

Asesor:

At the bottom of the page, it says: "Página: 1 de 59 Número de palabras: 10191 Text-only Report | High Resolution Activado"

On the right side, there is a sidebar with a red header "Resumen de coincidencias" and a large "20 %" display. Below this, it says "Se están viendo fuentes estándar" and "Ver fuentes en inglés (Beta)". A list of 8 sources is shown, each with a 1% match rate:

Rank	Source	Match Rate
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
2	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	1 %
3	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	www.gunpolicy.org Fuente de Internet	1 %
5	www.ince.mec.es Fuente de Internet	1 %
6	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	1 %
7	Entregado a UNIV DE L... Trabajo del estudiante	1 %
8	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	1 %



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 25%

Date: lunes, Setiembre 17, 2018

Statistics: 2798 words Plagiarized / 11106 Total words

Remarks: Medium Plagiarism Detected - Your Document needs Selective Improvement.

|