

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Inteligencia Emocional en Trabajadores del Área Administrativa de una
Empresa Privada del Distrito de Lima Cercado

Para optar por el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autora: Bachiller María Alexandra Campos Urdanivia

Lima - Perú

2018

DEDICATORIA

A mi familia por su apoyo constante

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por guiarme y permitirme cumplir mis metas. A mi familia por alentarme a cumplirlas.

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas de la Directiva N° 003-FPsyTS. -2016 de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, para optar el título profesional bajo la modalidad TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL, presento mi trabajo de investigación denominado: **Inteligencia Emocional en Trabajadores del Área Administrativa de una Empresa Privada del Distrito de Lima Cercado** . Por lo que, señores miembros del jurado, espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente,

Maria Alexandra Campos Urdanivia

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
PRESENTACIÓN	iv
INDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
Abstract	10
INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1. Descripción de la realidad problemática	13
1.1 Internacional	13
1.2 Nacional.....	15
1.3 Formulación del problema	17
1.3.1 Problema Principal	17
1.3.2 Problemas Específicos	17
1.4 Objetivos.....	18
1.4.1 Objetivo General.....	18
1.4.2 Objetivos Específicos	18
1.5 Justificación e importancia de la investigación.....	19
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	20
2.1 Antecedentes.....	20
2.1.1 Internacional.....	20
2.1.2 Nacional	22
2.2 Bases Teóricas.....	23
2.2.3 Definiciones Conceptuales	30
CAPÍTULO III METODOLOGÍA.....	34
3.1 Tipo y Diseño Utilizado	34
3.2 Población y muestra.....	34
3.3 Identificación de la variable y su operacionalización	35
3.4 Técnicas e Instrumentos de Evaluación y Diagnóstico (manual del instrumento).....	35

CAPÍTULO IV PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	39
4.1 Procesamiento de los Resultados	39
4.2 Presentación de los Resultados	39
4.3 Análisis y discusión de los Resultados	49
4.4 Conclusiones	53
4.5 Recomendaciones	54
CAPÍTULO V PROGRAMA DE INTERVENCIÓN.....	55
5.1 Denominación del Programa.....	55
5.2 Justificación del problema	55
5.3 Establecimiento de objetivos (por cada sesión).....	57
5.4 Sector al que se dirige.....	65
5.5 Establecimiento de conductas problemas / meta	65
5.6 Metodología de la intervención.....	67
5.7 Instrumentos / material a utilizar.....	71
5.8 Cronograma	72
Anexos.....	833

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la Variable	35
Tabla 2: Indicadores de Validez	38
Tabla 3: Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación de inteligencia emocional	39
Tabla 4: Medidas estadísticas descriptivas de las dimensiones pertenecientes a la inteligencia emocional	40
Tabla 5: Nivel de puntaje total de inteligencia emocional	41
Tabla 6: Nivel de dimensión estado de ánimo	43
Tabla 7: Nivel de dimensión de manejo del estrés	44
Tabla 8: Nivel de dimensión de manejo del estrés	46
Tabla 9: Nivel de dimensión Interpersonal	47
Tabla 10: Nivel de dimensión Intrapersonal	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Resultado del nivel de inteligencia emocional	42
Figura 2: Resultados del nivel de dimensión estado de ánimo.....	44
Figura 3 : Resultados del nivel de dimensión manejo del estrés.....	45
Figura 4: Resultados del nivel de dimensión Adaptabilidad	46
Figura 5: Resultados del nivel de dimensión Interpersonal	48
Figura 6: Resultados del nivel de dimensión Intrapersonal	49

RESUMEN

La presente investigación se titula “Inteligencia Emocional en Trabajadores del Área Administrativa de una Empresa Privada del Distrito de Lima Cercado”, la cual tiene como objetivo el determinar el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores del Área Administrativa de una Empresa Privada del Distrito de Lima Cercado. Para ello se trabajó con un diseño descriptivo no experimental donde el tipo de muestra es censal que consta de 39 trabajadores, donde 18 son mujeres y 21 son hombres en edades comprendidas de 25 a 65 años. Para tal fin se utilizó el Inventario de Cociente Emocional de Reuven Bar-On elaborado en el año 1998, traducido y adaptado para el uso experimental y de investigación en el Perú a cargo de (Abanto, Higuera, & Cueto, 2000). Los resultados obtenidos de la presente investigación muestran que los colaboradores del área administrativa de la empresa privada situada en el distrito de Lima Cercado cuentan con un nivel de inteligencia emocional “Promedio”.

Palabras clave: Inteligencia emocional, intrapersonal, interpersonal, estrés, adaptación, ánimo

Abstract

The present investigation "Emotional Intelligence in Workers of the Administrative Area of a Private Company of the District of Lima Cercado", has as objective to determine the level of emotional intelligence in the workers of the Administrative Area of a Private Company of the District of Lima Fenced. For this, a non-experimental descriptive design was used, where the type of sample is census that consists of 39 workers, where 18 are women and 21 are men between the ages of 25 and 65. For this purpose, the Reuven Bar-On Emotional Quotient Inventory, developed in 1998, was translated and adapted for experimental use and research in Peru by (Abanto, Higuera, & Cueto, 2000). The results obtained from the present investigation show that the collaborators of the administrative area of the private company located in the Lima Cercado district have an "Average" level of emotional intelligence.

Key words: Emotional intelligence, interpersonal, intrapersonal, stress, adaptation, encouragement

INTRODUCCIÓN

A través del tiempo, la inteligencia emocional ha ido cobrando, mucha importancia en la vida de las personas, siendo cada vez más importante.

Según (Goleman, 1996), las personas que cuentan que han desarrollado habilidades emocionales cuentan con mayores probabilidades de sentirse satisfechas, dominando así sus propios hábitos favoreciendo su propia productividad.

La presente investigación ha sido desarrollada en capítulos en donde se explican las diferentes partes de la misma y donde también se encuentra el planeamiento del programa de intervención para el desarrollo y optimización del nivel de la inteligencia emocional.

En cuanto al primer capítulo, es acerca del planteamiento del problema de investigación en donde se encuentra identificada la realidad de la problemática, mediante antecedentes de ámbito nacional y los antecedentes del ámbito internacional, así como también se formulan el problema principal y los problemas específicos y en donde se identifican el objetivo general y los objetivos específicos.

En el segundo capítulo, se ubica el marco teórico, en donde se especifican los antecedentes de investigaciones nacionales y los antecedentes de investigaciones internacionales. Adicionalmente, se presenta el significado de la variable a ser estudiada, la teoría en la que se basa la presente investigación y la del instrumento a ser utilizado.

El tercer capítulo, cuenta con la metodología, la cual será empleada en la esta investigación, el tipo, el nivel el diseño de la investigación así como también la población y la muestra, el instrumento, entre otros.

En el cuarto capítulo, se encuentran los resultados obtenidos que es la información a través de la administración del instrumento seleccionado. Adicionalmente, se muestran el procesamiento y presentación de los resultados así como también, su análisis y difusión, conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, en el quinto capítulo, se encuentran el programa de intervención diseñado para desarrollar y potenciar los resultados obtenidos.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. Descripción de la realidad problemática

En el presente, las organizaciones tienen un papel muy relevante en el desarrollo de la economía además que deben cumplir con la calidad de los servicios ya que lo que se busca es que los clientes estén satisfechos. Para cubrir las demandas es necesario de un planeamiento estratégico, adaptación a la tecnología, logística, motivación al capital humano, entre otros. La dirección al capital humano es un factor importante que permitirá lograr los objetivos trazados dentro de la organización y al desarrollo del personal en cada función.

En el ámbito laboral se reconoce la importancia a las emociones de los trabajadores pues se comprobado que la inteligencia emocional es uno de los factores que influyen en el desarrollo de carrera de las personas y en consecuencia en la efectividad del trabajo que cada trabajador realiza.

1.1 Internacional

Según (Organización de los Estados Americanos, 2006) las últimas investigaciones en neurociencias indican que el desarrollo del ser humano se inicia en su concepción. Los estudios realzan que tan importante es la familia y el contexto socio-cultural en el cual se desarrolla la persona que por ende coincide lo que ocurre en los primeros años de vida de la misma y el comportamiento social que tendrá durante toda su vida.

De acuerdo a un estudio realizado por (Banco Mundial, 2015) en el presente los empleadores no solo se basan en los conocimientos en las entrevistas de trabajo sino también se basan en la personalidad del entrevistado. La habilidad más buscada es la determinación, así como en segundo lugar se encuentran algunas tales como proactividad, honestidad, adaptabilidad, y la habilidad de trabajar en equipo. Este tipo de habilidades empiezan por una buena nutrición, buena salud y un entorno estimulante. Estas habilidades se desarrollan desde

el hogar y en la escuela y hacen posible tener relaciones saludables con la familia, la sociedad y el entorno.

Adicionalmente a lo anterior, también señala que las personas que desarrollaron las habilidades anteriormente mencionadas antes de los cinco años de edad, tuvieron menor cantidad de conductas de riesgo como lo son el embarazo en adolescentes, uso de drogas, pandillaje y criminalidad. Contar con estas habilidades es fundamental para alcanzar el éxito en la vida. En muchos casos permiten salir de la pobreza lo que hace que las personas puedan conseguir un buen trabajo, mantenerlo y tener un buen rendimiento en él.

Indica también que, actualmente, los educadores latinoamericanos consideran que están preparando jóvenes con los conocimientos necesarios para el mercado laboral, sin embargo, los empleadores indican que los mismos no cuentan con habilidades sociales y emocionales. El no contar con habilidades sociales, trae como consecuencia que estas personas no les sea posible mantener horarios, mantener optimas relaciones laborales, adaptarse a los cambios, lo que conlleva a que las personas sean incapaces de mantener un trabajo estable lo cual no solo es un impacto negativo en las personas como individuos sino también en la sociedad.

Lo señalado por (World Bank Group, 2014), es que las habilidades que los empleadores valoran pueden ser efectivamente enseñadas si es que se incluyen en el curriculum de la escuela y que estén debidamente alineadas con la fase del desarrollo y evolución de la persona.

La (OIT, 2015), indica que a diferencia de lo que se piensa, las empresas o compañías de los países desarrollados y los países que se encuentran en vías de desarrollo, buscan la disposición de aprender, la aptitud para comunicarse, la puntualidad, el trabajo en equipo, liderazgo y pensamiento crítico.

Según (Revista Forbes, 2018) en un artículo de la Revista Forbes indica que las diferentes características de las personas emocionalmente inteligentes que más repercuten en un trabajo son: motivación, comunicación, confianza, autocontrol, empatía, cooperación y curiosidad.

Según (Goleman, 1999) indica que cada vez hay más empresarios que indican la poca de habilidades sociales de sus colaboradores de su empresa en donde toman una actitud a la defensiva o se muestran hostiles cuando se les da una retroalimentación de la labor realizada dentro de la misma.

Por otro lado (ADEN Business Magazine, 2015) indica que para el directivo de una empresa es importante desarrollar y fortalecer su inteligencia emocional para que tenga la capacidad de reconocer e identificar las propias propias y las del propio equipo de trabajo y así poderlas gestionar de manera correcta. La importancia de la inteligencia emocional dentro de una empresa es mejorar el rendimiento de las personas en el ámbito personal y profesional ya que cuanto más satisfecha está una persona en su puesto de trabajo, mayor será su rendimiento, esto a su vez repercute en los resultados de la empresa y en el rendimiento y desarrollo económico de la misma.

1.2 Nacional

El (Ministerio de Trabajo, 2016), señala que la mayor parte de economías tiene el reto de tener trabajadores con habilidades que sean acordes a las necesidades del mercado, pero las empresas todavía presentan dificultades para encontrarlos. La falta de habilidades blandas conlleva a restricciones de acceso a trabajo y la permanencia en el mismo.

Según (CONFIEP, 2017), señala que cada vez es mas rigurosa la competitividad en cuanto a la búsqueda de empleo, ya que las diferentes empresas exigen requerimientos técnicos y personales como el desarrollo de las habilidades blandas por lo cual las personas deben fortalecer su preparación para la inserción al mercado laboral.

De acuerdo a (Lee Hecht Harrison, 2012) señala que Manpower group realizó una encuesta sobre escasez de talentos en la cual abarcó a cuarenta mil empleadores en 39 países y el resultado de dicho estudio indicó que uno de cada tres encuestados tenía problemas para encontrar trabajadores con habilidades tales como liderazgo, dominio de idiomas y trabajo en equipo, contaban con poca capacidad en cuanto a las relaciones de tipo interpersonales o sin la capacidad de saber escuchar.

Adicionalmente a lo anterior, el artículo indica acerca que la capacidad de comunicación es un factor determinante para obtener resultados ya que una comunicación deficiente puede llegar a mellar la moral de los trabajadores o colaboradores de una compañía o empresa y por ende, la productividad. Otro factor importante es la capacidad de los colaboradores de relacionarse a todo nivel, ya que esto también genera resultados ya que contará con aliados dentro y fuera de la empresa y conseguirá resultados más rápidos. Indica también que el ejecutivo peruano, ha sabido adaptarse a los nuevos requerimientos ya que debe haber un equilibrio entre la preparación académica y habilidad para relacionarse con los demás.

Según (PRONABEC, 2014), las competencias más importantes para las empresas son la motivación, la ambición, y la capacitación.

En el estudio realizado por (Universidad Tecnológica del Perú, 2017) sobre la empleabilidad y lo que los empleadores buscan, el estudio muestra es que el objetivo es que el postulante balancee los conocimientos, las competencias y la experiencia.

Según (Semana Económica, 2014), indica que un nivel óptimo de habilidades blandas o inteligencia emocional ayudan a que los días de los colaboradores en la oficina sean más productivos y logra mejores negociaciones, gestión de proyectos, solución de problemas, reconocimientos a su labor, oportunidades, etc.

De acuerdo a un artículo del (Diario El Comercio, 2014), existen varios ejecutivos inteligentes y preparados que asumen jefaturas y fracasan, como también hay personas con buenos conocimientos y que logran tener éxito. Esto muestra la importancia de potenciar la inteligencia emocional que también es conocido como “habilidades blandas”. Por otro lado, también indica que contar con inteligencia emocional puede ser determinante para la obtención de un puesto dado a que cada vez son más consideradas en la selección de personal.

A partir de un artículo publicado por (Diario El Comercio, 2014) indica que para el 60% de empresas encuestadas los estudiantes no están

preparados para afrontar su primer trabajo. El 56% de empresas consideran que los postulantes que recién han egresado de la carrera no cuentan con inteligencia emocional o habilidades blandas, el 32% indica que los postulantes tampoco tienen los conocimientos.

De acuerdo al artículo publicado por el (Diario Gestión, 2018), la empresa TalentSmart, consultora sobre Inteligencia Emocional, indica que la inteligencia emocional tiene un gran impacto en el éxito laboral ya que probó la inteligencia emocional con otras 33 habilidades, donde se descubre que la misma es el mejor manera de predecir el rendimiento, con un 58% de éxito en todo tipo de trabajo.

Por otro lado, (Diario Gestión, 2018), indica que la falta de inteligencia emocional o el bajo nivel de la misma puede dificultar la carrera.

La empresa en la cual se desarrollará la investigación está ubicada en el distrito de Lima Cercado, pertenece al rubro de asesoría financiera con una población de 39 personas.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema Principal

¿Cuál es el nivel de **inteligencia emocional** en los trabajadores del Área Administrativa de una Empresa Privada del Distrito de Lima Cercado?

1.3.2 Problemas Específicos

- ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en la dimensión **intrapersonal** en los trabajadores del Área Administrativa de una Empresa Privada del Distrito de Lima Cercado?
- ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en la dimensión **interpersonal** en los trabajadores del Área Administrativa de una Empresa Privada del Distrito de Lima Cercado?

- ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en la dimensión **adaptabilidad** en los trabajadores del Área Administrativa de una Empresa Privada del Distrito de Lima Cercado?
- ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en la dimensión **manejo de tensión** en los trabajadores del Área Administrativa de una Empresa Privada del Distrito de Lima Cercado?
- ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en la dimensión **estado de ánimo en general** en los trabajadores del Área Administrativa de una Empresa Privada del Distrito de Lima Cercado?

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Determinar el nivel de **inteligencia emocional** en los trabajadores del Área Administrativa de una Empresa Privada del Distrito de Lima Cercado.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de inteligencia emocional en la dimensión **intrapersonal** en los trabajadores del Área Administrativa de una Empresa Privada del Distrito de Lima Cercado
- Determinar el nivel de inteligencia emocional en la dimensión **interpersonal** en los trabajadores del Área Administrativa de una Empresa Privada del Distrito de Lima Cercado
- Determinar el nivel de inteligencia emocional en la dimensión **adaptabilidad** en los trabajadores del Área Administrativa de una Empresa Privada del Distrito de Lima Cercado
- Determinar el nivel de inteligencia emocional en la dimensión **manejo de la tensión** en los trabajadores del Área Administrativa de una Empresa Privada del Distrito de Lima Cercado

- Determinar el nivel de inteligencia emocional en la dimensión **estado de ánimo** en general en los trabajadores del Área Administrativa de una Empresa Privada del Distrito de Lima Cercado

1.5 Justificación e importancia de la investigación

La inteligencia emocional ha cobrado mucho interés en el ámbito laboral ya que hoy en día, para solicitar un puesto laboral o mantenerse en el mismo, no sólo son necesarios los conocimientos técnicos de una determinada área, sino que también hay ciertas habilidades que son necesarias para el desarrollo de una labor y que a su vez repercuten en el desempeño de la organización.

Según (Goleman, 1996), indica que para tener éxito no sólo es necesario tener un coeficiente intelectual alto sino también es necesaria la capacidad de conocerse a uno mismo, sus reacciones, intenciones y así mismo comprender su interacción con los demás.

El objetivo de la presente investigación conocer cuál es el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores en una empresa privada dado que acuerdo a (Goleman, 1996), existen empresas que utilizan la inteligencia emocional para contratar, promocionar y formar colaboradores o trabajadores.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

Cuando los psicólogos empezaron a escribir sobre acerca de inteligencia, sólo se tomaba en cuenta aspectos de conocimientos, como la resolución de problemas y la memoria, sin embargo, a medida que pasó el tiempo, reconocieron que los aspectos no cognitivos también eran importantes.

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacional

(Moral & Ganzo, 2018) En la tesis que se titula “Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles” desarrollada en la Universidad de Oviedo, en la ciudad de Oviedo, España. El objetivo de dicha investigación fue el comprobar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral. El tipo de la investigación es correlacional. El estudio fue realizado a 214 personas entre las edades de 18 y 65 años con al menos un año de experiencia laboral. El instrumento que fue utilizado para la evaluación es el Bar-On. La conclusión de dicha investigación fue: que la dedicación profesional tiene implicancias en la inteligencia emocional como en la satisfacción laboral, por otro lado, los años de experiencia laboral parecen no tener influencia.

(Aguilar, 2015) En la tesis titulada “La inteligencia emocional: Un camino al éxito laboral en la alta gerencia” elaborada en la Universidad de Nueva Granada en Bogotá, Colombia, donde su objetivo fue analizar el impacto del manejo de la inteligencia emocional en los gerentes como base para la competitividad dentro de una organización. La conclusión que la inteligencia emocional es el componente de mayor importancia en lo que respecta sobre desempeño laboral.

(Salas, 2015) En la tesis titulada “La Relación entre Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral de Personal en Mandos Medios en Empresas Privadas de Servicios Industriales” elaborada en Universidad de las Américas

de Quito, Ecuador cuyo objetivo fue el determinar si existe una relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de mando medio de tres empresas privadas que se dedican a servicios industriales de Quito. Siendo la investigación es de tipo correlacional. Se utilizó el instrumento TMMS – 48 elaborado por Salovey y Mayer y el cuestionario de Satisfacción Laboral elaborado por Meliá y Peiró. La conclusión fue el corroborar la existencia de una correlación positiva y significativa entre las dos variables, pero no hubo una relación significativa entre las dimensiones atención emocional y satisfacción laboral.

(Pinedo, 2015) en la investigación titulada “La Inteligencia emocional y su repercusión aplicada en empresa dedicada a consultoría” desarrollada en la Universidad Pompeu Fabra en la ciudad de Barcelona, España que tuvo como objetivo analizar la repercusión sobre la implementación de la inteligencia emocional en una empresa dedicada a la consultoría internacional. El tipo de investigación es correlacional. La conclusión de la investigación es la empresa toma en consideración que el consultor tarea inteligencia emocional ya que, dadas las características de las tareas a desempeñar, las mismas influyen en el desempeño profesional porque ayudan a que el trabajador realice su trabajo de una manera más eficiente. Por otro lado, el trabajador llega a sentir un alto grado de satisfacción al realizar su trabajo cuando se aplican competencias que se relacionan a la inteligencia emocional.

(Díaz, 2015) En la tesis titulada “Manejo de la Inteligencia Emocional en el ámbito laboral de la empresa de servicios temporales Humanos Internacional EU” desarrollada en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia de la ciudad de Ibagué, Ecuador cuyo objetivo fue el determinar la existencia de influencia del manejo de la inteligencia emocional en el ámbito laboral, donde el tipo de investigación fue descriptiva donde participaron 18 colaboradores. La conclusión de la investigación indicó que los trabajadores de dicha empresa poseen un nivel normal o promedio de inteligencia emocional.

2.1.2 Nacional

(Gutierrez, 2017) En la tesis titulada “Inteligencia Emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de Transportes Ittsa, Trujillo 2017” elaborada en la Universidad César Vallejo en la ciudad de Trujillo, Perú. El objetivo de la presente fue el determinar la relación que puede existir entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa en cuestión. El método utilizado es correlacional, no experimental y transversal. La población estuvo constituida por 25 trabajadores entre personal de counter y tripulación. Se utilizó el método Bar-On y un instrumento para medir el desempeño laboral. La conclusión a la que se llegó fue que existe una relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

(Fajardo, 2017) En la tesis titulada “La Inteligencia Emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de ESSALUD EN LINEA Lima-2017” elaborada en la Universidad César Vallejo en la ciudad de Lima, Perú. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de las trabajadoras teleoperadoras que atienden llamadas del seguro social. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, básico con un diseño correlacional en la cual se utilizó el método de encuesta. La población comprendió a 175 trabajadores y se aplicó a una muestra de 120 teleoperadores. Se llegó a la siguiente conclusión: La inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de manera directa, alta y significativa.

(Herrera, 2016) En la investigación titulada “La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de san Martín, Región San Martín” se elaboró en la Universidad Peruana Unión en Tarapoto, Perú. El objetivo de la presente investigación fue el determinar la relación entre inteligencia emocional con el desempeño laboral de la institución mencionada. El tipo de investigación fue trasversal correlacional. Se evaluaron a 152 trabajadores. El instrumento que se utilizó es el de Inteligencia Emocional elaborado por Hernández adaptado del cuestionario ECI emocional Competency Inventory de Goleman y el

cuestionario de desempeño elaborado por Hernández. La conclusión de la investigación fue: la inteligencia emocional y el desempeño laboral se relacionan significativamente.

(Yabar, 2016) En la tesis titulada “Niveles de Inteligencia Emocional y desempeño laboral de salud administrativo de la micro red La Molina – Cieneguilla” que se desarrolló en la Universidad San Martín de Porres en Lima, Perú. El objetivo de dicha investigación fue el determinar la relación existente entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal administrativo de salud. La investigación tuvo enfoque cuantitativo, nivel básico, descriptivo y correlacional, no experimental. Se consideró a 65 trabajadores. Se utilizó el inventario Bar-On. Una de las conclusiones a las que se llegó fue que se corroboró la existencia de una relación significativa entre la inteligencia emocional y del desempeño laboral de los trabajadores del sector salud administrativo de la micro red La Molina.

(Ruiz, 2014) En la tesis titulada “El Nivel de Inteligencia Emocional en los Trabajadores de del Grupo Chiclayo-2014” desarrollada en la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo en la ciudad de Chiclayo, Perú. El objetivo de la investigación fue identificar el nivel de inteligencia de acuerdo a sus componentes intrapersonales, interpersonales, adaptabilidad, el manejo del estrés, y el estado de ánimo en general; según áreas laborales, administrativas, operaciones y ventas; de acuerdo al sexo y edad. La investigación consideró a 160 empleados. Se utilizó el instrumento Bar-On. Dentro de las conclusiones encontró como resultado que el 65% del total de trabajadores tenía un nivel promedio de inteligencia emocional, seguido por el 20% que contaba con un nivel bajo del mismo.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Definiciones

Según (Goleman, 1996) define la inteligencia emocional como la capacidad de cada una de las personas de reconocer sus propios sentimientos y emociones y los de las demás, así como la capacidad de motivarse a sí mismos y ser conscientes de sus relaciones.

Según (Bar-On, 1997), la inteligencia emocional es la capacidad de cada una de las personas de entender y saber encaminar sus emociones para que las mismas trabajen para sí mismos y puedan llegar a tener éxito en las diferentes áreas de la vida.

De acuerdo a (Salovey & Mayer, 1990), la inteligencia emocional es definida como la habilidad de reconocer, usar, entender y manejar emociones.

2.2.2 Inteligencia emocional: Evolución histórica

La historia de la inteligencia emocional comienza con (Thorndike, 1920) quien señalaba que existían tres diferentes tipos de inteligencias, las cuales eran: la abstracta, la mecánica y la social. De esta manera, introdujo el componente social dentro de su definición dado que ésta era la habilidad de actuar de manera sabia en cuanto a las relaciones humanas, y describía a la inteligencia social como la habilidad para llevarse bien con las personas

Unos años después, (Wechsler, 1939) señaló que la inteligencia es una capacidad con la que cuentan todas las personas para actuar con intención, pensar racionalmente y adaptarse al medio en que los rodea. Señalaba que el comportamiento inteligente se encuentra muy vinculado a la personalidad y está condicionado por factores no intelectuales. Indicó también que los componentes afectivos pueden estar vinculados para tener éxito en la vida.

Posteriormente, (Gardner, 1983) desarrolló la teoría de inteligencias múltiples en la que sostenía que cada persona cuenta con diferentes habilidades y esto se debe a que cada persona desarrolla una más que otra de acuerdo a su propio entorno. En cuanto a la teoría sobre inteligencias múltiples, los ocho diferentes tipos son:

a) **Inteligencia lingüística:** es la habilidad de dominar el lenguaje. Las personas que cuentan con inteligencia lingüística superior son las personas que dominan más la comunicación. La inteligencia lingüística no sólo está relacionada con la comunicación oral sino también a otras formas de comunicarse tales como la escritura, los gestos, etc. e implica entender el orden y el significado de las palabras en una lectura, en la escritura, al hablar y

al escuchar. Para tal fin, utiliza ambos hemisferios del cerebro, aunque su ubicación se encuentra en el córtex temporal del hemisferio izquierdo, que se llama área de Broca.

b) Inteligencia Lógico –matemática: Antiguamente este tipo de inteligencia sería como baremo para detectar qué tan inteligente era una persona. Es una de las inteligencias más reconocidas en cuanto a pruebas de inteligencia se refiere y esto obedece a que corresponde con el modo de pensamiento del hemisferio lógico la cual permite la capacidad de usar los numero de manera eficaz e investigar problemas usando métodos inductivos y deductivos. Se encuentra situado en le hemisferio izquierdo ya que permite solucionar problemas lógicos, leer y comprender símbolos matemáticos, aunque también se utilice el hemisferio derecho. Por otro lado, los test de IQ tienen su fundamento en este tipo de inteligencia y en menos escala en la inteligencia lingüística.

c) Inteligencia Corporal y cinética. Este tipo de inteligencia se utiliza para manejar objetos. El movimiento se encuentra en la corteza motora y cada hemisferio controla los movimientos corporales. También sirve para realizar actividades que requieran fuerza, flexibilidad, equilibrio. Las personas con este tipo de inteligencia aprenden destrezas físicas rápidamente.

d) Inteligencia Espacial: es la habilidad de realizar dibujos en dimensiones y modificar el espacio. Si es que ocurre una lesión en la región posterior derecha provoca daños en la habilidad para orientarse, para reconocer caras o lugares y para identificar detalles. Las personas que cuentan con este tipo de inteligencia de manera más desarrollada, les es más fácil recordar una fotografía y objetos en lugar de recordar palabras.

e) Inteligencia Musical: Según Gardner toda persona cuenta con inteligencia musical. Algunas partes del cerebro realizan las funciones que están vinculadas a la composición e interpretación de música y también percibir las formas musicales. Es la sensibilidad al tono, al ritmo y al timbre y también a los sonidos del medio ambiente y la naturaleza. Se encuentra en el hemisferio derecho del cerebro en el lóbulo frontal derecho y el lóbulo temporal. Cuando

ocurre alguna lesión cerebral, hay la evidencia de la llamada amusia que significa, la pérdida de la capacidad musical. Tal y como ocurre con otros tipos de inteligencia, se puede entrenar y perfeccionar.

f) Inteligencia Interpersonal: es fijarse en las otras personas como característica, intereses, motivaciones, etc. esta inteligencia permite interpretar los gestos o palabras de los demás, con la habilidad de empatizar. Dicha capacidad se encuentra en los lóbulos frontales y si ocurre un daño en esta área puede causar daños en la personalidad. Las personas que cuentan con esta inteligencia más desarrollada, son personas que gustan de conversar, aprender en grupos y de trabajar o realizar actividades con otras personas.

g) Inteligencia intrapersonal: Se define como la capacidad de conocerse a sí mismo, así como identificar y reconocer los sentimientos de uno mismo y así poder dirigir acciones en la vida. Tiene su ubicación en los lóbulos frontales. Las personas con este tipo de capacidad desarrollada tienden a trabajar de manera independiente, establecer metas y lograr las mismas. Son conscientes de sus fortalezas y debilidades. Generalmente, este tipo de inteligencia se manifiesta con la inteligencia lingüística, pero al mismo tiempo también utiliza todas las inteligencias en cierta medida en un proceso de reflexión.

h) Inteligencia Naturalista: Esta inteligencia fue incluida en el año 1995 en la relación de inteligencias múltiples y fue porque Gardner consideró que era necesario incluirla ya que era esencial para la supervivencia del ser humano. Este tipo de inteligencia nos permite identificar los aspectos que se vinculan a la naturaleza.

Más tarde, (Sternberg, 1985), teorizó tres tipos de inteligencia distintos: Componencial, Experiencial y Contextual. Él indicó que las personas que tenían alta la inteligencia componencial podría pensar analítica y críticamente. La inteligencia experiencial se centró en la capacidad de formular nuevas ideas, lo que implicaba que las personas de alto rango en esta área eran decisivas, alcanzaban objetivos y se adaptaban a las nuevas situaciones. Y finalmente, la inteligencia contextual enfatizada en los aspectos prácticos y

sociales de la inteligencia humana señaló que la inteligencia no es una sola cosa. Compone una gran variedad de habilidades cognitivas entre otras.

Después, (Salovey & Mayer, 1990), definieron el término inteligencia emocional y también enfatizó que la expresión de las emociones era diferente del contenido de la inteligencia emocional en la vida real.

Goleman (Goleman, 1996) fue el primero en identificar el valor de la Inteligencia Emocional para los negocios y la Educación e indicó que esta podría ser el mejor predictor de éxito en la vida, lo cual tuvo un gran impacto en todo el mundo.

Posteriormente (Bar-On, 1997) acuñó el término cociente emocional, que también fue usado para medir la inteligencia general y también creó el inventario de inteligencia emocional que se llamó Bar-On Emotional Quotient Inventory. El inventario muestra que las capacidades de los individuos para enfrentar la presión y esta a su vez se pueden evaluar.

2.2.2 Modelos Teóricos de la Inteligencia Emocional

2.2.2.1 Modelo Teórico de Inteligencia Emocional de Salovey y Mayer

En cuanto a (Salovey & Mayer, 1990), elaboraron un modelo que se centra en las emociones y engloba los procesos afectivos y cognitivos y a partir de estos estudios, se desarrolla la prueba The Mayer Salovey Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT), con el fin de identificar el grado de validez predictiva de la inteligencia emocional en los diferentes aspectos de la vida.

(Salovey & Mayer, 1997), elaboraron un modelo de habilidades de la inteligencia emocional que se organizan en cuatro ramas organizadas de manera jerárquica desde el enfoque cognitivo desde donde se reconocen y clasifican las emociones:

- Percepción, valoración y expresión de las emociones: Es la capacidad de cada persona de ser consciente de sus propias emociones y de las demás personas. Incluye

también la capacidad de expresar emociones de forma adecuada, así como también identificar las expresiones de emoción honestas y deshonestas, precisas o imprecisas.

- **Facilitación emocional del pensamiento:** Estar abierto a diferentes emociones e integrarlas en el propio pensamiento, estas pueden ser tan intensas que pueden ser de ayuda para la memoria.
- **Comprensión y análisis de las emociones:** Entender el significado de las emociones. Las señales emocionales es las relaciones interpersonales son comprendidas. Es la capacidad de identificar emociones y reconocer la emoción entre las palabras y las emociones. Es también la habilidad para comprender un sentimiento complejo y también la habilidad para reconocer las transiciones entre emociones.
- **Regulación reflexiva de las emociones:** Es la capacidad de cada persona de regular sus propias emociones y las de las demás personas pudiendo ser positivas o negativas.

2.2.2.2 Modelo de Inteligencia socio-Emocional de BarOn

El modelo de (Bar-On, 2006) se basa en cinco dimensiones que a su vez engloban tres factores, creando quince escalas medibles que sirven como herramienta psicométrica que tiene como nombre EQ-I:

- **Percepción de uno mismo:** Autoconcepto, Autoconciencia, Autorrealización
- **Expresión de uno mismo:** Asertividad, Expresión emocional, Independencia
- **Componente interpersonal:** Empatía, Relaciones interpersonales, Responsabilidad social

- **Toma de decisiones:** Resolución de problemas, Contrastar la realidad, Control del impulso
- **Manejo del estrés:** Flexibilidad, Tolerancia al estrés, Optimismo

2.2.2.3 Modelo de Inteligencia Emocional de Goleman

El modelo de inteligencia emocional de Goleman, consiste en cinco aspectos:

- **Conocer las propias emociones:** Se trata acerca de tener conciencia de las emociones propias y reconocerlas en el momento que ocurren.
- **Manejar las emociones:** Habilidad de una persona de manejar los sentimientos para que puedan ser expresados de una manera adecuada.
- **Motivarse a sí mismo:** Es una emoción que impulsa a una persona a realizar una acción, y por ende, la emoción y la motivación están directamente relacionadas. El autocontrol de las emociones conlleva a la persona a dominar sus propios impulsos y así mismo y se encuentra presente en el logro de objetivos.
- **Reconocer las emociones de los demás:** Basado en la empatía, en la cual las personas que cuentan con ella sintonizan con las señales sutiles que pueden emitir las demás personas.
- **Establecer relaciones:** Las personas que cuentan con dominio de estas habilidades tienen la capacidad de interactuar de forma efectiva con los demás.

2.2.2.4 Modelo de Inteligencia Emocional de Cooper & Sawaf

Es una actitud que se refiere a identificar, entender y aplicar las emociones de manera eficaz que son consideradas como una fuente de motivación, información de relaciones y de influencia. El modelo de inteligencia emocional de acuerdo a Cooper y Sawaf, presenta cuatro aspectos, los cuales se detallan a continuación:

- **Alfabetización emocional:** Honestidad Emocional, Intuición, Energía, Retroinformación emocional.
- **Aptitud Emocional:** Presencia auténtica, Radio de confianza, Descontento constructivo, Flexibilidad y renovación.
- **Profundidad Emocional:** Potencial único y propósito, Integridad Aplicada, Influencia sin autoridad, Compromiso, responsabilidad y conciencia
- **Alquimia emocional:** Flujo intuitivo, Percepción de Oportunidades, Creación del futuro, Cambio de tipo reflexivo

2.2.3 Definiciones Conceptuales

2.2.3.1 Inteligencia Emocional

El modelo de Bar-On se basa en cinco dimensiones que a su vez engloban tres factores, creando quince escalas medibles que sirven como herramienta psicométrica que tiene como nombre EQ-I.

2.2.3.2 Intrapersonal

Es la capacidad de cada persona de reconocer y expresar sus emociones y sentimientos, sino también de diferenciarlos. Confían en sus ideas y creencias. Tiene que ver con el concepto que cada persona tiene de sí mismo,

es la capacidad que muestra una persona de aceptarse, respetarse y de sentirse bien acerca de sí mismos y de lo que desempeñan. Es también la capacidad de cada persona de las personas de desarrollar sus propias capacidades, que está estrechamente relacionado con la autorrealización. Adicionalmente, comprende la capacidad de autocontrol.

2.2.3.3 Interpersonal

Es el área que muestra el desempeño y la habilidad interpersonal, que son personas confiables y responsables que cuentan con habilidades sociales. Es la capacidad de cada una de las personas de ser consciente y entender los sentimientos de los demás, entablando y manteniendo una relación empática que se caracteriza por ser agradable. Es también la forma de actuar de manera responsable sin que esto pueda significar o conllevar un beneficio personal ya que todo acto es por preocupación genuina por los demás.

2.2.3.4 Adaptabilidad

Es la capacidad de cada persona de adaptarse a las exigencias del entorno en el que se desarrolla. Es la capacidad o habilidad de identificar y definir problemas para poder implementar soluciones que puedan ser efectivas. Es también la habilidad de diferenciar entre lo subjetivo y lo objetivo. Y al mismo tiempo el ajustar sus emociones de manera adecuada y adaptarse a las circunstancias que son impredecibles.

2.2.3.5 Manejo del estrés

Es la capacidad de cada persona de resistir a la tensión que se generan en diferentes circunstancias sin perder el control, habilidad de soportar y afrontar

situaciones que generen estrés de manera positiva, con la capacidad de elegir la acción para enfrentar la tensión y la disposición optimista para la resolución de un problema de manera exitosa. Por ende, también es la capacidad de controlar o postergar la reacción ante un impulso o arranque para actuar. Es aceptar y controlar los impulsos agresivos que se generen de alguna situación, estando sereno y controlando las agresiones.

2.2.3.6 Estado de ánimo

Es la capacidad de cada persona de disfrutar de la vida y de la visión que tiene de la misma. Es la sensación de bienestar con su vida y la capacidad de disfrutar las oportunidades. Así como también es encontrar el lado positivo a las circunstancias.

2.2.3.7 Lima Cercado

De acuerdo a la (Municipalidad de Lima, 2018) el distrito de Lima es la capital de la provincia de Lima, capital del Perú. Se encuentra en la costa central del país a orillas del Océano Pacífico. También se le conoce como Lima Cercado ya que antiguamente el área histórica, que se encuentra dentro de este distrito, estaba rodeada de murallas que protegían la ciudad. El distrito cuenta con el centro histórico, una zona industrial, urbanizaciones residenciales y algunas huacas.

2.2.3.8 Trabajador

De acuerdo a (Bailón, 2004) el trabajador es una persona que presta a otra de forma física o moral un trabajo a cambio de un salario.

2.2.3.9 Área Administrativa

De acuerdo a (Ernst & Young, 2018) el área administrativa se encarga de operar de forma eficiente las organizaciones. La misma está conformada por Administración, Recursos Humanos, Finanzas, Marketing, Tecnología de la Información.

2.2.3.10 Empresa Privada

Según el (Instituto Tecnológico de Sonora, 2018) la empresa privada es una organización económica que se forma con aportaciones privadas de capital. Las principales características de la misma son:

- Invierten capital para generar ganancias y la toma de decisiones se basa en lo mismo.
- Los empresarios deben evaluar la competencia y el mercado actual en el que se desarrollan.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño Utilizado

3.1.1 Tipo de Investigación:

El tipo de investigación para este estudio es de tipo descriptivo ya que de acuerdo a (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), lo que se busca es recoger y medir información de manera independiente sobre conceptos o variables a las que se refiere ya porque el objetivo de la misma no es la relación entre dos o más variables.

3.1.2 Diseño de Investigación:

El tipo de diseño de investigación es no experimental ya que de acuerdo a (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), la investigación se realiza sin manipulación de la o las variables ya que se lo que se busca es observar los fenómenos como se desarrollan en su contexto original o natural y eso conlleva a analizarlos posteriormente.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población:

La población está conformada por 39 trabajadores del área administrativa de una empresa privada de asesoría financiera conformada por ambos géneros, donde 18 son mujeres y 21 son hombres en edades comprendidas de 25 a 65 años.

3.2.2 Muestra:

El tipo de muestra es censal ya que de acuerdo a (Ramírez, 2010) porque se considera al 100% de la población para la evaluación de la investigación.

3.3 Identificación de la variable y su operacionalización

Tabla 1: Operacionalización de la Variable

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles
Inteligencia Emocional Variedad de aptitudes, competencias y habilidades no cognitivas que influyen en la capacidad de cada persona para que logre con éxito el manejar las exigencias y presiones del entorno que lo rodean. Está relacionado con el componente no intelectual de la inteligencia (Bar-On, The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical manual., 1997)	CE Intrapersonal	Conocimiento emocional de sí mismo	7,9,23,35,52,63,88,1 16,22,37,67,82,96,1 11,126,11,24,40,56,	Marcadamente Alta Muy Alta Alta Promedio Baja Muy Baja Marcadamente Baja
		Seguridad	70,85,100,114,129,6 ,21,36,51,66,31,95,1	
		Autoestima	10,126,3,19,32,48,9 2,107,121	
		Autorrealización		
	CE Interpersonal	Independencia		
		Relaciones Interpersonales	10,23,31,39,55,62,6 9,84,99,113,128,16,	
		Responsabilidad Social	30,46,61,72,76,90,9 8,104,119,18,44,55, 61,72,98,119,124	
	CE Adaptabilidad	Empatía		
		Solución de problemas	1,15,29,45,60,75,89, 118,8,35,38,53,68,8	
		Prueba de la realidad	3,88,97,112,127,14, 28,43,59,74,87,103, 131	
		Flexibilidad		
	CE Manejo de la Tensión	Tolerancia a la tensión	4,20,33,49,64,78,93, 108,122,13,27,42,58 ,73,86,102,117,130	
Control de impulsos				
CE Estado de Ánimo General	Felicidad	2,17,31,47,62,77,91, 105,120,11,20,26,54		
	Optimismo	,80,106,108,132		

3.4 Técnicas e Instrumentos de Evaluación y Diagnóstico (manual del instrumento)

3.4.1 Instrumentos de Evaluación y Diagnóstico

En la presente investigación se utiliza el Inventario de Cociente Emocional de Baron (1998) traducido y adaptado para su uso experimental e investigación en el Perú por (Abanto, Higuera, & Cueto, 2000). Mide las habilidades emocionales de la

personalidad como los factores que determinan el alcanzar el éxito en general y mantener una salud emocional positiva.

3.4.1.1 Inventario de Cociente Emocional de Baron

Ficha técnica

- Nombre: EQ-i (BarOn Emotional Quotient Inventory).
- Autor: Reuven Bar-On, Ph.D. (1998)
- Adaptación y Traducción en el Perú: (Abanto, Higuera, & Cueto, 2000)
- Administración: Individual y colectiva
- Duración: Entre 20 y 50 minutos aproximadamente
- Aplicación: 16 años en adelante
- Significación: Evaluación de las aptitudes de tipo emocionales de la personalidad como determinantes para alcanzar el éxito general y mantener una salud emocional positiva.

El ICE Baron contiene 133 ítems cortos y simples y se emplea un grupo de respuestas de cinco puntos. El tiempo para el desarrollo completo del mismo está contemplado entre 20 a 50 minutos, sin embargo, no existe un límite de tiempo para finalizar el mismo. Este inventario es adecuado para personas que se encuentren en el rango de 16 años a más.

La traducción y adaptación para el uso experimental y de investigación en el Perú estuvo a cargo de (Abanto, Higuera, & Cueto, 2000).

3.4.2 Adaptación

(Abanto, Higuera, & Cueto, 2000) hicieron el trabajo de traducción y adaptación de los aspectos principales del Manual técnico del inventario de inteligencia emocional (Bar-On, 1997) y lo adaptaron para su uso experimental en Perú, donde presentaron normas expresadas en coeficientes emocionales para interpretar los puntajes del

inventario, las mismas que han sido desarrolladas para una muestra en Perú de 1,246 personas de ambos sexos, donde las edades de los mismos se encuentran entre 16 y más de 40 años.

No se muestran detalles de los datos nacionales que son relativos a la validez y a la confiabilidad 53 del instrumento, sólo se presentan estadísticas descriptivas referentes a los resultados iniciales.

3.4.3 Validez y confiabilidad

La confiabilidad indica en qué medida las diferencias de cada una de las puntuaciones en una evaluación o test pueden ser atribuidos a las diferencias “verdaderas” de las características del instrumento. Los estudios de confiabilidad realizados sobre el I-CE en otros países se han concentrado en la confiabilidad re-test y la consistencia interna. Por otro lado, los coeficientes alfa de Cronbach son altos para casi todos los subcomponentes del instrumento, siendo el más bajo de 0.69 para el de Responsabilidad Social y el más alto, de 0.86 para el subcomponente de la Comprensión de sí mismo. Para la muestra peruana los coeficientes alfa de Cronbach se aprecian que la consistencia interna para el inventario total es muy alta .93, para los componentes del I-CE, oscila entre 0.77 y 0.91. Los coeficientes más bajos son para los subcomponentes de Flexibilidad 0.48, Independencia y Solución de Problemas 0.60. Los trece factores que quedan, tienen valores por encima de 70.

La confiabilidad re-test, Bar-On refiere a que la estabilidad del I-CEa través del tiempo arroja un coeficiente de estabilidad promedio de 0.85 después de un mes y de 0.75 después de 4 meses. Esto significa que existe una buena consistencia en los hallazgos, de una administración a la siguiente, sin embargo, el grado de correlación no es muy alto por lo tanto, no se puede inferir que la inteligencia emocional social sea permanente o estable. Cuando se realizó una muestra en Sudáfrica, los coeficientes de confiabilidad retest con un intervalo de cuatro meses, estuvieron entre 0.55 y 0.82. En Perú no se determinó la confiabilidad retest.

Muestra de tipificación

Se ha examinado la validez de los 2249 protocolos de la muestra que inicialmente fue seleccionada que no presentaban omisión alguna. En esta evaluación los criterios de exclusión se consideraron en el siguiente orden: las respuestas al ítem 133 de validez general, el índice de inconsistencia y el puntaje estándar de 130 o más en los subcomponentes de impresión positiva y negativa. Como resultado de esta evaluación se excluyeron 253 protocolos, y se obtuvo una muestra final de 1996 evaluados.

Tabla 2: Indicadores de Validez

Indicadores de validez	
Impresión Positiva	82
Impresión Negativa	82
Índice de Inconsistencia	8
Porcentaje de Omisión	0%

CAPÍTULO IV

PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Procesamiento de los Resultados

Una vez reunida la información se procedió a:

- Tabular la información, codificarla y transferirla a una base de datos computarizada (IBM SPSS versión 24, Excel 2013.Ink)
- Se determinó la distribución de frecuencias y la incidencia participativa (porcentajes) de los datos del instrumento de investigación.
- Se aplicaron las siguientes técnicas estadísticas:
 - Valor máximo y valor mínimo
 - Media aritmética

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

4.2 Presentación de los Resultados

Tabla 3: Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación de inteligencia emocional

ESTADÍSTICOS		
PUNTAJE TOTAL		
N	Válido	39
	Perdidos	0
Media		101.51
Mínimo		83
Máximo		128

En el estudio realizado en 39 sujetos sobre inteligencia emocional dio como interpretación los siguientes resultados:

- Una media de 101,51 que se categoriza como “Promedio”
- Un valor mínimo de 83, que se categoriza como “Baja”
- Un valor máximo de 128, que se categoriza como “Muy Alta”

Tabla 4: Medidas estadísticas descriptivas de las dimensiones pertenecientes a la inteligencia emocional

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

		ESTADO DE ANIMO	MANEJO DEL ESTRÉS	ADAPTABILIDAD	INTERPERSONAL	INTRAPERSONAL
N	Válido	39	39	39	39	39
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		100.18	106.26	101.21	97.44	101.23
Mínimo		77	90	88	80	84
Máximo		118	128	126	124	119

En la dimensión **Estado de ánimo** se puede observar:

- Una media de 100,18 que se categoriza como “Promedio”
- Un mínimo de 77 que se categoriza como “Muy Baja”
- Un máximo de 118 que se categoriza como “Alta”

En la dimensión **Manejo del Estrés** se puede observar:

- Una media de 106,26 que se categoriza como “Promedio”
- Un mínimo de 90 que se categoriza como “Promedio”
- Un máximo de 128 que se categoriza como “Muy Alta”

En la dimensión **Adaptabilidad** se puede observar:

- Una media de 101,21 que se categoriza como “Promedio”
- Un mínimo de 88 que se categoriza como “Baja”
- Un máximo de 126 que se categoriza como “Muy Alta”

En la dimensión **Interpersonal** se puede observar:

- Una media de 101.23 que se categoriza como “Promedio”
- Un mínimo de 80 que se categoriza como “Baja”

- Un máximo de 124 que se categoriza como “Muy Alta”

En la dimensión **Intrapersonal** se puede observar:

- Una media de 101,21 que se categoriza como “Promedio”
- Un mínimo de 84 que se categoriza como “Baja”
- Un máximo de 119 que se categoriza como “Alta”

En relación a los resultados que se mencionaron, a continuación, daremos una vista a las tablas estadísticas para poder observar el alto índice, que refiere a las a las dimensiones de inteligencia emocional.

Tabla 5: Nivel de puntaje total de inteligencia emocional

NIVEL PUNTAJE TOTAL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

		FRECUENC IA	PORCENT AJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Baja	10	25.64	25.64	25.6
	Promedio	21	53.85	53.85	79.5
	Alta	7	17.95	17.95	97.4
	Muy Alta	1	2.56	2.56	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

Comentario:

La inteligencia emocional en los trabajadores del Área Administrativa en la empresa “Los Lirios” se considera categoría “Promedio” teniendo como resultado:

- El 53,85%, corresponde a la categoría “Promedio”
- El 25,64%, corresponde a la categoría “Baja”
- El 17,95%, corresponde a la categoría “Alta”
- El 2,56%, corresponde a la categoría “Muy Alta”

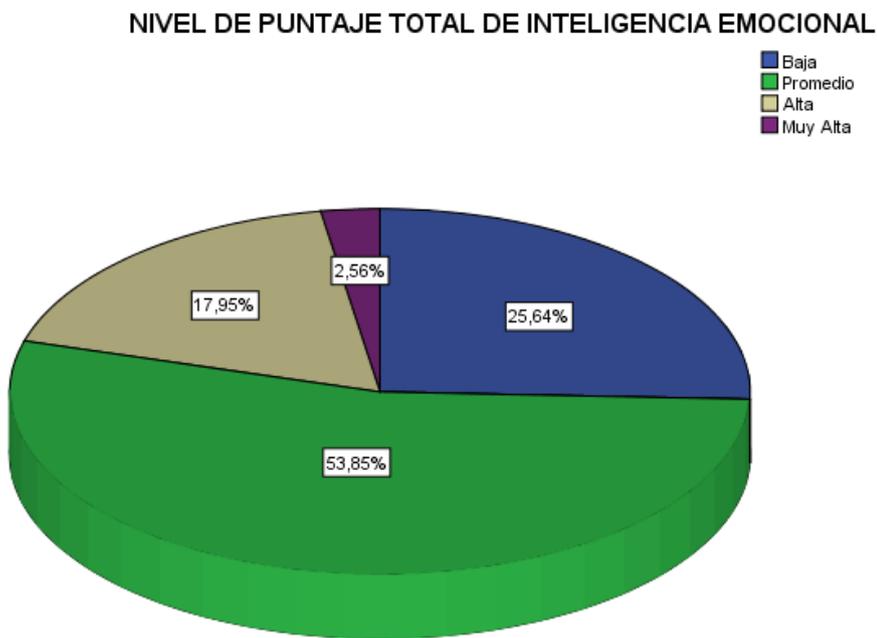


Figura 1: Resultado del nivel de inteligencia emocional

Comentario:

La inteligencia emocional en los trabajadores del Área Administrativa en la empresa “Los Lirios” se considera categoría “Promedio” teniendo como resultado:

- El 53,85%, corresponde a la categoría “Promedio”
- El 2,56%, corresponde a la categoría “Muy Alta”

Tabla 6: Nivel de dimensión estado de ánimo

NIVEL DE DIMENSIÓN ESTADO DE ÁNIMO					
		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Muy Baja	2	5.13	5.13	5.1
	Baja	6	15.38	15.38	20.5
	Promedio	25	64.10	64.10	84.6
	Alta	6	15.38	15.38	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

Comentario:

El nivel de la dimensión estado de ánimo se considera categoría “Promedio”, teniendo como resultado:

- El 64,10 % corresponde a la categoría “Promedio”.
- El 15,38 % corresponde a la categoría “Alta”.
- El 15,38 % corresponde a la categoría “Baja”.
- El 5,13 % corresponde a la categoría “Muy Baja”.

NIVEL DE DIMENSIÓN DE ESTADO DE ÁNIMO

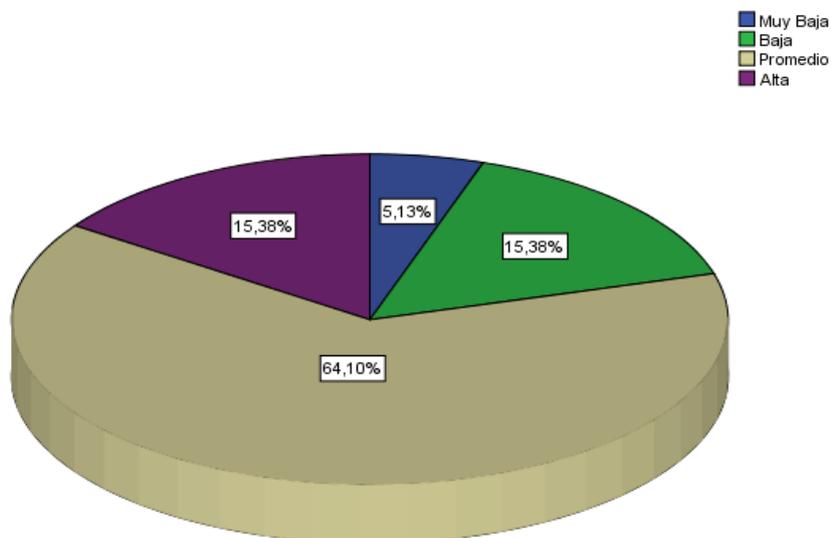


Figura 2: Resultados del nivel de dimensión estado de ánimo

Comentario:

El nivel de la dimensión estado de ánimo se considera “Promedio”, teniendo como resultado:

- El 64,10 % corresponde a la categoría “Promedio”.
- El 5,13 % corresponde a la categoría “Muy Baja”.

Tabla 7: Nivel de dimensión de manejo del estrés

NIVEL DE DIMENSIÓN MANEJO DEL ESTRÉS

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Promedio	24	61.54	61.54	61.5
	Alta	13	33.33	33.33	94.9
	Muy Alta	2	5.13	5.13	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

Comentario:

El nivel de dimensión manejo del estrés se considera categoría

“Promedio”, teniendo como resultado:

- El 61,54 % corresponde a la categoría “Promedio”.
- El 33,33 % corresponde a la categoría “Alta”.
- El 5,13 % corresponde a la categoría “Muy Alta”.

NIVEL DE DIMENSIÓN MANEJO DEL ESTRÉS

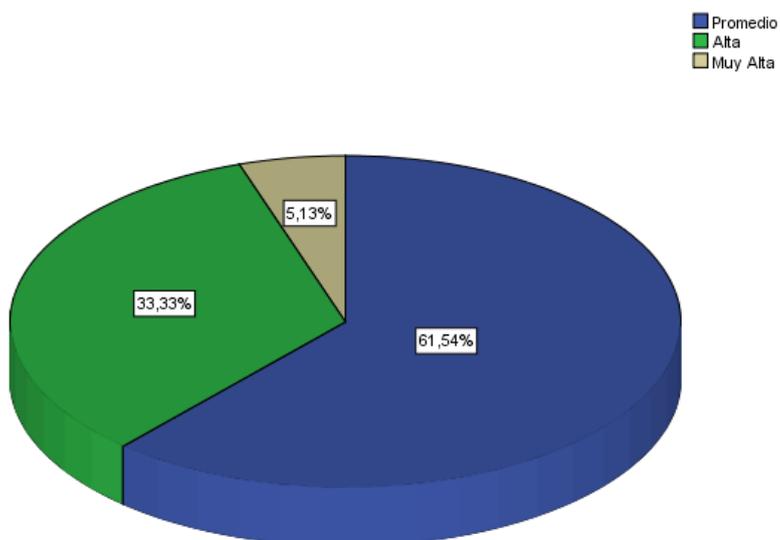


Figura 3 : Resultados del nivel de dimensión manejo del estrés

Comentario:

El nivel de dimensión manejo del estrés se considera “Promedio”, teniendo como resultado:

- El 61,54 % corresponde a la categoría “Promedio”.
- El 5,13% corresponde a la categoría “Muy Alta”

Tabla 8: Nivel de dimensión de manejo del estrés

NIVEL DE DIMENSIÓN ADAPTABILIDAD

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Baja	5	12.82	12.82	12.8
	Promedio	26	66.67	66.67	79.5
	Alta	4	10.26	10.26	89.7
	Muy Alta	4	10.26	10.26	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

Comentario:

El nivel de dimensión adaptabilidad se considera categoría “Promedio”, teniendo como resultado:

- El 66,67 % corresponde a la categoría “Promedio”.
- El 12,82 % corresponde a la categoría “Baja”.
- El 10,26 % corresponde a la categoría “Alta”.
- El 10,26 % corresponde a la categoría “Muy Alta”.

NIVEL DE DIMENSIÓN ADAPTABILIDAD

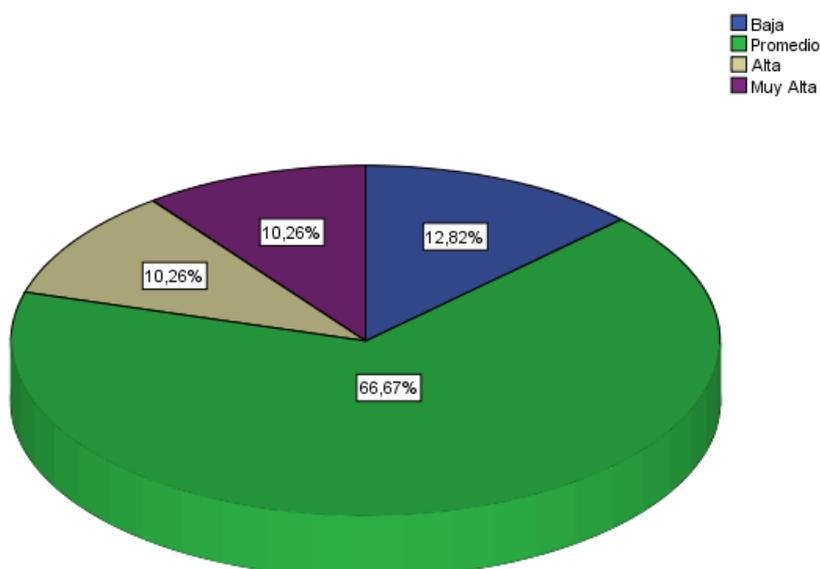


Figura 4: Resultados del nivel de dimensión Adaptabilidad

Comentario:

El nivel de la dimensión Adaptabilidad se considera “Promedio”, teniendo como resultado:

- El 66,67 % corresponde a la categoría “Promedio”
- El 10,26% corresponde a la categoría “Muy Alta”

Tabla 9: Nivel de dimensión Interpersonal

NIVEL DE DIMENSIÓN INTERPERSONAL					
		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Baja	11	28.21	28.21	28.2
	Promedio	21	53.85	53.85	82.1
	Alta	6	15.38	15.38	97.4
	Muy Alta	1	2.56	2.56	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

Comentario:

El nivel de dimensión interpersonal se considera categoría “Promedio”, teniendo como resultado:

- El 53,85 % corresponde a la categoría “Promedio”.
- El 28,21 % corresponde a la categoría “Baja”.
- El 15,38 % corresponde a la categoría “Alta”.
- El 2,56% corresponde a la categoría “Muy Alta”.

NIVEL DE DIMENSIÓN INTERPERSONAL

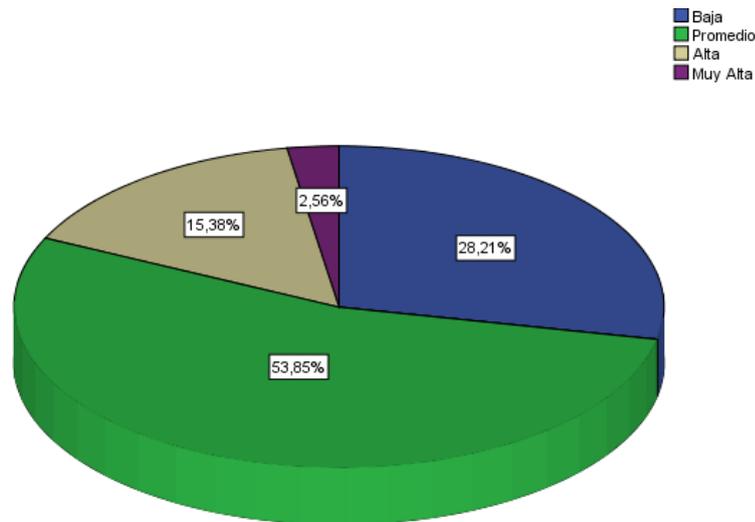


Figura 5: Resultados del nivel de dimensión Interpersonal

Comentario:

El nivel de dimensión Interpersonal se considera “Promedio”, teniendo como resultado:

- El 53,85 % corresponde a la categoría “Promedio”.
- El 2,56% corresponde a la categoría “Muy Alta”

Tabla 10: Nivel de dimensión Intrapersonal

NIVEL DE DIMENSIÓN INTRAPERSONAL					
		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Baja	3	7.69	7.69	7.7
	Promedio	29	74.36	74.36	82.1
	Alta	7	17.95	17.95	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

Comentario:

El nivel de dimensión intrapersonal se considera categoría “Promedio”,

teniendo como resultado:

- El 74,36 % corresponde a la categoría “Promedio”.
- El 17,95 % corresponde a la categoría “Alta”.
- El 7,69 % corresponde a la categoría “Baja”.

NIVEL DE DIMENSIÓN INTRAPERSONAL

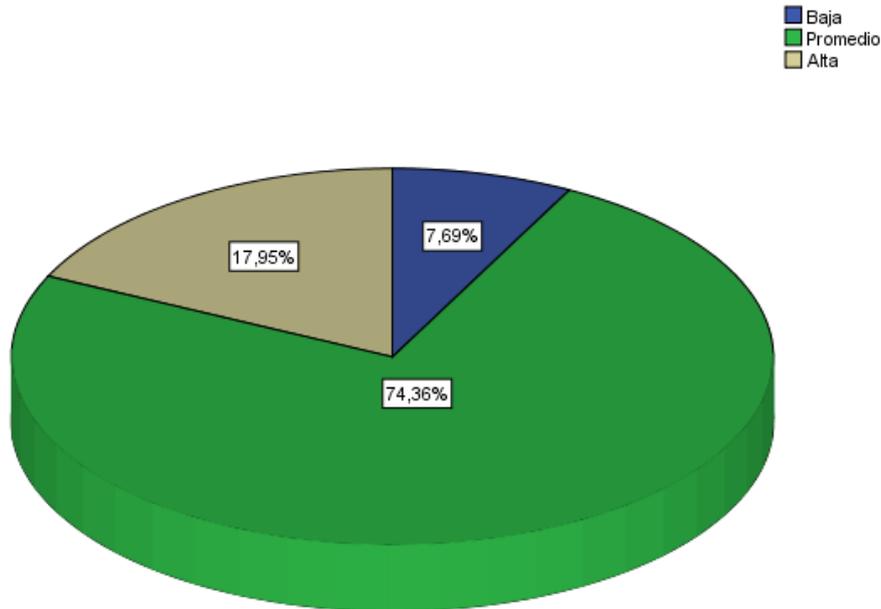


Figura 6: Resultados del nivel de dimensión Intrapersonal

Comentario:

El nivel de dimensión Intrapersonal se considera “Promedio”, teniendo como resultado:

- El 74,36 % corresponde a la categoría “Promedio”.
- El 7,69% corresponde a la categoría “Baja”.

4.3 Análisis y discusión de los Resultados

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores del Área Administrativa de una Empresa Privada del Distrito de Lima Cercado, contando con 39 trabajadores para la evaluación de inteligencia emocional de ICE-Baron (Bar-On, 1997) y traducida y adaptada por (Abanto, Higuera, & Cueto, 2000). Obteniendo como

resultado un nivel “Promedio” de 53,85%, en puntaje total de inteligencia emocional. Por otro lado, se obtiene un 2,56% con una categoría “Muy Alta” en inteligencia emocional.

Los resultados obtenidos en esta investigación a nivel nacional fueron comparados con el trabajo de investigación de (Ruiz, 2014) titulada “El nivel de inteligencia emocional en los trabajadores del grupo Chiclayo 2014” en la ciudad de Chiclayo, donde se obtuvo como resultado que el 65% de trabajadores de la empresa donde se realizó la investigación, se encontraba en el nivel “Promedio”.

Así mismo, los resultados obtenidos en la presente investigación son similares a los mismos obtenidos de la investigación internacional de (Díaz, 2015), titulada “Manejo de la Inteligencia Emocional en el ámbito laboral de la empresa de servicios temporales Humanos Internacional EU” en donde los resultados arrojan que el 45% de colaboradores evaluados presentan un nivel de inteligencia emocional “Normal” o “Promedio”, lo que indica que a estas personas se les facilita el manejo de sus emociones el reconocer el de las demás.

Tomando en cuenta lo anterior, (Bar-On, 1997) describe la inteligencia emocional como la variedad de actitudes, competencias y habilidades no cognoscitivas que tienen influencia en la capacidad de una persona para lograr el éxito en su manejo de exigencias que suscitan del entorno que la rodea.

A pesar que los resultados alcanzados son promedio o normales, se debe tener en consideración que los niveles que se esperan es que sean altos o muy altos, ya que se aspira a tener un excelente manejo de la inteligencia emocional.

Con respecto a las categorías evaluadas, en el caso de la dimensión de estado de ánimo, el 64,10 % de los trabajadores evaluados corresponde a la categoría “Promedio” y el 5,13% de los trabajadores se encuentran en la categoría “Muy Baja”.

De acuerdo a (Bar-On, 1997), el estado de ánimo se define como la habilidad de cada persona de estar satisfecha con su propia vida y mantener una actitud positiva frente a la misma dejando de lado las adversidades o los sentimientos negativos.

El estado de ánimo surge a raíz de la respuesta de cada persona a diferentes situaciones del entorno, estas emociones surgidas, a su vez, después de la intensidad inicial pueden reflejarse en el estado de ánimo.

En cuanto a la dimensión de manejo del estrés, el 61,54% de personas evaluadas, corresponden a la categoría "Promedio" y el 5,13% corresponde a la categoría "Muy Alta"

De acuerdo a (Bar-On, 1997), el manejo del estrés es la capacidad para soportar y manejar eventos adversos, situaciones de estrés, enfrentándolo de manera positiva. Por otro lado, es también la habilidad para controlar los impulsos y emociones.

Es importante para cada persona el poder contar con la habilidad de manejar sus propias emociones y sentimientos a fin que puedan ser expresados de forma apropiada. Así como también la habilidad para controlar las expresiones de ira, irritabilidad o furia es fundamental para las relaciones interpersonales.

En la dimensión de adaptabilidad, el 66,67 % de personas evaluadas se encuentra en la categoría "Promedio". El 10,26% de personas evaluadas se encuentra en la categoría "Muy Alta"

De acuerdo a (Bar-On, 1997), la adaptabilidad comprende la solución de problemas, que es la habilidad para identificar el mismo y darles solución también, además de diferenciar entre lo objetivo y lo subjetivo.

La adaptabilidad es un aspecto importante dentro del desarrollo del ser humano, ya que, por medio de ella, la persona puede

desenvolverse de manera eficiente en los diferentes roles en los que se encuentra involucrado.

En el caso de la dimensión interpersonal, el 53,85 % se encuentra en la categoría "Promedio". El 2,56 % de personas evaluadas se encuentran en la categoría "Muy Alta".

De acuerdo a (Bar-On, 1997), explica que la dimensión interpersonal tiene que ver con la habilidad de identificar y comprender los sentimientos de las demás personas, así como también es la habilidad de establecer y mantener relaciones con las demás personas de forma satisfactoriamente mutua, que se caracterizan por la cercanía emocional. Por otro lado, también tiene que ver con ser una persona que coopera, y contribuye al ser un miembro activo de un grupo social.

Las características que son necesarias que cada persona posea para una relación interpersonal sea exitosa, varía en función a su percepción, en este caso específico, a las exigencias de su rol dentro de la organización en la que se desarrolla. En tal sentido, para que la persona logre relacionarse de manera satisfactoria debe ser capaz de enfrentar los problemas y emociones que surjan, es decir, tendrá que saber adecuar su conducta a las normas establecidas.

Finalmente, en la dimensión intrapersonal, los resultados arrojaron que el 74,36% de las personas evaluadas se encuentran en la categoría "Promedio". El 7,69% de personas evaluadas se encuentran en la categoría "Baja"

De acuerdo a (Bar-On, 1997) sostiene que las personas que cuentan con dicha dimensión, son personas que comprenden sus propias emociones y sentimientos y además identifican la razón de los mismos.

Por otro lado, también es la capacidad de poder expresar sentimiento, creencias y pensamientos sin hacer daño o lastimar los sentimientos de las demás personas. Así como también es la capacidad

de respetarse a sí mismo, aceptando los propios aspectos positivos y negativos.

Es parte fundamental el que cada persona se comprenda a sí mismo, sus propias acciones y sentimientos, así como las causas de los mismos. En el caso específico del centro laboral, se refuerza el auto control necesario para poder jerarquizar sus sentimientos y emociones en pos de una buena convivencia.

4.4 Conclusiones

- El nivel de **inteligencia emocional** en los trabajadores del Área Administrativa de una Empresa Privada del Distrito de Lima Cercado es “Promedio”
- El nivel **intrapersonal** en los trabajadores del Área Administrativa de una Empresa Privada del Distrito de Lima Cercado es “Promedio”
- El nivel **interpersonal** en los trabajadores del Área Administrativa de una Empresa Privada del Distrito de Lima Cercado es “Promedio”.
- El nivel **adaptabilidad** en los trabajadores del Área Administrativa de una Empresa Privada del Distrito de Lima Cercado es “Promedio”.
- El nivel **manejo de la tensión** en los trabajadores del Área Administrativa de una Empresa Privada del Distrito de Lima Cercado es “Promedio”.
- El nivel **estado de ánimo** en general en los trabajadores del Área Administrativa de una Empresa Privada del Distrito de Lima Cercado es “Promedio”.

4.5 Recomendaciones

De acuerdo a los resultados y conclusiones obtenidos de esta investigación, se han determinado las siguientes conclusiones:

- Elaborar un programa de intervención basado en taller, que ayude a que el nivel “promedio” de inteligencia emocional en el que se encuentra el mayor número de trabajadores, se convierta en un nivel “Alto”.
- Darles a conocer a los trabajadores el concepto de lo que se trata la inteligencia emocional, y por qué es importante desarrollarla para mejorar el desempeño laboral.
- Tomar en cuenta las opiniones de los trabajadores sobre el programa de intervención que se llevaría a cabo.
- Optimizar la motivación de los empleados, brindando elementos necesarios para un buen desempeño
- Impulsar el desarrollo de línea de carrera.

CAPÍTULO V

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

5.1 Denominación del Programa

“Taller: Desarrollo de la Inteligencia Emocional en Trabajadores del Área Administrativa de una Empresa Privada”

a. Objetivo General

- Incrementar el nivel de Inteligencia Emocional de los trabajadores del área administrativa

b. Objetivos Específicos

- Mejorar la capacidad de reconocer las emociones propias.
- Afianzar las relaciones interpersonales entendiendo cómo sienten los demás.
- Mejorar el estado anímico en general adquiriendo estrategias de manejo del estrés.

5.2 Justificación del problema

La Inteligencia emocional de acuerdo a (Salovey & Mayer, 1990) indica que consiste en la habilidad de manejar sentimientos y emociones, discernir entre ellos. Así como también es la habilidad de comprender las emociones y sentimientos propios y los de los demás, y regular los mismos. Así como también es resolver los problemas de una manera pacífica de manera beneficiosa para el bienestar propio como para los demás.

Es por esta razón que de acuerdo a (Soto, 2001) indica que para resolver y manejar una situación emocional en el ámbito laboral son requeridas las capacidades necesarias tales como entendimiento y confianza.

El bajo nivel de inteligencia emocional hace que el colaborador tenga relaciones interpersonales negativas y esto conlleva a una interacción social desfavorable en la empresa por falta de empatía ya que de acuerdo a (

(Goleman, 1999)), las personas con falta de empatía es muy probable que fracasen en el logro de objetivos o metas que tengan como grupo.

Adicionalmente, las malas relaciones que se lleven a cabo en el trabajo, hace que la productividad decaiga ya que de acuerdo a (Goleman, 1999) la misma se basa en una adecuada coordinación de esfuerzo de parte de cada una de las personas que conforman el equipo de trabajo.

Por otro lado, una persona carente de una inteligencia emocional desarrollada puede dejarse abrumar rápidamente por sus emociones y de acuerdo a (Goleman, 2014), indica que, en este caso, esta condición le impida concentrarse, aprender, recordar y tomar decisiones claramente.

Los miembros de una empresa con inteligencia emocional desarrollada cuentan con mayor satisfacción a nivel laboral y esto a su vez contribuye a crear un mejor ambiente de trabajo. Así mismo mejora los procesos de desarrollo del trabajo y también los resultados del mismo. De acuerdo a (Martin & Boeck, 2002)), para tener éxito es necesario saber manejar las emociones propias y de los demás.

Es importante reconocer las propias emociones dado que de acuerdo a (Martin & Boeck, 2002) se puede hacer una apreciación y dar nombre las propias emociones. Sólo de esa manera la persona sabe la razón del por qué se siente de determinada manera y como se les puede manejar, moderar y ordenarlas de manera consciente. Por otro lado, el saberlas manejar, es decir controlar las reacciones emocionales, cambiando el comportamiento congénito primario por formas de comportamiento que han sido aprendidas.

Adicionalmente, de acuerdo a (Martin & Boeck, 2002) saber ponerse en el lugar de los demás, predispone a escuchar, a comprender pensamientos y sentimientos de los demás. La relación satisfactoria que se pueda crear con los demás depende de la capacidad que tengas las personas de cultivar relaciones, de resolver conflictos y de identificar los estados anímicos de los demás.

5.3 Establecimiento de objetivos (por cada sesión)

Sesión 1: Hablando en metáfora

- Objetivo: Fortalecer el área Intrapersonal
- Estrategia: Taller
- Actividad:

Se presentará al facilitador del taller que será una de las personas que pertenecen al área de Recursos Humanos, que a su vez también tendrá a su cargo las demás sesiones. Se procederá a presentar el programa y explicar cómo se desarrollará el mismo. Después de ello, se empezará con el desarrollo de la primera sesión.

Se empieza con una dinámica, en la cual se le pide a cada uno de los participantes y que se presenten y que indiquen una palabra que los defina. Esto a razón de que se rompa el hielo que se puede haber formado al principio. Posteriormente, se explica el concepto de Inteligencia Emocional, qué es, para qué sirve.

La dinámica del día consiste en que el facilitador les pedirá a los participantes que seleccionen un ámbito de su vida del cual quieran reflexionar. Dado que el ejercicio es individual, cada persona pensará en una anécdota que ha escogido y las emociones que evoca dicho recuerdo.

Después de ello, pensar sobre la imagen que tienen las persona que están alrededor de cada acerca de ellos, y poder describir o explicar con un adjetivo o una imagen. Es opcional que los participantes compartan su experiencia. Sin embargo, se les anima a que lo hagan. Al término, se hace un pequeño resumen de lo visto en la sesión y se despide hasta la siguiente.

- Recursos:
 - Recursos humanos: Facilitador (personal del área de Recursos Humanos)
 - Instrumentos, recursos materiales e infraestructura: Sala de reuniones, hoja de asistencia, mesas, sillas, ecran, computadora, PPT con tema a tratar en el taller, lapiceros, blocks.
- Tiempo: 45 minutos
- Evaluación: Se presenta un cuestionario sobre lo aprendido en el taller del día

Sesión 2: Brújula de emociones

- Objetivo: Reconocer las propias emociones y su efecto en los demás
- Estrategia: Taller
- Actividad:

Se da la bienvenida al segundo día de taller en el cual se recuerda lo tratado en la fecha anterior y se explica lo que se quiere trabajar en la presente.

Se explica brevemente la importancia de reconocer las propias emociones, y cómo o en qué manera repercute en las demás personas que nos rodean. Se da paso a la dinámica que consiste en contar con una hoja de papel para cada participante y un plumón (color indistinto) para cada participante. Cada persona procede a dibujar una estrella de cuatro vientos: en el Norte estará la alegría y la pregunta “¿Qué es lo que he logrado?”; al Sur se encuentra la tristeza y la pregunta que se harán a ellos mismos es “¿Qué es lo que he perdido?”, al Este se encuentra el enojo, y la pregunta a responder es “¿Qué es lo que me hace sentir atacado?” y finalmente al Oeste se encuentra el miedo y la pregunta que tendrá que responder es “¿Cuáles son mis temores?”. Cada persona reflexionará y responderá cada pregunta sobre su propia brújula de las emociones. Al término, cada persona tendrá un espacio para compartir las emociones con los demás participantes.

Al término, se agradecerá por la participación y que se les espera para la siguiente fecha.

- Recursos
 - Recursos humanos: Facilitador (personal del área de Recursos Humanos)
 - Instrumentos, recursos materiales e infraestructura: Sala de reuniones, hoja de asistencia, mesas, sillas, ecran, computadora, PPT con tema a tratar en el taller, plumones, blocks, hojas bond una por cada participante.
- Tiempo: 45 minutos
- Evaluación: Se presenta un cuestionario sobre lo aprendido en el taller del día

Sesión 3: Adivina cómo me siento

- Objetivo: Reconocer y expresar las propias emociones.
- Estrategia: Taller
- Actividad:

Se les da la bienvenida a los participantes, comenzando de forma puntual el taller. Se explica el motivo del taller del día de hoy. Identificando emociones y expresando las mismas. La dinámica del día se trata de formar un círculo entre todos los participantes y escoger dos tarjetas con dos emociones diferentes. No pueden saber de qué emociones se tratan hasta que las hayan escogido, dichas tarjetas se encontraran cara abajo. En dichas tarjetas se encuentran dos emociones, cada uno de los participantes debe explicar de forma breve que episodio de su vida les ha producido dicha emoción o sentimiento. Al terminar, se pregunta cómo se han sentido, no solo al momento de explicar la vivencia sino también al momento de escuchar las vivencias de los demás.

Finalizar haciendo un resumen de lo visto hasta el momento en el taller y posteriormente despedirlos hasta la siguiente fecha.

- Recursos:
 - Recursos humanos: Facilitador (personal del área de Recursos Humanos)
 - Instrumentos, recursos materiales e infraestructura: Sala de reuniones, hoja de asistencia, mesas, sillas, ecran, computadora, PPT con tema a tratar en el taller, tarjetas con emociones, lapiceros, blocks.
- Tiempo: 45 minutos
- Evaluación: Se presenta un cuestionario sobre lo aprendido en el taller del día

Sesión 4: ¿Cómo te sientes?

- Objetivo: Mejorar el área Interpersonal. Reconocer las emociones de las demás personas.
- Estrategia: Taller
- Actividad:

Se saluda cordialmente y se da la bienvenida a la sesión del día. Se explica el avance hasta el momento del programa y lo que se espera del día. Se explica la importancia de identificar los sentimientos o emociones de los demás, y en qué los beneficia, en qué contribuye.

Se explica la dinámica de la sesión que consiste en que cada persona toma una tarjeta, dicha carta indica un estado de ánimo o una emoción que cada persona tendrá que representar y los demás participantes del grupo tendrán que adivinar qué es lo que está representando. Todos participan de tal manera que cada uno pueda experimentar el representar una emoción o sentimiento.

Al término, se hace un cierre de la sesión y se despide hasta el siguiente día de taller.

- Recursos:
 - Recursos humanos: Facilitador (personal del área de Recursos Humanos)
 - Instrumentos, recursos materiales e infraestructura: Sala de reuniones, hoja de asistencia, mesas, sillas, ecran, computadora, PPT con tema a tratar en el taller, tarjetas con indicaciones, lapiceros, blocks.
- Tiempo: 45 minutos
- Evaluación: Se presenta un cuestionario sobre lo aprendido en el taller del día

Sesión 5: El equipo ideal

- Objetivo: Identificar fortalezas y debilidades que puedan potenciar la valoración y confianza de los compañeros de trabajo.
- Estrategia: Taller
- Actividad:

Se les da la bienvenida al grupo y se realiza un resumen de lo trabajado hasta el momento, lo que se espera como avance y lo que viene. Se explica de qué se trata el día presente, teniendo en cuenta el objetivo de la dinámica. Se explica la importancia de conocerse a sí mismo, y ser tolerante con las demás personas puesto que todas las personas son distintas.

La dinámica del día consiste en que cada participante tiene en su poder una tarjeta verde y una tarjeta y una tarjeta azul. En la tarjeta verde debe escribir tres fortalezas más importantes, y en la azul, tres características que deba tener una persona para trabajar a gusto en el equipo.

En las tarjetas no se consigna nombre. Después se juntan las tarjetas y se colocan en una columna, el equipo ideal que sería las características del equipo azul y el equipo real que sería las características escritas en la tarjeta verde. Se realiza la importancia de la dinámica. Despedir a los participantes hasta la siguiente fecha.

- Evaluación: Se presenta un cuestionario sobre lo aprendido en el taller del día
- Recursos:
 - Recursos humanos: Facilitador (personal del área de Recursos Humanos)
 - Instrumentos, recursos materiales e infraestructura: Sala de reuniones, hoja de asistencia, mesas, sillas, ecran, computadora, PPT con tema a tratar en el taller, tarjetas de colores, lapiceros, blocks.
- Tiempo: 45 minutos

Sesión 6: ¡Autocontrol!

- Objetivo: Identificar las emociones que son negativas para un mejor manejo de las mismas.
- Estrategia: Taller
- Actividad:

Se da la bienvenida al taller, se pregunta cómo se han sentido y cómo se sienten de participar en este programa. Se explica de qué trata el día presente, que al saber el por qué es importante identificar las emociones propias y cómo saber manejarlas. La dinámica de este día busca someter a los participantes a situaciones positivas o negativas las cuales deben afrontar. Por turnos, los participantes serán sometidos a diferentes tipos de situaciones que son generadas por sus propios compañeros e indicadas por el facilitador como, por ejemplo: Atender un

cliente (satisfecho o insatisfecho), recibir una crítica negativa, superar una prueba mientras que las demás personas obstaculizan su superación, haber ganado un premio, etc. Una vez terminada la dinámica, se pregunta, cómo se sintieron y cuáles fueron las reacciones. Se agradece por la participación y se les convoca para el siguiente día.

- Recursos:
 - Recursos humanos: Facilitador (personal del área de Recursos Humanos)
 - Instrumentos, recursos materiales e infraestructura: Sala de reuniones, hoja de asistencia, mesas, sillas, ecran, computadora, PPT con tema a tratar en el taller, tarjetas con indicaciones, lapiceros, blocks.
- Tiempo: 45 minutos
- Evaluación: Se presenta un cuestionario sobre lo aprendido en el taller del día

Sesión 7: Manejando el estrés

- Objetivo: Adquirir estrategias para manejo del estrés
- Estrategia: Taller
- Actividad:

Dar la bienvenida al taller y explicar a modo de introducción, qué es el estrés, qué situaciones lo pueden generar. Permitir la intervención de los participantes explicando en qué situaciones puntuales pueden o sienten estrés. Se explica que es lo que le ocurre al cuerpo cuando se encuentra bajo estrés. Se explican cuáles son las principales técnicas para combatirlo, fáciles de hacer.

Buena alimentación (explicar que una dieta equilibrada de frutas y verduras mantiene una estabilidad física y mental.

Reír y cantar a menudo, se colocan videos de situaciones graciosas, y se explica que el reír o cantar, genera que el ritmo cardiaco se incremente y que disminuya el estrés bajo el efecto de la melodía.

Respiraciones profundas: dado que las mismas pueden hacerse en cualquier lugar (colocar música de relajación y hacer el ejercicio).

Practicar meditación dado que involucra la atención concentrar la atención, y ayuda a reaccionar de manera más calmada ante situaciones o emociones.

Se hace un pequeño resumen de lo visto en la sesión y se despide hasta la siguiente.

- Recursos
 - Recursos humanos: Facilitador (personal del área de Recursos Humanos)
 - Instrumentos, recursos materiales e infraestructura: Sala de reuniones, hoja de asistencia, mesas, sillas, ecran, computadora, PPT con tema a tratar en el taller, videos, imágenes, música, lapiceros, blocks.
- Tiempo: 45 minutos
- Evaluación: Se presenta un cuestionario sobre lo aprendido en el taller del día

Sesión 8: Resaltando lo positivo

- Objetivo: Reconocer las características positivas de las personas.
- Estrategia: Taller
- Actividad:

Dar la bienvenida al último día de taller y procediendo a explicar el objetivo del día. Dividir los grupos en pareja y darles 10 minutos para lo cual cada persona debe decirle a su pareja 4 características de lo que les gusta de la otra persona y viceversa. Dos características tienen que ser a nivel profesional, 2 a nivel personal. Cuando todos hayan acabado la dinámica, se pasa al momento de la reflexión. Al finalizar la dinámica cuando el tiempo haya transcurrido, se les pregunta cómo se sintieron durante la dinámica. Si les fue difícil, si se sintieron cómodos o incómodos, preguntar si se sienten satisfechos con el desarrollo del taller. Agradecer por la participación y colaboración en el desarrollo del taller.

- Recursos:
 - Recursos humanos: Facilitador (personal del área de Recursos Humanos)
 - Instrumentos, recursos materiales e infraestructura: Sala de reuniones, hoja de asistencia, mesas, sillas, ecran, computadora, PPT con tema a tratar en el taller, lapiceros, blocks.
- Tiempo: 45 minutos
- Evaluación: Se presenta un cuestionario sobre lo aprendido en el taller del día

5.4 Sector al que se dirige

El presente programa de intervención está dirigido a los 39 trabajadores del área administrativa de la Empresa Los Lirios SAC, quienes han sido participantes del estudio que antecede al presente programa.

5.5 Establecimiento de conductas problemas / meta

Un nivel bajo de inteligencia emocional conlleva a tener dificultad en las relaciones interpersonales, que por ende lleva a una mala comunicación

entre los colaboradores. De acuerdo a (Salovey & Pizarro , 2003) la baja percepción emocional de los colaboradores hace que esto repercute en la forma de expresar sus emociones. Por otro lado, el bajo nivel de inteligencia emocional conlleva a relaciones negativas entre los trabajadores que generan conflictos entre los mismos. Según (Griffin & O'Leary-Kelly, 2004), indican que hay dos grandes grupos de comportamientos negativos en la empresa, el primero es que repercute en las relaciones humanas y el segundo es el que repercute y son perjudiciales en la institución, por lo que se aspira a contar con relaciones más cordiales entre los trabajadores del área administrativa.

Adicionalmente a ello, existe también la poca tolerancia y empatía entre los colaboradores. Según (Ceballos, 2011) señala que la falta de inteligencia emocional está relacionada con las frustraciones y agresiones y a su vez, con la falta de capacidad de control y empatía entre los seres humanos por lo que se quiere lograr es desarrollar la tolerancia entre los trabajadores para que puedan tener un buen ambiente de trabajo.

Por lo anteriormente mencionado, el bajo nivel de inteligencia emocional conlleva a bajo entendimiento entre pares, dificultad para expresar las propias emociones y la de los demás, así como también generar empatía, lo cual hace que las relaciones interpersonales al no ser buenas, entorpezcan el desarrollo de labores encomendadas en el caso del ámbito laboral.

De acuerdo a (Gallo, 2006), las relaciones interpersonales son un factor importante en el progreso y el desarrollo social y a todo lo referente a la realización humana.

Lo ideal sería contar con una buena comunicación entre los trabajadores ya que de acuerdo a (Robbins, 2004) la comunicación fomenta la motivación dado que la misma hace que los mensajes fluyan de manera eficiente y genera un ambiente de trabajo agradable. Según (Martin & Boeck, 2002) indican que para mantener el éxito es necesario saber manejar las propias emociones y de los demás ya que la empatía requiere de la predisposición

de las personas de reconocer las emociones, escuchar con atención y comprender pensamientos y sentimientos.

Por lo anteriormente mencionado, se puede identificar que la inteligencia emocional es fundamental para el desarrollo de las personas tanto en el ámbito personal como el profesional y que en este último repercute también en el rendimiento laboral. Un buen nivel de inteligencia emocional conlleva a tener un buen equilibrio enfocado en el desarrollo de habilidades sociales facilitando así también la resolución de conflictos.

5.6 Metodología de la intervención

La metodología de intervención que se eligió para trabajar es el taller, el cual diferentes autores han definido, a continuación, presento algunos de ellos:

De acuerdo a (Mirabent, 1990) un taller es una reunión en donde las personas se agrupan en equipos para realizar aprendizajes prácticos de acuerdo a los objetivos previamente establecidos y el tipo de asignatura.

Por otro lado (Reyes, 2000) indica que el taller es una actividad integradora en la que se unen la teoría y la práctica como parte del proceso pedagógico. Así mismo, de acuerdo a (De Barros & Gissi, 1977) el taller es la actividad más importante desde la perspectiva pedagógica en la cual además de conocimientos, también aporta experiencias de vida que relaciona lo intelectual con lo emocional favoreciendo así la formación integral del alumno.

Así como también, el (Ministerio de Educación Pública de Costa Rica, 1993), define el taller pedagógico como un ámbito para la comunicación e intercambio de ideas y experiencias entre los participantes. Así como también es un espacio para escuchar y de acciones participativas Además propicia el trabajo cooperativo, en el cual se aprende haciendo junto con los demás participantes en el que al mismo tiempo se pone énfasis en el aprendizaje mediante la práctica activa.

La razón que la metodología de la intervención sea taller, es dado que de acuerdo a (Calzado, 1998) se presta el espacio para construir el conocimiento a partir de la práctica.

Según el (Centro de Estudios de Opinión de Universidad de Antioquía, 2003)), el taller integra la teoría y la práctica en un mismo tiempo y espacio, contribuyendo a la formación de forma integral de los sujetos que participan en el mismo. La experiencia se enriquece dado que cada participante también aporta al aprendizaje desde su experiencia dado que vincula los aprendizajes con la resolución de problemas. Adicionalmente, promueve la capacidad de reflexión en grupo y fomenta el trabajo en equipo.

De acuerdo al (Centro de Estudios de Opinión de Universidad de Antioquía, 2003), el o los facilitadores de un taller deben tener en cuenta que se debe aclarar siempre el objetivo del taller ya que si los participantes conocen el proceso pueden participar activamente del mismo, la cantidad de información no puede ser muy amplia dando que solo se puede acumular una cantidad de limitada de información en la memoria corta, se debe tener cuidado de avanzar a un ritmo en el cual todos los participantes puedan estar a la par, combinar la información nueva con las experiencias de los participantes, así como también el adaptar lo impartido al nivel de formación de los participantes, resumir y retomar lo aprendido procurando atender las necesidades de los participantes

Por otro lado, el (Centro de Estudios de Opinión de Universidad de Antioquía, 2003), también indica que el organizador del taller debe también ser encargado de elaborar el plan de trabajo, así como la programación del mismo. El programa debe estar organizado día por día teniendo como punto de partida las necesidades a ser resueltas las cuales son los objetivos que han sido determinados por el docente o el agente educativo. La organización también incluye la logística, tales como el lugar de realización del taller, convocatoria del personal, ambientación, la identificación de los materiales a necesitar, entre otros.

De igual manera (De Barros & Gissi, 1977). indica que el taller es una actividad centrada en los participantes ya que de lo contrario dejaría de llamarse taller y se quedaría como una simple clase o conferencia. Y por lo anteriormente mencionado, se hace indispensable una buena adecuada planificación de las actividades teniendo en cuenta las actividades de acuerdo a las necesidades y objetivos. Lo fundamental de la actividad es que el facilitador no caiga en el autoritarismo para no generar dependencia, sino que por el contrario genere autonomía en el participante ya que el docente tiene que ser un asesor que oriente y guíe pero no que ordene.

Dentro de las características de un taller, de acuerdo a (Alfaro & Badilla, 2015) en cuanto a las principales destacan las siguientes: debe haber una planificación previa y no improvisación, se desarrollar en jornadas que no superen las cuatro horas, es requerido un programa en el cual se especifique qué actividades se realizarán durante el tiempo estipulado, se debe contar con un material de apoyo para el desarrollo del taller, los grupos participantes no deben ser tan numerosos, es una actividad dinámica, flexible y participativa.

Adicionalmente a ello, (De Barros & Gissi, 1977) también sostiene que la evaluación dentro del taller debe estar presente en el proceso pedagógico como una acción permanente que debe ser aplicada de manera individual o grupal y orientada a estimular la autoconciencia, lo cual implica a la autocrítica y la autocorrección en los aspectos: intelectual, emocional y activo.

Por lo anteriormente mencionado, el taller permite la interacción de los participantes facilitando el aprendizaje a través de la experiencia de los mismos. Dentro de la elaboración de un taller, se toma en cuenta el desarrollo de dinámicas de acuerdo al objetivo de cada sesión, las cuales pueden utilizarse de acuerdo a cada circunstancia.

En cuanto a las actividades propias del desarrollo del taller, existen varios tipos de los cuales de acuerdo a (Alfaro & Badilla, 2015) pueden ser, las actividades introductorias las cuales están dirigidas a lograr un

acercamiento entre los facilitadores de un taller y los participantes del mismo, en las cuales se explica el objetivo del taller y se entregan los materiales para el desarrollo del mismo, así como también las instrucciones para el trabajo individual y grupal. Otra de las actividades propias de un taller son las motivacionales, en las cuales se pretende motivar los motivos intrínsecos y extrínsecos. En el cual en el caso del primero, se incluye la curiosidad intelectual y de actualización y en el caso del segundo, cuenta hasta la actitud positiva que pueda tener el facilitador y la metodología. Las otras actividades a desarrollarse dentro de un taller son las de observación, en las cuales tienen el objetivo de motivar el interés de los participantes por la temática que se abordará. El cuarto tipo de actividad es la de expresión corporal en la cual se pretende animar a los participantes mediante juegos o dinámicas. Entre otras.

Así mismo, se identifica la necesidad de implementar un programa de intervención como de tipo taller con motivo de desarrollar habilidades que ayuden a mejorar la inteligencia emocional de los trabajadores.

La metodología a ser utilizada en el presente programa de intervención es un taller, en donde se realizarán 8 sesiones de 45 minutos cada una, una vez por semana. Por ser 39 personas en total se dividirán en dos grupos, el primer grupo se conformará por 20 personas y el segundo grupo será conformado por 19 personas. El primer grupo tendrá programado el taller los días martes por 8 semanas consecutivas y el segundo grupo tendrá programado el taller los días jueves por 8 semanas consecutivas también. Cada sesión tiene un nombre los cuales son los siguientes; Hablando en metáfora, Brújula de emociones, Adivina cómo me siento, ¿Cómo te sientes?, El equipo ideal, ¡Autocontrol!, Manejando el estrés, y Resaltando lo positivo. Los materiales a ser utilizados para las sesiones son: Hoja de asistencia, mesas, sillas, ecran, computadora, PPT con tema a tratar en el taller, lapiceros, blocks, hojas bond una por cada participante, tarjetas con emociones, tarjetas con indicaciones, videos, imágenes, música, tarjetas de colores, plumones.

5.7 Instrumentos / material a utilizar

Recursos humanos: Facilitador (personal del área de Recursos Humanos)

Instrumentos, recursos materiales e infraestructura: Sala de reuniones, hoja de asistencia, mesas, sillas, ecran, computadora, PPT con tema a tratar en el taller, lapiceros, blocks, hojas bond una por cada participante, tarjetas con emociones, tarjetas con indicaciones, videos, imágenes, música, tarjetas de colores, plumones.

5.8 Cronograma

Enero 2019										
	Semana 1					Semana 2				
Fecha	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie
	7	8	9	10	11	14	15	16	17	18
Grupo 1		X					X			
Grupo 2				X					X	
	Semana 3					Semana 4				
Fecha	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie
	21	22	23	24	25	28	29	30	31	01-feb
Grupo 1		X					X			
Grupo 2				X					X	
Febrero 2019										
	Semana 1					Semana 2				
Fecha	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie
	4	5	6	7	8	11	12	13	14	15
Grupo 1		X					X			
Grupo 2				X					X	
	Semana 3					Semana 4				
Fecha	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie
	18	19	20	21	22	25	26	27	28	01-mar
Grupo 1		X					X			
Grupo 2				X					X	

	Título	Objetivo	Estrategia	Actividad	Recursos	Tiempo	Evaluación
Sesión 1	Hablando en metáfora	Fortalecer el área Intrapersonal	Taller	<p>Presentación del facilitador del taller. Se presenta el programa y se explica su desarrollo. Dinámica para romper el hielo: Se le pide a cada uno de los participantes y que se presenten y que indiquen una palabra que los defina. Posteriormente, se explica el concepto de Inteligencia Emocional, qué es, para qué sirve.</p> <p>La dinámica del día: Los participantes seleccionan un ámbito de su vida del cual quieran reflexionar. Cada persona pensará en una anécdota que ha escogido y las emociones que evoca dicho recuerdo.</p> <p>Después de ello, pensar sobre la imagen que tienen las persona que están alrededor de cada acerca de ellos, y poder describir o explicar con un adjetivo o una imagen. Participación es opcional.</p>	<p>o Recursos humanos: Facilitador o Instrumentos, recursos materiales e infraestructura: Sala de reuniones, hoja de asistencia, mesas, sillas, ecran, computadora, PPT con tema a tratar en el taller, lapiceros, blocks.</p>	45 min	Se presenta un cuestionario sobre lo aprendido en el taller del día
Sesión 2	Brújula de emociones	Reconocer las propias emociones y su efecto en los demás	Taller	<p>Se explica la importancia de reconocer las propias emociones, y cómo o en qué manera repercute en las demás personas que nos rodean. Dinámica del día: Contar con una hoja de papel para cada participante y un plumón (color indistinto) para cada participante. Cada persona procede a dibujar una estrella de cuatro vientos. Cada persona reflexionará y responderá cada pregunta sobre su propia brújula de las emociones. Al término, cada persona compartirá las emociones con los demás participantes.</p>	<p>o Recursos humanos: Facilitador o Instrumentos, recursos materiales e infraestructura: Sala de reuniones, hoja de asistencia, mesas, sillas, ecran, computadora, PPT con tema a tratar en el taller, plumones, blocks, hojas bond</p>	45 min	Se presenta un cuestionario sobre lo aprendido en el taller del día

	Título	Objetivo	Estrategia	Actividad	Recursos	Tiempo	Evaluación
Sesión 3	Adivina cómo me siento	Reconocer y expresar las propias emociones	Taller	El tema del día es: Identificando emociones y expresando las mismas. Dinámica del día: Formar un círculo entre todos los participantes y escoger dos tarjetas con dos emociones diferentes. No pueden saber de qué emociones se tratan hasta que las hayan escogido, dichas tarjetas se encontraran cara abajo. En dichas tarjetas se encuentran dos emociones, cada uno de los participantes debe explicar de forma breve que episodio de su vida les ha producido dicha emoción o sentimiento. Al terminar, se pregunta cómo se han sentido, no solo al momento de explicar la vivencia sino también al momento de escuchar las vivencias de los demás.	o Recursos humanos: Facilitador o Instrumentos, recursos materiales e infraestructura: Sala de reuniones, hoja de asistencia, mesas, sillas, ecran, computadora, PPT con tema a tratar en el taller, tarjetas con emociones, lapiceros, blocks.	45 min	Se presenta un cuestionario sobre lo aprendido en el taller del día
Sesión 4	¿Cómo te sientes?	Mejorar el área Interpersonal. Reconocer las emociones de las demás personas	Taller	Se explica la importancia de identificar los sentimientos de los demás, cuáles son sus beneficios, en qué contribuye. Dinámica del día: cada persona toma una tarjeta, dicha carta indica un estado de ánimo o una emoción que cada persona tendrá que representar y los demás participantes del grupo tendrán que adivinar qué es lo que está representando. Todos participan.	o Recursos humanos: Facilitador o Instrumentos, recursos materiales e infraestructura: Sala de reuniones, hoja de asistencia, mesas, sillas, ecran, computadora, PPT con tema a tratar en el taller, tarjetas con indicaciones, lapiceros, blocks.	45 min	Se presenta un cuestionario sobre lo aprendido en el taller del día

	Título	Objetivo	Estrategia	Actividad	Recursos	Tiempo	Evaluación
Sesión 5	El equipo ideal	Identificar fortalezas y debilidades que puedan potenciar la valoración y confianza de los compañeros de trabajo.	Taller	Se explica la importancia de conocerse a sí mismo, y ser tolerante con las demás personas puesto que todas las personas son distintas. La dinámica del día consiste en que cada participante tiene en su poder una tarjeta verde y una tarjeta y una tarjeta azul. En la tarjeta verde debe escribir tres fortalezas más importantes, y en la azul, tres características que deba tener una persona para trabajar a gusto en el equipo. En las tarjetas no se consigna nombre. Después se juntan las tarjetas y se colocan en una columna, el equipo ideal que sería las características del equipo azul y el equipo real que sería las características escritas en la tarjeta verde.	o Recursos humanos: Facilitador o Instrumentos, recursos materiales e infraestructura: Sala de reuniones, hoja de asistencia, sillas, ecran, computadora, PPT con tema a tratar en el taller, tarjetas de colores, lapiceros, blocks.	45 min	Se presenta un cuestionario sobre lo aprendido en el taller del día
Sesión 6	¡Autocontrol!	Identificar las emociones negativas para un mejor manejo	Taller	Se explica la importancia de identificar las propias emociones se deben saber manejarlas. Dinámica del día: Por turnos, los participantes serán sometidos a diferentes tipos de situaciones que son generadas por sus propios compañeros e indicadas por el facilitador como, por ejemplo: Atender un cliente (satisfecho o insatisfecho), recibir una crítica negativa, superar una prueba mientras que las demás personas obstaculizan su superación, haber ganado un premio, etc. Una vez terminada la dinámica, se pregunta, cómo se sintieron y cuáles fueron las reacciones.	o Recursos humanos: Facilitador o Instrumentos, recursos materiales e infraestructura: Sala de reuniones, hoja de asistencia, sillas, ecran, computadora, PPT con tema a tratar en el taller, tarjetas con indicaciones, lapiceros, blocks.	45 min	Se presenta un cuestionario sobre lo aprendido en el taller del día

	Título	Objetivo	Estrategia	Actividad	Recursos	Tiempo	Evaluación
Sesión 7	Manejando el estrés	Adquirir estrategias para manejo del estrés	Taller	Se explica qué es el estrés, qué situaciones lo pueden generar. Intervención de los participantes explicando en qué situaciones puntuales pueden o sienten estrés. Se explica que es lo que le ocurre al cuerpo cuando se encuentra bajo estrés. Se explican cuáles son las principales técnicas para combatirlo, fáciles de hacer.	o Recursos humanos: Facilitador o Instrumentos, recursos materiales e infraestructura: Sala de reuniones, hoja de asistencia, mesas, sillas, ecran, computadora, PPT con tema a tratar en el taller, videos, imágenes, música, lapiceros, blocks.	45 min	Se presenta un cuestionario sobre lo aprendido en el taller del día
Sesión 8	Resaltando lo positivo	Reconocer las características positivas de las personas	Taller	Dividir los grupos en pareja y darles 10 minutos para lo cual cada persona debe decirle a su pareja 4 características de lo que les gusta de la otra persona y viceversa. Dos características tienen que ser a nivel profesional, 2 a nivel personal. Cuando todos hayan acabado la dinámica, se pasa al momento de la reflexión. Al finalizar la dinámica cuando el tiempo haya transcurrido, se les pregunta cómo se sintieron durante la dinámica. Si les fue difícil, si se sintieron cómodos o incómodos, preguntar si se sienten satisfechos con el desarrollo del taller.	o Recursos humanos: Facilitador o Instrumentos, recursos materiales e infraestructura: Sala de reuniones, hoja de asistencia, mesas, sillas, ecran, computadora, PPT con tema a tratar en el taller, lapiceros, blocks.	45 min	Se presenta un cuestionario sobre lo aprendido en el taller del día

5.9 Referencias Bibliográficas

- Abanto, Z., Higuera, L., & Cueto, J. (2000). *Inventario de Cociente Emocional de Baron*. Lima.
- ADEN Business Magazine. (2015). Inteligencia emocional: necesaria para los líderes del siglo XXI. *ADEN Business Magazine*. Obtenido de <https://www.aden.org/business-magazine/inteligencia-emocional-necesaria-para-los-lideres-del-siglo-xxi-2/>
- Aguilar, L. (2015). La inteligencia emocional: Un camino al éxito laboral en la alta gerencia (tesis de grado). Bogotá, Colombia: Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13786/2/LAURA%20AGUILAR-TRABAJO%20DE%20GRADO-UMNG.pdf>
- Alfaro, A., & Badilla, M. (2015). El taller pedagógico, una herramienta didáctica. *Revistas electrónica perspectivas*. Obtenido de <http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/perspectivas/article/view/6751/6885>
- Bailón, R. (2004). *Legislación Laboral*. México.
- Banco Mundial. (2015). Las emociones valen tanto como los conocimientos. *Banco Mundial*. Obtenido de <http://www.bancomundial.org/es/news/feature/2015/06/22/las-emociones-valen-tanto-como-los-conocimientos>
- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical manual*. Toronto: Canadá: Multi-Health Systems, Inc.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence. *Psicothema*, 18, 13-25. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72709503>
- Bimos, E., & Miriam, R. (2014). *La Inteligencia Emocional en relación al desempeño laboral del Personal de los Departamentos de Recursos Humanos y Administrativo-Financiero de la empresa Vicunha Téxtil – Vicunha Ecuador S.A. (Tesis de grado)*. Quito, Ecuador: Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3585/1/T-UCE-0007-182.pdf>
- Calzado, D. (1998). *El taller, una alternativa de forma de organización en la formación profesional del Educador*. . La Habana.

- Castro, I., & Huamaccto, E. (2014). *Impacto de la Inteligencia Emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transporte urbano en Ayacucho – 2013 (Tesis de grado)*. Ayacucho, Perú: Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Obtenido de http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/969/Tesis%20Ad143_Cas.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ceballos, M. (2011). Salud en Familia: ¿Cómo enseñar inteligencia emocional en casa? *El Zócalo*, pág. México.
- Centro de Estudios de Opinión de Universidad de Antioquía. (2003). Conceptos básicos de qué es un taller participativo, como organizarlo y dirigirlo. Cómo evaluarlo. Obtenido de <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/ceo/article/view/1650/1302>
- CONFIEP. (2017). Empleabilidad: Clave del Éxito Laboral. *CONFIEP*. Obtenido de <https://www.confiep.org.pe/noticias/articulos-de-opinion/empleabilidad-clave-del-exito-laboral/>
- De Barros, N., & Gissi, J. (1977). *El taller: Integración de teoría y práctica*. Buenos Aires: Humanitas.
- Diario El Comercio. (2014). ¿Están preparados los estudiantes para ingresar al mercado laboral? *Diario El Comercio*. Obtenido de <http://lhh.pe/wp-content/uploads/2014/10/Estan-preparados-los-estudiantes-para-ingresar-al-mercado-laboral.pdf>
- Diario El Comercio. (2014). ¿Sabes cómo desarrollar al máximo tu inteligencia emocional? *Diario El Comercio*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/personal/develop-maximo-inteligencia-emocional-356677>
- Diario Gestión. (2018). ¿Qué es la inteligencia emocional y por qué la necesitas? *Diario Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/inteligencia-emocional-necesitas-230263>
- Diario Gestión. (2018). *11 señales que demuestran falta de inteligencia emocional*. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/11-senales-demuestran-falta-inteligencia-emocional-229416?foto=1>
- Díaz, J. (2015). *Manejo de la Inteligencia Emocional en el ámbito laboral de la empresa de servicios temporales Humanos Internacional EU*". Ibagué.

- Ernst & Young. (2018). *Carreras en áreas Administrativas: administrar la transformación de nuestra empresa*. Obtenido de <https://www.ey.com/mx/es/careers/experienced/support-services>
- Ernst & Young. (2018). <https://www.ey.com/mx/es/careers/experienced/support-services>. Obtenido de <https://www.ey.com/mx/es/careers/experienced/support-services>
- Fajardo, R. (2017). *La Inteligencia Emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de ESSALUD EN LINEA Lima-2017* (Tesis de grado). Lima, Perú: Universidad César Vallejo . Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10847/Fajardo_PRP.pdf?sequence=1
- Gallo, J. F. (2006). *Relaciones Humanas aplicadas*. Colombia: San Pablo.
- Gardner, H. (1983). *Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences*.
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: kairós.
- Goleman, D. (1999). *Inteligencia Emocional en la Empresa*. Madrid: Vergara.
- Griffin, R., & O'Leary-Kelly, A. (2004). *The Dark Side of Organizational Behavior*. Nueva York: Pfeiffer/Jossey-Bass.
- Gutierrez, X. (2017). *Inteligencia Emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de Transportes Ittsa, Trujillo, Perú* (Tesis de grado). Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11593/gutierrez_ax.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México DF: McGraw-Hill.
- Herrera, G. (2016). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, Región San Martín* (Tesis de grado). Tarapoto, Perú: Universidad Peruana Unión.
- Instituto Tecnológico de Sonora. (2018). *Características de la Empresa*. Obtenido de http://biblioteca.itson.mx/oa/ciencias_administrativa/oa11/caracteristicas_empresa/z8.htm
- Lee Hecht Harrison. (2012). *Lee Hecht Harrison*. Obtenido de <http://lhh.pe/prensa/habilidades-blandas/>
- Llacza, S. (2016). *Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Santa Bárbara de*

- Carhuacayán - Junín, 2016 (Tesis de grado)*. Huancayo, Junín, Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1283/RELACI%C3%93N%20ENTRE%20LA%20INTELIGENCIA%20EMOCIONAL1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martin, D., & Boeck, K. (2002). *EQ qué es inteligencia emocional*. Madrid: Editorial Gráficas COFAS, S. A.
- Mena, A. (2002). Medición de la inteligencia emocional de los trabajadores de la Mutual de Seguridad de Talca. Talca, Chile. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/46748241.pdf>
- Merinno, S. (2018). *Inteligencia emocional del personal que labora en el Hogar de la Paz Hermanos Misioneros de la Caridad del distrito de La Perla – Callao, 2017*. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2311>
- Ministerio de Educación Pública de Costa Rica. (1993). *Los talleres en las escuelas líderes*. San José.
- Ministerio de Trabajo. (2016). *Perú plantea desarrollar habilidades blandas para mejorar la empleabilidad en economías de APEC*. Obtenido de <http://www2.trabajo.gob.pe/prensa/notas-de-prensa/peru-plantea-desarrollar-habilidades-blandas-para-mejorar-empleabilidad-en-economias-de-apec/>
- Mirabent, G. (1990). Aquí, talleres pedagógicos. *Revista Pedagogía Cubana*(6).
- Moral, M., & Ganzo, S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. *Psicología desde el Caribe*, 35(1). Obtenido de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/viewFile/9136/11155>
- Municipalidad de Lima. (2018). *Lima*. Obtenido de <http://www.munlima.gob.pe/lima>
- OIT. (2015). *Mejorar la empleabilidad de los jóvenes: La importancia de las competencias clave*. Obtenido de OIT: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---ifp_skills/documents/publication/wcms_371815.pdf
- Organización de los Estados Americanos. (2006). *La innovación en la práctica pedagógica: Un reto para el siglo XXI*. Obtenido de Organización de los Estados Americanos: <http://www.oas.org/udse/readytollearn/peru.html>

- Orué-Arias, E. (2010). Inteligencia Emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana. *Revista de Ciencias Empresariales de la Universidad San Martín de Porres*, 2(1), 90-116. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1607/1/sme_v2n1_art8.pdf
- Pereira, S. (2012). Nivel de Inteligencia Emocional y su influencia en el desempeño laboral (Tesis de grado). Quetzaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Pereira-Sulma.pdf>
- Pinedo, H. (2015). *La inteligencia emocional y su repercusión aplicada en empresa dedicada a consultoría*. Barcelona: Universitat Pompeu Fabra.
- PRONABEC. (2014). ¿Qué es empleabilidad? *PRONABEC*, págs. 45-46. Obtenido de http://www.pronabec.gob.pe/insercion-laboral/template_frontend/pdf/empleo/que-es-empleabilidad.pdf
- Ramírez, T. (2010). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas: PANAPO.
- Revista Forbes. (2018). ¿Conoces la importancia de tener inteligencia emocional para los negocios? *Revista Forbes*. Obtenido de <http://forbes.es/business/43929/conoces-la-importancia-de-tener-inteligencia-emocional-para-los-negocios/>
- Reyes, M. (2000). *El taller en el trabajo social. Taller de integración de teoría y práctica*. Buenos Aires: Editorial Humanidades.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Ruiz, E. (2014). *“El nivel de inteligencia emocional en los trabajadores del grupo Chiclayo 2014*. Chiclayo.
- Salas, P. (2015). *La Relación entre Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral de Personal en Mandos Medios en Empresas Privadas de Servicios Industriales*. Quito, Ecuador: Universidad de las Américas. Obtenido de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/3507/1/UDLA-EC-TPO-2015-03%28S%29.pdf>
- Salovey, P., & Mayer, J. (1990). *Emotional intelligence. Imagination, cognition and personality*. New York.
- Salovey, P., & Mayer, J. (1997). *Emotional development and emotional intelligence*. Nueva York: BasicBooks. Obtenido de http://ei.yale.edu/wp-content/uploads/2014/02/pub219_Mayer_Salovey_1997.pdf

- Salovey, P., & Pizarro, D. (2003). *The value of emotional intelligence*.
- Semana Económica. (30 de Abril de 2014). IQ vs EQ (Coeficiente Intelectual vs la Inteligencia Emocional). *Semana Económica*. Obtenido de <http://semanaeconomica.com/factor-humano/2014/04/30/iq-vs-eq-coeficiente-intelectual-vs-la-inteligencia-emocional/>
- Soto, E. (2001). *Comportamiento Organizacional, Impacto de las Emociones*. . México: Thomson.
- Sternberg, R. J. (1985). *Beyond IQ: A Triarchic Theory of Human Intelligence*. Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Thorndike, E. L. (1920). Intelligence and its uses. *Harper's Magazine*(140), 227-235.
- Universidad Tecnológica del Perú. (2017). *Empleabilidad UTP: Cinco Competencias necesarias para ingresar al mercado laboral*. Obtenido de <https://www.utp.edu.pe/noticias/empleabilidad-utp-cinco-competencias-necesarias-para-ingresar-al-mercado-laboral>
- Wechsler, D. (1939). *The measurement of adult intelligence*. Nueva York: Williams & Wilkins.
- World Bank Group. (2014). *Developing Social-Emotional Skills*. World Bank Group.
- Yabar, K. (2016). Niveles de Inteligencia Emocional y desempeño laboral de salud administrativo de la micro red La Molina - Cieneguilla (Tesis de grado). Lima, Perú: Universidad San Martín de Porres. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2593/1/YABAR_K.pdf
- Zárate, E. (2012). Inteligencia Emocional y la Actitud de los Colaboradores en el Ambiente Laboral (Tesis de grado). Quetzaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/22/Zarate-Eber.pdf>

Anexos

Matriz de Consistencia

Inteligencia Emocional en Trabajadores del Área Administrativa de una Empresa Privada del Distrito de Lima Cercado				
Problema	Objetivos	Definición de la Variable	Operacionalización de la Variable	Metodología
Problema General:	Objetivo General:			Población
¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores del Área Administrativa de una Empresa Privada del Distrito de Lima Cercado?	· Determinar el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores del Área Administrativa de una Empresa Privada del Distrito de Lima Cercado	Inteligencia Emocional Variedad de aptitudes, competencias y habilidades no cognitivas que influyen en la capacidad de cada persona para que logre con éxito el manejar las exigencias y presiones del entorno que lo rodean. Está relacionado con el componente no intelectual de la inteligencia (Bar-On, The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical manual., 1997)	Dimensiones:	39 trabajadores del área administrativa de una empresa privada de asesoría financiera
Problemas Específicos:	Objetivos Específicos:		Intrapersonal	Muestra:
· ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en la dimensión intrapersonal en los trabajadores del Área Administrativa de una Empresa Privada del Distrito de Lima Cercado?	· Determinar el nivel de inteligencia emocional en la dimensión intrapersonal en los trabajadores del Área Administrativa de una Empresa Privada del Distrito de Lima Cercado		Conocimiento emocional de sí mismo Seguridad Autoestima Autorrealización Independencia	El tipo de muestra es censal porque se considera al 100% de la población para la evaluación de la investigación.
· ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en la dimensión interpersonal en los trabajadores del Área Administrativa de una Empresa Privada del Distrito de Lima Cercado?	· Determinar el nivel de inteligencia emocional en la dimensión interpersonal en los trabajadores del Área Administrativa de una Empresa Privada del Distrito de Lima Cercado		Interpersonal	Tipo de Investigación:
· ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en la dimensión adaptabilidad en los trabajadores del Área Administrativa de una Empresa Privada del Distrito de Lima Cercado?	· Determinar el nivel de inteligencia emocional en la dimensión adaptabilidad en los trabajadores del Área Administrativa de una Empresa Privada del Distrito de Lima Cercado		Relaciones Interpersonales Responsabilidad Social Empatía	Investigación Descriptiva
· ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en la dimensión manejo de tensión en los trabajadores del Área Administrativa de una Empresa Privada del Distrito de Lima Cercado?	· Determinar el nivel de inteligencia emocional en la dimensión manejo de la tensión en los trabajadores del Área Administrativa de una Empresa Privada del Distrito de Lima Cercado		Adaptabilidad	Diseño de Investigación:
· ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en la dimensión estado de ánimo en general en los trabajadores del Área Administrativa de una Empresa Privada del Distrito de Lima Cercado?	· Determinar el nivel de inteligencia emocional en la dimensión estado de ánimo en general en los trabajadores del Área Administrativa de una Empresa Privada del Distrito de Lima Cercado		Solución de problemas Prueba de la realidad Flexibilidad	Investigación no experimental
		Manejo de del estrés	Variable:	
		Tolerancia a la tensión Control de impulsos	Inteligencia Emocional	
		Estado de Ánimo General	Instrumento:	
		Felicidad Optimismo	Inventario de Cociente Emocional de Reuven Bar-On. Adaptación y Traducción en el Perú: (Abanto, Higuera, & Cueto, 2000)	

Instrumento

Inventario Coeficiente Emocional – Bar-On

Introducción:

El siguiente cuestionario está compuesto por una serie de frases que pueden describirte. Para tal efecto, debes indicar en cada una de las frases en qué medida se asemejan a ti de acuerdo a como piensas, sientes, actúas, y existen cinco posibles 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:

No existen respuestas correctas o incorrectas, escoge del 1 al 5 según sea tu caso en la hoja de respuestas.

Si alguna frase no se asemeja a ti, igualmente respóndela asumiendo una postura en caso te encontraras en tal situación.

1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.
 2. Es difícil para mí disfrutar de la vida.
 3. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.
 4. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.
 5. Me agradan las personas que conozco.
 6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.
 7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.
 8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).
 9. Reconozco con facilidad mis emociones.
 10. Soy incapaz de demostrar afecto.
 11. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.
 12. Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.
 13. Tengo problema para controlarme cuando me enojo.
 14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.
-

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

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

88. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).
89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.
90. Soy capaz de respetar a los demás.
91. No estoy contento(a) con mi vida.
92. Prefiero seguir a otros a ser líder.
93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.
94. Nunca he violado la ley.
95. Disfruto de las cosas que me interesan.
96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.
97. Tiendo a exagerar.
98. Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.
99. Mantengo buenas relaciones con los demás.
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 muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.
105. Disfruto mis vacaciones y los fines de semana.
106. En general tengo una actitud positiva para todo, aún cuando surgen problemas.
107. Tengo tendencia a depender de otros.
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 y me divierten.
111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.
112. Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto 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 pienso acerca de las diferentes maneras de 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(a).

123. No tengo días malos.
124. Intento no herir los sentimientos de los demás.
125. No tengo una buena idea de lo que quiero en la 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.

HOJA DE RESPUESTAS DEL INVENTARIO EMOCIONAL BarOn

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

Escoja UNA de las 5 alternativas:

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

1	1	2	3	4	5	28	1	2	3	4	5	55	1	2	3	4	5	82	1	2	3	4	5	109	1	2	3	4	5
2	1	2	3	4	5	29	1	2	3	4	5	56	1	2	3	4	5	83	1	2	3	4	5	110	1	2	3	4	5
3	1	2	3	4	5	30	1	2	3	4	5	57	1	2	3	4	5	84	1	2	3	4	5	111	1	2	3	4	5
4	1	2	3	4	5	31	1	2	3	4	5	58	1	2	3	4	5	85	1	2	3	4	5	112	1	2	3	4	5
5	1	2	3	4	5	32	1	2	3	4	5	59	1	2	3	4	5	86	1	2	3	4	5	113	1	2	3	4	5
6	1	2	3	4	5	33	1	2	3	4	5	60	1	2	3	4	5	87	1	2	3	4	5	114	1	2	3	4	5
7	1	2	3	4	5	34	1	2	3	4	5	61	1	2	3	4	5	88	1	2	3	4	5	115	1	2	3	4	5
8	1	2	3	4	5	35	1	2	3	4	5	62	1	2	3	4	5	89	1	2	3	4	5	116	1	2	3	4	5
9	1	2	3	4	5	36	1	2	3	4	5	63	1	2	3	4	5	90	1	2	3	4	5	117	1	2	3	4	5
10	1	2	3	4	5	37	1	2	3	4	5	64	1	2	3	4	5	91	1	2	3	4	5	118	1	2	3	4	5
11	1	2	3	4	5	38	1	2	3	4	5	65	1	2	3	4	5	92	1	2	3	4	5	119	1	2	3	4	5
12	1	2	3	4	5	39	1	2	3	4	5	66	1	2	3	4	5	93	1	2	3	4	5	120	1	2	3	4	5
13	1	2	3	4	5	40	1	2	3	4	5	67	1	2	3	4	5	94	1	2	3	4	5	121	1	2	3	4	5
14	1	2	3	4	5	41	1	2	3	4	5	68	1	2	3	4	5	95	1	2	3	4	5	122	1	2	3	4	5
15	1	2	3	4	5	42	1	2	3	4	5	69	1	2	3	4	5	96	1	2	3	4	5	123	1	2	3	4	5
16	1	2	3	4	5	43	1	2	3	4	5	70	1	2	3	4	5	97	1	2	3	4	5	124	1	2	3	4	5
17	1	2	3	4	5	44	1	2	3	4	5	71	1	2	3	4	5	98	1	2	3	4	5	125	1	2	3	4	5
18	1	2	3	4	5	45	1	2	3	4	5	72	1	2	3	4	5	99	1	2	3	4	5	126	1	2	3	4	5
19	1	2	3	4	5	46	1	2	3	4	5	73	1	2	3	4	5	100	1	2	3	4	5	127	1	2	3	4	5
20	1	2	3	4	5	47	1	2	3	4	5	74	1	2	3	4	5	101	1	2	3	4	5	128	1	2	3	4	5
21	1	2	3	4	5	48	1	2	3	4	5	75	1	2	3	4	5	102	1	2	3	4	5	129	1	2	3	4	5
22	1	2	3	4	5	49	1	2	3	4	5	76	1	2	3	4	5	103	1	2	3	4	5	130	1	2	3	4	5
23	1	2	3	4	5	50	1	2	3	4	5	77	1	2	3	4	5	104	1	2	3	4	5	131	1	2	3	4	5
24	1	2	3	4	5	51	1	2	3	4	5	78	1	2	3	4	5	105	1	2	3	4	5	132	1	2	3	4	5
25	1	2	3	4	5	52	1	2	3	4	5	79	1	2	3	4	5	106	1	2	3	4	5	133	1	2	3	4	5
26	1	2	3	4	5	53	1	2	3	4	5	80	1	2	3	4	5	107	1	2	3	4	5						
27	1	2	3	4	5	54	1	2	3	4	5	81	1	2	3	4	5	108	1	2	3	4	5						

Baremación

Componentes de las Sub-Escalas		Puntuación	Nivel
Subescalas Intrapersonales	Conocimiento emocional de sí mismo	95	Promedio
	Seguridad	112	Alto
	Autoestima	105	Promedio
	Autorrealización	110	Promedio
	Independencia	111	Alto
Subescalas Interpersonales	Relaciones Interpersonales	86	Bajo
	Responsabilidad Social	91	Promedio
Subescalas de Adaptabilidad	Empatía	96	Promedio
	Solución de Problemas	92	Promedio
	Prueba de Realidad	116	Alto
Subescala del manejo del Estrés	Flexibilidad	94	Promedio
	Tolerancia a la tensión	98	Promedio
Subescala del ánimo	Control de Impulsos	88	Bajo
	Felicidad	100	Promedio
	Optimismo	96	Promedio

Coefficiente emocional de las Sub Escalas	Puntaje	Nivel
CE Intrapersonal	113	Alto
CE Interpersonal	88	bajo
CE Adaptabilidad	103	Promedio
CE Manejo de la Tensión	95	Promedio
CE del Ánimo General	99	Promedio
Coefficiente Emocional Total	100	Promedio

La conversión de los puntajes directos permite identificar a qué nivel pertenecen mediante tabla N°3 y la significación de los niveles se podrá interpretar como los siguientes:

Resultados estándar	Pauta Interpretativa
130 +	Marcadamente Alta
120 - 129	Muy Alta
110 - 119	Alta
90 - 109	Promedio
80 - 89	Baja
70 - 79	Muy Baja
Por debajo de 70	Marcadamente Baja

Carta de presentación



Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 18 de Junio del 2018

Carta N° 1325-2018-DFPTS

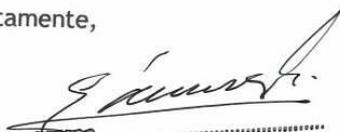
Señor
VICTOR LUIS CAMPOS LA ROSA
GERENTE GENERAL
INVERSIONES LOS LIRIOS

Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **María Alexandra CAMPOS URDANIVIA**, estudiante de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificada con código 43769900-0 quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Empresa que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

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

Atentamente,


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

RGS// crh
Id. 896502


INVERSIONES LOS LIRIOS S.A.C.
2018/06/18
Gerente General

Resultado del Antiplagio



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 20%

Date: viernes, octubre 26, 2018

Statistics: 3558 words Plagiarized / 17409 Total words

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

UNIVERSIDAD PARTICULAR INCA GARCILASO DE LA VEGA FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL / Trabajo de Suficiencia Profesional Inteligencia Emocional en Trabajadores del Área Administrativa de una Empresa Privada del Distrito de Lima Cercado Para optar por el Título Profesional de Licenciada en Psicología Presentado por: Autor: Bachiller María Alexandra Campos Urdanivia Lima - Perú 2018 DEDICATORIA A mi familia por su apoyo constante AGRADECIMIENTOS Agradezco a Dios por guiarme y permitirme cumplir mis metas. A mi familia por alentarme a cumplirlas. PRESENTACIÓN Señores Miembros del jurado: Dando cumplimiento a las normas de la Directiva N° 003-FPsyTS.

Aprobación del Asesor – Prof. Fernando Ramos

Avance final - tesis suficiencia profesional - inteligencia emocional



Fernando Ramos <feramos0@gmail.com>

Vie 26/10/2018, 05:17

Usted



Descargar Guardar en OneDrive

Buenas noches

SU TESIS ESTA APROBADA

Mg. Fernando Ramos Ramos

