

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Inteligencia Emocional en trabajadores de una entidad financiera del sector
privado de Lima Metropolitana

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autora: Bachiller Stephanie Patricia Suárez Miranda

Lima-Perú

2019

Dedicatoria

La presente investigación va dedicada ante todo a Dios, a mi familia, Angie, Raúl y Dussy, que estuvieron siempre apoyándome en esta etapa de mi formación académica. A mis papis, por brindarme su amor desmedido, la oportunidad de tener una carrera y porque sé que este va a ser nuestro logro. De igual manera, a mi guía en el cielo, mi Kika.

Agradecimiento

A Dios por darme la bendición de estar hoy presente aquí ante ustedes.

A mi familia, porque es lo más valioso que tengo.

A mi minino, por llegar a mi vida y a sostenerme como amigo y compañero.

A mis amigas Briggite y Lucia que sin ellas mi paso por esta casa de estudios no hubiera sido lo mismo.

Al Mg. Fernando Ramos Ramos por su dedicación y paciencia para la adecuada elaboración de esta tesis.

A mis profesores porque de todos ellos me llevo una parte que seguirá siendo el cimiento de mi aprendizaje.

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, expongo ante Ustedes mi investigación titulada "Inteligencia Emocional en trabajadores de una entidad financiera del sector privado de Lima Metropolitana", bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA para obtener el título profesional de licenciatura.

Por lo cual espero que este trabajo de investigación sea correctamente evaluado y aprobado.

Atentamente,
Stephanie Patricia Suárez Miranda

Índice

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPÍTULO I.....	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	12
1.2. Formulación del Problema Principal.....	19
1.3 Objetivos.....	19
1.3.1 Objetivos Generales.....	19
1.3.2 Objetivos Específicos.....	19
1.4 Justificación e importancia.....	20
CAPÍTULO II.....	22
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	22
2.1. Antecedentes.....	22
2.1.1 Internacionales.....	22
2.1.2 Nacionales.....	24
2.2. Bases Teóricas.....	26
2.3 Definiciones Conceptuales.....	32
CAPÍTULO III.....	36
METODOLOGÍA.....	36
3.1 Tipo y Diseño de investigación.....	36
3.2 Población y Muestra.....	37
3.3 Identificación de la variable y su operacionalidad.....	38
3.4 Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico.....	40
CAPÍTULO IV.....	44
PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	44

4.1 Procesamiento de los resultados	44
4.2 Presentación de resultados	44
4.3 Análisis y discusión de los resultados	59
4.4 Conclusiones	64
4.5 Recomendaciones	65
CAPÍTULO V	66
PROGRAMA DE INTERVENCIÓN	66
5.1 DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA	66
5.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	66
5.3 ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS	67
5.4 SECTOR AL QUE SE DIRIGE	85
5.5 ESTABLECIMIENTO DE CONDUCTAS PROBLEMAS / META	85
5.6 METODOLOGÍA DE LA INTERVENCIÓN	86
5.7 INSTRUMENTOS / MATERIALES A UTILIZAR	88
5.8 CRONOGRAMA	89
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	90
ANEXOS	XCV

Índice de tablas

Tabla 1. Interpretación de los puntajes según los factores.....	43
del Cuestionario de Inteligencia Emocional de Lima.	
Tabla 2. Medidas estadísticas descriptivas de la variable.....	44
de investigación de la inteligencia emocional.	
Tabla 3. Medidas estadísticas descriptivas de las dimensiones.....	45
pertencientes de la inteligencia emocional.	
Tabla 4. Resultados del Nivel Total de Inteligencia Emocional.....	47
Tabla 5. Resultados del Nivel de Inteligencia Intrapersonal.....	49
del Inventario de Inteligencia Emocional	
Tabla 6. Resultados del Nivel de Inteligencia Interpersonal.....	51
del Inventario de Inteligencia Emocional	
Tabla 7. Resultados del Nivel de Adaptabilidad del Inventario.....	53
de Inteligencia Emocional.	
Tabla 8. Resultados del Nivel de Manejo del estrés del Inventario.....	55
de Inteligencia Emocional.	
Tabla 9. Resultados del Nivel de Estado de ánimo en general.....	57
del Inventario de Inteligencia Emocional	

Índice de figuras

Figura 1. Nivel puntaje total.....	48
Figura 2. Nivel componente intrapersonal.....	50
Figura 3. Nivel componente interpersonal.....	52
Figura 4. Nivel componente de adaptabilidad.....	54
Figura 5. Nivel componente de manejo del estrés.....	56
Figura 6. Nivel componente del Estado de Ánimo en general.....	58.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de Inteligencia Emocional en trabajadores de una entidad financiera del sector privado de Lima Metropolitana. Para ello se utilizó el Cuestionario de Coeficiente Emocional de Ice Bar On en una muestra de 36 sujetos entre las edades de 20 y 40 años. Los resultados de esta investigación reflejaron que el nivel de inteligencia emocional en estos trabajadores se encuentra en un nivel bajo con un 41,7%, mientras que un 5,6% muestra un nivel marcadamente bajo. Además, se evaluaron las dimensiones: componente intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo en general. Finalmente, se recomendó elaborar un programa de intervención para mejorar la inteligencia emocional en dicha organización.

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

Abstract

The present investigation had as objective to determine the level of Emotional Intelligence in workers of a financial institution of the private sector of Metropolitan Lima. For this purpose, the EQ-I BarON Emotional Quotient Inventory was used in a sample of 36 people between the ages of 20 and 40 years. The results of this investigation showed that the level of emotional intelligence in these workers is at a low level with 41.7%, while 5.6% shows a markedly low level. In addition, the dimensions were evaluated: intrapersonal, interpersonal component, adaptability, stress management and mood in general. Finally, an intervention program for the improvement of emotional intelligence was recommended.

Keywords: Emotional intelligence, workers, emotions, intrapersonal, interpersonal, adaptability, stress, mood.

Introducción

El presente estudio tiene por objetivo determinar el nivel de Inteligencia Emocional en trabajadores de una entidad financiera del sector privado de Lima Metropolitana, enfocada en el área organizacional de psicología. En nuestra realidad, el estudio de la inteligencia emocional tuvo por una de las pioneras en la materia a la Dra. Nelly Ugarriza, quién desarrolló el Inventario de Coeficiente Intelectual de Ice Bar On , el cual ha sido un efectivo instrumento en medir la inteligencia emocional en nuestra realidad peruana. Este inventario ha sido utilizado en Lima y diversas partes del Perú.

Respecto a esta investigación, en el primer capítulo se elaboró la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema y el planteamiento de los objetivos, de igual manera, la justificación e importancia del estudio.

En el segundo capítulo se recopilaron los antecedentes internacionales y nacionales realizados en referencia a la variable de estudio; asimismo, se revisaron las bases teóricas y la definición conceptual que las respaldan.

En el tercer capítulo se describió la metodología de la investigación, el tipo y diseño. De igual forma, se definió la población y muestra de estudio, la identificación de la variable y su operacionalización. Además, se describió el instrumento utilizado.

Finalmente, en el cuarto capítulo se realizó el procesamiento, la presentación, análisis y discusión de los resultados obtenidos previamente en el capítulo anterior. Igualmente, se realizó las conclusiones y recomendaciones a partir de los resultados hallados.

CAPÍTULO I

Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la realidad problemática.

A nivel mundial, las empresas, están cada día apostando más por desarrollar el factor humano que poseen en sus organizaciones. Asimismo, la exigencia de la competitividad laboral ejerce cierta presión en los trabajadores para poder sobresalir de su grupo de pares en habilidades, competencias y conocimientos. La inteligencia emocional sale a relucir debido a que en una sociedad en donde las personas están siendo reemplazadas por máquinas; poseer un adecuado contacto interpersonal, apropiado manejo de emociones, resolución de conflictos y capacidad de negociación contribuirá a que exista un mejor flujo en un determinado contexto,

1.1.1 Internacional:

Según (World Economic Forum, 2017), en su publicación efectuada, el 19 de Setiembre de 2017, “Conocimiento o inteligencia emocional, ¿Qué elegir al contratar?”, menciona sobre la relevancia que posee el capital humano para las empresas; sin embargo, durante un periodo de tiempo significativo este ha estado enfocado en el propósito de detectarlo y potenciar su desempeño laboral con el objetivo de acrecentar la estabilidad económica y a la organización en sí. A su vez, relegando de ser una prioridad, el factor emocional, que es la clave que promueve la mayor parte de nuestras acciones como seres humanos.

Asimismo, el World Economic Forum enfatizó que detrás de un clima laboral óptimo o deplorable, alta o baja productividad, ausentismo, proactividad y salud en una empresa, están los “asuntos personales” de cada trabajador y qué recursos poseen estos para afrontar cada una de las situaciones que atraviesan. Es así que, sumado

a una correcta motivación, formas de comunicación, reacciones, estados de la mente y diversas habilidades sociales se puede empezar a hablar de Inteligencia Emocional.

De igual manera, el artículo señala la importancia de implementar programas de autoconocimiento, detección y sostenimiento de criterios básicos como el compromiso emocional con el trabajo, sentido de la vida, bienestar familiar, automotivación y salud mental dirigido a la totalidad del talento humano de la compañía. Definiendo como empresa emocionalmente responsable a aquella estructura organizacional que brinda un buen trato a sus colaboradores, creando continuamente oportunidades de crecimiento, madurez integral y desarrollan programas constantes basados en Inteligencia emocional.

Finalmente, World Economic Forum, afirma que la evaluación del coeficiente intelectual como medida de desempeño laboral, empieza a ser obsoleto en la actualidad; ya que, 20% de los factores que determinan el éxito se relacionan a la capacidad cognitiva del sujeto, y el otro 80% se encuentra anexado con otros factores que incluyen la inteligencia emocional. “Ser más profesional, no significa ser más racional”, sostiene el artículo. Siendo entonces una realidad que los seres humanos no pueden estar ajenos e ignorar sus sentimientos incluso en el ejercicio de sus actividades laborales y/o intelectuales. Por el contrario, un adecuado entrenamiento en el manejo de emociones puede provocar autorregulación, creatividad, innovación, mayor satisfacción, iniciativa, lealtad y sentido de pertenencia.

Según (Forbes, 2017), en su publicación efectuada, el 05 de octubre de 2017, “Emociónate y deja que la gente se emocione en tu organización” menciona la complejidad de laborar en una estructura organizacional predeterminada; sin embargo, hay situaciones que escapan de la expectativa del trabajador al experimentar nuevos retos y oportunidades o conocer a personas que definitivamente no esperaba y aunque en un principio exista una resistencia a enfrentar todas estas situaciones; lo cierto es que finalmente deberá hallar la forma

de cómo afrontar cada una de aquellas experiencias más las emociones que vienen de la mano junto con estas.

Asimismo, el artículo señala la diversidad de emociones que experimenta el colaborador durante la jornada laboral como la alegría al ser promovido, o el miedo al equivocarse en un proceso y como esto viene a ser parte del éxito organizacional al observar como las personas abordan retos y aprovechan las oportunidades de los eventos a los que se enfrentan.

De igual manera, Forbes explica que, a pesar de esta trascendencia, la inteligencia emocional, sigue contemplándose como un concepto aún intangible y muchas veces como un tema tabú en el contexto laboral; sin embargo, existe en la actualidad iniciativas para promover esto en el sector público y privado.

Finalmente, Forbes alerta que, fomentar el bienestar emocional en el colaborador, previene el riesgo psicosocial en el lugar de trabajo; reduciendo así, ambientes de incertidumbre, estrés, ausentismo, bajas de productividad, insatisfacción laboral y distintas manifestaciones físicas como trastornos gastrointestinales, respiratorios, cardiovasculares, dificultad en su hábito de sueño o alimenticio, ansiedad, depresión, adicciones, fobias. Recalcando la importancia de buscar la concientización de los líderes de una organización sobre la injerencia que tienen sobre los trabajadores de la empresa y como su rol es fundamental para evitar riesgos ocupacionales.

Según (Expansión, 2016), en su publicación efectuada, el 15 de setiembre de 2016, “El papel de la inteligencia emocional en el trabajo”, menciona la alta competitividad laboral no solo para los trabajadores de una empresa, sino también para aquellas personas que son responsables de liderar el grupo humano en la misma, con la finalidad de poder retener el talento en la organización.

Asimismo, Expansión resalta la inteligencia emocional como un elemento fundamental en un líder, permitiendo de esta manera desarrollar un trabajo

equitativo, sentido de pertenencia y autonomía en el colaborador que está a su cargo. Logrando de esta forma, la fidelización del empleado.

Finalmente, se concluye que administrar personal no es una simple tarea; sin embargo, existen competencias que permiten desarrollar en ambas partes (empleado/empleador) actitudes positivas que mejoran el rendimiento y la productividad de la empresa.

1.1.2 Nacional:

Según (CONFIEP, 2017), en su publicación efectuada, el 02 de marzo de 2017, “Empleabilidad, clave del éxito laboral”, menciona la creciente competitividad que hoy en día caracteriza la búsqueda de empleo; exigiéndose de esta manera a los trabajadores a fortalecer su inserción laboral que les permita un óptimo desenvolvimiento en la organización.

Asimismo, CONFIEP resalta el incremento en un 15% de “Ni-Nis” (aquellos jóvenes que ni estudian ni trabajan), superando más de un millón y medio de casos. Evidenciando de esta manera la actual crisis de empleabilidad que atraviesa nuestro país que incide directamente en una baja productividad y competitividad de fuerza laboral manifestada en bajos salarios generando así un gran impacto en nuestra sociedad.

Finalmente, CONFIEP expone que parte de fortalecer los vínculos laborales con el trabajador incluye establecer procesos de preparación de alta calidad, motivación personal, búsqueda de aprendizaje constante, identificación de su orientación vocacional, motivación personal y lograr el correcto desarrollo de las “habilidades blandas” como el trabajo en equipo, manejo de conflictos, capacidad de negociación y una adecuada inteligencia emocional.

Según (MIDIS, 2016), a través de su representante la ministra de Desarrollo e Inclusión Social, Paola Bustamante, dio a conocer el estado del avance de los programas sociales establecidos en el gobierno del presidente Ollanta Humala.

Asimismo, se enfatiza en los resultados obtenidos a partir del objetivo principal, siendo el incremento del bienestar en el estilo de vida de estudiantes a través de una apropiada alimentación y servicios de calidad.

Finalmente, MIDIS, menciona la importancia del trabajo constante en función del desarrollo óptimo de capacidades cognitivas, emocionales, sociales y físicas para evitar riesgos como la deserción escolar y otros que puedan generar consecuencias en el educando.

Según (MINSA, 2018), a través de la Directora General de Telesalud, Referencias y Urgencias del Minsa, Dra. Liliana Má, informó que se brindó una capacitación en autocontrol de emociones e inteligencia emocional a 120 trabajadores del SAMU (Servicio de Atención Móvil de Urgencias) y de INFOSALUD.

Asimismo, indicó que por la naturaleza de las funciones que realiza este personal es necesario perfeccionar competencias que sirvan como soporte en el proceso de atención y cuidado de la salud del ciudadano, superando situaciones críticas y eventos adversos como accidentes de tránsito, incendios y desastres naturales.

Finalmente, se concluye la importancia de no solo preservar, sino también de fortalecer el cuidado mental del personal de salud, con el objetivo de continuar la promoción de su bienestar y mejora de las prácticas ejercidas en la atención durante entornos sociales complejos.

1.1.3 Local

Según (Andina, 2014), en su publicación efectuada, el 11 de Marzo de 2014, “Advierten que padres dejan de lado enseñanza de control de impulsos agresivos” menciona que el correcto aprendizaje y desarrollo de la inteligencia emocional empieza desde la niñez, en el hogar; sin embargo, es un error común de los

progenitores pensar que esta enseñanza puede ser delegada a la formación escolar.

Asimismo, el artículo señala casos locales como claro ejemplo de un nivel bastante deficiente en inteligencia emocional como lo es el parricidio de una mujer en el distrito de La Molina y la agresión infligida a una suboficial de la Policía Nacional del Perú por el regidor metropolitano Pablo Secada, enfatizando una notable ausencia de control de las emociones en ambas situaciones.

De igual manera, según el psicólogo clínico Daniel Henríquez, refiere que se deben analizar dos planos; lo que somos y lo que exteriorizamos; ya que, generalmente aquello que logramos exteriorizar, solo alcanza a ser una parte de lo que verdaderamente somos. Afirmando así, que algo debe estar fallando a nivel de su personalidad para que ambas personas pudieran reaccionar en ese grado de magnitud.

Finalmente, se concluye que una persona con alto nivel cognitivo no necesariamente tiene una adecuada inteligencia emocional para relacionarse interpersonalmente con su entorno, además de la falta de capacidad para percibir las consecuencias de su actuar.

Según (Gestión, 2017), en su publicación efectuada, el 28 de Setiembre de 2017, “Inteligencia emocional, la base del éxito laboral en el futuro”, menciona que estamos entrando en una era en donde estamos siendo reemplazados laboralmente con máquinas que cumplen la misma función de un trabajador promedio en un tiempo menor al esperado. Por lo que se estima que la selección de un colaborador para una organización tendrá como uno de sus filtros principales la predisposición a una buena inteligencia emocional.

Asimismo, este artículo explica como el trabajo emocional logra integrar las competencias del profesional y sus sentimientos al momento de gestionar equipos y/o atender al público debido a su doble direccionamiento aplicado al cliente en

función regulatoria de su estado anímico y al propio trabajador en el adecuado manejo de sus inquietudes y malestares.

Finalmente, señala que la adquisición y ejercicio de estas competencias exige un cambio radical en cómo se diseñan los puestos de trabajo debido al tiempo que costaría invertir en criterios intangibles y no medibles, una política contraria a la que se está usualmente orientada; sin embargo, que puesta en acción y ejecutada correctamente, lograría reducir el índice de estrés, ansiedad o miedo en el cliente promedio y aumentar la seguridad, productividad y satisfacción laboral en el trabajador,

Según (Exitosa, 2017), en su publicación efectuada, el 20 de Octubre de 2017, “Capacitan a Fiscalizadores en el control de sus emociones durante intervenciones” menciona el plan de acción de la Escuela Municipal de Capacitación y la Gerencia de Fiscalización y Control de la Municipalidad de Lima, enfocado en el desarrollo de la inteligencia emocional en un grupo de trabajadores para esta dependencia. Plan desarrollado para la campaña navideña de ese año, que buscaba instruir al personal en el adecuado manejo de emociones ante situaciones estresantes que ameritan actuar con sobriedad, generando relaciones de confianza con el público.

Asimismo, John Ortiz, subgerente de Fiscalización y Control de la comuna limeña afirma que, por la naturaleza de su labor, los fiscalizadores a diario no solo tienen que lidiar con sus propias emociones, sino también con las ajenas. Es por esta razón la importancia de poder identificarlas y gestionarlas. No solo utilizando esta enseñanza hacia el ámbito laboral, sino también el familiar.

Finalmente, se recalca la importancia de combinar el entrenamiento en inteligencia emocional con la comunicación asertiva y efectiva en la atención de usuarios que demanden alguna necesidad médica y no entorpecer el proceso de socorro.

1.2. Formulación del Problema Principal

¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en trabajadores de una entidad financiera del sector privado?

1.2.1 Problemas secundarios

¿Cuál es el nivel intrapersonal, como componente de inteligencia emocional en trabajadores de una entidad financiera del sector privado?

¿Cuál es el nivel interpersonal, como factor de inteligencia emocional en trabajadores de una entidad financiera del sector privado?

¿Cuál es el nivel de adaptabilidad? como componente de inteligencia emocional en trabajadores de una entidad financiera del sector privado?

¿Cuál es el nivel de tolerancia al estrés, como factor de inteligencia emocional en trabajadores de una entidad financiera del sector privado?

¿Cuál es el nivel del estado de ánimo en general, como factor de inteligencia emocional en trabajadores de una entidad financiera del sector privado?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivos Generales

Determinar el nivel de Inteligencia Emocional en trabajadores de una entidad financiera del sector privado.

1.3.2 Objetivos Específicos

Determinar el nivel intrapersonal, como componente de inteligencia emocional en trabajadores de una entidad financiera del sector privado.

Conocer el nivel interpersonal, como componente de inteligencia emocional en trabajadores de una entidad financiera del sector privado.

Identificar el nivel de adaptabilidad, como componente de inteligencia emocional en trabajadores de una entidad financiera del sector privado.

Establecer el nivel de tolerancia al estrés, como componente de inteligencia emocional en trabajadores de una entidad financiera del sector privado.

Presentar el nivel del estado de ánimo en general, como componente de inteligencia emocional en trabajadores de una entidad financiera del sector privado.

1.4 Justificación e importancia

Según (Financial Times, 2013) sostiene que muchas personas con un alto coeficiente intelectual han perdido grandes oportunidades debido a sus impulsos y emociones. Asimismo, enfatiza en la necesidad de que las personas desarrollen su inteligencia emocional al mismo nivel que la inteligencia cognitiva evitando situaciones de conflicto futuras debido a una rápida y adecuada respuesta

Como (El Peruano, 2017) menciona, la forma en que reaccionamos frente a situaciones desfavorables en nuestro entorno es fundamental para la imagen que deseamos proyectar, sobre todo en el contexto laboral. Es así, que una mala reacción puede influenciar negativamente en nuestro ambiente y las responsabilidades que ejercemos en una organización.

Asimismo, (Forbes, 2017), encuentra el equivalente entre la forma en cómo se administran las emociones y el dinero que ingresa a una determinada persona; ya que, son los pensamientos los que conducen y previenen algunas acciones; es así que, si pensamos de manera incorrecta, lograremos que ciertos escenarios sean desarrollados a corto plazo

Finalmente (Gestión, 2018) evidencia por qué el 70% del tiempo, aquellas personas con coeficientes intelectuales promedio superan a los que poseen un cociente intelectual más alto y es que la inteligencia emocional se ha convertido en el factor crítico

que diferencia al factor humano sobresaliente del resto del grupo.

De acuerdo con lo mencionado precedentemente, el determinar la inteligencia emocional existente o carente en una empresa es relevante para poder detectar no solo las fortalezas en una organización, sino también sus debilidades con el objetivo de plantear estrategias de solución que permitan mejorar procesos que se vean reflejados en la productividad y eficiencia de cada trabajador.

Finalmente es importante para una organización pública o privada conocer el nivel de inteligencia emocional de sus trabajadores y realizar un análisis de sus resultados, utilizando así la presente investigación como guía.

CAPÍTULO II

Marco teórico conceptual

2.1. Antecedentes

2.1.1 Internacionales

(Zárate Torres & Matviuk, 2010) en Colombia, en su investigación titulada **“La inteligencia emocional y el sector financiero”**, tuvieron como objetivo reportar los resultados obtenidos en un grupo de trabajadores específicos del sector bancario. El método empleado fue de tipo descriptivo. La población estuvo conformada por 218 líderes que ocupan cargos de gerencia y supervisión en el sector financiero colombiano. Para el desarrollo de esta investigación, se utilizó el instrumento elaborado por Wong y Law en el año 2002 denominado “Escala de inteligencia emocional” el cual consta de 16 preguntas tipo Likert. Una de las conclusiones más resaltantes es la visibilidad del adecuado manejo de emociones en los líderes del sector financiero. Asimismo, el apropiado direccionamiento de estas hacia actividades constructivas y el desempeño laboral en la organización.

(Hefferman, O'Neil, Travaglione, & Droulers, 2014) en Australia, en su investigación denominada **“Relationship marketing. The impact of emotional intelligence and trust on bank performance”**, buscó determinar la relación sobre el nivel de inteligencia emocional en trabajadores del sector financiero y la relación de confianza que ejerce sobre el cliente. El método empleado fue de tipo correlacional. La población estuvo conformada por 221 trabajadores administrativos del sector financiero; así como también gerentes de sucursales. Para medir

el nivel de inteligencia emocional se utilizó el Test de Inteligencia Emocional Mayer – Salovey – Caruso (Test MSCEIT). Se concluyó que, efectivamente, existe una correlación entre el nivel de inteligencia emocional del trabajador para establecer un vínculo de confianza en el cliente.

(Pahuja & Sahi, 2012) en India, en su publicación titulada, **“Emotional Intelligence (EI) among Bank Employees: An Empirical Study”**, tuvo como objetivo conocer la percepción de los trabajadores bancarios hacia la inteligencia emocional y como este factor puede afectar su desempeño laboral. El método empleado fue de tipo experimental y la población estuvo conformada por 120 trabajadores bancarios del sector público y privado. Para conocer el propósito mencionado se utilizó una encuesta con respuestas cerradas sobre la inteligencia emocional explorando su concepto, percepción e importancia. Una de las conclusiones más resaltantes que el estudio reveló fue que la mayoría de encuestados (82%) conoce el concepto de inteligencia emocional y es consciente sobre el efecto que causa en su desempeño laboral.

(Pereira, 2012), en Guatemala, en su investigación titulada “Nivel de Inteligencia Emocional y su influencia en el desempeño laboral” (Estudio realizado con el personal de la empresa Servipuertas S.A. de la ciudad Quetzaltenango.” Tuvo como principal objetivo afirmar que la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de un grupo de colaboradores. Para lo cual se utilizó el método descriptivo y una población conformada por 36 trabajadores de la empresa Servipuertas S.A. siendo evaluados a través del Test de Inteligencia Emocional T.I.E. = G. Concluyendo, finalmente, que el personal de la empresa posee un nivel promedio de inteligencia emocional, indicando un óptimo manejo de situaciones desfavorables en su entorno,

además se demostró que el 81% de evaluados se encuentra en un rango de desempeño superior que satisface las necesidades de la organización.

(Manrique, 2012), en Guatemala, en su investigación titulada, “Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral”, buscó determinar la influencia de la inteligencia emocional y la actitud de un grupo de trabajadores en un ambiente laboral. El método desarrollado fue de tipo correlacional y la población estuvo conformada por 80 personas de ambos sexos en el rango de edad de 18 a 65 años ente cajeros, asistentes y jefes de tienda. Como instrumento se utilizó la prueba psicométrica CE, test que evalúa y realiza una proyección sobre la inteligencia emocional en el individuo. El resultado obtenido visualizó, que efectivamente, existe influencia de la inteligencia emocional como factor fundamental en las organizaciones reflejándose en el comportamiento del colaborador; así como, en su nivel de productividad.

2.1.2 Nacionales

(Salas, 2017), en su investigación titulada, “La Inteligencia Emocional de los Colaboradores Millenials en la empresa Ventcorp – Perú, buscó determinar el nivel de inteligencia emocional de un grupo específico de trabajadores. Utilizando el método descriptivo en una población conformada por 97 empleados de la empresa, ya antes mencionada, escogidos de forma aleatoria. El instrumento utilizado fue el Inventario de Ice BarOn. Como principal conclusión se obtuvo el adecuado nivel de inteligencia emocional que posee este grupo de trabajadores.

(Bustamante Panez, Kawakami Okada, & Reátegui Medina, 2010), en su investigación titulada “Inteligencia Emocional y liderazgo en los gerentes bancarios del Perú”, tuvo como objetivo examinar la relación entre la inteligencia emocional y los estilos de liderazgo que posee un funcionario bancario. El método empleado fue de tipo correlacional y la población estuvo conformada por 102 gerentes bancarios. El instrumento utilizado fue el Cuestionario BarOn EQ-i adaptado por la Dra. Ugarriza. Se logró obtener como resultado, una ligera correlación entre la inteligencia emocional y el estilo de liderazgo transformacional, utilizado para cambiar expectativas, percepciones y motivaciones; liderando, así el cambio y adaptación en una organización.

(Pajuelo, 2018), en su investigación titulada, “Inteligencia emocional del personal docente de dos instituciones educativas iniciales del distrito de San Miguel, Lima, 2017”, tuvo como objetivo determinar la inteligencia emocional del personal docente de las instituciones educativa antes mencionadas. El método empleado fue de tipo descriptivo, cuya población estuvo conformada por 19 docentes del sexo femenino de diversas edades. El instrumento utilizado fue el Inventario de Inteligencia Emocional de Baron. Se logró concluir y conocer que el 57.89% de la muestra posee un nivel bajo de inteligencia emocional, reluciendo de esta manera la problemática de la investigación.

(Cubas, 2012), en la ciudad de Chiclayo, en su investigación titulada “Análisis de la Inteligencia Emocional de la Teoría de Robert Cooper, para verificar el Desempeño Laboral del Asociado del área de Cajas de la Empresa Sodimac – Chiclayo 2012”, buscó conocer la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de un grupo de trabajadores en una organización. El método utilizado fue de tipo descriptiva

correlacional y la población estuvo conformada por 30 asociados del área de cajas de la empresa “SODIMAC”. El instrumento utilizado fue el Test de ICE BarOn. Lográndose obtener como resultado, la existencia de una relación significativa y directa entre estas dos variables.

(Saldaña, 2015), en la ciudad de Trujillo, en su investigación titulada “Inteligencia Emocional y su influencia en el desempeño laboral de la unidad microfinanciera Credimujer Región "La Libertad" de la ONG Manuela Ramos.”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Asimismo, el método fue de tipo descriptivo correlacional y la población estuvo conformada por 15 colaboradores de la microfinanciera Credimujer. El instrumento que se utilizó fue el Inventario de BarOn y los resultados obtenidos demuestran que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Inteligencia Emocional

Considero importante mencionar que en la actualidad la Inteligencia Emocional puede ser definida desde diversos puntos de vista teóricos, base que ha generado distintas definiciones e instrumentos de medición; sin embargo, podemos encontrar un factor común, y es el desarrollo del término desde tres perspectivas: la inteligencia, los comportamientos y las habilidades o competencias.

Gardner (1983) logra introducir el término como una pequeña parte de un todo, al reconocer la inteligencia intrapersonal e interpersonal en su teoría de las Inteligencias Múltiples, dejando en claro que el ser humano posee diferentes inteligencias orientadas a diversas áreas con relación al entorno en el que se

desenvuelven. (Gardner, *Intelligence reframed: Multiple intelligence for the 21st Century*, 1999).

Salovey y Mayer (1990) definen la Inteligencia Emocional como un término de alto nivel de la percepción de emociones, asimilación de estas en pensamiento, comprensión de las emociones, y adecuado manejo de estas. (Matthews, Zeidner, & Roberts, 2012). Asimismo, podemos traducir esto como una capacidad del individuo para no solo percibir sus emociones, sino también para lograr un correcto equilibrio entre estas y sus experiencias. Siendo un medio facilitador para lograr identificar y controlar las emociones, teniendo como requisito aprender la habilidad de razonar con estas.

Goleman (1996) nombra a la Inteligencia Emocional, como una “nueva inteligencia”. Para el psicólogo y escritor estadounidense, dicho término es descrito como uno de los factores por el cual las personas pueden llegar a sus metas con éxito y no solo a través de sus logros académicos. Si bien es cierto, para Goleman, la inteligencia emocional está relacionada con la intelectual, marca una diferencia entre estas. Definiéndola así, como la capacidad para reconocer y manejar nuestras emociones. Asimismo, un adecuado desarrollo de la automotivación y un apropiado uso de las interrelaciones.

Goleman tomó como base algunos hallazgos de sus antecesores como Howard Gardner y su Teoría de las Inteligencias múltiples. De la misma manera, encuentra un respaldo biológico en el investigado en Neurofisiología Joseph Le Doux, quién es el primero en explicar la relevancia de la amígdala en el cerebro emocional, explicando cómo esta ejerce control sobre nuestras acciones, alegando que la emoción antecede al pensamiento.

2.2.2 Reseña Histórica

Si bien es cierto, el concepto de “Inteligencia Emocional” empieza a tener su apogeo en los últimos años, el término estuvo acuñado desde el siglo XIV cuando Charles Darwin

(1872) intentaba dar a conocer sobre los esquemas de comportamiento congénitos existentes para las emociones. El hecho de relacionar nuestros actos de expresión como un proceso innato, heredado y no adquirido. Demostrándolo a través de la similitud de expresiones en una misma especie y en diversas especies. De igual manera, se resalta la importancia de la expresión emocional para la supervivencia y adaptación. (Darwin, 1872).

Posteriormente, en el siguiente siglo el profesor del curso de Psicología de la Educación de la Universidad de Columbia, E.L. Thorndike, fue uno de los primeros en plantear el término “Inteligencia Social”, definiéndola como la habilidad para comprender y dirigir personas. Una forma adecuada de actuar en las relaciones interpersonales. (Cherniss & Goleman, 2005)

Años más tarde, David Wechsler (1940) logra establecer la diferencia entre elementos no intelectuales; tales como, los factores afectivos, sociales y personales de los elementos intelectuales. Llegando así en el año 1943, a la conclusión de que las capacidades no intelectuales son necesarias para predecir la capacidad de éxito en nuestras vidas. (Londoño, 2008)

Mientras tanto, Howard Gardner (1983), introduce la idea de incluir el término de inteligencia interpersonal e intrapersonal como la capacidad para comprender intenciones, motivaciones, deseos de otras personas y en uno mismo, respectivamente. (Gardner, Inteligencias Múltiples. La teoría en la práctica., 1995)

Es gracias a esta teoría que empiezan a desarrollarse otros modelos debido a los factores ya mencionados (inteligencia interpersonal e intrapersonal), es desde este punto que se

empieza a considerar la existencia de diversas inteligencias sin centrarse en solo una.

En el mismo año Reuven Bar-On utiliza la expresión EQ (Emotional Quotient) en su publicación titulada “The development of an operational concept of psychological well-being”, tomando mayor importancia cuando creó el Inventario de Coeficiente Emocional de Bar On en el año 1997.

En 1990, el Dr. Peter Salovey y el Dr. John Mayer hacen referencia a la inteligencia emocional; sin embargo, es hasta el año 1995 que el término se populariza a través de la obra del psicólogo Daniel Goleman titulada, “Inteligencia Emocional”. Surgiendo desde este punto, numerosas publicaciones y tomando mayor relevancia. (La Inteligencia Emocional, 2011)

2.2.3 Importancia

Desde que empieza la formación educativa en el ser humano, existe la costumbre de reprimir las emociones que emergen en este, sobre todo aquellas que podríamos llamar como “negativas” o tóxicas”. Es así, que poco a poco se va evadiendo esta parte emocional y optando más por utilizar solo la parte racional en cada conflicto que se presenta en el individuo.

La inteligencia emocional, constituida como el conjunto de habilidades y capacidades para aceptar, comprender y administrar nuestras emociones y la de los demás, es la responsable del control obtenido sobre las reacciones propias ante las situaciones y gestos del entorno. Un estudio realizado en Madrid con alumnos de secundaria, demostró que aquellos con una adecuada gestión de emociones recibieron una cantidad mínima de sanciones disciplinarias en comparación con promedio de sus pares. (Cala, 2018)

2.2.4 Componentes o Dimensiones

El modelo de Reuven Bar On se sostiene sobre cinco grandes componentes, los cuales, a su vez, involucran 15 factores medibles con la herramienta psicométrica que él mismo ha creado.

1. Componente Intrapersonal (CIA):
 - Comprensión emocional de si mismo (CM).
 - Asertividad (AS).
 - Autoconcepto (AC).
 - Autorrealización (AR).
 - Independencia (IN).

2. Componente Interpersonal (CIE):
 - Empatía (EM).
 - Relaciones Interpersonales (RI).
 - Responsabilidad Social (RS).

3. Componente de Adaptabilidad (CAD):
 - Solución de Problemas (SP).
 - Prueba de la realidad (PR).
 - Flexibilidad (FL).

4. Componente del Manejo del Estrés (CME):
 - Tolerancia al Estrés (TE).
 - Control de Impulsos (CI).

5. Componente del Estado de Ánimo en General (CAG):
 - Felicidad (FE).
 - Optimismo (OP).

2.2.5 Modelos

2.2.5.1 Modelo de J. Mayer Y P. Salovey

El modelo propuesto por estos dos psicólogos está conformado de cuatro etapas de capacidades emocionales. De igual manera, cada una está construida sobre la base de las habilidades logradas en la etapa anterior.

1) Percepción e identificación emocional: Habilidades construidas en la etapa de la infancia, con el paso de la madurez, se va explorando una gama más amplia de emociones, siendo poco a poco asimiladas en el pensamiento, para ser posteriormente comparada con las sensaciones.

2) El pensamiento: En el nivel consciente, el sistema límbico funciona como un mecanismo de alerta frente diversos estímulos. Si el aviso emotivo permanece en este nivel, significa que el pensamiento no está utilizando adecuadamente las emociones para resolver problemas; sin embargo, una vez que la emoción es conscientemente evaluada, puede guiar la conducta y la toma de decisiones.

3) Razonamiento sobre emociones: Fase en la cual las emociones son manejadas por las experiencias y las reglas. Asimismo, existe una fuerte influencia cultural y ambiental.

4) Regulación de las emociones: Etapa en la cual finalmente las emociones son reguladas con la finalidad de producir un desarrollo personal y en el entorno.

2.2.5.2 Modelo de Daniel Goleman

Dentro de este modelo, Goleman, explica la importancia de la inteligencia emocional como una forma de entender los procesos cognitivos más allá del uso de pensamiento racional y lógico mediante estos 5 principios (Goleman, 1996):

1. Autoconciencia emocional:

Definida como la capacidad para reconocer nuestros propios estados emocionales.

2. Autorregulación emocional:

Conocida como la habilidad para controlar y adecuar nuestras acciones motivadas por un impulso emocional. Asimismo, colabora en la adaptación a un determinado entorno.

3. Motivación:

Comprendido como un conjunto de acciones orientadas hacia el cumplimiento de una meta u objetivo.

4. Empatía:

Descrita como la capacidad de entender y asimilar como propios, los estados emocionales de otras personas.

5. Habilidades Sociales:

Tendencia a brindar una adecuada respuesta acorde a las demandas sociales del entorno.

2.3 Definiciones Conceptuales

2.3.1 Inteligencia Emocional

Bar On (1997), tomó como base los estudios realizados por Salovey y Mayer, para lograr desarrollar su modelo. Es así que, en conjunto con un equipo de neurocientíficos de la Facultad de Medicina de la Universidad de Iowa, se estudió a un grupo de pacientes con lesiones en determinadas zonas del cerebro. Encontrando así la relación de la conducta con algunas funciones mentales. De igual manera, la estrecha correspondencia con el desarrollo de habilidades emocionales y sociales.

La inteligencia emocional es, descrita por Bar On, entonces como “La capacidad de entender y encaminar nuestras emociones para que estas trabajen para nosotros y no en contra, lo que nos ayuda a ser más eficaces y a tener éxito en distintas áreas de la vida”. (Bar-On & Parker, The handbook of emotional intelligence:

Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace., 2000)

2.3.2 Componente Intrapersonal

Se interpreta como el sentimiento acerca de sí mismo y en lo que se están desempeñando, incluye la confianza en sí mismo y el nivel de independencia obtenido.

2.3.2.1 Comprensión emocional de sí mismo

Habilidad para percatarse y comprender nuestros propios sentimientos y emocionales, lograr diferenciarlos y conocer el porqué de estos.

2.3.2.2 Asertividad

Definida como la habilidad para poder expresar creencias, pensamientos y sentimientos sin dañar el de los demás. Asimismo, defender los propios derechos de una forma no destructiva.

2.3.2.3 Autoconcepto

Es la habilidad para comprender y respetarse a uno mismo, aceptando los aspectos positivos y negativos propios. Incluyendo las limitaciones y posibilidades de cada uno.

2.3.2.4 Autorrealización

Descrita como la habilidad para realizar lo que realmente podemos, queremos y disfrutamos hacer.

2.3.2.5 Independencia

Definida como la habilidad para autodirigirse, sentirse seguro de sí mismo, en pensamientos, acciones, logrando una independencia emocional para tomar decisiones.

2.3.3 Componente Interpersonal

Conjunto de habilidades sociales para interactuar y relacionarse bien con los demás.

2.3.3.1 Empatía

Habilidad para percatarse, comprender y apreciar los sentimientos de los demás.

2.3.3.2 Relaciones Interpersonales

Habilidad para establecer y mantener relaciones mutuas satisfactorias, caracterizadas por una cercanía íntima y emocional.

2.3.3.3 Responsabilidad social

Habilidad para demostrarse a sí mismo como una persona que coopera, contribuye y que es un miembro constructivo del grupo social.

2.3.4 Componente de Adaptabilidad

Habilidad para adecuarse a las exigencias del entorno, enfrentando de manera efectiva con situaciones problemáticas.

2.3.4.1. Solución de problemas

Habilidad para identificar y definir problemas; así como para generar e implementar soluciones efectivas.

2.3.4.2 Prueba de la realidad

Definida como la habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que se experimenta (lo subjetivo) y lo que en realidad existe (lo objetivo).

2.3.4.3 Flexibilidad

Es la habilidad para realizar un ajuste adecuado a las emociones, pensamientos y conductas a situaciones y condiciones cambiantes.

2.3.5 Componente del manejo de estrés

Habilidad para resistir la tensión sin desmoronarse o perder el control.

2.3.5.1 Tolerancia al estrés

Comprendida como la habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes y emociones fuertes sin abatirse, enfrentando activa y pasivamente el estrés.

2.3.5.2 Control de impulsos

Es la habilidad para resistir o postergar un impulso o tentaciones para actuar y controlar nuestras emociones.

2.3.6 Componente del Estado de Ánimo en General

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

2.3.6.1 Felicidad

Habilidad para sentir satisfacción con nuestra propia vida, para disfrutar, divertirse y expresar sentimientos positivos.

2.3.6.2 Optimismo

Descrita como la habilidad para mantener una actitud positiva a pesar de la adversidad y sentimientos negativos.

CAPÍTULO III

Metodología

3.1 Tipo y Diseño de investigación

3.1.1 Tipo

La presente investigación es de tipo descriptivo; ya que, se encuentra orientada a recolectar y determinar datos sobre la variable que se encuentra en investigación.

Según (Arias, 2012), “La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.”

De acuerdo con (Tamayo y Tamayo, 2003), define a la investigación descriptiva como la “descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. Asimismo, esta se realiza sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. Además, la investigación descriptiva, trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta.”

3.1.2 Diseño

El diseño de la investigación es no experimental transversal. (Pedhazur & Pedhazur Schmelkin, 1991), en su publicación “Measurement, Design, and Analysis: An Integrated Approach”,

puntualizan sobre la variedad de denominaciones que han recibido los diseños no experimentales; sin embargo, mencionan, en definitiva, la ausencia de manipulación de la variable.

Asimismo, (Kerlinger & Lee, 2002) la definen como “la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o que son inherentemente no manipulables.”

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

La población de estudio está conformada por 36 trabajadores de ambos sexos, en los rangos de edades de 20 a 40 años, quienes laboran en diversas áreas de la división comercial en 04 agencias de una entidad financiera del sector privado en Lima Metropolitana.

3.2.2 Muestra

El tipo de muestreo es censal; definida como aquella en donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra (Ramírez, 2010). Por consiguiente, se seleccionó al 100% de la población que conforma las 04 agencias de una entidad financiera en Lima Metropolitana. Siendo el tamaño de la muestra de 36 trabajadores. No se utilizó ninguna fórmula para hallar la muestra.

3.3 Identificación de la variable y su operacionalidad

3.3.1 Identificación de la variable: Inteligencia Emocional

Bar On (1997) logra describir a la Inteligencia Emocional como un conjunto de capacidades, habilidades y competencias que influyen en la propia destreza del sujeto de tener éxito al afrontar situaciones desfavorables en su entorno. (Bar-On, The Emotional Quotient inventory (EQ-I): Technical Manual, 1997).

3.3.2 Definición Operacional

VARIABLE	DIMENSIONES	FACTORES	PESO	N° DE ÍTEMS	INDICADORES	NIVELES
INTELIGENCIA EMOCIONAL Conjunto de capacidades, habilidades y competencias que influyen en la propia destreza del sujeto de tener éxito al afrontar situaciones desfavorables en su entorno. Bar On (1997).	COMPONENTE INTRAPERSONAL Se interpreta como el sentimiento acerca de sí mismo y en lo que se están desempeñando, incluye la confianza en sí mismo y el nivel de independencia obtenido. Bar On (1997).	Comprensión emocional de sí mismo (CM).	30.50%	40	7, 9, 23, 35, 52, 63, 88, 116	MARCADAMENTE ALTA MUY ALTA ALTA PROMEDIO BAJA MUY BAJA MARCADAMENTE BAJA
		Asertividad (AS).			22, 37, 67, 82, 96, 111, 126	
		Autoconcepto (AC).			11, 24, 40, 56, 70, 85, 100, 114, 129	
		Autorrealización (AR).			6, 21, 36, 51, 66, 81, 95, 110, 125	
		Independencia (IN).			3, 19, 32, 48, 92, 107, 121	
	COMPONENTE INTERPERSONAL Conjunto de habilidades sociales para interactuar y relacionarse bien con los demás. Bar On (1997).	Empatía (EM).	22.14%	29	18, 44, 55, 61, 72, 98, 119, 124	
		Relaciones Interpersonales (RI).			10,23,31,39,55,62,69,84,99,113,128	
		Responsabilidad Social (RS).			16,30,46,61,72,76,90,98,104,119	
	COMPONENTE DE ADAPTABILIDAD Habilidad para adecuarse a las exigencias del entorno, enfrentando de manera efectiva con situaciones problemáticas. Bar On (1997).	Solución de Problemas (SP).	19.85%	26	1, 15, 29, 45, 60, 75, 89, 118	
		Prueba de la realidad (PR).			8,35,38,53,68,83,88,97,112,127	
		Flexibilidad (FL).			14, 28, 43, 59, 74, 87, 103, 131	
	COMPONENTE DEL MANEJO DEL ESTRÉS Habilidad para resistir la tensión sin desmoronarse o perder el control. Bar On (1997).	Tolerancia al Estrés (TE).	14.50%	19	4,20,33,49,64,78,93,108,122	
		Control de Impulsos (CI).			13,27,42,58,73,86,102,110,117,130	
	COMPONENTE DEL ESTADO DE ÁNIMO EN GENERAL Capacidad para disfrutar de la vida y el sentimiento de contento en general. Bar On (1997).	Felicidad (FE).	12.98%	17	2,17,31,47,62,77,91,105,120	
Optimismo (OP).		11,20,26,54,80,106,108,132				

3.4 Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico

3.4.1 Técnicas

Para la presente investigación fueron utilizadas las siguientes técnicas:

3.4.1.1. Técnica de Recolección de Información Directa

Información obtenida a través de la aplicación de encuestas a la población anteriormente descrita.

3.4.1.2. Técnica de Recolección de Información Indirecta

Se realizó mediante la compilación de información previa en fuentes bibliográficas, estadísticas, etc; halladas en libros, periódicos, revistas, investigaciones y otros.

3.4.2 Instrumento

Para la presente investigación se utilizó el Inventario de Cociente Emocional de Bar On.

FICHA TÉCNICA

- **Nombre Original:** EQ-I BarON Emotional Quotient Inventory.
- **Autor:** Reuven Bar-ON.
- **Procedencia:** Toronto – Canadá.
- **Adaptación Peruana:** Nelly Ugarriza Chávez.
- **Administración:** Individual o Colectiva. Tipo Cuadernillo.
- **Duración:** Sin límite de tiempo. Aproximadamente de 30 a 40 minutos.

- **Aplicación:** Sujetos de 16 y más. Nivel lector de 6° grado de Primaria.
- **Puntuación:** Calificación manual o computarizada.
- **Significación:** Estructura Factorial: ICE – T- 5 Factores componentes, 15 subcomponentes.
- **Tipificación:** Baremos Peruanos.
- **Usos:** Educativo, clínico, jurídico, médico, laboral, y en la investigación.
- **Materiales:** Cuestionario que contiene los ítems del I-CE, Hoja de respuesta, Plantilla de Corrección, Hoja de Resultados y de Perfiles (A, B).
- **Descripción de la prueba:** Este inventario genera un cociente emocional general y 5 cocientes emocionales compuestos basados en las puntuaciones de 15 subcomponentes.

3.4.3 Adaptación

Durante los últimos años, han sido numerosos los estudios en el extranjero que pueden confirmar la confiabilidad y validez del Inventario de Cociente Emocional de BarOn. De igual manera, la Dra. Nelly Ugarriza en el año 2001 realizó una adaptación de dicho cuestionario a la realidad peruana; el mismo que dio como resultado que es un instrumento confiable y válido para ser aplicado en el Perú.

3.4.4 Validez

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

Son 09 los tipos de estudios de validación: Validez de contenido, aparente, factorial, de constructo, convergente, de grupo – criterio, discriminante y validez predictiva ha sido conducida en 06 países en los últimos 17 años.

3.4.5 Confiabilidad

El coeficiente alfa de Cronbach es de 0.93 para el CE total y para los componentes descritos, el alfa de Cronbach, oscila entre 0.77 y 0.91, revelando de esta manera, la consistencia interna del inventario. (Ugarriza, 2001)

3.4.6 Baremos

Los baremos de la Inteligencia Emocional son los siguientes:

Tabla N°1

Interpretación de los puntajes según los factores del Cuestionario de Inteligencia Emocional de Lima

CUADRO INTERPRETATIVO DEL ICE	
Niveles	
Cualitativos del ICE	INTERPRETACIÓN CUALITATIVA
130 ó Más	Marcadamente Alta: Capacidad emocional inusualmente bien desarrollada
120 – 129	Muy Alta: Capacidad emocional extremadamente bien desarrollada
110 – 119	Alta: Capacidad emocional bien desarrollada
90 – 109	Promedio: Capacidad emocional adecuada
80 – 89	Baja: Capacidad emocional subdesarrollada, necesita mejorar
70 – 79	Muy Baja: Capacidad emocional extremadamente subdesarrollada, necesita mejorar.
Por debajo de 70	Marcadamente Baja: Capacidad emocional inusualmente deteriorada, necesita mejora

CAPÍTULO IV

Presentación, procesamiento y análisis de resultados

4.1 Procesamiento de los resultados

Después de reunir la información se procedió a:

- Tabular la información, codificarla y transmitirla a una base de datos computarizada (MS Excel 2016 y IBM SPSS Statistics versión 22)
- Se determinó la distribución de las 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.

4.2 Presentación de resultados

Tabla N°2

Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación de la inteligencia emocional.

PUNTAJE TOTAL	
Válido	36
N Perdidos	0
Media	85,11
Mínimo	67
Máximo	98

El estudio realizado de 36 sujetos, sobre la inteligencia emocional tiene como interpretación los siguientes datos:

Una media de 85,11 que se categoriza como "Baja".

Un valor mínimo de 67 que se categoriza como "Marcadamente baja".

Un valor máximo de 98 que se categoriza como “Promedio”.

Tabla N° 3

Medidas estadísticas descriptivas de las dimensiones pertenecientes de la inteligencia emocional.

		Componente Intrapersonal	Componente Interpersonal	Componente de Adaptabilidad	Componente del manejo del estrés	Componente del estado de ánimo en general
N	Válido	36	36	36	36	36
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		76,92	105,53	86,36	86,78	93,36
Mínimo		60	69	68	68	64
Máximo		105	132	100	98	114

Correspondiente a las dimensiones que abarcan la inteligencia emocional, se puede observar los siguientes resultados:

- En la dimensión Componente Intrapersonal, se puede observar:
Una media de 76,92 que se categoriza como “Muy baja”
Un mínimo de 60 que se categoriza como “Marcadamente baja”
Un máximo de 105 que se categoriza como “Promedio”
- En la dimensión Componente Interpersonal, se puede observar:
Una media de 105,33 que se categoriza como “Promedio”
Un mínimo de 69 que se categoriza como “Marcadamente baja”
Un máximo de 132 que se categoriza como “Marcadamente alta”
- En la dimensión Componente de Adaptabilidad, se puede observar:
Una media de 86,36 que se categoriza como “Baja”
Un mínimo de 68 que se categoriza como “Marcadamente baja”
Un máximo de 100 que se categoriza como “Promedio”

- En la dimensión Componente del manejo de estrés, se puede observar:
Una media de 86,78 que se categoriza como “Baja”
Un mínimo de 68 que se categoriza como “Marcadamente baja”
Un máximo de 98 que se categoriza como “Promedio”
- En la dimensión Componente del Estado de ánimo en general, se puede observar:
Una media de 93,36 que se categoriza como “Promedio”
Un mínimo de 64 que se categoriza como “Marcadamente baja”
Un máximo de 114 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, referente a las dimensiones de la inteligencia emocional.

Tabla N°4 Nivel de Inteligencia Emocional

Resultado del Nivel Total de Inteligencia Emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Marcadamente baja	2	5,6	5,6	5,6
	Muy baja	6	16,7	16,7	22,2
	Baja	15	41,7	41,7	63,9
	Promedio	13	36,1	36,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Comentario:

El nivel de Inteligencia Emocional en trabajadores de una entidad financiera del sector privado de Lima Metropolitana, se considera "Baja", obteniendo los siguientes resultados:

- El 41,7%, se considera la categoría "Baja".
- El 36,1%, se considera la categoría "Promedio".
- El 16,7%, se considera la categoría "Muy baja".
- El 5,6%, se considera la categoría "Marcadamente baja".

NIVEL PUNTAJE TOTAL

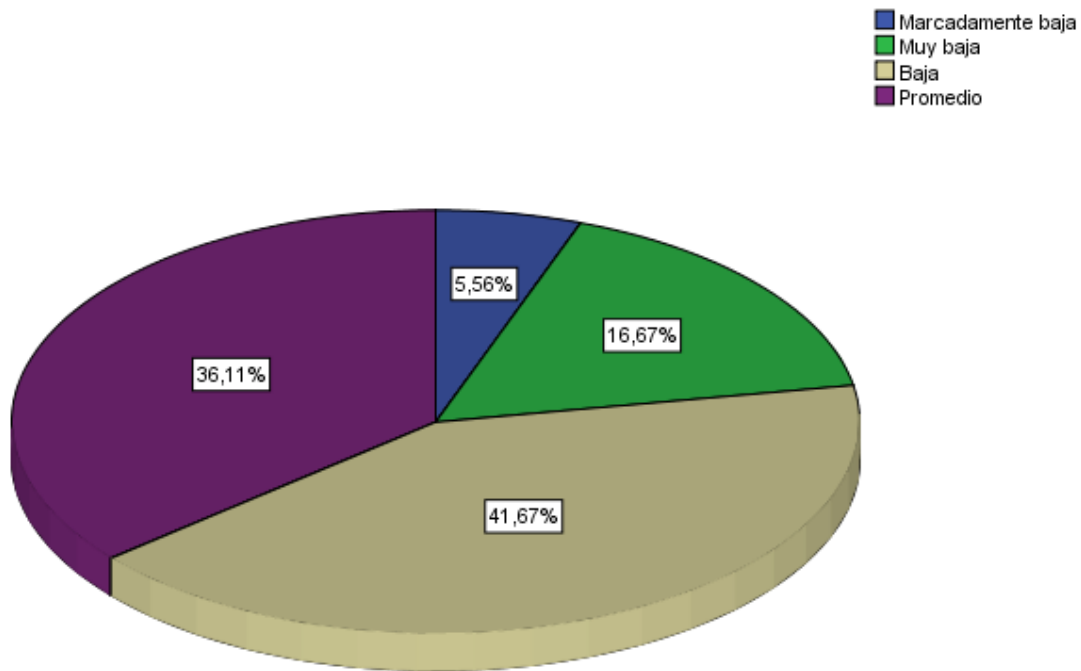


Figura N°1

Comentario:

El nivel de Inteligencia Emocional en trabajadores de una entidad financiera del sector privado de Lima Metropolitana, se considera "Baja", obteniendo los siguientes resultados:

- El 41,7%, se considera la categoría "Baja".
- El 5,6%, se considera la categoría "Marcadamente baja".

Tabla N°5 Nivel de Inteligencia Intrapersonal

Resultados del Nivel de Inteligencia Intrapersonal del Inventario de Inteligencia Emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Marcadamente baja	7	19,4	19,4	19,4
	Muy baja	14	38,9	38,9	58,3
	Baja	13	36,1	36,1	94,4
	Promedio	2	5,6	5,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Comentario:

El nivel de Inteligencia Intrapersonal en trabajadores de una entidad financiera del sector privado de Lima Metropolitana, se considera "Muy baja", obteniendo los siguientes resultados:

- El 38,9%, se considera la categoría "Muy baja".
- El 36,1%, se considera la categoría "Baja".
- El 19,4%, se considera la categoría "Marcadamente baja".
- El 5,6%, se considera la categoría "Promedio".

Nivel Componente Intrapersonal

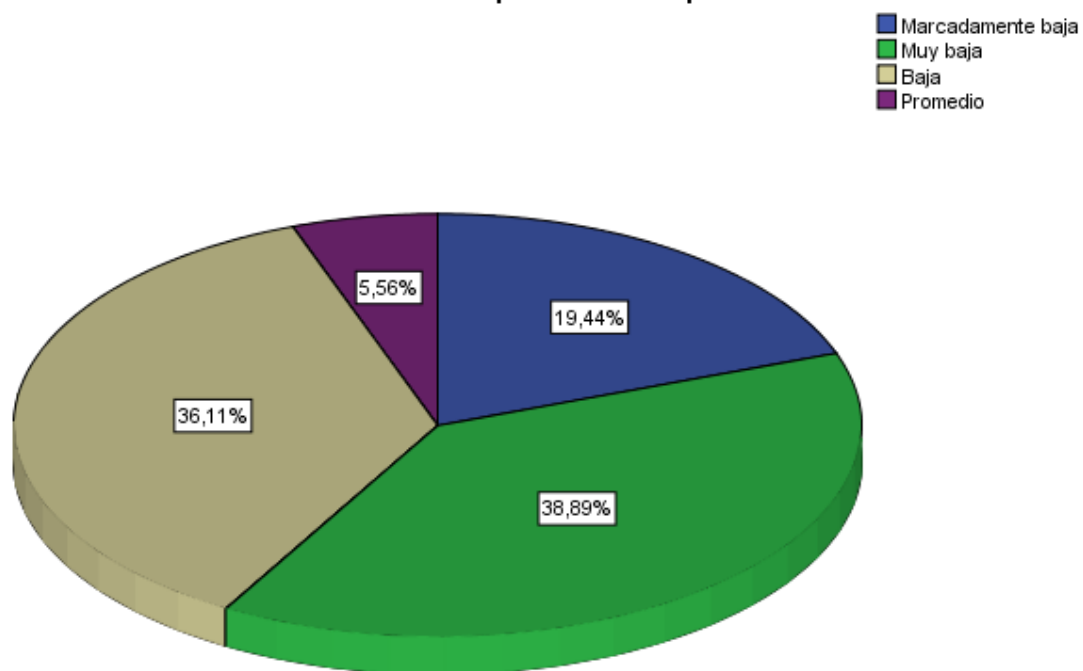


Figura N°2

Comentario:

El nivel de Inteligencia Intrapersonal en trabajadores de una entidad financiera del sector privado de Lima Metropolitana, se considera "Muy baja", obteniendo los siguientes resultados:

- El 38,9%, se considera la categoría "Muy baja".
- El 5,6%, se considera la categoría "Promedio".

Tabla N°6 Nivel de Inteligencia Interpersonal

Resultados del Nivel de Inteligencia Interpersonal del Inventario de Inteligencia Emocional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Marcadamente baja	1	2,8	2,8
	Muy baja	2	5,6	8,3
	Baja	2	5,6	13,9
	Promedio	18	50,0	63,9
	Alta	7	19,4	83,3
	Muy alta	5	13,9	97,2
	Marcadamente alta	1	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0

Comentario:

El nivel de Inteligencia Interpersonal en trabajadores de una entidad financiera del sector privado de Lima Metropolitana, se considera "Baja", obteniendo los siguientes resultados:

- El 50,0%, se considera la categoría "Promedio".
- El 19,4%, se considera la categoría "Alta".
- El 13,9%, se considera la categoría "Muy alta".
- El 5,6%, se considera la categoría "Baja".
- El 5,6%, se considera la categoría "Muy baja".
- El 2,8%, se considera la categoría "Marcadamente alta".
- El 2,8%, se considera la categoría "Marcadamente baja".

Nivel Componente Interpersonal

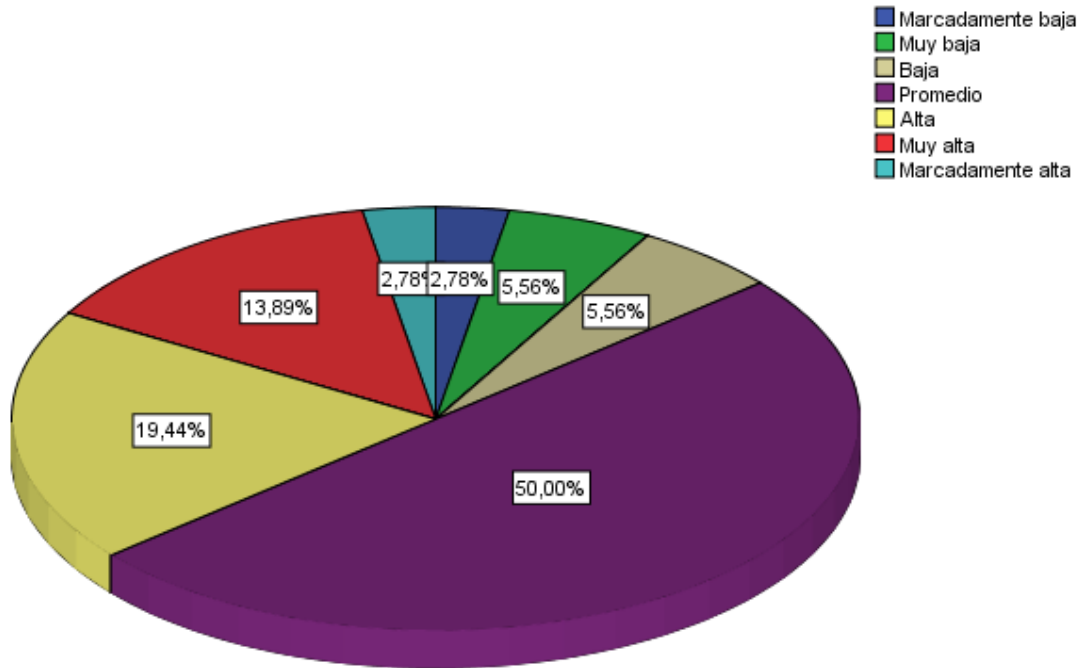


Figura N°3

Comentario:

El nivel de Inteligencia Interpersonal en trabajadores de una entidad financiera del sector privado de Lima Metropolitana, se considera "Baja", obteniendo los siguientes resultados:

- El 50,0%, se considera la categoría "Promedio".
- El 2,8%, se considera la categoría "Marcadamente alta".
- El 2,8%, se considera la categoría "Marcadamente baja".

Tabla N°7 Nivel de Adaptabilidad

Resultados del Nivel de Adaptabilidad del Inventario de Inteligencia Emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Marcadamente baja	2	5,6	5,6	5,6
	Muy baja	4	11,1	11,1	16,7
	Baja	17	47,2	47,2	63,9
	Promedio	13	36,1	36,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Comentario:

El nivel de Adaptabilidad en trabajadores de una entidad financiera del sector privado de Lima Metropolitana, se considera "Baja", obteniendo los siguientes resultados:

- El 47,2%, se considera la categoría "Baja".
- El 36,1%, se considera la categoría "Promedio".
- El 11,1%, se considera la categoría "Muy baja".
- El 5,6%, se considera la categoría "Marcadamente baja".

Nivel Componente de Adaptabilidad

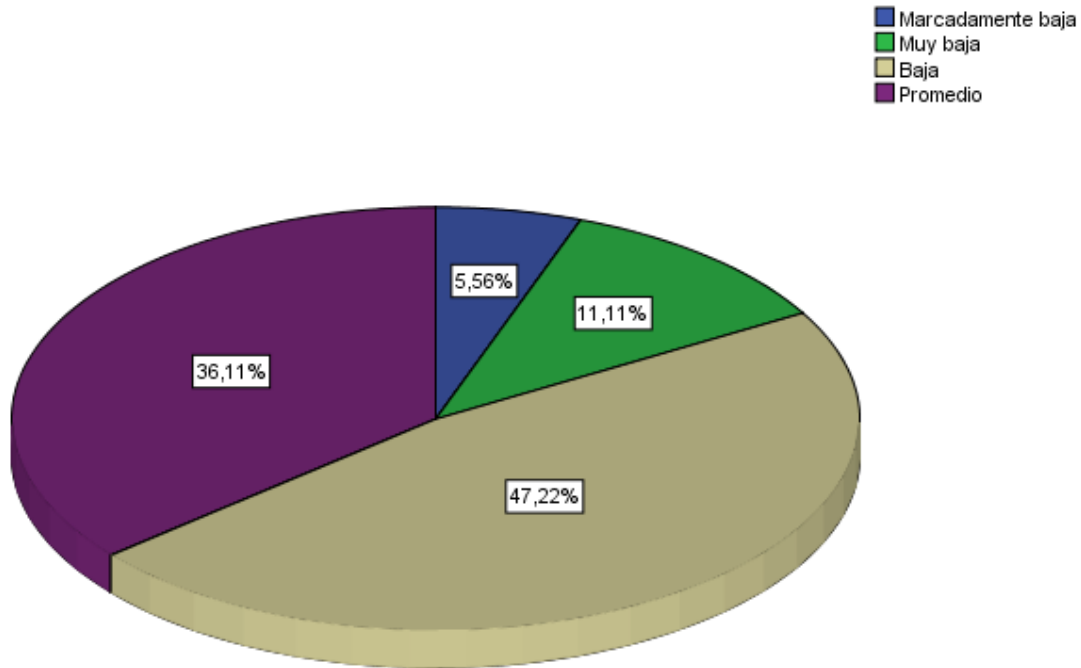


Figura N°4

Comentario:

El nivel de Adaptabilidad en trabajadores de una entidad financiera del sector privado de Lima Metropolitana, se considera "Baja", obteniendo los siguientes resultados:

- El 47,2%, se considera la categoría "Baja".
- El 5,6%, se considera la categoría "Marcadamente baja".

Tabla N°8 Nivel de Manejo del estrés

Resultados del Nivel de Manejo del estrés del Inventario de Inteligencia Emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulado
Válido	Marcadamente baja	2	5,6	5,6	5,6
	Muy baja	4	11,1	11,1	16,7
	Baja	13	36,1	36,1	52,8
	Promedio	17	47,2	47,2	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Comentario:

El nivel de manejo del estrés en trabajadores de una entidad financiera del sector privado de Lima Metropolitana, se considera "Baja", obteniendo los siguientes resultados:

- El 47,2%, se considera la categoría "Promedio".
- El 36,1%, se considera la categoría "Baja".
- El 11,1%, se considera la categoría "Muy baja".
- El 5,6%, se considera la categoría "Marcadamente baja".

Nivel Componente del manejo del estrés

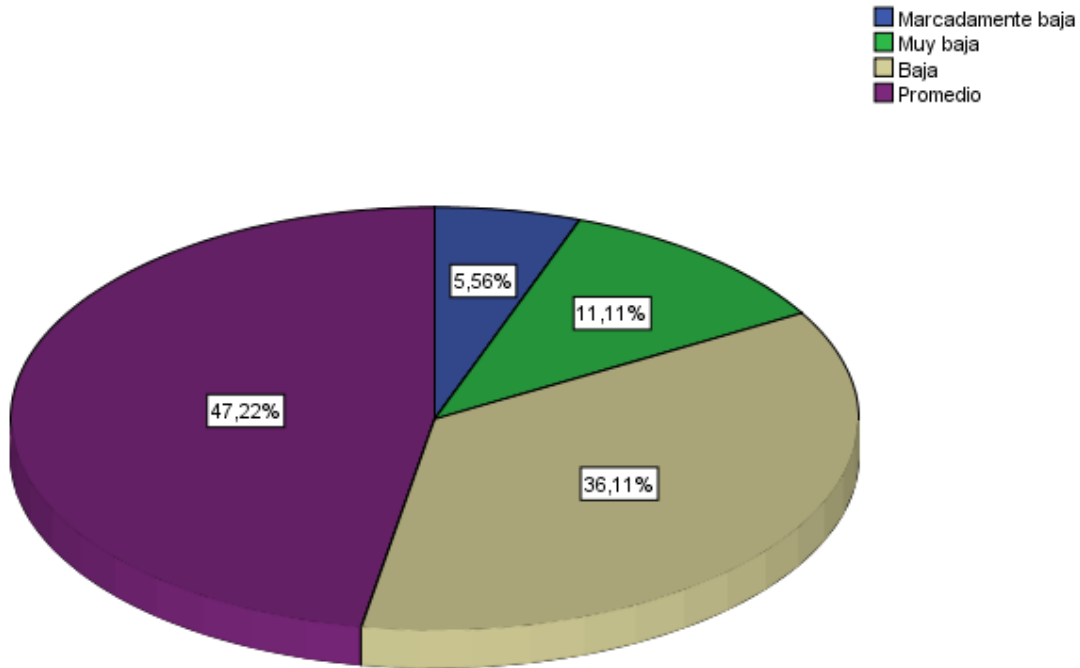


Figura N°5

Comentario:

El nivel de manejo del estrés en trabajadores de una entidad financiera del sector privado de Lima Metropolitana, se considera "Baja", obteniendo los siguientes resultados:

- El 47,2%, se considera la categoría "Promedio".
- El 5,6%, se considera la categoría "Marcadamente baja".

Tabla N°9 Nivel de Estado de ánimo en general

Resultados del Nivel de Estado de ánimo en general del Inventario de Inteligencia Emocional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulado
	Marcadamente baja	3	8,3	8,3
	Muy baja	1	2,8	11,1
Válido	Baja	8	22,2	33,3
	Promedio	22	61,1	94,4
	Alta	2	5,6	100,0
	Total	36	100,0	

Comentario:

El nivel de estado de ánimo en general en trabajadores de una entidad financiera del sector privado de Lima Metropolitana, se considera "Baja", obteniendo los siguientes resultados:

- El 61,1%, se considera la categoría "Promedio".
- El 22,2%, se considera la categoría "Baja".
- El 8,3%, se considera la categoría "Marcadamente baja".
- El 5,6%, se considera la categoría "Alta".
- El 2,8%, se considera la categoría "Muy baja".

Nivel Componente del estado de ánimo en general

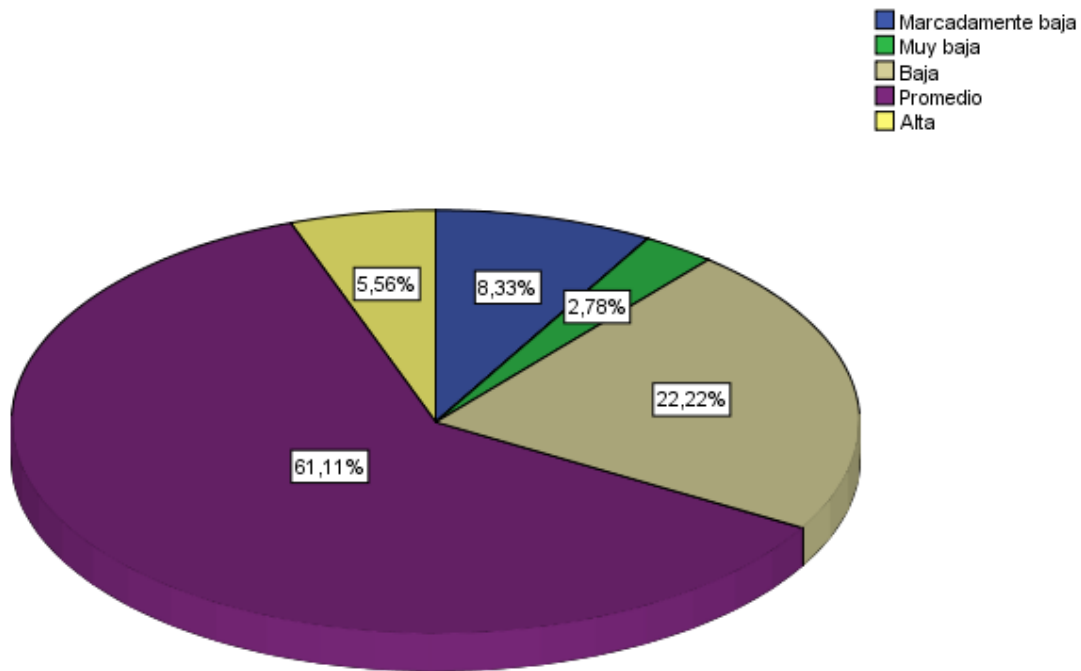


Figura N°6

Comentario:

El nivel de estado de ánimo en general en trabajadores de una entidad financiera del sector privado de Lima Metropolitana, se considera "Baja", obteniendo los siguientes resultados:

- El 61,1%, se considera la categoría "Promedio".
- El 2,8%, se considera la categoría "Muy baja".

4.3 Análisis y discusión de los resultados

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar el nivel de Inteligencia emocional en trabajadores de una entidad financiera del sector privado de Lima Metropolitana, contando con 36 trabajadores para la evaluación del Inventario de Cociente Emocional Ice Bar On (Canadá, 1997) y estandarizada por Nelly Ugarriza (Perú, 2001). Obteniendo como resultado un Nivel “Bajo” de 41,7% en Inteligencia Emocional, indicando que los trabajadores poseen una capacidad emocional subdesarrollada, necesitando mejorar para lograr el éxito en el manejo de las exigencias y presiones del entorno. Por otro lado, se obtiene un 5,6% con una categoría “Marcadamente baja”, indicando una capacidad de inteligencia emocional inusualmente deteriorada.

Estos resultados similares fueron comparados con el trabajo de investigación de Pajuelo Lártiga, Barbara Melisa en la ciudad de Lima - Perú, en su estudio realizado en dos instituciones educativas del nivel inicial, se obtuvo como resultado un nivel de categoría Bajo con un 57,89% en Inteligencia Emocional, indicando que la capacidad de inteligencia emocional de los trabajadores, de dicha muestra, se encuentra subdesarrollada.

Según R. Bar On, sostiene que el nivel de Inteligencia Emocional, indica cuán exitosa es la persona para afrontar las exigencias de su entorno y relacionarse satisfactoriamente con los demás.

Comentario: Lograr tener un adecuado manejo de las emociones frente a diversos contextos, permite al individuo desempeñarse y expresarse de manera apropiada alcanzando un óptimo y saludable entorno.

Con respecto a nuestro primer objetivo específico, sobre determinar el nivel Intrapersonal, como componente de inteligencia emocional en trabajadores de una entidad financiera del sector privado. Se observa que el 38,9% de trabajadores se ubican en la categoría “Muy baja” lo cual indica una capacidad

emocional extremadamente subdesarrollada, la cual necesita mejorar., sin embargo, el 5,6% de trabajadores están ubicados en la categoría “Promedio” lo cual nos hace ver que solo un pequeño porcentaje de trabajadores posee una adecuada capacidad emocional.

Según los resultados de esta investigación se encontraron resultados similares en la investigación de Pajuelo (2018) que trata sobre la “Inteligencia emocional del personal docente de dos instituciones educativas iniciales del distrito de San Miguel”, dicha investigación dio como resultados en el nivel de Componente Intrapersonal un puntaje de 73,68% ubicándolo en la categoría “Muy bajo”, indicando que los trabajadores poseen una capacidad emocional extremadamente subdesarrollada, necesitando mejorarla.

Según R. Bar On, en este componente haces énfasis en la evaluación del “yo interior” y el sentimiento que se hace acerca de sí mismo y en lo que se está desempeñando, comprendiendo la confianza en sí y el grado de independencia que se posee.

Comentario: La capacidad de un adecuado autoconocimiento no es una simple tarea porque no solo es reconocer las fortalezas que cada uno posee, sino también lograr identificar las debilidades existentes y valorar el grado de representación que tienen en cada uno, aceptándolas bien como generador o destructor de la confianza en uno mismo.

Con respecto a nuestro segundo objetivo específico, sobre determinar el nivel interpersonal, como componente de inteligencia emocional en trabajadores de una entidad financiera del sector privado, se obtiene como resultado un 50,0% de trabajadores que se ubican en la categoría “Promedio” lo cual muestra que los trabajadores posee una adecuada capacidad emocional en esta dimensión, mientras que el 2,8% de trabajadores se ubican en los extremos opuestos de las categorías “Marcadamente baja” y “Marcadamente alta”, lo cual muestra que existe una mínima cantidad de trabajadores que posee una capacidad emocional inusualmente bien desarrollada o deteriorada.

Según la investigación de Cubas (2012) que trabajó con el tema de “Análisis de la Inteligencia Emocional para verificar el Desempeño Laboral del Asociado del área de Cajas de la Empresa Sodimac – Chiclayo 2012”, obtuvo resultados similares en esta dimensión. Estos resultados mencionan que el 86,7% de los trabajadores se encuentra en la categoría “Promedio”, lo cual indica una adecuada capacidad emocional en esta dimensión. Por otra parte, según la investigación de Pajuelo (2018), realizada en una institución educativa en la ciudad de Lima en Perú, se obtuvo como resultado que el 52,63% de los trabajadores de dicha institución se ubica en la categoría Promedio en el nivel de componente intrapersonal, evidenciando una adecuada capacidad emocional orientada a la habilidad para interactuar y relacionarse bien con los demás.

Según R. Bar On, afianza las habilidades y el desempeño interpersonal en esta dimensión, comprendiendo de esta manera la empatía, relaciones interpersonales y responsabilidad social del entorno en el cual nos desenvolvemos.

Comentario: De igual manera, es importante para el ser humano poder relacionarse adecuadamente con su entorno, lograr establecer vínculos sociales, percibir y comprender los sentimientos ajenos, reconociéndose como un elemento constructivo en el grupo del cual forma parte.

Con respecto a nuestro tercer objetivo específico, sobre determinar el nivel de adaptabilidad, como componente de inteligencia emocional en trabajadores de una entidad financiera del sector privado, se obtiene que el 47,2% es considerado la categoría “Baja” lo cual muestra una capacidad emocional subdesarrollada en esta dimensión, mientras que el 5,6% es considerado en la categoría “Marcadamente baja”, esto indica que un mínimo porcentaje de trabajadores posee una capacidad emocional inusualmente deteriorada.

Según R. Bar On, es parte importante en el desarrollo del individuo para reforzar la habilidad para adecuarse a las exigencias del entorno y para enfrentar situaciones problemáticas.

Comentario: Asimismo, el entorno no es constante y es indispensable para el individuo que tenga una conducta flexible ante los distintos inconvenientes que puedan surgir, definiendo el problema central y encontrando soluciones efectivas.

Con respecto a nuestro cuarto objetivo específico, sobre determinar el nivel de tolerancia al estrés, como componente de inteligencia emocional en trabajadores de una entidad financiera del sector privado, se obtiene como resultado un 47,2% de trabajadores que se ubican en la categoría “Promedio” lo cual evidencia que el personal de dicha institución posee una adecuada capacidad emocional en esta área, mientras que el 5,6% de trabajadores se ubica en la categoría “Marcadamente baja”, indicando que existe una mínima cantidad de empleados que posee una capacidad emocional inusualmente deteriorada en este componente.

Según R. Bar On, afianza la habilidad para resistir las tensiones y el control, tomando en cuenta la tolerancia al estrés y control de los impulsos.

Comentario: La capacidad de soportar eventos adversos y situaciones estresantes sin actuar de manera impulsiva y controlando adecuadamente las emociones permite lograr un crecimiento personal creando tolerancia en nosotros mismos y proyectándola hacia los demás.

Con respecto a nuestro quinto objetivo específico, sobre determinar el nivel del estado de ánimo en general, como componente de inteligencia emocional en trabajadores de una entidad financiera del sector privado, se obtiene como resultado un 61,1% de trabajadores que se ubican en la categoría “Promedio” lo cual muestra que los trabajadores poseen una adecuada capacidad emocional en esta área, mientras que el 2,8% se ubica en la categoría “Muy baja”, indicando que un grupo mínimo de empleados posee una capacidad emocional extremadamente subdesarrollada en este componente.

Según la investigación de Pajuelo (2018) realizada en una institución educativa en la ciudad de Lima en Perú, se obtuvo como resultado que el 57,89% de los

trabajadores de dicha institución se ubica en la categoría Promedio en el nivel de componente del estado de ánimo en general, evidenciando una adecuada capacidad emocional orientada a la habilidad para disfrutar de la vida y el sentimiento de contento en general. Por otra parte, según la investigación de Cubas (2012), que trabajó con el tema de “Análisis de la Inteligencia Emocional para verificar el Desempeño Laboral del Asociado del área de Cajas de la Empresa Sodimac en la ciudad de Chiclayo en Perú, obtuvo como resultado que el 36,7% de los trabajadores de dicha institución se ubica en la categoría Promedio en el nivel de componente de estado de ánimo en general, evidenciando una adecuada capacidad emocional en esta área.

Según R. Bar On, esta área comprende cómo nos sentimos, esto quiere decir, la capacidad para disfrutar de la vida, su visión del mundo y el sentimiento de contento en general, tomando en cuenta la felicidad y optimismo en el sujeto.

Comentario: De igual forma, mantener una actitud positiva y tener una adecuada capacidad para disfrutar de la vida determinan que tan satisfechos y autorrealizados nos sentimos con nuestras propias vidas.

4.4 Conclusiones

- El nivel del Inteligencia Emocional que predomina en los trabajadores de una entidad financiera del sector privado de Lima Metropolitana, se encuentra en la categoría **BAJA**.
- El nivel del Componente Intrapersonal que predomina en los trabajadores de una entidad financiera del sector privado de Lima Metropolitana, se encuentra en la categoría **MUY BAJA**.
- El nivel del Componente Interpersonal que predomina en los trabajadores de una entidad financiera del sector privado de Lima Metropolitana, se encuentra en la categoría **PROMEDIO**.
- El nivel de Adaptabilidad que predomina en los trabajadores de una entidad financiera del sector privado de Lima Metropolitana, se encuentra en la categoría **BAJA**.
- El nivel de Manejo del estrés que predomina en los trabajadores de una entidad financiera del sector privado de Lima Metropolitana, se encuentra en la categoría **PROMEDIO**.
- El nivel de Estado de ánimo que predomina en los trabajadores de una entidad financiera del sector privado de Lima Metropolitana, se encuentra en la categoría **PROMEDIO**.

4.5 Recomendaciones

- Se recomienda diseñar un programa de intervención en la cual participen los trabajadores de todos los puestos de la entidad financiera donde se obtuvo la muestra, para lograr mejorar la Inteligencia Emocional de los empleados de dicha organización.
- Se recomienda identificar a los trabajadores que muestren un nivel bajo de Inteligencia Emocional para realizar una intervención anticipada.
- Fomentar y concientizar a los supervisores y gerentes de oficina sobre cómo identificar conductas que demanden futuros inconvenientes entre compañeros de oficina y la forma de atención al cliente.
- Fomentar a la institución, la implementación de talleres de desarrollo personal, como parte del plan de clima laboral, donde ejecuten temas como formas de comunicación, expresión de las emociones entre otros.

CAPÍTULO V

Programa de intervención

5.1 Denominación del programa

Taller: Inteligencia Emocional para trabajadores de una entidad financiera.

5.1.1 Objetivo General

- Promover la Inteligencia Emocional en trabajadores de una entidad financiera del sector privado de Lima Metropolitana.

5.1.2 Objetivo Específico

- Fomentar que los participantes reconozcan sus propias emociones; así como, las de su entorno.
- Generar que los asistentes conozcan adecuadamente las habilidades interpersonales.
- Favorecer la capacidad de adaptabilidad y resolución de problemas en los sujetos.

5.2 Justificación del problema

Diariamente las personas atraviesan diversas situaciones que pueden repercutir y desestabilizar el equilibrio emocional que han adquirido. Es así que, durante mucho tiempo se centró en dotar a los estudiantes de conocimientos y habilidades específicas y fundamentales para el desarrollo académico; sin embargo, no recibió la misma importancia el entrenamiento adecuado en identificación y control de emociones, no obstante, se ha demostrado que las personas con una buena inteligencia emocional logran un mayor éxito al comunicarse de forma asertiva y reaccionando proporcionadamente frente a diversos estímulos en su entorno, por lo cual mejora la interacción entre sus pares en una organización. (Barrio, 2018)

Según la OMS, la depresión que es ocasionada por el estrés debido a un inadecuado manejo de los riesgos, logrará a ser en el año 2020, la segunda causa de muerte y de discapacidad a todo nivel en la población mundial; sin embargo, por cada riesgo y consecuencia, también denota establecer un adecuado control para disminuir este índice por lo que cuando más conscientes las personas se encuentran de su propio nivel de inteligencia emocional, tienen la capacidad para direccionarla, en relación a permanecer en equilibrio consigo mismo y con su entorno. (Alarcón, 2015).

5.3 Establecimiento de objetivos

Sesión 1

Nombre:

“¿Cómo influye nuestra percepción?”

Objetivo

- Fomentar la empatía entre los asistentes.
- Aprender a escuchar.

Actividad:

Para esta primera sesión, se presentará al facilitador del taller frente a todo el grupo. Asimismo, se les recordará que serán 08 sesiones las que estaremos juntos trabajando con el propósito de afianzar su asistencia. A continuación, se realizará la dinámica “La pelota preguntona” con la finalidad de conocer a todos los integrantes y se realizará de la siguiente manera: Se formará un círculo grande con todos los asistentes (incluyendo el facilitador del taller), el cuál sostendrá la pelota e indicará su nombre y qué es lo que espera del taller. Acto seguido, lanzará la pelota hacia otro miembro del círculo quien responderá las mismas preguntas hasta que todos los integrantes hayan participado. Asimismo, se les hace observar la diferencia de expectativas que tiene cada uno sobre las sesiones a desarrollar y que son muchos los factores que influyen en estas: experiencias pasadas, estado de

ánimo, emociones, etc. a fin de brindar una antesala a la siguiente actividad (Dinámica “Cuéntame un cuento”). Para la cual se pregunta a los asistentes si conocen el cuento de “Caperucita roja” y se pide a un voluntario para que lo cuente, a continuación, se les pregunta a los asistentes si conocen la versión de la historia contada por “El lobo”, donde se realizará un debate posterior sobre el tema apoyándonos de las siguientes preguntas:

1. ¿Cuáles eran tus sentimientos originales hacia el Lobo en el cuento de Caperucita Roja?
2. Ahora que has escuchado la versión de la historia del Lobo, ¿Cómo te sientes respecto a él?
3. ¿Cuáles eran tus sentimientos respecto a Caperucita Roja antes de oír este cuento?
4. ¿Qué piensas ahora de Caperucita Roja?
5. ¿Ha existido en tu vida una situación en que has pensado de una manera y has cambiado de opinión al escuchar el punto de vista de otra persona?
6. ¿Qué has aprendido de esta historia y de su discusión?

Para finalizar se realizar las siguientes preguntas a modo de reflexión:

¿En algún momento te pusiste en el lugar del lobo para entender lo que ocurrió?
¿Crees que tiene importancia escuchar los puntos de vista de los demás? ¿Por qué?

Recurso:

Humanos:

01 facilitador

Participantes

Materiales:

Pelota de trapo.

Cuento de “Caperucita roja” versión contada por el lobo (Anexo 6)

Infraestructura:

Salón amplio e iluminado.

Sillas para 36 personas.

Tiempo:

45 minutos.

Sesión 2

Nombre:

“Reconociéndome a mí mismo”

Objetivo

- Reconocer las virtudes y debilidades que cada uno posee.
- Fortalecer el autoconcepto en los asistentes.

Actividad:

Se recibirá a los participantes con cálidas palabras de bienvenida. Asimismo, se les preguntará aleatoriamente sobre el tema tratado en la sesión anterior. A continuación se presentará el tema y objetivo del día y se proseguirá con una dinámica la cual llamaremos “Déjame presentarme”.

A cada persona se le entregará una hoja bond de color y lapiceros de colores en donde ellos deberán plasmar su presentación personal en 05 niveles respondiendo las siguientes preguntas:

a) Nivel Físico

04 cosas que me gustan de mí mismo y 04 cosas que no me gustan.

b) Nivel Psicológico

¿Bajo qué situaciones acostumbro, deseo o me es posible demostrar mis conocimientos, destrezas, habilidades, virtudes, etc?

¿Cuáles son mis temores?

c) Nivel Moral

¿Cuándo, cómo y por qué me siento feliz, satisfecho, en paz, etc.?

d) Nivel Social

¿Qué personas suelo admirar? ¿Cuáles personas me suelen molestar?
¿Qué prejuicios tengo en mis relaciones? ¿Cómo suelo expresar mi deseo de compartir con mi entorno?

e) Nivel Profesional

¿Cuáles han sido mis experiencias más exitosas y cuáles no? ¿Prefiero trabajar solo, en equipo, con música, bajo presión, etc? ¿Acepto riesgos?
¿Soy analítico, intuitivo, etc? ¿Me gusta planificarme? ¿Logro aprender de mis experiencias? ¿Cuál es mi objetivo de vida?

Recurso:

Humanos:

01 facilitador

participantes

Materiales:

36 hojas bond de colores.

36 lapiceros de colores

Infraestructura:

Salón amplio e iluminado.

Sillas para 36 personas.

Tiempo:

45 minutos

Sesión 3

Nombre:

Reconociendo las emociones en mi entorno.

Objetivo

- Promover consciencia sobre el conocimiento de las emociones en los demás.

Actividad:

Para iniciar, se repasarán los temas anteriormente expuestos preguntando a los participantes de manera aleatoria. Seguidamente se presentará la nueva sesión a trabajar y los objetivos para esta.

Procederemos solicitando a los asistentes a través de una lluvia de ideas que compartan el concepto que tienen sobre la palabra “emociones”. A continuación, se realizará la dinámica “Pon atención” en donde agruparemos a los participantes en equipos de 06 personas y se les repartirá una imagen por equipo en donde estará oculta una emoción en dicha imagen. Acto seguido, se le pedirá a los participantes que observen sus imágenes por un lapso de 05 minutos en silencio. El facilitador esperará el tiempo previsto y procederá a preguntar ¿Qué vieron en la imagen? La respuesta será enfocada en acciones como por ejemplo: “Un grupo de trabajadores, personas conversando, etc. Luego de 4 respuestas, el facilitador dará la indicación de volver a analizar las imágenes por 03 minutos y que logren reconocer a cada una de las personas en las imágenes. Finalizado este tiempo, el facilitador preguntará que han observado ahora o de qué han podido darse cuenta. Si nadie responde, el facilitador deberá estimular a que los participantes logren darse cuenta que hay personas en las imágenes que encuentran expresando una emoción como la alegría, tristeza, miedo, ira, etc. De igual forma, el facilitador explicará que en el transcurso de nuestra vida nos relacionamos con las personas; sin embargo, en muchas ocasiones no prestamos atención a sus estados emocionales o cómo se están sintiendo, etc. Se finalizará esta dinámica con las siguientes preguntas: ¿Por qué a primera vista es ligeramente más difícil prestar atención a las emociones de

los demás? ¿Por qué nos cuenta reconocer esas emociones? ¿Por qué se necesitó de más esfuerzo y tiempo para darnos cuenta de las emociones ocultas que había?

Recurso:

Humanos:

01 facilitador

Participantes

Materiales:

06 imágenes

Infraestructura:

Salón amplio e iluminado.

Sillas para 36 personas.

Tiempo:

45 minutos.

Sesión 4

Nombre:

Adaptándome

Objetivo

- Promover la adaptación al cambio.
- Fomentar la confianza al momento de aportar ideas en un grupo.

Actividad:

Se les dará la bienvenida a los participantes, se procederá a preguntar de forma voluntaria quién desea comentar sobre los temas expuestos en las sesiones pasadas y acto seguido se les dará a conocer el tema y objetivos de la nueva sesión a tratar.

A continuación, el facilitador dará inicio a la dinámica “Sigue la corriente”, para lo cual solicitará a los participantes que se pongan de pie formando un círculo grande. Los integrantes del círculo arrojarán una pelota entre sí, al mismo tiempo dirán una frase simple y descriptiva como por ejemplo “la almohada roja”, “el alto edificio”, etc. Cabe mencionar que no hay otras reglas a seguir, así como tampoco frases equivocadas.

El facilitador observará la dinámica dejando que los participantes del grupo arrojen la pelota en turnos hasta que hayan podido ganar confianza en su propia habilidad de decir una frase. Acto seguido se les pedirá la pelota para cambiar las reglas del juego.

Se solicitará a los participantes repetir la dinámica; pero, esta vez la frase que se mencione debe estar relacionada con la frase que le precede. Por ejemplo, si una persona dice “Un bosque grande y oscuro” y a continuación otro aporta “dónde solo viven animales feroces” y otra continúa “aparece una silueta irreconocible”. Se puede hacer fases de prueba para que el participante logre entender adecuadamente la consigna solicitada.

Acto seguido se realizarán preguntas con la finalidad de llegar a un momento de reflexión y debate. Las interrogantes propuestas son las siguientes:

Durante el primer ejercicio ¿Cuáles fueron sus pensamientos o sensaciones cuando la pelota le fue lanzada? ¿En algún momento se sintió presionado o incómodo al tener que decir algo? ¿Esto llegó a cambiar a medida que se desarrollaba el juego? ¿Sintió comodidad al improvisar una frase en el momento? Cuando las reglas del juego fueron cambiadas, ¿Fue difícil participar con un aporte grupal? ¿Resultó difícil adaptarse al cambio? ¿Qué ronda fue más difícil? ¿Por qué?.

Recurso:

Humanos:

01 facilitador

participantes

Materiales:

01 pelota de trapo.

Infraestructura:

Salón amplio e iluminado.

Sillas para 36 personas.

Tiempo:

45 minutos.

Sesión 5

Nombre:

Respira.

Objetivo

- Promover al individuo a manejar su nivel de tensión.
- Facilitar conocimientos sobre técnicas de relajación.

Actividad:

El facilitador anuncia los objetivos de la dinámica “Imagínalo”, reparte las hojas de papel y los lápices y les pide a los participantes que imaginen una situación que le provoque relajación y que logren describirla brevemente en la parte inferior de la hoja y la marquen con el número 0.

Posteriormente se le pide a cada participante que imagine una situación en la cual experimente la mayor ansiedad o angustia posible y la describa en la parte superior de la hoja marcándola con el número 100.

A continuación, el facilitador solicita que cada participante seleccione una situación en la que, siendo asertivo, le produzca una enorme ansiedad y les indica le asignen un número entre el 0 y el 100, empleando la escala establecida por las otras dos situaciones anteriormente descritas.

Indicaciones para la relajación:

Siéntense cómodamente. Tensen (de 5 a 7 segundos) y luego relajen (de 2 a 3 segundos) cada grupo de músculos del cuerpo, uno por uno. La tensión y la relajación de cada grupo de músculos deberán repetirse tres veces según se considere necesario.

GRUPO I: Manos, antebrazos y bíceps

GRUPO II: Frente, mejillas y nariz, quijadas, labios y lengua, cuello y Garganta

GRUPO III: Hombros y parte superior de la espalda, pecho, estómago

GRUPO IV: Glúteos y muslos, pantorrillas, pies.
Se dirige al grupo para que ejerciten cada grupo de músculos de la siguiente manera:

Tense los músculos de su mano y antebrazo y sostenga esta posición durante algunos segundos... Ahora relaje los músculos y exhale lentamente mientras repite mentalmente "Me siento tranquilo y relajado" o simplemente "relajado"... Imagínese relajado... Continúe haciendo lo mismo con cada una de las series de músculos.

El facilitador pide a los participantes que se imaginen la situación que le produce ansiedad repitiendo las palabras "relájate" o "Me siento tranquilo y relajado", a la vez que van imaginando como controlan esa situación, hasta que lleguen a imaginar la escena que les produce tranquilidad, y, o tensando y relajando los músculos del cuerpo, y acompañado con una respiración suave y rítmica.

El facilitador dirige una discusión de la experiencia con todos los integrantes del equipo y pregunta si alguno de ellos ha sentido cambios en el nivel de angustia, y si el método empleado fue el que provocó los cambios.

Se les pide a los participantes que expongan las experiencias de relajación. El facilitador puede sugerir que una de las formas para empezar a tener esta habilidad, es aprender a detectar y asignar números, en el nivel de tensión que nos genera algún hecho en particular, además de practicar las técnicas de relajación regularmente.

Recurso:

Humanos:

01 facilitador

Participantes.

Materiales:

36 hojas.

36 lapiceros.

Infraestructura:

Salón amplio e iluminado.

Sillas para 36 personas.

Tiempo:

45 minutos.

Sesión 6

Nombre:

Tomando decisiones.

Objetivo

- Facilitar de conocimientos al individuo para una adecuada toma de decisiones.

Actividad:

Se brindará la bienvenida a los participantes y se repasarán los temas mencionados en las sesiones previas. Asimismo, se procederá a presentar el nuevo tema a trabajar y los objetivos correspondientes.

A continuación, realizaremos la dinámica “El jurado” que nos permite trabajar la toma de decisiones de un modo grupal, con lo que se favorece la “discusión”, el diálogo, el debate, y lo más importante la argumentación fundamentada. Representando los mismos roles que un jurado tradicional: el juez, el jurado, testigos, fiscal, defensor, y acusado; se representa un juicio que permita adoptar una valoración ante un problema del contexto. Para ello, se prepara una “Acta de acusación” donde se plantea qué y por qué está enjuiciando al acusado. El acusado es precisamente el problema que se va a tratar. Una vez elaborada el acta de acusación, se reparten los siguientes papeles entre los participantes: Un juez, 2 Secretarios de actas (que toman notas de cada participación), 5 a 7 miembros del jurado (que darán un veredicto en base a las notas de los secretarios). El resto del grupo se divide en dos grupos, uno que defienda al acusado y el otro que está en su contra. El grupo que está en contra nombra Fiscal, y prepara sus pruebas y testigos. Los grupos se reúnen para discutir y preparar su participación con el Acta de Acusación. El jurado y el juez deben revisar el acta con detalle. Una vez preparados los grupos se inicia el juicio, donde cada uno debe representar el papel que le haya correspondido.

Para finalizar se les preguntará a los asistentes como se sintieron interpretando su papel y qué lograron aprender de esta dinámica.

Recurso:

Humanos:

01 facilitador

Participantes

Materiales:

Hojas bond

Lapiceros

Infraestructura:

Salón amplio e iluminado.

Sillas para 36 personas.

Tiempo:

45 minutos

Sesión 7

Nombre:

Pienso antes, actúo después.

Objetivo

- Fomentar el aprendizaje sobre un adecuado control de emociones e impulsos.

Actividad:

Se les brindará la bienvenida a los participantes del taller. Acto seguido se presenta el tema a tratar y los objetivos de la sesión.

Con la finalidad de continuar con el vínculo estrecho de confianza entre los asistentes, se realizará la dinámica “El lazarillo” en donde la mitad del grupo tendrá vendado los ojos simulando ser una persona ciega y la otra mitad que tienen los ojos descubiertos serán sus guías quienes escogerán de forma aleatoria a su pareja de entre las personas “ciegas”. Durante unos minutos los lazarillos conducen a los ciegos, después de un rato cambian los papeles. Al finalizar se toma la experiencia de 03 o 04 participantes acerca de los sentimientos que cada uno ha tenido respecto a esta dinámica.

A continuación, con el vínculo de confianza mejor establecido, se realizará la dinámica “El semáforo” en donde a cada participante se les brindará 03 paletas (01 de color amarillo, 01 de color rojo y 01 de color verde). El facilitador comenzará con una pequeña charla acerca de sus enojos y cómo suelen reaccionar cuando se enfadan, por qué y si llegan a conseguir algo con esa forma de actuar. Se les indica que lo mejor que se puede hacer cuando uno está enfadado, en lugar de renegar, es explicar qué es lo que se quiere lograr y por qué.

Seguidamente se brinda ejemplos con situaciones cotidianas en la oficina (por ejemplo, un trabajador flojo, un cliente que no entiende las consignas, una discrepancia con un supervisor, etc.) Acto seguido el facilitador preguntará cómo reaccionan ellos en esos casos. Pedimos a un asistente que responda a una

situación, mientras que el resto de participantes deberán valorar su reacción con las paletas en función de si se ha parado a pensar e intentar razonar (paleta verde), si menciona algo que indica que se está empezando a enfadar (incentivamos este último punto para que exista una reacción) para lo cual en este caso, se mostrará la paleta amarilla como signo de precaución, o si logra alzar la voz y enfurecerse, los demás mostrarán la paleta roja indicando “Alto” y es en este momento donde el facilitador propiciará el espacio adecuado para que entre todos puedan opinar de cómo se podría haber reaccionado en esos casos.

Recurso:

Humanos:

01 facilitador

Participantes

Materiales:

18 vendas para tapar los ojos

108 paletas de colores (36 verdes, 36 amarillas y 36 rojas)

Infraestructura:

Salón amplio e iluminado.

Sillas para 36 personas.

Tiempo:

45 minutos.

Sesión 8

Nombre:

¿Inteligencia para las emociones?

Objetivo

- Facilitar adecuado conocimiento sobre la inteligencia emocional.

Actividad:

Se les brinda la bienvenida a todos los participantes y se les recuerda que esta es la última sesión. Se presenta el tema y los objetivos de la sesión.

A continuación, se realizará la dinámica “Dar respuesta”, en donde el facilitador indica que intentar responder empáticamente al otro es como adivinar: ¿Te sientes... porque necesitas...? Cada uno elige expresiones que le rechina escucharlas. La escribe en la pizarra, y junto a ella, en silencio, un miembro del grupo (quien así voluntariamente desee hacerlo), ha de escribir una frase con la que dar una respuesta empática a dicha frase. (Por ejemplo: Expresión 1: “De todas las madres del mundo por qué me ha tenido que tocar la peor” Frase: “¿Te sientes enfadada con tu madre porque necesitas libertad e independencia para tomar decisiones?” Expresión 2: “¿Por qué entras en mi habitación y coges mi reloj?” Frase: “¿Te sientes molesta porque necesitas respeto y privacidad? El facilitador indica que es posible brindar 04 posibles respuestas: 1.- echar la culpa al otro 2. echarme yo la culpa 3. empatizar con mi necesidad, ej. Me siento “X” porque necesito “Z” 4. empatizar con el otro a través de la pregunta: ¿te sientes “x” porque necesitas “Z”? Una puesta en común permitirá profundizar y reflexionar las situaciones presentadas para lo cual utilizaremos todo lo aprendido en las sesiones anteriores.

Por último, divididos en grupo de 06 personas, se elige e interpreta una emoción. Los miembros del grupo salen frente a los demás, y representan con el cuerpo, en silencio, su papel en la emoción elegida, conformando entre todo un cuadro escénico que simboliza esa emoción. Los miembros del grupo van saliendo uno a

uno por orden y van representando cada miembro se integra en el cuadro viviente para dar forma a un paisaje emocional que refleje la emoción que han elegido. Una vez finalizado los demás grupos tienen que adivinar de qué emoción se trata.

Recurso:

Humanos:

01 facilitador

Participantes

Materiales:

Pizarra

Plumones

Infraestructura:

Salón amplio e iluminado.

Sillas para 36 personas.

Tiempo:

45 minutos

5.4 Sector al que se dirige

El presente programa va dirigido a 36 trabajadores de una entidad financiera del sector privado de Lima Metropolitana.

5.5 Establecimiento de conductas problema / meta

Conductas problema

Un bajo nivel de inteligencia emocional tiene un gran impacto en nuestras relaciones sociales. Asimismo, diversos estudios prevalecen la importancia de la inteligencia emocional sobre el cociente intelectual para poder determinar el éxito de una persona. Es así como un bajo nivel de inteligencia emocional desencadena una mayor dificultad para manejar situaciones con los compañeros de trabajo, jefes, subordinados, clientes. Resultando en una alta carga de tensión para quién no logra manejar sus emociones.

Irritaciones constantes por no lograr expresar adecuadamente sus propias emociones, incapacidad para interpretar la reacción de los demás lo que ocasiona una reacción errónea frente a algún inconveniente, no aceptar que puede cometer un error y reaccionar impulsivamente son conductas que deben ser erradicadas de una persona, sobre todo quién se encuentra en constante contacto con atención al público, puesto esto trae como consecuencia una inadecuada percepción del consumidos en relación a la organización. (Rodríguez, 2016).

Diversos escritores como Travis Bradberry y Carlos Rossi en sus publicaciones sobre este tema, mencionan las dificultades que presenta una persona al experimentar un bajo nivel de inteligencia emocional. Las más representativas son: conflictos recurrentes con su entorno, no lograr realizar trabajos bajo presión, altos indicadores de sentimientos de angustia debido a la baja tolerancia a la frustración, escasa productividad y efectividad e inadecuado contacto social. Demostrando de tal manera, la importancia de un adecuado desarrollo de la inteligencia emocional en el individuo. (Vicuña, 2017).

Conductas meta

Dentro de las empresas, la inteligencia emocional juega un rol fundamental en todas las cadenas de mando. Es así como, toda organización requiere de un líder que tenga un nivel adecuado de inteligencia emocional en donde se manifieste a través de una interacción social eficiente para lograr el máximo desempeño de su equipo. Logrando percibir como funciona su entorno y actuando de manera responsable para lograr obtener los resultados deseados en cualquier área que se lo proponga. Asimismo, será capaz de crear estrategias para aprovechar los talentos dentro de su equipo orientado hacia el cumplimiento de objetivos y metas. (Bravo, 2017).

De igual manera, dentro del ámbito laboral, es usual reconocer el término “estrés”; sin embargo, una persona con un adecuado nivel de inteligencia emocional posee la habilidad para afrontar esta situación debido a la capacidad para lograr manejar sus emociones adecuadamente manifestándose a través de su flexibilidad, actitud positiva, empatía, orientación de objetivos y liderazgo inspiracional, lo que genera mejorar la comunicación efectiva y el nivel de productividad en la organización. (Pérez, 2018)

5.6 Metodología de la intervención

El ser humano posee cuatro habilidades básicas: hablar, oír, leer y escribir. Asimismo, un taller posibilita que estas habilidades interactúen y se apoyen mutuamente con la finalidad de lograr un adecuado desarrollo del pensamiento crítico como parte de un proceso intelectual y como producto de los propios esfuerzos al interpretar la realidad de su entorno. (Gutierrez, 2018)

De igual manera, un taller nos permite la facilidad de que sea adaptable a diversas necesidades específicas en un determinado contexto educativo. Percibido como una estrategia metodológica que favorece el aprendizaje colectivo en la construcción de conceptos en un proceso investigativo, a través de la participación

activa de los asistentes. Teniendo correcciones y ajustes en el momento necesario por parte de un moderador. (Ander-Egg, 2005)

Para concluir entonces, esta metodología, permite dar respuesta a las diversas consignas del trabajo, teniendo en cuenta la opinión de la totalidad de los miembros del grupo para lograr tomar una decisión colectiva. Aprendiendo desde lo vivencial y no desde la transmisión; predominando de esta manera el aprendizaje y no la enseñanza, adquiriendo conocimientos desde la práctica, realizando alguna labor relacionada con la formación que se pretende brindar a los participantes. (Careaga, Sica , Cirillo, & Da Luz, 2006)

Las sesiones a continuación se componen sobre la inteligencia emocional, desarrollada para un grupo de 36 persona de una entidad financiera del sector privado. De igual manera, en base a la práctica, se realizarán dinámicas tanto individuales como colectivas con la finalidad de que el mensaje pueda ser mejor analizado.

En la primera sesión que tiene como título “¿Cómo influye nuestra percepción?” tiene como propósito fomentar la empatía entre los asistentes.

En la segunda sesión que tiene como título “Reconociéndome a mí mismo” tiene como propósito reconocer las virtudes y debilidades que cada uno posee.

En la tercera sesión que tiene como título “Reconociendo las emociones en mi entorno.” tiene como propósito promover consciencia sobre el conocimiento de las emociones en los demás.

En la cuarta sesión que tiene como título “Adaptándome” tiene como propósito promover la adaptación al cambio.

En la quinta sesión que tiene como título “Respira” tiene como propósito promover al individuo a manejar su nivel de tensión.

En la sexta sesión que tiene como título “Tomando decisiones” tiene como propósito facilitar de conocimientos al individuo para una adecuada toma de decisiones.

En la séptima sesión que tiene como título “Pienso antes, actúo después” tiene como propósito fomentar el aprendizaje sobre un adecuado control de emociones e impulsos.

En la octava sesión que tiene como título “¿Inteligencia para las emociones?” tiene como propósito promover adecuados conocimientos sobre la inteligencia emocional.

5.7 Instrumentos / materiales a utilizar

Para el presente programa de intervención se utilizará recursos humanos, así también como materiales, teniendo en cuenta la siguiente lista:

Recursos Humanos

- a) Un facilitador.

Recursos Materiales

- a) Útiles de escritorio: Lapiceros de colores, Hojas bond A4 blancas y de colores, plumones, pizarra acrílica, cartulinas, papelógrafos.
- b) Lista de asistencia.
- c) Otros: pelota de trapo.

Infraestructura

- a) Ambiente: Un salón amplio con adecuada ventilación e iluminación

5.8 Cronograma

SESIONES	NOMBRE	ACTIVIDAD	RECURSOS	TIEMPO	ENERO			FEBRERO				MARZO
					12	19	26	2	9	16	23	2
1	¿Cómo influye nuestra percepción?	"La pelota preguntona"	Pelota de trapo	45'								
		"Cuéntame un cuento"	Cuento de caperucita									
2	Reconociéndome a mi mismo.	"Déjame presentarme"	Hoja de colores	45'								
			Lapiceros de colores									
3	Reconociendo las emociones en mi entorno.	"Pon atención"	Imágenes	45'								
4	Adaptándome	"Sigue la corriente"	Pelota de trapo	45'								
5	Respira	"Imagínalo"	Hojas	45'								
			Lapiceros									
6	Tomando decisiones	"El jurado"	Hojas bond	45'								
			Lapiceros									
7	Pienso antes, actúo después.	"El lazarillo"	Vendas para ojos	45'								
		"El semáforo"	Paletas de colores									
8	¿Inteligencia para las emociones?	"Dar respuesta"	Pizarra	45'								
			Plumones									

Referencias bibliográficas

- Abanto, K. (2011). *Repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo*. Obtenido de Universidad Nacional de Trujillo: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3750/abanto_p.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Advierten que padres dejan de lado enseñanza de control de impulsos agresivos*. (11 de Marzo de 2014). Obtenido de ANDINA: <https://andina.pe/agencia/noticia-advierten-padres-dejan-lado-ensenanza-control-impulsos-agresivos-497398.aspx>
- Alarcón, E. (14 de Febrero de 2015). *Contar una baja inteligencia emocional eleva los riesgos*. Obtenido de Portafolio: <https://www.portafolio.co/tendencias/contar-baja-inteligencia-emocional-eleva-riesgos-64846>
- Ander-Egg, E. (2005). *El taller una alternativa de renovación pedagógica*. Buenos Aires: Magisterio del Río de la Plata.
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de Investigación*. Caracas: Editorial Episteme.
- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient inventory (EQ-I): Technical Manual*. Toronto, Canadá: Multi-Health Systems.
- Bar-On, R., & Parker, J. (2000). *The handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace*. Obtenido de American Psychological Association: <http://psycnet.apa.org/record/2001-00355-000>
- Barrio, N. (23 de Marzo de 2018). *Inteligencia emocional ¿Por qué es tan importante entrenarla?* Obtenido de Revista digital Inesem: <https://revistadigital.inesem.es/educacion-sociedad/inteligencia-emocional/>
- Bravo, A. (2017). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Obtenido de Enfoque visionario: <https://www.enfoquevisionario.com/inteligencia-emocional-trabajo/>
- Bueno, W. (2018). *Inteligencia Emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna, 2017*. Obtenido de Universidad Privada de Tacna: <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/385?mode=full>
- Bustamante Panes, S., Kawakami Okada, R., & Reátegui Medina, S. (2010). *Repositorio de la Universidad Pontificia Católica del Perú*. Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Perú: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/1675>
- Cala, I. (03 de Mayo de 2018). *Inteligencia Emocional*. Obtenido de La Prensa: https://www.laprensa.hn/opinion/columnas/1174805-412/inteligencia-emocional-proceso-educativo-ismael_cala
- Capacitan a fiscalizadores en el control de sus emociones durante intervenciones*. (20 de Octubre de 2017). Obtenido de Exitosa: <https://exitosanoticias.pe/capacitan-fiscalizadores-control-emociones-intervenciones/>

- Careaga, A., Sica, R., Cirillo, A., & Da Luz, S. (6 de Octubre de 2006). *Aportes para diseñar e implementar un taller*. Obtenido de Departamento de Educación Médica. Universidad de la República:
http://www.dem.fmed.edu.uy/Unidad%20Psicopedagogica/Documentos/Fundamentacion_talleres.pdf
- Cherniss, C., & Goleman, D. (2005). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Barcelona: Editorial Kairós.
- Conocimiento o inteligencia emocional, ¿qué elegir al contratar?* (19 de Setiembre de 2017). Obtenido de World Economic Forum:
<https://es.weforum.org/agenda/2017/09/conocimiento-o-inteligencia-emocional-que-elegir-al-contratar>
- Cubas, A. (2012). *Análisis de la Inteligencia Emocional de la Teoría de Robert Cooper, para verificar el Desempeño Laboral del Asociado del área de Cajas de la Empresa Sodimac – Chiclayo 2012*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Señor de Sipán.:
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2703/Cubas%20Carmona%20Alejandra%20Mar%EDa%20Ysabel%20.pdf;jsessionid=6BF0E3BC18301C7E258FDB45363D7D98?sequence=1>
- Darwin, C. (1872). *La Expresión de las emociones en el hombre y los animales*. Valencia: F. Sempere y C. Editores.
- El papel de la inteligencia emocional en el trabajo*. (15 de Setiembre de 2016). Obtenido de Expansión:
<https://expansion.mx/carrera/2016/09/15/el-papel-de-la-inteligencia-emocional-en-el-trabajo>
- El Peruano*. (30 de Abril de 2017). Obtenido de Habilidades emocionales para el éxito profesional:
<https://elperuano.pe/noticia-habilidades-emocionales-para-exito-profesional-54400.aspx>
- Elera, B. (2016). *Repositorio de la Universidad Nacional de Piura*. Obtenido de Universidad Nacional de Piura: <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1082>
- Emociónate y deja que la gente se emocione en tu organización*. (5 de Octubre de 2017). Obtenido de Forbes México: <https://www.forbes.com.mx/emocionate-y-deja-que-la-gente-se-emocione-en-tu-organizacion/>
- Empleabilidad: clave del éxito laboral*. (02 de Marzo de 2017). Obtenido de CONFIEP :
<https://www.confiep.org.pe/noticias/articulos-de-opinion/empleabilidad-clave-del-exito-laboral/>
- Financial Times*. (12 de Abril de 2013). Obtenido de Do we need emotional intelligence?:
<https://www.ft.com/content/c5c85da8-486c-11e2-a1c0-00144feab49a>
- Gardner, H. (1995). *Inteligencias Múltiples. La teoría en la práctica*. Barcelona: Paidós Iberica.
- Gardner, H. (1999). *Intelligence reframed: Multiple intelligence for the 21st Century*. New York: Basic Books.

- Gestión*. (27 de Marzo de 2018). Obtenido de ¿Qué es la inteligencia emocional y por qué la necesitas?: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/inteligencia-emocional-necesitas-230263>
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Editorial Kairós.
- Gutierrez, D. (5 de Diciembre de 2018). *El taller como estrategia didáctica*. Obtenido de Razón y Palabra. Primera Revista Digital en Iberoamericana Especializada en Comunicología: <http://www.razonypalabra.org.mx/N/n66/varia/dgutierrez.html>
- Hefferman, T., O'Neil, G., Travaglione, T., & Droulers, M. (21 de Noviembre de 2014). *Relationship marketing: The impact of emotional intelligence and trust on bank performance*. Obtenido de Research Gate: www.emeraldinsight.com/0265-2323.htm
- Inteligencia emocional, la base del éxito laboral en el futuro*. (28 de Setiembre de 2017). Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/inteligencia-emocional-base-exito-laboral-futuro-144354>
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales* (4ª ed.). México: McGraw-Hill.
- La Inteligencia Emocional*. (Enero de 2011). Obtenido de Temas para la Educación: <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd7866.pdf>
- Londoño, C. (2008). *Cómo sobrevivir al cambio: Inteligencia Emocional y social en la empresa*. Madrid: FC Editorial .
- Manrique, E. (Enero de 2012). Obtenido de Universidad Rafael Landívar: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/22/Zarate-Eber.pdf>
- Matthews, G., Zeidner, M., & Roberts, R. D. (2012). *Emotional Intelligence 101*. New York: Springer Publishing Company.
- México, F. (31 de Octubre de 2017). *Forbes México* . Obtenido de Forbes México - 83% de tus ingresos dependerán de cómo gestiones tus emociones: <https://www.forbes.com.mx/83-de-tus-ingresos-dependeran-de-como-gestiones-tus-emociones/>
- MIDIS verifica atención y servicios de programas sociales en Ollantaytambo, Cusco*. (13 de Abril de 2016). Obtenido de Gobierno del Perú: <https://www.gob.pe/institucion/midis/noticias/1533-midis-verifica-atencion-y-servicios-de-programas-sociales-en-ollantaytambo-cusco>
- Pahuja, A., & Sahi, A. (Junio de 2012). *Emotional Intelligence (EI) among Bank Employees: An Empirical Study*. Obtenido de Research Gate: https://www.researchgate.net/publication/267264879_Emotional_Intelligence_EI_among_Bank_Employees_An_Empirical_Study
- Pajuelo, B. (2018). *Inteligencia emocional del personal docente de dos instituciones educativas iniciales del distrito de San Miguel, Lima, 2017*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Inca Garcilaso de La Vega: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2195>

- Pedhazur, E. J., & Pedhazur Schmelkin, L. (1991). *Measurement, Design, and Analysis: An Integrated Approach*. Hillsdale: Erlbaum.
- Pereira, S. (Febrero de 2012). "Nivel de Inteligencia Emocional y su influencia en el desempeño laboral" (Estudio realizado con el personal de la empresa Servipuertas S.A. de la ciudad Quetzaltenango. Obtenido de Repositorio de la Universidad Rafael Landívar: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Pereira-Sulma.pdf>
- Pérez, K. (04 de Junio de 2018). *Inteligencia emocional: La habilidad más valiosa*. Obtenido de La revolución del propósito: <http://revoluciondelproposito.com/revoluciondelproposito-blog/inteligencia-emocional>
- Profesionales del Minsa fortalecen sus estrategias para ayudar a personas a superar situaciones críticas*. (23 de Agosto de 2018). Obtenido de Gobierno del Perú: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/18219-profesionales-del-minsa-fortalecen-sus-estrategias-para-ayudar-a-personas-a-superar-situaciones-criticas>
- Ramírez, T. (2010). *Como hacer un proyecto de investigación*. . Caracas : Panapo.
- Rodriguez, E. (31 de Marzo de 2016). *4 signos de una baja inteligencia emocional*. Obtenido de La mente es maravillosa: <https://lamenteesmaravillosa.com/signos-de-una-baja-inteligencia-emocional/>
- Salas, R. (2017). *La Inteligencia Emocional de los Colaboradores "Millennials" en la Empresa Ventcorp - Perú*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Inca Garcilaso de La Vega: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1382>
- Saldaña, M. (2015). *Inteligencia Emocional y su influencia en el desempeño laboral de la unidad microfinanciera Credimujer Región "La Libertad" de la ONG Manuela Ramos*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/971>
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Editorial Limusa.
- Ugarriza, N. (2001). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I – CE) en una muestra de Lima Metropolitana*. Obtenido de Revista Persona (4) pp 129-160. Universidad de Lima.: <http://www.redalyc.org/html/1471/147118178005/>
- Vicuña, M. (07 de Abril de 2017). *Saber manejar emociones es un nuevo requisito para contratar personal*. Obtenido de Expreso: <https://www.expreso.ec/vivir/10-senales-de-baja-inteligencia-emocional-AX1220938>
- Zárate Torres, R., & Matviuk, S. (2010). *La inteligencia emocional y el sector financiero colombiano*. Obtenido de Redalyc: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20619966009>

Anexos

Anexo 1

Matriz de Consistencia

Problema de Investigación	Objetivos	Variable	Metodología	Instrumentos de Evaluación
Problema Principal	Objetivo General			
¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en trabajadores de una entidad financiera del sector privado?	Determinar el nivel de Inteligencia Emocional en trabajadores de una entidad financiera del sector privado.	Inteligencia Emocional		
Problemas Secundarios	Objetivos Específicos	Dimensiones de la Inteligencia Emocional		
¿Cuál es el nivel intrapersonal, como componente de inteligencia emocional en trabajadores de una entidad financiera del sector privado?	Determinar el nivel intrapersonal, como componente de inteligencia emocional en trabajadores de una entidad financiera del sector privado.	Componente Intrapersonal (CIA)	Población: 36 trabajadores de una entidad financiera del sector privado en Lima Metropolitana. Muestra: El tipo de muestreo es censal, pues se seleccionó el 100% de la población Tipo de investigación: Investigación descriptiva Diseño de investigación: No experimental	EQ-I BarON Emotional Quotient Inventory. Adaptación peruana por Nelly Ugarriza Chávez
¿Cuál es el nivel interpersonal, como factor de inteligencia emocional en trabajadores de una entidad financiera del sector privado?	Determinar el nivel interpersonal, como componente de inteligencia emocional en trabajadores de una entidad financiera del sector privado.	Componente Interpersonal (CIE)		
¿Cuál es el nivel de adaptabilidad? como componente de inteligencia emocional en trabajadores de una entidad financiera del sector privado?	Determinar el nivel de adaptabilidad, como componente de inteligencia emocional en trabajadores de una entidad financiera del sector privado.	Componente de Adaptabilidad (CAD)		
¿Cuál es el nivel de tolerancia al estrés, como factor de inteligencia emocional en trabajadores de una entidad financiera del sector privado?	Determinar el nivel de tolerancia al estrés, como componente de inteligencia emocional en trabajadores de una entidad financiera del sector privado.	Componente del Manejo del Estrés (CME)		
¿Cuál es el nivel del estado de ánimo en general, como factor de inteligencia emocional en trabajadores de una entidad financiera del sector privado?	Determinar el nivel del estado de ánimo en general, como componente de inteligencia emocional en trabajadores de una entidad financiera del sector privado.	Componente del Estado de Ánimo en General (CAG)		

Anexo 2

Carta de Presentación



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas
Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 20 de setiembre del 2018

Carta N° 2263-2018-DPPTS

Señor
FRANCISCO CARDENAS CASTILLO
SUPERVISOR DE PROCESOS OPERATIVOS
BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ
Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Stephanie Patricia SUAREZ MIRANDA**, estudiante de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificada con código 72-843616 quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

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

Atentamente,



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

Recibido
LE 961009




Francisco Cardenas L.
Supervisor de Procesos Operativos
DNI 44225947 / INAT 508495
División de Canales de Atención

Av. Pío Trujillo 248, Lima
Teléfono: 433 1615 / 433 2795 Anexo 3304
E-mail: psic-soci@ug.edu.pe

Anexo 3

Cuestionario de Coeficiente Emocional de Ice Bar On

Inventario de inteligencia emocional (BarOn)

Introducción

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

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

Instrucciones

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

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

1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.
2. Es duro 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 como 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 de que algo no está bien en mi cabeza.
13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.


15. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información 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 otros 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.
34. Pienso bien de las personas.
35. Me es difícil entender cómo 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 mí 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 decirselo.
68. Tengo tendencia a fantasear y a 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 como 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 muy contento(a) con mi vida.
92. Prefiero seguir a otros a ser líder.
93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.
94. Nunca he violado la ley.
95. Disfruto de las cosas que me interesan.
96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.
97. Tiendo a exagerar.
98. Soy sensible ante 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 las vacaciones y los fines de semana.
106. En general tengo una actitud positiva para todo, aun 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 de que voy a fracasar.
133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.

Anexo 4

Aprobación del asesor

 **FERNANDO RAMOS RAMOS**
para mí ▾

Buen

SU TE



Mg. F

...

El dom...


Buen

encon

de: **FERNANDO RAMOS RAMOS** <framos1603@gmail.com>
para: Stephanie Suárez Miranda <psicologia.miranda30@gmail.com>
fecha: 18 feb. 2019 19:11
asunto: Re: TESIS FINAL SUÁREZ MIRANDA GRUPO 17
enviado por: gmail.com
firmado por: gmail.com
seguridad:  Encriptación estándar (TLS) [Más información](#)
 Este es importante principalmente porque te lo enviaron directamente a ti.

Estaré a la espera de su pronta respuesta. Gracias.

Saludos cordiales

 **FERNANDO RAMOS RAMOS**
para mí ▾

Buenas noches

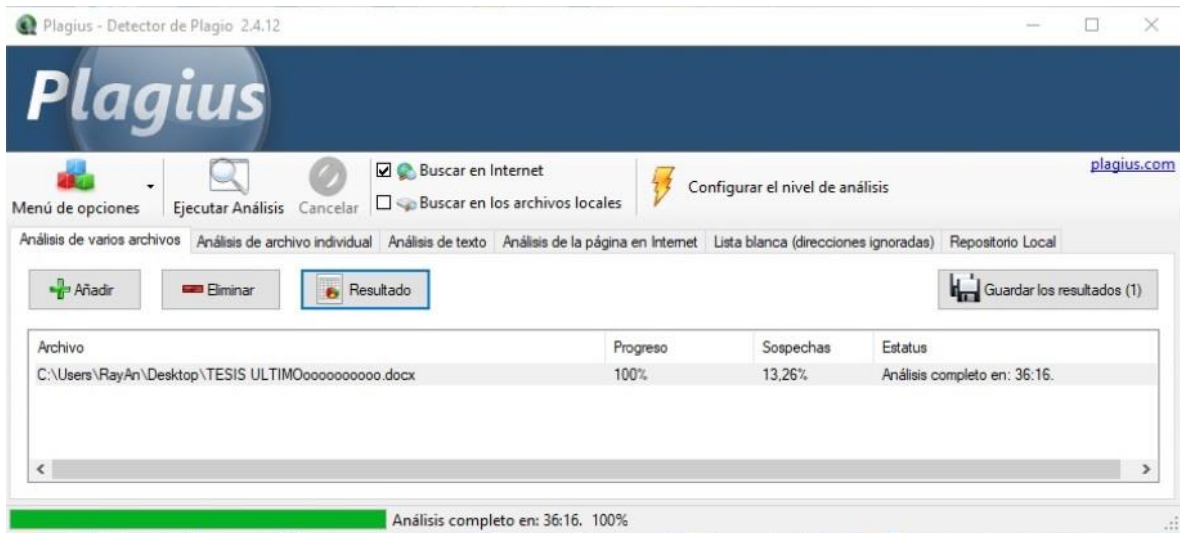
SU TESIS ESTA APROBADA

Mg. Fernando Ramos Ramos

...

Anexo 5

Resultado del Antiplagio



The screenshot displays the Plagius 2.4.12 software interface. The title bar reads "Plagius - Detector de Plagio 2.4.12". The main window features a dark blue header with the "Plagius" logo. Below the header is a toolbar with icons for "Menú de opciones", "Ejecutar Análisis", and "Cancelar". There are also checkboxes for "Buscar en Internet" (checked) and "Buscar en los archivos locales" (unchecked), along with a "Configurar el nivel de análisis" button and a "plagius.com" link.

The interface includes a menu bar with options: "Análisis de varios archivos", "Análisis de archivo individual", "Análisis de texto", "Análisis de la página en Internet", "Lista blanca (direcciones ignoradas)", and "Repositorio Local". Below this are buttons for "Añadir", "Eliminar", "Resultado", and "Guardar los resultados (1)".

The main area contains a table with the following data:

Archivo	Progreso	Sospechas	Estatus
C:\Users\RayAn\Desktop\TESIS ULTIMOoooooooooooo.docx	100%	13.26%	Análisis completo en: 36:16.

A green progress bar at the bottom of the window indicates "Análisis completo en: 36:16. 100%".

Anexo 6

TEXTO: UN LOBO NO TAN FERROZ

El bosque era mi hogar. Yo vivía allí y me gustaba mucho. Siempre trataba de mantenerlo limpio y ordenado. Cuando... Un día soleado mientras estaba recogiendo la basura dejada por los excursionistas, sentí pasos. Me escondí detrás de un árbol y vi venir a una niña vestida de forma muy divertida, toda de rojo y con su cabeza cubierta, como si no quisieran que la vieran.

Naturalmente, me puse a investigar. Le pregunté quién era, a dónde iba, de dónde venía...etc. Ella me dijo, cantando y bailando, que iba a casa de su abuelita con una canasta para el almuerzo. Me pareció una persona honesta, pero estaba en Mi bosque y ciertamente parecía sospechosa con esa ropa extraña. Así que decidí darle una lección y enseñarle lo serio que es meterse en le bosque sin anunciarse antes y vestida de forma tan extraña. Le dejé seguir su camino, pero corrí a la casa de su abuelita. Cuando llegué vi a la simpática viejecita y le expliqué el problema y ella estuvo de acuerdo en que su nieta merecía una lección. La viejecita estuvo de acuerdo en permanecer oculta hasta que yo la llamara. Y se escondió debajo de la cama.

Cuando llegó la niña, la invité a entrar en el dormitorio, donde estaba acostado, vestido con la ropa de la abuelita. La niña llegó sonrojada y me dijo algo desagradable a cerca de mis orejas. He sido insultado antes, así que traté de ser amable y le dije que mis orejas eran para oírla mejor. Me gustaba la niña y trataba de prestarle atención, pero ella hizo otra observación insultante a cerca de mis ojos salidos. Ustedes comprenderán que empecé a sentirme mal; la niña tenía una bonita apariencia, pero era muy antipática. Sin embargo, seguí la política de poner la otra mejilla, y le dije que mis ojos me ayudaban a verla mejor.

Su siguiente insulto sí que me enfadó. Siempre he tenido problemas con mis dientes tan grandes, pero esa niña hizo un comentario muy desagradable. Sé que debía haberme controlado, pero salté de la cama y le gruñí enseñándole mis dientes y le dije que eran grandes para comerla mejor.

Ahora seamos serios; ningún lobo puede comerse a una niña. Todo el mundo lo sabe, pero esa niña loca empezó a correr alrededor de la habitación gritando, y yo también corría detrás de ella tratando de calmarla. Como tenía puesta la ropa de la abuelita, me la saqué, pero fue peor, de repente la puerta se abrió y apareció un leñador con un hacha enorme. Yo lo miré y comprendí que corría peligro, así que salté por la ventana y escapé.

Me gustaría decirles que este es el final de la historia, pero, desgraciadamente no es así, pues la abuelita jamás contó mi parte de la historia. Y no pasó mucho tiempo sin que se corriera la voz de que yo era el lobo malo. Y todo el mundo empezó a evitarme.

No sé qué le pasaría a esa niña antipática y vestida de esa forma tan rara, pero yo...nunca más pude ser feliz.