

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Inteligencia Emocional en los colaboradores de la empresa Company
Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autora: Bachiller Vanessa Margot León Ramírez

Lima-Perú

2019

DEDICATORIA

A mí querido hijo Darío Noviano

Por ser mi fuente de motivación e inspiración para ser un mejor ser humano cada día y alcanzar todos mis objetivos. Te amo mucho.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por guiarme en cada paso que doy, por darme sabiduría y las fuerzas necesarias para seguir adelante y poder alcanzar este objetivo en mi vida.

A mi compañero de vida Cesil, mi gratitud especial por apoyarme, entenderme y acompañarme en este viaje.

A mi padre Gregorio, por su amor incondicional y confianza depositada en mí, por su apoyo para poder alcanzar cada una de mis metas.

A mi madre Magna y hermano Juan, por darme fortaleza a través de sus recuerdos que me acompañan día a día.

A mi asesor de investigación Mg. Fernando Ramos, por compartir sus conocimientos y experiencia profesional contribuyendo con la elaboración de este trabajo de investigación.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas de la Directiva N.° 003-FPs y TS-2017 de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, para optar el título profesional bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL, presento mi trabajo de investigación denominado **“Inteligencia Emocional en los Colaboradores de la Empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos”**

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

Atentamente,

Vanessa Margot León Ramírez

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPÍTULO I.....	14
Planteamiento del Problema	14
1.1 Descripción de la realidad problemática	14
1.2 Formulación del problema	24
1.2.1 Problema principal	24
1.2.2 Problemas específicos	24
1.3 Objetivos	25
1.3.1 Objetivo general	25
1.3.2 Objetivos específicos.....	25
1.4 Justificación e importancia	25
CAPÍTULO II.....	27
Marco Teórico Conceptual	27
2.1 Antecedentes	27
2.1.1 Antecedentes internacionales	27
2.1.2 Antecedentes nacionales	30
2.2 Bases teóricas.....	32
2.2.1 Definiciones conceptuales de Inteligencia Emocional según diversos autores	32

2.2.2	Origen, reseña histórica y evolución de la Inteligencia Emocional	33
2.2.3	Modelos teóricos de la Inteligencia Emocional	36
2.2.3.1	Modelos basados en el rasgo o modelos mixtos	36
2.2.3.1.1	Modelo de Inteligencia Emocional de Goleman	36
2.2.3.1.2	Modelo de Inteligencia Socioemocional de Bar-On.....	43
2.2.3.2.	Modelo basado en las habilidades.....	47
2.2.3.2.1.	Modelo de Salovey y Mayer.....	47
2.2.3.3.	Otros modelos de inteligencia emocional.....	51
2.2.3.3.1.	Modelo de Cooper y Sawaf.....	51
2.2.3.3.2	Modelo de inteligencia emocional rasgo de Petrides y Furnham.....	51
2.2.3.3.3.	Modelo de Bocardo, Sasia y Fontenla	52
2.2.3.3.4	Modelo de Rovira	53
2.2.3.3.5	Modelo secuencial de autorregulación emocional de Bonano.....	54
2.2.3.3.6	Modelo de Matineaud y Engelhartn	55
2.2.3.3.7	Modelo de Valles y Valles.....	55
2.2.3.3.8	Modelo de Elías, Tobías y Friedlander	56
2.2.4.	Importancia de la Inteligencia Emocional en el ámbito laboral ...	56
CAPITULO III.....		60
Metodología de la Investigación.....		60
3.1	Tipo y diseño de investigación.....	60
3.1.1	Tipo de investigación:.....	60
3.1.2	Diseño de investigación:	60
3.2	Población y muestra.....	60
3.2.1	Población	60
3.2.2	Muestra del estudio.....	61
3.3	Identificación de la variable y su operacionalización.....	61
3.4	Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico	63
3.4.1	Técnicas.....	63
3.4.2	Instrumento de evaluación	63
CAPÍTULO IV		67
Presentación, Procesamiento y Análisis de los Resultados		67

4.1	Procesamiento de los resultados.....	67
4.3	Análisis y discusión de los resultados.....	82
4.4	Conclusiones.....	90
4.5	Recomendaciones.....	91
CAPÍTULO V		92
Programa de Intervención.....		92
5.1	Denominación del programa	92
5.2	Justificación del problema	92
5.3	Establecimiento de objetivos por cada sesión:	94
5.4	Sector al que se dirige.....	110
5.5	Establecimiento de conductas problema/meta	110
5.6	Metodología de la intervención	113
5.7	Instrumentos/material a utilizar	116
	5.7.1 Recursos humanos	116
	5.7.2 Recursos tecnológicos	116
5.8.	Cronograma de actividades.....	117
BIBLIOGRAFIA		120
ANEXOS.....		126
ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....		127
ANEXO 2. INSTRUMENTO		129
ANEXO 3. CARTA DE PRESENTACIÓN		135
ANEXO 4. CARTA DE ACEPTACIÓN		136

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variable Inteligencia Emocional	62
Tabla 2. Indicadores de validez	65
Tabla 3. Baremacion de la Inteligencia Emocional.....	66
Tabla 4. Pautas interpretativas de los resultados.....	66
Tabla 5. Medidas estadísticas descriptivas de la Inteligencia Emocional	68
Tabla 6. Medidas estadísticas descriptivas de las dimensiones	68
Tabla 7. Nivel de puntaje total de Inteligencia Emocional	70
Tabla 8. Nivel intrapersonal de la Inteligencia Emocional	72
Tabla 9. Nivel interpersonal de la Inteligencia Emocional.....	74
Tabla 10. Nivel de adaptabilidad de la Inteligencia Emocional.....	76
Tabla 11. Nivel de manejo del estrés de la Inteligencia Emocional.....	78
Tabla 12. Nivel de estado de ánimo de la Inteligencia Emocional.....	80

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Habilidades y competencias de la Inteligencia Emocional de Goleman.....	43
Figura 2. Componentes de la Inteligencia Socio-emocional de Bar-On.....	46
Figura 3. Habilidades de la Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey	48
Figura 4. Habilidades del procesamiento de la información emocional de Mayer y Salovey	50
Figura 5. Factores de la Inteligencia Emocional de Petrides y Furham	52
Figura 6. Nivel de Inteligencia Emocional.....	71
Figura 7. Nivel intrapersonal	73
Figura 8. Nivel interpersonal	73
Figura 9. Nivel de adaptabilidad	77
Figura 10. Nivel de manejo del estrés.....	79
Figura 11. Nivel de estado de ánimo.....	81

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar los niveles de Inteligencia Emocional que presentan los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos. El tipo de investigación fue descriptivo y estuvo conformado por una muestra censal de 30 colaboradores, a quienes se les administro el instrumento: Inventario de Cociente Emocional de Bar-On traducido y adaptado en el Perú por Abanto, Higuera y Cueto (2000), para identificar las dimensiones que presentan un nivel bajo siendo este deficiente, lo cual afecta directamente el desempeño laboral de los colaboradores limitando su productividad.

Los resultados obtenidos evidenciaron que el 43,3% de los colaboradores presentan un nivel predominante "Promedio" de Inteligencia emocional, un 23,3% nivel "Bajo", un 13,3% nivel "Marcadamente Bajo", un 10,0% nivel "Alto", un 6,7% nivel "Muy Bajo" y finalmente un 3,3% nivel "Muy Alto" de la variable.

Concluyendo que los colaboradores presentan una capacidad emocional limite, que no está bien desarrollada, por lo cual muestran un déficit en su habilidad para afrontar con éxito las demandas y necesidades del medio externo.

Palabras Clave: inteligencia emocional, habilidades socio-emocionales, desempeño laboral, productividad y colaborador.

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to determine the levels of Emotional Intelligence presented by the collaborators of the Company Companyes S.A.C. from the district of Los Olivos. The type of research was descriptive and consisted of a census sample of 30 collaborators, to whom the instrument was administered: Inventory of Emotional Quotient of Bar-On translated and adapted in Peru by Abanto, Higuera and Cueto (2000), for identify the dimensions that present a low level, this being deficient, which directly affects the work performance of the collaborators, limiting their productivity.

The results obtained showed that 43.3% of the collaborators present a predominant "Average" emotional intelligence level, 23.3% "Low" level, 13.3% "Markedly Low" level, 10.0% "High" level, 6.7% "Very Low" level and finally 3.3% "Very High" level of the variable.

Concluding that the collaborators present a limited emotional capacity, which is not well developed, for which they show a deficit in their ability to successfully face the demands and needs of the external environment.

Keywords: emotional intelligence, social-emotional skills, work performance, productivity and collaborator.

INTRODUCCIÓN

Durante muchos años el cociente intelectual ha sido sobrevalorado en los ámbitos educativos y laborales, siendo utilizado como si fuera equivalente a la inteligencia, definiéndolo como factor de éxito en la vida, capacidad y talento, lo cual dejaba rezagado al componente afectivo de la persona, las emociones y la inteligencia eran vistas como incompatibles porque se pensaba que las primeras entorpecían el desarrollo de las segundas afectando el área cognitiva de la persona, pero en la actualidad las investigaciones han aportado información valiosa acerca de que las emociones no influyen negativamente en la inteligencia sino por el contrario la potencian favoreciendo la efectiva resolución de problemas, ya que son el ente motivador de toda actividad y por consiguiente dirigen el pensamiento y la conducta en todo ámbito, siendo responsables de los comportamientos y las actitudes de las personas, por ello la importancia de saber gestionarlas inteligentemente, usándolas para el beneficio propio.

Goleman (1995) “en el mejor de los casos el cociente intelectual parece aportar solo un 20% de los factores determinantes del éxito” (p.64). Infiriéndose que el 80% restante lo realizan otros factores como la *Inteligencia emocional*.

Goleman concluye que las habilidades intelectuales y las habilidades emocionales no son opuestas sino que son complementarias ya que se necesita de las 2 para lograr la formación integral de la persona, lo que favorece el logro del tan anhelado éxito en la vida de las personas reflejándose este en su rendimiento general.

El recurso humano cumple un papel muy importante dentro de la organización ya que, a través de él, la empresa logra sus objetivos, por ello la organización debe valorar sus emociones, sentimientos, estados de ánimo, necesidades y buscar su bienestar mental y físico en el ejercicio de sus funciones, por ello se hace necesario que los directivos y líderes se humanicen y fomenten el desarrollo del talento humano de sus colaboradores.

Dentro de este contexto, la investigación que nos ocupa tiene como objetivo principal el conocer el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos, para así poder

implantar estrategias y técnicas que favorezcan el desarrollo de la inteligencia emocional, siendo esta “*el ingrediente fundamental de la competitividad*”, con lo cual los colaboradores van a adquirir las habilidades emocionales, las cuales predicen el desempeño eficaz y son en conjunto el gran diferenciador entre los colaboradores con desempeño normal de los que poseen un desempeño excepcional.

En los siguientes capítulos abordaremos el tema que nos ocupa a profundidad:

En el primer capítulo, se evidencia la problemática de la variable, se identifica y formula el problema, se presentan los objetivos tanto general como específicos y se justifica la importancia de realizar este trabajo de investigación. En el segundo capítulo, se expone el marco teórico desde los antecedentes internacionales como nacionales, así como también las bases teóricas pasando desde los orígenes hasta los modelos más representativos de la variable. En el tercer capítulo, se indica las características y metodología de la investigación, definición teórica, operacionalización de la variable, población, muestra y los instrumentos empleados. En el cuarto capítulo, se procesan y presentan los resultados obtenidos. Finalmente, en el capítulo quinto se presenta una propuesta de un programa de intervención cuyo objetivo es optimizar las dimensiones de la variable que obtuvieron un resultado deficiente.

CAPÍTULO I

Planteamiento del Problema

1.1 Descripción de la realidad problemática

En la actualidad las organizaciones requieren contar no solo con personal con destrezas intelectuales, conocimientos técnicos y experiencia, sino que además se necesita de un factor muy importante *la inteligencia emocional* que es el mayor predictor del rendimiento eficaz, la cual está conformada por las habilidades emocionales que promueven el buen desempeño laboral de los colaboradores.

Es así que la inteligencia emocional adquiere relevancia en el ámbito laboral, ya que esta promueve las conductas eficientes tales como: aumento de la productividad, trabajo en equipo, fidelización, compromiso, conducta motivada al logro de objetivos que persigue la organización, con lo cual la empresa puede mantenerse y ser competente en el mercado.

Los diversos autores que estudian la inteligencia emocional afirman que los trabajadores emocionalmente inteligentes proporcionan relaciones sociales satisfactorias, climas laborales positivos y organizaciones saludables.

La carencia de inteligencia emocional genera un impacto negativo en las organizaciones ya que evita la consecución de metas, promueve la insatisfacción laboral y la falta de motivación de los colaboradores, por ello se visualiza alta rotación, deserción laboral, baja productividad y relaciones interpersonales negativas.

A nivel internacional:

Según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 1996) a través del Informe Delors titulado *“La educación encierra un tesoro”* concluye que la educación para el siglo XXI, debe basarse en 4 pilares: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a ser y aprender a convivir, de los cuales los 2 últimos guardan relación con la inteligencia emocional, estas bases tienen como objetivo

el continuo desarrollo y preparación de la persona para la vida (personal, social, familiar, laboral, emocional) capacitándola con herramientas que le permitan responder óptimamente a las exigencias de este mundo tan cambiante y acelerado.

El reto de la educación actual es favorecer *la alfabetización emocional*, la cual es importante porque promueve el desarrollo cognitivo y previene muchos problemas que tienen su origen en el área afectiva y se generan por experiencias emocionales negativas que van a influir en el comportamiento y en relaciones futuras del individuo.

Por ello la *educación emocional* es la herramienta esencial y necesaria para lograr el desarrollo integral del individuo, ya que promueve la adquisición de competencias personales y sociales, dichas competencias engloban a las *competencias emocionales* tales como: conciencia emocional, regulación emocional, asertividad, empatía, etc., las cuales favorecen el bienestar físico y mental, permiten establecer relaciones saludables con los demás facilitando la adaptación social.

Según la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2015) en un artículo publicado en su sección de noticias "*Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) colabora con las autoridades mexicanas*", informa que en el año 2008 la Secretaría de Educación Pública (SEP) de México con la colaboración de PNUD, UNESCO Y UNICEF, forjaron un programa de desarrollo de habilidades socio emocionales dirigida a estudiantes de educación superior media, docentes y directivos de las escuelas estatales llamado "*Construye T*", con el cual se pretendía innovar la educación básica de los ciudadanos, en la actualidad se lo ha incluido dentro del currículo de educación obligatoria, brindando así a la fecha capacitación a 24 500 docentes y directivos además de atender a 2500 colegios estatales.

Dicha iniciativa responde a una necesidad de orden público, ya que el déficit de habilidades socio emocionales traen consecuencias negativas en los estudiantes tales como: deserción escolar, bajo rendimiento

académico, mala convivencia con sus pares, violencia, situaciones de riesgo (embarazo no deseado, violencia, drogadicción, entre otros.)

Este programa busca mejorar el entorno escolar a través de la promoción de emociones positivas lo que repercute en relaciones interpersonales saludables, afianzamiento de conocimientos, sensación de bienestar y el logro de objetivos de los estudiantes.

Construye T, está compuesto por 3 dimensiones: Conoce T: que promueve las habilidades de autoconocimiento y autorregulación, Relaciona T: que promueve la conciencia social y colaboración y por ultimo Elige T: que promueve la toma de decisiones responsables y perseverancia.

Según el diario argentino (CLARIN, 2015), en su artículo “*La otra inteligencia*”, sostiene que las instituciones educativas de nivel escolar brindan una educación tradicional que se basa en transmitir a su alumnado, habilidades cognitivas que tienen que ver con el pensamiento, lenguaje y la memoria lo que permite el desarrollo de una inteligencia lógica – racional, pero a su vez no se preocupa en la enseñanza de habilidades emocionales, que permiten el desarrollo de la inteligencia emocional, las cuales son muy importantes porque mejora el proceso de aprendizaje dentro de las aulas y promueve un buen desempeño en los ámbitos tanto personal (académico), social y laboral, este cuadro no está tan lejos de nuestra realidad.

En respuesta a este sistema educativo deficiente y a la alta deserción escolar, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), realizó una investigación titulada “*Habilidades para el progreso social*” el cual concluyó que es de suma importancia que las escuelas añadan en su malla curricular la educación emocional, ya que la adquisición de las habilidades emocionales favorece a la formación de una persona íntegra con niveles altos de autoestima, que no va a presentar problemas en su edad de adulta y va a estar preparada para afrontar adecuadamente los problemas o conflictos que se presentan a lo largo de la vida, ya que desarrollan habilidades de adaptación a los

cambios, automotivación, autocontrol, capacidad para relacionarse adecuadamente con los demás, capacidad para darle solución a los problemas, entre otros, por ello se concluye que favorece la inserción en el mercado laboral, disminuye los niveles de pobreza, permite que puedan alcanzar un mejor empleo, lograr mantenerse en él y que adquieran mejores ingresos económicos.

Además de estos beneficios las habilidades socio-emocionales favorecen la salud física y mental de la persona, porque a través del desarrollo del autocontrol y automotivación la persona tiene la capacidad de modificar su estado de ánimo, evitando conductas y actitudes negativas con lo cual se previene el desarrollo de trastornos mentales como la ansiedad y depresión.

Así mismo, gracias a las habilidades sociales, autoestima, asertividad y al pensamiento positivo que permiten afrontar los problemas adecuadamente, se evita las conductas disruptivas como la violencia, consumo de drogas y alcohol.

Siguiendo la misma línea la ONG Cimientos desarrollo un programa que promueve la adquisición de habilidades socio emocionales llamado "*Futuros egresados*", dirigido a jóvenes de zonas vulnerables, de bajo nivel económico que tiene como objetivo insertar habilidades como responsabilidad, independencia, perseverancia, planificación de estudios, explica Clarin Natali Rosas, tutora de una escuela pública de Jose C. Paz.

Finalmente se toma en cuenta para este informe los estudios del Premio Nobel de la Universidad de Chicago James Heckman, quien concluyo que las habilidades blandas que guardan relación con la inteligencia emocional (comunicación, liderazgo, trabajo en equipo, motivación, etc.) son complemento de las habilidades duras que guardan relación con conocimientos académicos, técnicos (lenguaje, concentración, memoria, pensamiento) ya que se necesitan de estas 2 para lograr el tan anhelado éxito en la vida.

Según el diario español (EL MUNDO, 2018) en su artículo titulado “*La inteligencia emocional, un pilar fundamental para trabajar en las empresas en el futuro*”, sostiene que el mercado laboral se encuentra en constante cambio, es por ello que en el futuro las empresas requerirán contar con personal calificado que contenga no solo conocimientos técnicos como tecnológicos sino que además posea una habilidad que hoy en día ha cobrado mucha importancia por las repercusiones positivas que genera en las organizaciones “la inteligencia emocional”, afirma Alexandra Andrade, directora de Spring Professional en España.

Sobre el particular, las personas con inteligencia emocional, son individuos que saben identificar y gestionar adecuadamente sus emociones en el momento que se están produciendo, no se dejan llevar por sus impulsos, tienen capacidad de negociación ya que saben darle solución a los conflictos, son empáticos pudiendo ver la problemática desde el punto de vista del otro por eso comprenden a sus pares y los ayudan a desarrollarse, esto permite establecer relaciones interpersonales positivas con lo cual se logra un buen clima y satisfacción laboral.

Así mismo, el perfil para puestos de trabajo de altos mandos como el de Jefe de Recursos Humanos, requerirá de estas habilidades antes mencionadas, ya que debido a la función que desempeña se necesitará un líder altamente calificado que motive a los demás colaboradores, mejore su rendimiento y los dirija a alcanzar los objetivos de la empresa.

A nivel nacional:

Según El Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE, 2011), desarrolla el Programa Nacional de Empleo Juvenil gratuito “*Jóvenes a la Obra*” mediante decreto supremo N° 013-2011- TRABAJO, el cual a partir del 2015 cambia a “*Jóvenes Productivos*” dirigido a jóvenes de entre 18 y 29 años en situación de pobreza o extrema pobreza, el cual consta de la capacitación de conocimientos técnicos, habilidades cognitivas y socio emocionales con lo cual aprenden un oficio y pueden emprender su propio negocio, además de ser preparados para poder

presentar una entrevista de trabajo exitosa y elaborar un currículum vitae atractivo para el empleador.

Dicho programa tiene como objetivo la inserción laboral formal a través de la formación técnica que se brinda en diversas universidades como Universidad Mayor de San Marcos y La Universidad de Ingeniería como también la capacitación de destrezas como trabajo en equipo, asertividad, empatía, liderazgo, entre otros, siendo estas últimas habilidades determinantes del buen desempeño laboral con lo cual se obtiene una mejor inserción al mercado laboral y el desarrollo de un autoempleo.

Entre los años 2011-2015, este programa beneficio a 87,765 jóvenes del país con una inversión superior de 153 millones, en el 2017 se benefició a 3000 jóvenes de Lima y Callao y hasta el primer trimestre de este año 2018 se insertó laboralmente al 40% de beneficiarios egresados del convenio N° 065-2017, suscrito con la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman, en la Región Tacna.

Según El Ministerio de Educación (MINEDU, 2016) en un artículo publicado en su sección de noticias “*Nuevo currículo nacional promueve el desarrollo de habilidades para el trabajo y la vida*”, informa que en plena realización del Reporte Anual de Economía y Desarrollo (RED) 2016 “Mas habilidades para el trabajo y la vida: los aportes de la familia, la escuela, el entorno y el mundo laboral”, organizado por la CAF – Banco de Desarrollo de América Latina, el Ministro de Educación Jaime Saavedra Chanduvi, destaco que el objetivo de MINEDU es implementar al nuevo currículo de educación básica peruana el aprendizaje y desarrollo de habilidades por competencia, con lo cual nuestros estudiantes podrán adquirir habilidades para adaptarse a los futuras exigencias del mercado laboral y estar preparados para la vida para afrontar con éxito las vicisitudes que se presentan en ella.

Sobre el particular MINEDU, busca reclutar a los mejores talentos y brindar capacitación constante a los docentes en esta área, ya que estos juegan un papel importante en el desarrollo de las habilidades socios

emocionales, cognitivas y físicas del alumno, con lo cual se mejora el proceso de enseñanza – aprendizaje.

Así mismo, el reporte destaca que el desarrollo de las habilidades como perseverancia, toma de decisiones, autoestima, trabajo en equipo, promueven el buen desempeño, aumentan la productividad, con lo cual se logra obtener un capital humano bien capacitado, el cual se necesita para alcanzar el desarrollo económico de América Latina, ya que disminuye los índices de pobreza.

Según el diario oficial (EL PERUANO, 2018) en un artículo titulado “*Como gestionar nuestras emociones*”, sostiene que en la actualidad, las organizaciones solicitan colaboradores con habilidades blandas para los puestos ejecutivos o altos cargos de la pirámide organizacional, dichas habilidades están vinculadas con la capacidad de relacionarse positivamente con los demás ya que estos colaboradores tendrán bajo su gestión y dirección al recurso humano de su área, por ello debe contar con aptitudes de autoconocimiento, autocontrol, automotivación, empatía, asertividad y habilidades sociales, las cuales conforman los 5 niveles de el desarrollo de la competencia emocional según Daniel Goleman.

La inteligencia emocional facilita el control de la ira y la frustración, permitiendo solucionar de la mejor manera los conflictos dentro de la organización, entonces si un ejecutivo carece de estas habilidades no podrá alcanzar los objetivos trazados por la organización, no podrá influir en los demás colaboradores ya que generará relaciones interpersonales negativas, un pésimo clima laboral, falta de compromiso por los colaboradores y disminución de la productividad.

La gestión emocional comprende la autorregulación de las emociones, por lo que el ejecutivo no puede tomar decisiones bajo la influencia de una emoción como la alegría, tristeza o cólera, porque en esos momentos los pensamientos no estas clarificados y solo se lograría entorpecer y retrasar las funciones que se están desempeñando.

Para la adquisición de la inteligencia emocional se requiere de un coach, un mentor que nos acompañe en este proceso, una vez internalizados podemos combinarlos con las habilidades duras que guardan relación con los conocimientos del puesto, y siendo así tendremos más posibilidades de éxito personal y profesional, finalizo Erika Jara, profesora del diploma internacional Gestión del Talento Humano de la Universidad Esan.

A nivel local:

Según el diario (GESTION, 2013) en su artículo titulado *“La inteligencia emocional explica hasta un 30% de los logros de los ejecutivos”*, informa que tras realizar una serie de evaluaciones a diversas empresas peruanas se demostró que la inteligencia emocional favorece al menos a un 30% del logro de metas de las empresas, según sostiene Racheli Gabel especialista en coaching de la Escuela de Posgrado de la Universidad del Pacífico.

Por ello el mundo laboral cada vez más competitivo demanda en la actualidad para los puestos gerenciales, colaboradores no solo con experiencia y conocimientos especializados sino que sean poseedores de inteligencia emocional, es así que este directivo debe ser un agente de cambio, que dirija óptimamente sus propias emociones y de los demás trabajadores, identifique sus habilidades y promueva su crecimiento y desarrollo dentro de la organización, para ello se requiere que muestre sus dotes de liderazgo, empatía, asertividad (comunicación y escucha eficaz) y conozca las expectativas que tiene el colaborador dentro de la organización.

Por lo antes expuesto, el ejecutivo debe facilitar el desarrollo del talento de sus mejores colaboradores, a través de la capacitación permanente, obteniendo como resultado un colaborador feliz, productivo y comprometido con los objetivos de la empresa.

Según (RPP, 2016) en su artículo *titulado “Inteligencia emocional: una herramienta hacia el éxito”*, sostiene que para alcanzar el éxito en la vida

se requiere tanto del coeficiente intelectual como del coeficiente emocional, siendo este último el que define con mayor intensidad este logro, así que no sirve de nada tener un alto nivel de conocimientos intelectuales sino desarrollamos la inteligencia emocional, por ello podemos ver en nuestra realidad a emprendedores que no han terminado sus estudios básicos pero sin embargo son exitosos y al contrario se visualiza a personas con un cociente intelectual elevado con alto nivel académico, con títulos y postgrados pero que no ascienden y alcanzan puestos gerenciales dentro de su organización ya que son incapaces de controlar y dirigir su vida, por lo cual se infiere que la diferencia entre los 2 es la falta de la inteligencia emocional, que proporciona recursos necesarios para poder desempeñarnos efectivamente respondiendo adecuadamente a las necesidades de nuestro medio.

Así pues, La inteligencia emocional, es un conjunto de habilidades como el autoconocimiento que nos brinda sensación de seguridad, automotivación que evita que nos dejemos vencer por las adversidades y que por el contrario veamos el horizonte positivamente generando solución al problema, autocontrol de emociones que nos permite no dejarnos llevar por estas sino que nos enfoquemos en alcanzar nuestras metas, empatía que desarrolla nuestra comprensión y tolerancia para aceptar las diferencias de los demás, asertividad que permite escuchar y expresar nuestras emociones sin temor a ser objetado y las habilidades sociales que hacen posible generar lazos positivos con los demás.

Es así, que las emociones negativas, pueden ser las incubadoras de las enfermedades, ya que al no tener control de las mismas, no saber gestionarlas y no tener la capacidad de darle solución al problema, nos dejamos llevar por ellas y caemos en el estrés crónico, produciéndose así trastornos mentales como la ansiedad y depresión, cuando estamos mucho tiempo sometidos a ellas las almacenamos y nuestro cuerpo reacciona como si se sintiera amenazado y se generan cambios físicos debido a la liberación de adrenalina y cortisol, lo cual repercute desfavorablemente por extensión en nuestra salud haciéndose sintomático lo que genera una serie de síntomas físicos y enfermedades

crónicas como la diabetes y enfermedades coronarias, la buena noticia es que podemos aprender a gestionar nuestras emociones a través de la capacitación de la inteligencia emocional.

Según el diario (GESTION, 2017) en un artículo titulado *“Inteligencia emocional y crecimiento laboral ¿están relacionados?”*, sostiene que la inteligencia emocional te puede abrir muchas puertas generándote diversas oportunidades inimaginables, esta destreza comprende la capacidad de manejar óptimamente nuestras emociones negativas en momentos de estrés, de tal manera que canalizan de manera efectiva su conducta y la de los demás, inicialmente identificamos la emoción, la autorregulamos bajando su intensidad para luego auto motivarnos a transformarla en una emoción positiva, de tal manera que no se pierde el objetivo ya que dirigimos nuestra conducta a la consecución de metas.

La inteligencia emocional promueve el crecimiento laboral ya que los jefes se encuentran en busca de colaboradores con habilidades en autoconocimiento, autocontrol, asertividad, empatía para los puestos de alto nivel, según indica John Taipe, docente del Curso de Competencias del Líder de la UPCP.

Considerando la realidad de la variable Inteligencia emocional a nivel internacional, nacional y local como también su influencia negativa que genera su déficit, se hace necesario realizar la presente investigación en la empresa del rubro de metal mecánica, ya que se busca reforzar las relaciones interpersonales y mejorar la productividad, dichos resultados clarificarán la situación actual de la empresa y permitirán adoptar medidas correctivas en favor de la organización tanto a nivel gerencial, administrativo, comercial y de producción.

La presente investigación tendrá lugar en la empresa Company Businesses S.A.C. perteneciente al rubro de metal mecánica, dedicada a la fabricación, instalación y mantenimiento de estructuras y autopartes para transporte pesado como suspensiones neumáticas, suspensiones para camión retráctil, winches de izaje, tanques para hidrolina, etc.

La empresa en mención esta está ubicada en el distrito de Los Olivos y cuenta con una población total de 30 colaboradores conformados por: Gerente general, personal administrativo, asesores comerciales, supervisores y operarios, los mismos que conforman la muestra censal.

Dicha empresa tiene como misión brindar un servicio personalizado, satisfacer a sus clientes, atendiendo a sus requerimientos de acuerdo al diseño deseado, ofreciendo productos de calidad, garantía y durabilidad y buena presentación, todo ello gracias al trabajo en equipo de manera planificada y coordinada de su selecto staff de profesionales.

Así como también su visión es lograr que su marca sea sinónimo de calidad en productos y buen servicio para así liderar el rubro de metal mecánica de todo el Perú.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema principal

- ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en su dimensión intrapersonal en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos?

- ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en su dimensión interpersonal en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos?

- ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en su dimensión adaptabilidad en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos?

- ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en su dimensión manejo del estrés en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos?

- ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en su dimensión estado de ánimo en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

- Determinar nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos.

1.3.2 Objetivos específicos

- Especificar el nivel de inteligencia emocional en su dimensión intrapersonal en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos.
- Establecer el nivel de inteligencia emocional en su dimensión interpersonal en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos.
- Definir el nivel de inteligencia emocional en su dimensión adaptabilidad en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos.
- Precisar el nivel de inteligencia emocional en su dimensión manejo del estrés en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos.
- Delimitar el nivel de inteligencia emocional en su dimensión estado de ánimo en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos.

1.4 Justificación e importancia

El recurso humano, es el activo máspreciado con el que cuenta la organización ya que depende de su desempeño laboral el éxito o fracaso de la empresa, por ello es necesario que la organización no solo los vea como un medio para el logro de sus objetivos sino que se humanice con

ellos, se preocupe por su estado emocional, comprenda sus necesidades y los motive, es así que el presente trabajo de investigación adquiere relevancia porque los resultados obtenidos van a dilucidar los niveles de la Inteligencia Emocional de los colaboradores, evidenciando las fortalezas y debilidades del equipo de trabajo, permitiendo detectar posibles conflictos internos dentro de la organización, lo cual va a promover la implementación de programas de intervención, capacitación y desarrollo de la variable favoreciendo el desarrollo del talento humano de los colaboradores a través de la adquisición de habilidades, nuevas conductas y conocimientos que van a optimizar su rendimiento y productividad favoreciendo la satisfacción laboral y la consecución de metas propuestas por la organización.

La Inteligencia Emocional está ligada a la capacidad de relacionarse óptimamente con los demás ya que permite reconocer, entender, modular y gestionar idóneamente nuestras emociones como la ira y frustración, lo cual promueve las relaciones interpersonales positivas y constructivas, a través del desarrollo del autocontrol, toma de decisiones responsables, empatía, asertividad, produciendo así una adecuada resolución de problemas, clima laboral armonioso, trabajo en equipo y conducta dirigida a la consecución de metas.

Por ello la carencia de Inteligencia Emocional afecta a las organizaciones teniendo como resultado conductas disruptivas, ausentismo, deserción laboral y alta rotación del personal que son perjudiciales para la empresa por sus elevados costos que se desvían a la selección de personal, capacitación y el trabajo ineficiente.

Finalmente el trabajo que nos ocupa tendrá además un valor teórico, ya que fortalecerá y ampliará los conocimientos ya existentes sobre la variable, brindando un conocimiento respaldado por la ciencia.

CAPÍTULO II

Marco Teórico Conceptual

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Méndez A. (2013) realizó su tesis titulada **“Relación entre inteligencia emocional y estrés en los mandos medios del área administrativa de una institución bancaria guatemalteca”**. Teniendo como objetivo identificar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés en los mandos medios del área administrativa de una institución bancaria guatemalteca. El diseño de investigación es descriptivo correlacional. La población estaba compuesta por 40 mandos medios, de ambos sexos, mayores de edad, con un nivel académico de licenciatura y maestría y con un mínimo de 10 años de servicio dentro de la institución bancaria. Los instrumentos utilizados para el recojo de datos el Inventario de Pensamiento Constructivo Global, CTI para medir la inteligencia emocional y la Escala General de Apreciación del Estrés, para medir el estrés. Así mismo se hizo uso de la Correlación de Pearson, para relacionar las 2 variables. Los resultados mostraron que no existe una correlación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre las variables, ya que el valor de “r” de Pearson obtenido es bajo (-0.1107).

Rivas V. (2014), en Ecuador, realizó su tesis titulada **“La inteligencia emocional como herramienta predictiva en la selección de personal en relación con el desempeño laboral en la empresa “Proasetel S.A.”** Cuyo objetivo principal de la investigación fue determinar la relación del nivel de inteligencia emocional establecido en el proceso de selección con el desempeño laboral de los trabajadores de “Proasetel S.A.” el diseño de la investigación es no experimental y tipo correlacional. La población estuvo constituida por 30 colaboradores, y se trabajó con el total de la cifra como muestra por ser una cantidad pequeña. El instrumento que se utilizó para medir la inteligencia emocional fue el desarrollado por Weisinger (1998) y para medir el desempeño laboral se utilizó un

formulario con el método de escala grafica discontinua. Los resultados obtenidos indican que de los factores evaluados de la inteligencia emocional el 77%, es decir 23 empleados poseen un nivel más alto en la automotivación, como impulso para realizar óptimamente sus funciones, así mismo el 60% de la población es decir 18 colaboradores se ubican en el factor de autoconciencia como elemento coadyuvante del desempeño laboral.

Paralelamente en cuanto a los factores evaluados del desempeño laboral como: productividad y cumplimiento del trabajo, conocimiento y ejecución del trabajo, orientación de servicio y ejecución del trabajo el 60 % de colaboradores se encuentra en un nivel muy satisfactorio, lo cual nos indica que si seleccionan talento humano que posea una inteligencia emocional adecuada para el medio laboral, por ello se concluye que la inteligencia emocional si influye en el desempeño laboral

Hernández M. (2014) en Guatemala, realizo su tesis titulada **“Inteligencia emocional y su relación con el liderazgo en empleados de mandos altos y medios de hoteles de cuatro y cinco estrellas de Huehuetenango”**. El objetivo de la presente investigación fue establecer la correlación entre inteligencia emocional y liderazgo. Para ello se desarrollo una investigación de tipo descriptivo correlacional. En cuanto a la muestra estuvo conformada por 22 individuos de ambos sexos comprendidos entre las edades entre 21 hasta 46 años. Los instrumentos utilizados fueron 2 pruebas estandarizadas el test TMMS-24 para medir la inteligencia emocional y el test de Estilos de Liderazgo elaborado por INCAE para medir la tendencia a inclinarse a un estilo de liderazgo. Los resultados obtenidos mostraron que la mayoría de los sujetos de estudio se encuentran en un nivel aceptable de inteligencia emocional, principalmente los trabajadores de sexo femenino de edades entre 32 – 42 años, así como los que ocupan los puestos altos. En cuanto a los resultados de liderazgo sugieren la orientación al liderazgo autocrático generalmente en colaboradores de sexo masculino de edades entre 35 – 41 años y en los que ocupan puestos de altos mandos, así mismo el liderazgo liberal se concentra en los colaboradores de sexo femenino y en

los mandos medios. Finalmente se identificó 4 correlaciones positivas muy bajas por lo que se concluye que no existe correlación significativa entre inteligencia emocional y liderazgo.

Guardiola C. y Basurto K. (2015) realizaron la investigación titulada **“Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México”**. El objetivo principal de este estudio fue conocer la autopercepción del nivel de inteligencia emocional como predictor del desempeño laboral. El diseño de investigación fue de tipo transversal y descriptiva. La muestra estuvo conformada por 73 directivos. Los instrumentos que se utilizaron fueron adaptados siendo el primero para medir la inteligencia emocional autopercebida el elaborado por Hernandez Galicia (2008) mostrando una confiabilidad de .929 y el segundo para medir la satisfacción laboral autopercebida el elaborado por Mejia Mejia (2009) con una confiabilidad de .917. Los resultados obtenidos evidenciaron que si existe una influencia significativa y positiva en nivel alto de la inteligencia emocional sobre el nivel de desempeño laboral autopercebido por los directivos, donde el (56.2%) de directores se autoperciben con una muy buena inteligencia emocional, un (39.7%) se percibe con una excelente inteligencia emocional y en una cifra menor (4.1%) se percibe con una buena inteligencia emocional.

Romero N. (2016) en Guatemala, realizo una tesis titulada **“Inteligencia emocional y clima organizacional en colaboradores de la delegación de Recursos Humanos de una institución gubernamental de la zona 6 de Quetzaltenango”**. Este estudio tuvo como objetivo principal establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional. Para ello se desarrolló un estudio cuantitativo de diseño descriptivo. La población estuvo conformada por 32 colaboradores de la delegación de Recursos Humanos de una institución gubernamental, entre 20 – 50 años de edad. El instrumento que se utilizó para medir la inteligencia emocional fue una prueba estandarizada llamada T.I.E=G adaptada por Heberto Efraín De León De León, a partir del cuestionario CE de Cooper y para comprobar

el clima laboral un cuestionario. Se concluyó que la inteligencia emocional tiene una relación con el clima organizacional debido a factores como relaciones interpersonales, empatía y comunicación, los cuales son parte fundamental en ambos. Por lo tanto se recomendó fomentar la inteligencia emocional dentro de la institución con lo que mejorará el clima organizacional de la misma.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Saldaña M. (2015) en la ciudad de Trujillo realizó la tesis titulada **“Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de la Unidad Microfinanciera Credimujer Región La Libertad de la ONG Manuela Ramos”**. El objetivo del presente estudio fue relacionar la inteligencia emocional con el desempeño laboral. El diseño de investigación descriptivo correlacional – no experimental. La muestra fue censal no probabilístico conformada por 15 colaboradores. El instrumento que se utilizó fue el inventario de Bar-On y la técnica de encuesta, así mismo para determinar los niveles de relación entre las variables se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson. Los resultados que se obtuvieron de la presente investigación mostraron que si existe una relación lineal positiva y fuerte entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores.

Herrera G. (2016) en la ciudad de Tarapoto realizó la tesis titulada **“Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, Región San Martín, 2016”**. El objetivo de este estudio fue determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín. El diseño de investigación fue transversal de tipo correlacional. La muestra estuvo conformada por 152 trabajadores. Los instrumentos que se utilizaron fueron instrumento de la inteligencia emocional de Hernández (2008), adaptado del cuestionario ECI (Emotional Competence Inventory) de Goleman (1999) y el instrumento de nivel de desempeño elaborado y validado por Hernández (2008). Los resultados obtenidos indican que se

evidencia una relación significativa de la inteligencia emocional con el desempeño laboral, concluyendo que cuanto más alta sea la inteligencia emocional mayor será el óptimo desempeño laboral.

Condory N. (2017) en la ciudad de Juliaca realizó la tesis titulada **“Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017”**. Este estudio tuvo como objetivo: determinar la relación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca, 2017. El diseño de investigación fue de tipo descriptivo correlacional de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 44 profesionales de enfermería. Los instrumentos que se utilizaron fueron Ice Bar-On para medir la inteligencia emocional y el instrumento 20/23 para medir la satisfacción laboral. El resultado que se obtuvo es que la inteligencia emocional influye de manera directa en la satisfacción laboral.

Fajardo R. (2017) en la ciudad de Lima realizó una tesis titulada **“La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de ESSALUD en línea Lima – 2017”**. El objetivo fundamental del estudio fue determinar la relación causa – efecto entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la teleoperadoras de ESSALUD en línea. El diseño de investigación fue correlacional. La población estuvo conformada por 175 teleoperadoras y la muestra fue de 120 trabajadoras. Los instrumentos que se utilizaron fueron 2 cuestionarios de escala de Likert. Los resultados obtenidos mostraron que la inteligencia emocional si se relaciona directa, alta y significativamente con el desempeño laboral de las teleoperadoras de ESSALUD en línea Lima, 2017.

Bueno W. (2018) en la ciudad de Tacna realizó la tesis titulada **“Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, 2017”**. Esta investigación tuvo como objetivo: determinar la relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, 2017. El diseño de investigación fue descriptiva - relacional no experimental. La muestra fue no probabilística intencional de 40 trabajadores. Los instrumentos que se

utilizaron fueron TMMS – 24 de Salovey y Mayer para medir la inteligencia emocional y el Cuestionario de Williams y Anderson (1991) para medir el desempeño laboral, así mismo para medir la correlación de las variables la Prueba de Correlación de Spearman, utilizando un nivel de confianza del 95% el nivel de correlación alcanzo un valor de 0.926, lo cual determina una correlación alta entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Definiciones conceptuales de Inteligencia Emocional según diversos autores

Bar-On (1997) define a la Inteligencia Emocional como un conjunto de capacidades, competencias y habilidades no cognitivas que influyen en la capacidad de tener éxito, favoreciendo la adecuada adaptación al medio externo.

Gardner (1993) define a la Inteligencia Emocional como “El potencial biopsicologico para procesar información que puede generarse en el contexto cultural para resolver los problemas” (p.31).

Goleman (1995) define a la Inteligencia Emocional como *“la capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones”* (p.89).

Goleman (1998) define la Inteligencia Emocional como *“la capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, para motivarse y gestionar la emocionalidad en nosotros mismos y en las relaciones interpersonales”* (p.98).

Mayer y Salovey (1997) definen la Inteligencia Emocional como: Una característica de la inteligencia social que incluye un conjunto de capacidades que explican las diferencias individuales en el modo de percibir y comprender las emociones. Dichas capacidades son las de supervisar los sentimientos y las emociones propias, así como las de los

demás, de discriminar entre ellas, y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones.

Weisinger (1998) la Inteligencia Emocional, es el uso inteligente de las emociones.

Expuestas ya las diversas definiciones se infiere que la *Inteligencia emocional* es: la capacidad de autoconocernos e interpretar las emociones de los demás, utilizar esa información para gestionar eficazmente los pensamientos y conductas, favoreciendo la adecuada adaptación social, el establecimiento de relaciones interpersonales positivas y el logro de metas establecidas.

2.2.2 Origen, reseña histórica y evolución de la Inteligencia Emocional

Mayer, 2001 (citado por Fragoso, 2015) señalo que el origen y evolución del concepto de inteligencia emocional está conformado por 5 etapas de estudio, los cuales son:

Primera etapa (1900-1970), *comprende el origen del enfoque psicométrico de la inteligencia humana*, la cual surge inicialmente con Alfred Binet en 1905, después que el Ministerio de Educación francés, le encargara diseñar un instrumento de medición científico de la inteligencia abstracta y capacidad de comprensión de los niños, para discriminar entre los niños retardados y los niños normales con lo cual se los ubicaba en el nivel educativo apropiado, pero solo este instrumento media el área cognitiva o académica.

Es así, que la comunidad científica que estaba en contra de este enfoque, se vio en la necesidad de plantearse la existencia de otro tipo de inteligencia, ya que necesitaba dilucidar la interrogante ¿porque algunas personas se adaptan mejor a los cambios, son resilientes, no decaen pese a las adversidades, son positivas, se relacionan adecuadamente con los demás y dan solución a sus problemas? ¿Qué tipo de inteligencia guarda relación con los aspectos cognitivos y permite que tenga la capacidad de solucionar eficazmente sus problemas?

Segunda etapa (1970-1990), *fase del enfoque cognitivo*, el cual se basa en el procesamiento de la información, en este periodo encontramos a los precursores de la inteligencia emocional, contando con autores como Robert Sternberg con su *“Teoría Triarquica”* y Howard Gardner de la Universidad de Harvard que en 1983 tras investigar sobre las capacidades cognitivas publica su libro *“Frames of mind”* aquí sustenta su teoría de *“Las inteligencias múltiples”* donde reformula el concepto de inteligencia y sostiene que los seres humanos poseen 7 tipos de inteligencias, por lo cual cada individuo aprende diferente y tiene un área más desarrollada que otras a comparación de sus pares entre ellas tenemos: inteligencia auditiva - musical, inteligencia cenestésica - corporal, inteligencia visual - espacial, inteligencia verbal - lingüística, inteligencia lógico - matemático, inteligencia intrapersonal y la inteligencia interpersonal, siendo estas 2 últimas las bases de los modelos de habilidades de la inteligencia emocional, posteriormente Gardner en 1995 añadió una octava y novena en 1998 la inteligencia naturalista y la existencial.

Tercera etapa (1990-1993), *conceptualización del constructo inteligencia emocional*, los psicólogos norteamericanos de la Universidad de Yale, Salovey y Mayer, acuñaron formalmente por primera vez la variable en un artículo científico titulado *“Emotional intelligence”*, donde investigan como se genera el proceso de información de las emociones, es así que basándose en los lineamientos de Gardner desarrollan su primer modelo de inteligencia emocional en la cual unen el área cognitiva y afectiva y sostienen que la misma está conformada por 3 habilidades la percepción emocional, regulación emocional y utilización de la inteligencia emocional, no obstante este hecho paso desapercibido.

Inicialmente Peter Salovey y John Mayer (1990) sostienen que la inteligencia emocional consiste en la habilidad para manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones. Posteriormente han ido reformulando el concepto original de inteligencia emocional, por ello Salovey y Mayer (1997) sostienen que *“la inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y*

expresar emoción; la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones promover crecimiento emocional e intelectual. (p.10).

Cuarta etapa (1994-1997), *difusión del concepto inteligencia emocional*, en 1995 el investigador y periodista del New York Times, Daniel Goleman publicó su libro “*Emotional intelligence*” que se convirtió en un best seller mundial, con el cual este concepto tuvo una difusión espectacular, Goleman reconoce que se basó en los estudios de Salovey y Mayer, pero no obstante en su libro se visualiza que distorsiona el concepto, su modelo defiende que la inteligencia humana no solo está determinada por los aspectos cognitivos o académicos sino que le daba importancia al uso y gestión de las emociones para dirigir la conducta y alcanzar los objetivos, idea que tuvo gran resonancia y aceptación del público.

Quinta etapa (1998-hasta la fecha), *institucionalización del modelo de inteligencia emocional basada en las habilidades*, Salovey y Mayer pulen su modelo de 1990 y lo modifican a 4 habilidades básicas las cuales son: percepción y valoración de las emociones, facilitación emocional del pensamiento, comprensión de las emociones y regulación reflexiva de las emociones.

En este capítulo también se hace necesario hablar sobre Thorndike, 1920 (Citado por Pérez, 2012) profesor de psicología en la Universidad de Columbia, precursor del enfoque conductista, quien en 1920 desarrolla su “Teoría Social”, la cual definió como la capacidad de comprender y dirigir hombres y mujeres, chicos y chicas y accionar atinadamente en las relaciones humanas, esta teoría se basa en la inteligencia social la cual es sindicada como la antecesora de la hoy inteligencia emocional.

La inteligencia social, está relacionada estrechamente con las inteligencias intrapersonal e interpersonal de Gardner, quien retomó los trabajos de este autor, además años atrás en 1988 Thorndike, desarrolla su tesis doctoral *Un principio explicativo del aprendizaje animal*, donde

propone *la ley del efecto* e introduce el concepto de inteligencia emocional.

2.2.3 Modelos teóricos de la Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional se puede abordar desde 2 enfoques: los modelos basados en la habilidad, que se fundamentan en el procesamiento de la información y los modelos mixtos basados en las competencias.

A partir de la extensa literatura encontrada se presentan los principales modelos de inteligencia emocional, los que se clasifican en modelos mixtos, habilidades y otros modelos que los complementan.

2.2.3.1 Modelos basados en el rasgo o modelos mixtos

Estos modelos incluyen una mezcla de habilidades cognitivas, no cognitivas, competencias y rasgos de personalidad como el autocontrol, motivación, tolerancia a la frustración, independencia, seguridad, constancia, asertividad entre otros.

2.2.3.1.1 Modelo de Inteligencia Emocional de Goleman

Goleman (1995) define a la Inteligencia Emocional como *“la capacidad de motivarse y de persistir ante las frustraciones; de controlar el impulso y retrasar la gratificación, de regular el humor e impedir que el estrés negativo sofoque la capacidad de pensar; de empatizar y mantener la esperanza”* (p.34).

Para Goleman las personas más exitosas tanto a nivel personal y laboral son aquellas que tienen un elevado nivel de inteligencia emocional.

Este autor construye su teoría sobre los estudios e investigaciones de David McClelland, Howard Gardner, Joseph LeDoux, así como de otros científicos como John Mayer y Peter Salovey.

En su primer libro *“Inteligencia emocional”* establece las bases de su modelo, según Goleman (1995) la inteligencia emocional “abarca 5 competencias principales: el conocimiento de las propias emociones, la

capacidad de controlar las emociones, capacidad de motivarse a uno mismo, el reconocimiento de las emociones ajenas y el control de las relaciones” (p.80-81) habilidades que determinan el éxito en la vida permitiendo la adaptación adecuada al medio.

Este autor sostiene que el éxito en la vida depende de un 80 % de factores emocionales y solo el 20 % de factores puramente cognitivos, como la inteligencia lógica, la cual es una condición necesaria pero no suficiente para triunfar en la vida a nivel familiar, emocional, social y laboral, por ello los 2 son complementarios.

Tras la gran acogida que tuvo en el ámbito organizacional con su primer libro, este autor se dedica a recoger abundante evidencia acerca de que es lo que verdaderamente produce el éxito en el trabajo y en 1998 publica lo que se convertiría en un nuevo bestseller “*La práctica de la inteligencia emocional*”, así incorpora 25 competencias emocionales, que tienen como base a las 5 habilidades que conforman a la inteligencia emocional, estas competencias permiten identificar al colaborador eficiente.

Goleman (1998) “las competencias emocionales son capacidades aprendidas que provienen de la inteligencia emocional y determinan un rendimiento excepcional en el trabajo”.

De acuerdo con Goleman (1998) “el grado de inteligencia emocional no está determinado genéticamente” (p21). Las competencias emocionales no son innatas y se pueden aprender a través de la capacitación, pero para llegar a desarrollarlas primero se necesita dominar las habilidades básicas de la inteligencia emocional.

Para Goleman, el cociente intelectual, experiencia y conocimientos son requisitos básicos para lograr un puesto de trabajo, pero lo que realmente hace la diferencia son las competencias emocionales basadas en la inteligencia emocional, las que son valoradas para mantenernos y ascender dentro de la organización ya que promueven el desempeño laboral excelente.

Goleman (2000) Basándose en los análisis estadísticos de Richard Boyatzis, el autor reformula su teoría, desarrollando una nueva versión de este modelo, por lo cual reduce las 25 competencias en 20 y las 5 dimensiones en 4.

Las habilidades de la inteligencia emocional solo indican nuestro potencial y la capacidad que tenemos para poder desarrollar las competencias emocionales, solo si trabajamos en ellas.

Goleman & Cherniss (2005) este modelo actual comprende una teoría del rendimiento y está compuesta por habilidades como conciencia de uno mismo, autogestión, conciencia social y gestión de relaciones, que permiten el desarrollo y adquisición de las competencias emocionales, las cuales determinan el desempeño eficaz.

Según estos autores, McClelland (1998) determinó que los colaboradores eficientes se diferencian de los normales por las competencias que poseen, entre ellas tenemos a competencias derivadas de la inteligencia cognitiva siendo el único de este grupo el pensamiento analítico y en cuanto a las competencias emocionales derivadas de la inteligencia emocional tenemos a la motivación de logro, desarrollar a los demás, adaptabilidad, influencia, autoconfianza y liderazgo.

Este modelo se apoya en los hallazgos de la neurofisiología, la cual permite conocer el mecanismo de las reacciones emocionales y su relación con los procesos de pensamiento del neocórtex, dentro de sus aportes tenemos que las emociones se producen alrededor del tallo encefálico en el sistema límbico exactamente en las amígdalas, las cuales son responsables de la respuesta inmediata impulsiva debido a la fuerte carga emocional ante un estímulo amenazante.

Según este modelo la Inteligencia emocional se mide a través del instrumento Inventario de Competencias Emocionales (*ECI*), el cual está conformado por 110 ítems que contienen a las dimensiones y competencias de la inteligencia emocional, además predice la efectividad y el rendimiento de los colaboradores, este contempla dos tipos de

evaluación la primera como una prueba de autoinforme donde se le solicita al colaborador que brinde una valoración acerca de cada competencia y la segunda donde se pide la evaluación a un observador externo (jefe inmediato, pares o subordinados) este instrumento está orientado al mundo laboral y al liderazgo empresarial.

Goleman y Cherniss (2005) este modelo comprende 4 dimensiones de la inteligencia emocional:

Conciencia de uno mismo, esta habilidad consiste en conocerse al 100%, usando nuestras emociones como guía de acción que favorece la toma de decisiones, lo cual va a permitir gestionarnos efectivamente. Las competencias derivadas de la conciencia de uno mismo son:

- *Autoconciencia emocional*, comprende la competencia emocional de identificar nuestras emociones, saber que emoción estamos experimentando y ser conscientes de cómo influyen estas en nuestra conducta, que cambios generan y que comportamientos resultan de su actividad, las cuales pueden afectar nuestro desempeño laboral.

- *Valoración adecuada de uno mismo*, comprende la capacidad de conocer y aceptar nuestras habilidades y limitaciones, definir nuestras virtudes y defectos de tal manera que podamos aprender y mejorar nuestros puntos más débiles.

- *Autoconfianza*, comprende la habilidad de sentir seguridad en nosotros mismos y a partir de allí mostrarnos ante otros sin miedos, seguros de los que decimos y hacemos.

Autogestión, dimensión relacionada con el manejo del mundo interno, desarrollando un autodomínio de nuestros pensamientos, sentimientos y por consiguiente de la conducta, manteniendo la calma, pensando con claridad y permaneciendo concentrados en nuestros objetivos. Las competencias derivadas de la autogestión son:

- *Autocontrol emocional* es la habilidad de dominar nuestros conflictos y emociones negativas como furia, ira, irritabilidad, frustración entre otros, transformando las emociones desfavorables en emociones

positivas evitando dejarnos llevar por nuestros impulsos o conductas primitivas.

- *Fiabilidad*, esta competencia abarca la capacidad proceder en base a principios y valores ser sinceros, honrados y firme en las convicciones, mostrar a los demás nuestro pensamiento, deseos y expectativas, ser consecuente con ellos, donde se guarde relación entre lo que pensamos y decimos y cumplamos con lo expresado, logrando la confianza y seguridad de los demás.

- *Minuciosidad*, esta competencia tiene que ver con la capacidad de ser cuidadoso al realizar nuestras actividades o trabajo, logrando alcanzar lo esperado en ello.

- *Adaptabilidad*, es la capacidad de responder adecuadamente a los inesperados requerimientos en la organización o a las nuevas reformas en el trabajo, adaptarse a la modificación de procesos como estructura organizacional, estrategias de negocio, cambiante tecnología, modelo de gestión, adquirir nuevas conductas, adecuarse a nuevas formas de relación con el entorno (colaboradores y clientes) de tal manera que se enfrente a estos cambios con seguridad y sin miedo a lo desconocido. Los individuos con esta competencia se encuentran abiertos a nuevos aprendizajes, generando así creativas soluciones en favor de la mejora de la organización.

- *Motivación del logro*, comprende la competencia emocional que se basa en el positivismo, en donde el individuo busca mejorar su rendimiento cada vez más, generando emociones y actitudes positivas en favor de la consecución de los objetivos. Estos individuos son persistentes, constantes y no decaen en momentos de dificultades ya que tienen bien claro su norte o metas.

- *Iniciativa*, esta competencia está estrechamente ligada a la proactividad donde el individuo se adelanta a los hechos evitando los problemas y aprovecha las oportunidades, por lo cual no espera que las cosas sucedan sino por el contrario él actúa para que sucedan.

Conciencia social, dimensión que permite conocer a los demás, identificando sus necesidades sin que lo manifiesten tomando en cuenta

sus gestos, tono de voz, etc. para luego poder gestionar óptimamente las relaciones interpersonales. Las competencias derivadas de la conciencia social son:

- *Empatía*, comprende la capacidad de interpretar las emociones, sentimientos, preocupaciones y necesidades del otro, tomando en cuenta su perspectiva para así tomar decisiones responsables, de tal manera que veamos las situaciones como lo ven los demás, esto permite entender sus pensamientos y conductas.

- *Orientación al servicio*, capacidad de identificar las carencias del cliente, adoptar su perspectiva adecuando los productos y servicios de acuerdo a su necesidad, con lo cual se logra optimizar la satisfacción de los clientes.

- *Conciencia organizativa*, es la capacidad para interpretar las situaciones, conflictos que se generan en el grupo de trabajo, sin dar pie a subjetividades.

Gestión de las relaciones, es el arte de relacionarse, el individuo interactúa eficientemente induciendo respuestas deseables en los demás generando relaciones sostenibles y constructivas en el tiempo. Las competencias derivadas de la gestión de las relaciones son:

- *Desarrollar a los demás*, comprende identificar las expectativas de desarrollo de los colaboradores, para así promover su crecimiento dentro de la organización, con lo cual se logra la satisfacción laboral y el compromiso con el logro de objetivos.

- *Influencia*, guarda relación con la capacidad de persuasión del individuo sobre los demás, a partir del control de emociones propio y de los demás, pudiendo generar sentimientos y actitudes deseados.

- *Comunicación*, es la competencia que guarda relación estrecha con la asertividad, la cual promueve una comunicación eficaz, donde el individuo defiende su punto de vista sin afectar a los demás, por ello expresa sus pensamientos, sentimientos, expectativas de una manera clara y libre sin ambigüedades, sin caer en la agresividad ni pasividad, sabe escuchar, tolerar y respetar los diferentes puntos de vista así no las

comparta, esta competencia evita los conflictos y promueve las buenas relaciones interpersonales con el equipo de trabajo.

- *Resolución de conflictos*, es la capacidad de negociar, lidiar con personas difíciles y solucionar desacuerdos, identificar el problema oportunamente, sacarlo a la luz, alentar al grupo a debatir y discutir para así tomar decisiones que satisfaga a los involucrados.

- *Liderazgo con visión de futuro*, esta competencia comprende inspirar a los demás guiando con el ejemplo para que dirijan su conducta al logro de objetivos, transmitir la visión y misión de la organización, indicar claramente hacia donde se quiere llegar, siendo los objetivos difíciles pero alcanzables, en donde el futuro conlleve a beneficios tanto para la organización como para los trabajadores.

- *Catalizar los cambios*, esta competencia guarda relación con identificar las necesidades de cambio dentro de la organización, promover las transformaciones positivas en cada uno de los integrantes del grupo de trabajo, a través del desarrollo profesional, teniendo un pensamiento de ganar-ganar, con lo cual que genera un compromiso de colaborador y se mejora la consecución de los objetivos.

- *Establecer vínculos*, esta competencia consiste en establecer relaciones laborales constructivas y provechosas donde se forman lasos de amistad con las personas del entorno laboral.

- *Trabajo en equipo y colaboración*, consiste en la capacidad de trabajar en base a valores como el respeto, solidaridad promoviendo un clima laboral saludable, positivo y armonioso, donde cada miembro del grupo colabore con el crecimiento del otro, enfocados al logro de objetivos colectivos tomando en cuenta que los méritos obtenidos pertenecen al equipo en su conjunto.

Figura 1. Habilidades y Competencias de IE de Goleman

	Uno mismo (competencia personal)	En los demás (competencia social)
Reconocimiento	<p>Conciencia de uno mismo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autoconciencia emocional • Valoración adecuada de uno mismo • Confianza en uno mismo 	<p>Conciencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Orientación hacia el servicio • Conciencia organizativa
Regulación	<p>Autogestión</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autocontrol emocional • Fiabilidad • Meticulosidad • Adaptabilidad • Motivación de logro • Iniciativa 	<p>Gestión de las relaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar a los demás • Influencia • Comunicación • Resolución de conflictos • Liderazgo con visión de futuro • Catalizar los cambios • Establecer vínculos • Trabajo en equipo y colaboración

Fuente: Goleman & Cherniss (2005) Libro: IE en el Trabajo

2.2.3.1.2 Modelo de Inteligencia Socioemocional de Bar-On

Bar-On (1997) define a la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales que influyen en nuestra capacidad de adaptarnos y enfrentarnos a las exigencias del entorno. Por ello la inteligencia emocional es un factor relevante para lograr el éxito en la vida, promoviendo el bienestar general en diversas áreas como personal, social, emocional y físico.

En 1988 Bar-On, desarrollo su tesis titulada *“The development of a concept of psychological well-being”* la cual sirvió como base para su modelo de la inteligencia emocional y del posterior desarrollo del *“Inventario de cociente emocional de Bar-On (I-CE)*, el cual es una prueba de autoinforme y además es el instrumento de medida de la inteligencia emocional más utilizado en la actualidad.

Este autor concibe a la inteligencia emocional como un tipo de inteligencia no cognitiva, exactamente como *la inteligencia socio-emocional* y sostiene que las personas emocionalmente inteligentes son hábiles en identificar y expresar sus emociones, comprender sus propios sentimientos, entender cómo se sienten otras personas, que les aqueja, pueden establecer relaciones interpersonales sostenibles, positivas y constructivas, estos individuos son felices, optimistas, independientes, flexibles, realistas, saben resolver sus problemas eficazmente, por lo cual evidencian un desempeño óptimo.

Ugarriza (2001) realizó una descripción de los 5 componentes principales factoriales o habilidades y 15 sub componentes de la inteligencia emocional y social que evalúa el “Inventario de cociente emocional de Bar-On” (I-CE), los cuales son:

Componente intrapersonal (CIA) evalúa la capacidad de ser consciente y comprender las propias emociones, comprende 5 sub-componentes:

- *Conocimiento de sí mismo (CM)* es la habilidad de estar en contacto con los propios sentimientos y emociones, identificarlos y entender porque se presentan, cuáles son sus causas y su significado, para posteriormente manejarlos.

- *Autoconcepto (AC)* es la opinión que se tiene de uno mismo, esta habilidad tiene como base al autoconocimiento, si nos conocemos bien vamos a desarrollar un autoconcepto saludable, objetivo ya que se evita la sobrevaloración o valoración mínima, esta habilidad permite reconocer, aceptar y comprender cada una de nuestras características, valorando nuestras debilidades y fortalezas para así conducirnos con seguridad, lo que permite formar un buen nivel de autoestima

- *Asertividad (AS)* es la habilidad de comunicarse efectivamente expresar con facilidad nuestros sentimientos y pensamientos, defender la propia perspectiva sin llegar a la agresión, además comprende saber escuchar, tolerar y valorar la distinción de opiniones.

- *Autorrealización (AR)* es la habilidad de lograr formar el talento humano, de tal manera que se tenga la capacidad de establecer metas, motivarnos para lograr alcanzarlos y finalmente disfrutar de ellas.

- *Independencia (IN)* es tener la capacidad de confiar en nosotros mismos, actuar y pensar libremente, ser autónomos en nuestras decisiones sin estar sometidos a la voluntad, juicios u opiniones de otros.

Componente interpersonal (CIE) evalúa la habilidad para entender las emociones ajenas, comprende 3 sub componentes:

- *Empatía (EM)* es la habilidad de ser consciente de los sentimientos de los demás, comprender sus necesidades y respetar sus opiniones, tomando en cuenta la perspectiva del otro a la hora de la toma de decisiones.

- *Relaciones interpersonales (RI)* es la habilidad de establecer relaciones satisfactorias, positivas y constructivas con los demás.

- *Responsabilidad social (RS)* es la habilidad de ser un individuo constructivo, que se desarrolla y progresa, contribuyendo responsablemente con el crecimiento y desarrollo de su grupo y la sociedad en su conjunto.

Componente de adaptabilidad (CAD) evalúa la habilidad de modelar las emociones de acuerdo a las necesidades del entorno, comprende 3 sub componentes:

- *Solución de problemas (SP)* es la habilidad de identificar los problemas y generar la solución efectiva a través de consensos y una comunicación abierta.

- *Prueba de realidad (PR)* es analizar objetivamente lo que experimentamos o nuestra percepción que es subjetiva, la cual debe guardar relación con la realidad misma.

- *Flexibilidad (FL)* es la habilidad de acomodar los sentimientos, emociones, estados de ánimo, pensamientos y conductas a los requerimientos del medio respondiendo eficientemente.

Componentes de manejo del estrés (CME) evalúa la capacidad de autodomínio emocional, comprende 2 sub componentes:

- *Tolerancia al estrés (TE)* es la capacidad de soportar situaciones conflictivas y estresantes con elevada carga emocional, enfrentando las diversas tensiones del medio frontalmente sin doblegar, mostrando calma ante estos eventos.

- *Control de impulsos (CI)* es la capacidad de dominar las emociones negativas, evitando dejarse llevar por estas, manejándolas eficientemente, evitando las conductas desadaptativas que se generan por los impulsos.

Componente del estado de ánimo en general (CAG) evalúa la capacidad de automotivarnos y mantener una perspectiva positiva frente a la vida, comprende 2 sub componentes:

- *Felicidad (FE)* o bienestar subjetivo es la capacidad de sentirse satisfecho con la propia vida en general, con los logros y estado actual, proyectar buena autoestima y expresar emociones positivas en las relaciones interpersonales lo cual se refleja en un rendimiento eficaz y en la habilidad de ser creativo.

- *Optimismo (OP)* es la capacidad de proyectar y mantener una actitud positiva ante las adversidades que se presentan en el día a día, sin desorganizarse y enfocándose en los objetivos propuestos.

Figura 2. Componentes de la Inteligencia Socioemocional de Bar-On

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

Fuente: Bar-On (1997)

2.2.3.2. Modelo basado en las habilidades

Mayer y Salovey (1990) estos modelos se basan en el concepto original de inteligencia emocional de estos autores y se fundamentan en la teoría del procesamiento de la información, además no incluyen rasgos de personalidad.

Mayer y Salovey (2000) afirman que la inteligencia emocional está conformado por un conjunto de habilidades, diferentes de los componentes tradicionales de la inteligencia que facilitan la percepción, expresión, asimilación, entendimiento y modulación de las emociones y que promueven el desarrollo tanto emocional como el intelectual de la persona.

2.2.3.2.1. Modelo de Salovey y Mayer

Como ya se mencionó anteriormente, el término Inteligencia Emocional fue *acuñado* formalmente por primera vez por Salovey y Mayer (1990) en un artículo científico en la revista "Imagination, Cognition and Personality" los mismos que la definieron como *"el subconjunto de la inteligencia social que envuelve la capacidad de monitorear los sentimientos y emociones propias y la de los otros, para discriminar entre ellos y para usar esta información para guiar los pensamientos y emociones de uno mismo"* (p.189).

El modelo inicial de estos autores estaba conformado por 3 ramas: valoración y expresión de la emoción, regulación de la emoción y utilización de la emoción.

Este modelo tiene un enfoque cognitivo, ya que se basa en el procesamiento de la información, además posee una visión funcionalista puesto que se concentra en el uso de las emociones para la resolución de problemas, lo que permite el crecimiento intelectual y emocional del individuo.

Mayer y Salovey (1997) posteriormente reformulan su modelo anterior, donde le dan más relevancia a los aspectos cognitivos, en este modelo

actual concluyen que la inteligencia emocional está conformada por 4 habilidades: percepción emocional, facilitación emocional, comprensión emocional y regulación emocional.

La Inteligencia Emocional comprende un conjunto de habilidades que facilitan el correcto procesamiento de la información emocional, las emociones ingresan al sistema cognitivo y se integran con la cognición, optimizando el proceso de desarrollo del pensamiento y razonamiento emocional con lo cual se obtiene un conocimiento emocional más significativo, el cual es usado para el manejo óptimo de situaciones estresantes lo que permite la correcta adaptación al medio tan cambiante.

Las variaciones en el estado de humor de la persona influyen en la forma de ver cada experiencia vivida, las emociones positivas favorecen la resolución de los problemas y las emociones negativas como la ansiedad y el miedo influyen sobre el proceso cognitivo alterando la percepción, atención, comprensión, razonamiento y pensamiento con lo cual la perspectiva del individuo se distorsiona, además dirigen la atención hacia la información importante, ya que el individuo se concentra solo en la emoción que lo embarga y no puede considerar otros puntos de vista, afectando su crecimiento y desarrollo personal y social.

Figura 3. Habilidades de la IE de Mayer y Salovey (1997)



Fuente: Libro de Inteligencia Emocional y Educación: Psicología. (p12)

Estos autores inicialmente desarrollaron el instrumento *Trait Meta-Mood Scale (TMMS)* siendo esta una escala de autoinforme, la cual consta de 48 ítems y mide 3 niveles de la inteligencia emocional autopercebida: atención a los sentimientos, claridad a los sentimientos y reparación emocional, posteriormente desarrollaron el *Multi Factor Emotional intelligence Scale (MEIS)* conformado por 402 ítems, que presento algunas deficiencias como falta de fiabilidad en algunos subescalas y el empleo de tiempo muy prolongado y por ultimo desarrollaron el *Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT)* para subsanar las dificultades de su predecesora, la cual está conformada por 141 ítems y mide la habilidad para identificar, facilitar, comprender y manejar las emociones.

Según este modelo la Inteligencia Emocional comprende 4 habilidades básicas relacionadas, las cuales son:

- *Percepción emocional*, es la habilidad para reconocer, valorar y expresar los sentimientos y emociones con precisión, correctamente en uno mismo y en los demás, dicha aptitud implica registrar, tomar atención y descifrar los diversos estados emocionales, tomando en cuenta el lenguaje verbal y no verbal, gestos, tono de voz.

- *Facilitación emocional*, esta habilidad comprende el uso de las emociones de forma adaptativa; las emociones, sentimientos y estados de ánimo positivos o negativos influyen en el desarrollo del pensamiento y razonamiento, lo cual favorece o interfiere en la toma de decisiones, resolución de problemas y la creatividad según sea el caso.

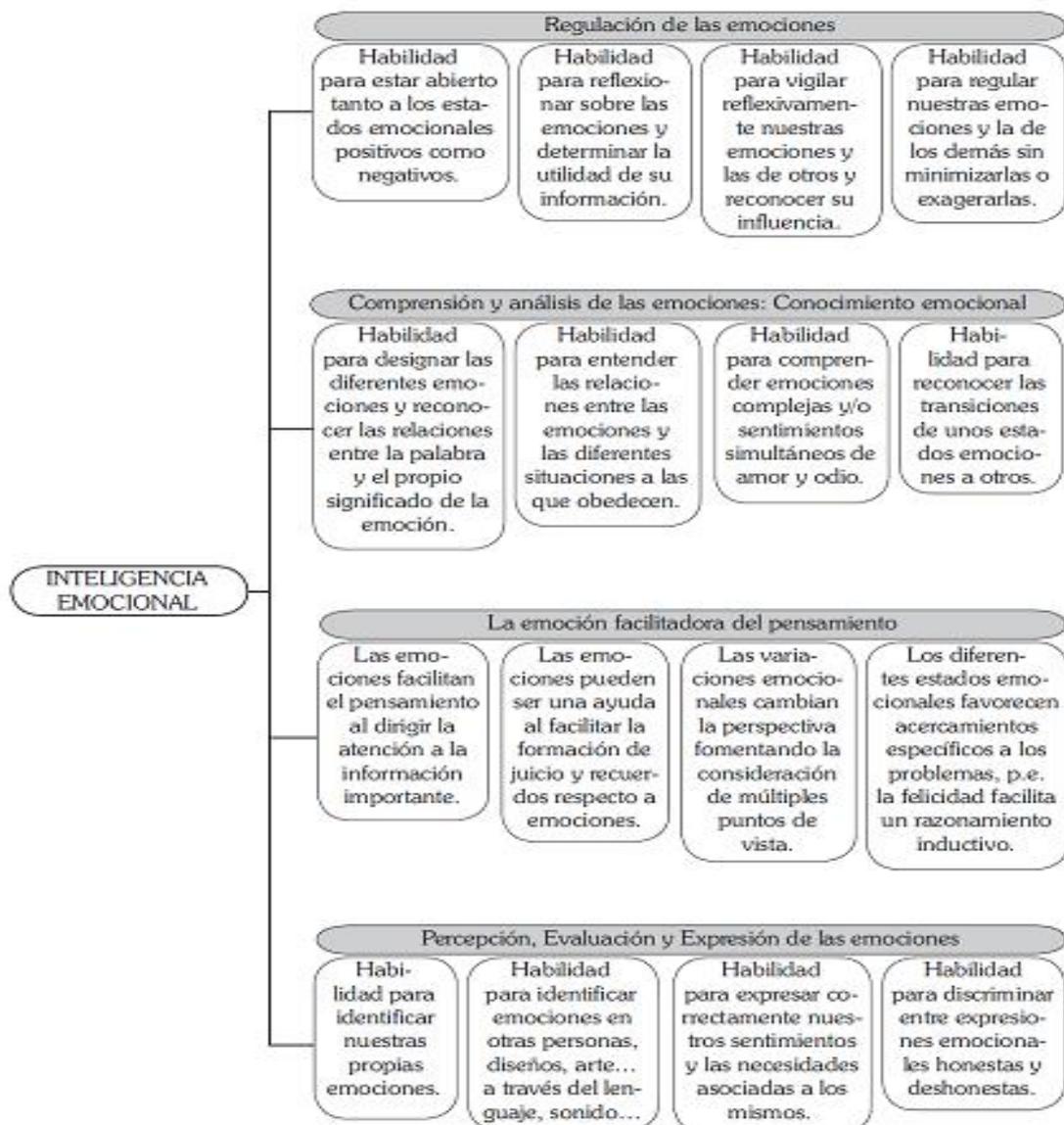
Al ser conscientes de nuestras emociones y usar su información para resolver los problemas, se logra la priorización y concentración de aspectos importantes obteniendo un resultado más positivo, logrando alcanzar los objetivos propuestos.

- *Comprensión emocional*, es la habilidad de entender las emociones, cuál es su significado, discriminar entre ellas para poder clasificarlas, comprender la relación existente entre estas, comprender su proceso de evolución, considerar cuáles son sus causas y efectos sobre el pensamiento y la conducta. Esta habilidad involucra la capacidad de ser

empático con los demás, comprendiendo la perspectiva del otro, favoreciendo las relaciones interpersonales.

- *Regulación emocional*, es la habilidad de controlar las emociones, analizarlas para hacer un uso eficiente de ellas, valorando su utilidad, evaluando las mismas y transformando los sentimientos desfavorables, manteniendo los sentimientos agradables y disminuyendo los negativos para ello es necesario tener un amplio autoconocimiento, percepción y comprensión de nuestras emociones.

Figura 4. Habilidades del Procesamiento de la Información Emocional de Mayer y Salovey (1997)



Fuente: Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado (2005)

2.2.3.3. Otros modelos de inteligencia emocional

2.2.3.3.1. Modelo de Cooper y Sawaf

Cooper y Sawaf (1997) definen a la variable como *“la aptitud para captar, comprender y aplicar eficazmente la fuerza y la perspicacia de las emociones, como fuente de energía humana, información, relaciones e influencia”* (p.52).

Este modelo está enfocado al ámbito organizacional se basa en 4 pilares de la inteligencia emocional, siendo estos factores los siguientes:

- Alfabetización emocional, comprende aspectos como la energía, conocimiento, intuición, conexión, feedback, confianza, la responsabilidad, honradez emocional conforman el factor eficacia y el aplomo personal.
- Agilidad emocional, este pilar forma la autenticidad, credibilidad, flexibilidad, del sujeto comprende habilidades de escucha, responsabilidad de conflictos y consecución de metas.
- Profundidad emocional, comprende la relación armónica entre la vida cotidiana y el trabajo con el potencial único y las intenciones que son peculiares, colocando para ello la integridad, empeño y responsabilidad.
- Alquimia emocional, comprende la creatividad, desarrollo de nuevas ideas para la resolución de problemas, sobreponiéndose ante las presiones y problemas del medio.

Según estos autores los líderes exitosos se caracterizan por conocer, entender y controlar las emociones propias y ajenas, poseen habilidades tales como: toma de decisiones, liderazgo, comunicación abierta, relaciones de confianza, trabajo en equipo, lealtad, integridad, creatividad, innovación, entre otros.

2.2.3.3.2 Modelo de inteligencia emocional rasgo de Petrides y Furnham

Petrides y Furnham, 2001 (Citado por Pérez, 2012) sostiene que la Inteligencia Emocional rasgo es un conjunto de formas de actuar cotidianas y autovaloraciones relativas a la capacidad para reconocer, procesar y utilizar información emocional.

Este modelo se inicia con la perspectiva de medir la inteligencia emocional, por ello sostienen que dicha variable se puede medir de 2 formas, la primera es haciendo uso de autoinformes con repuestas tipo Likert donde la inteligencia emocional se mide como un rasgo o característica de la personalidad de nivel inferior y la segunda es empleando escalas de máximo rendimiento como en las subescalas del instrumento WAIS donde la variable es medida como una habilidad.

Figura 5. Los Factores de la IE de Petrides y Furnham

Factor	Personas con una puntuación alta se ven:
Adaptabilidad.	Con flexibilidad y voluntad para adaptarse a nuevas condiciones.
Asertividad.	Con carácter para defender sus propios derechos.
Percepción emocional de uno mismo y de los demás.	Ve con claridad los sentimientos propios y ajenos.
Expresión emocional.	Con capacidad para comunicar los sentimientos al resto de las personas.
Gestión emocional de los demás.	Con capacidad para influir en los sentimientos propios y de los demás.
Regulación emocional.	Con capacidad para controlar las emociones.
Baja impulsividad.	Reflexivo y con capacidad para resistir a los impulsos.
Habilidades de relación.	Capacidad para mantener relaciones personales satisfactorias
Autoestima.	Con éxito, con autoconfianza y automotivación. Con pocas probabilidades de rendirse.
Competencia social.	Con capacidad para trabajar en equipo y altas habilidades sociales.
Manejo del estrés.	Con capacidad para soportar la presión y regular el estrés.
Empatía rasgo.	Con capacidad para ponerse en el lugar del otro.
Felicidad rasgo.	Contento y satisfecho con su vida.
Optimismo rasgo.	Seguro de sí mismo y pensando que la vida le sonríe

2.2.3.3.3. Modelo de Bocardo, Sasia y Fontenla

Boccardo, Sasia y Fontenla, 1999 (Citado por García y Jiménez, 2010) el aporte principal que realizan estos autores es la distinción entre Inteligencia Emocional e inteligencia interpersonal, estableciendo que las habilidades de autoconocimiento emocional, control emocional y

automotivación pertenecen a la inteligencia emocional y las habilidades como reconocimiento de habilidades ajenas y habilidades interpersonales pertenecen a la inteligencia interpersonal.

Según este modelo la Inteligencia Emocional está conformado por 5 habilidades, las cuales son:

- Autoconocimiento emocional, habilidad para reconocer los sentimientos.
- Control emocional, habilidad orientada a establecer conexiones entre las emociones y lograr adaptarlas a cualquier situación.
- Automotivación, enfocar los sentimientos hacia un objetivo, manteniendo la mente en un estado de búsqueda constante, promoviendo la creatividad y desarrollo de nuevas ideas que generen solución.
- Reconocimiento de las emociones ajenas, esta habilidad se basa en el autoconocimiento emocional en primera instancia con lo cual podemos identificar las emociones en los demás.
- Habilidades para las relaciones interpersonales, comprende la capacidad de producir emociones en los demás.

2.2.3.3.4 Modelo de Rovira

Rovira, 1998 (Citado por García y Jiménez, 2010) este autor sostiene que la Inteligencia Emocional está conformada por 12 dimensiones las cuales son:

- Actitud positiva, comprende las subdimensiones de valorar con mayor énfasis a los aspectos positivos que por el contrario a los negativos, resaltar los aciertos y dejar de lado los desaciertos, elogiar frecuentemente, encontrar un equilibrio entre la tolerancia y la exigencia, ser conscientes de nuestras debilidades y fortalezas así como también de los demás.
- Identificar nuestros sentimientos y emociones, comprende reconocer las emociones.
- Capacidad para expresar sentimientos y emociones, expresar los sentimientos apropiadamente.

- Capacidad para poder controlar los sentimientos y emociones, tolerar las emociones negativas como la frustración y ser paciente no desesperar.
- Empatía, interpretar las emociones de otros a través del lenguaje corporal.
- Ser capaz de tomar decisiones adecuadas, relacionar el aspecto emocional con el emotivo.
- Motivación, ilusión e interés, generar sentimientos por algo o alguien
- Autoestima, tener confianza y ser positivos con nuestras capacidades.
- Saber brindar y recibir, ser altruista, promover el intercambio de valores: atención, escucha y compañía.
- Poseer valores alternativos, brindar sentido a la vida.
- Tener la capacidad para superar las dificultades como las frustraciones que se experimentan en la vida, ser resilientes y no dejarse vencer ante los problemas.
- Ser capaz de integrar polaridades, integrar el aspecto cognitivo con lo emocional.

2.2.3.3.5 Modelo secuencial de autorregulación emocional de Bonano

Según Bonano, 2001 (Citado por García y Jiménez, 2010) menciona que este modelo se basa en los procesos de autorregulación emocional lo que facilita la afrontación inteligente hacia las emociones.

Este autor sostiene que todos los seres humanos tenemos un nivel de inteligencia emocional que debemos autorregular para su eficiencia.

Según este modelo la actividad autorregulatoria comprende 3 aspectos:

- Regulación de control, guarda relación con los comportamientos automáticos enfocados a una respuesta regulada de las emociones y sentimientos.
- Regulación anticipatoria, capacidad de anticipación de desafíos que se podrían presentar en el futuro próximo.

- Regulación exploratoria, adquirir nuevos recursos para lograr una homeostasis en el área afectiva.

2.2.3.3.6 Modelo de Matineaud y Engelhartn

Matineaud y Engelhartn, 1996 (Citado por García y Jiménez, 2010) definen Inteligencia Emocional como “capacidad para leer nuestros sentimientos, controlar nuestros impulsos, razonar, permanecer tranquilos y optimistas cuando no nos vemos confrontados a ciertas pruebas, y mantenernos a la escucha del otro” (p.48).

Este modelo se basa en el análisis de la inteligencia emocional, para lo cual hacen uso de cuestionarios y difiere de los otros modelos por los componentes exógenos que introduce.

Los autores afirman que la inteligencia emocional está conformada por:

- Conocimiento de uno mismo.
- Motivación de uno mismo desde una perspectiva positiva.
- La gestión del ánimo.
- Control del impulso posponiendo la gratificación.
- Apertura a los otros como habilidad para ponerse en los zapatos de otro.

2.2.3.3.7 Modelo de Valles y Valles

Valles, 2005 (Citado por García y Jiménez, 2010) define a la Inteligencia Emocional como “capacidad intelectual donde se utilicen las emociones para resolver problemas” (p.33).

Valles y Valles (1999) según estos autores la Inteligencia Emocional está compuesta por diversas habilidades como: autoconocimiento, automotivación, tolerancia a la frustración, comunicación activa, fomento del dialogo, procurar los consensos con los demás, tomar en cuenta los sentimientos de los demás, tolerar y respetar las diferentes opiniones, saber escuchar al otro, aceptar las críticas de la mejor manera, evitar las obsesiones, conocer con precisión el comportamiento de los otros, identificar los factores que fomentan tanto las emociones positivas como negativas, contener la cólera evitando ceder a la mínima provocación,

mantener una conducta optimista, dominar los pensamientos y comportamientos, prever reacciones negativas, ser activo y dinámico, observar su lenguaje, valorar las cosas positivas que hacemos, tener sentido del humor, sonreír, tener confianza en uno mismo, tener claro nuestros objetivos, conocer nuestros defectos y reconocer la necesidad de cambio de estos, aprender de nuestros errores, ser realistas, tener creatividad, adaptarnos a los cambios.

Este modelo recoge las características de otros modelos a modo de revisión bibliográfica por ello se visualiza la carencia de concreción en el diseño.

2.2.3.3.8 Modelo de Elías, Tobías y Friedlander

Elías, Tobías y Friedlander, 1999 (Citado por García y Jiménez, 2010) sostienen que la Inteligencia Emocional comprende los siguientes componentes:

- Ser consciente de nuestros sentimientos como de los demás.
- Ser empático y entender las diferentes perspectivas de otras personas.
- Hacer frente a los impulsos emocionales
- Plantearse metas y establecer y organizar planes para lograr su consecución.
- Hacer uso de las habilidades sociales.

2.2.4. Importancia de la Inteligencia Emocional en el ámbito laboral

Según Weissinger (1998) *“la Inteligencia emocional es el uso inteligente de las emociones”*. Y siendo estas, la fuerza motivadora de la conducta las podemos intencionalmente utilizar, regulándolas para dirigir las actividades o conductas de los colaboradores hacia el logro de los objetivos propuestos por la organización, por ello se hace importante gestionarlas inteligentemente en el ámbito laboral.

En este contexto, las organizaciones necesitan contar con colaboradores poseedores de inteligencia emocional, ya que este es uno

de los mejores factores de predicción de un desempeño laboral exitoso, sobre todo en los mandos altos de la pirámide organizacional, se requiere un alto nivel de inteligencia emocional, ya que esta es el más fuerte impulso para el liderazgo eficiente, estos colaboradores demuestran en el ejercicio de sus funciones un desempeño laboral excepcional, son agentes de cambio, motivan y mejoran la productividad de su equipo de trabajo, son empáticos, establecen relaciones interpersonales satisfactorias y promueven el desarrollo de la inteligencia emocional del grupo y de cada uno de sus integrantes, es por ello que los colaboradores que integran grupos emocionalmente inteligentes se convierten en individuos más inteligentes emocionalmente.

La Inteligencia Emocional a través de sus habilidades que la conforman permiten el desarrollo y adquisición de las competencias emocionales necesarias para la competitividad de la organización en el mercado laboral, entre ellas tenemos liderazgo, resolución de conflictos, negociación, comunicación, adaptabilidad, trabajo en equipo, colaboración, etc.

Goleman y Cherniss (2005) sostienen que la Inteligencia Emocional influye en la eficacia organizativa, favoreciendo diversos procesos como: contratación y retención de los mejores empleados, desarrollo del talento, trabajo en equipo, compromiso, salud y bienestar del colaborador, creatividad, productividad, ventas, calidad de servicios, mantenimiento y preferencia de los clientes, por ello el área de *Recursos Humanos* que cumple las funciones de selección, contratación, formación, desarrollo y gestión del rendimiento en los colaboradores, es el encargado de fomentar el aprendizaje de la inteligencia emocional, lo cual va a generar un impacto positivo en el desempeño laboral, reforzando las relaciones interpersonales, creando climas laborales positivos, y bienestar laboral con lo cual la organización logra sus objetivos a través de su recurso más valioso su *Recurso Humano*.

2.3 Definiciones conceptuales

2.3.1 Inteligencia Emocional

Bar-On (1997) define la Inteligencia Emocional como un conjunto de capacidades no cognitivas, competencias y destrezas que influyen en la capacidad para afrontar exitosamente las presiones y demandas ambientales.

Mayer y Salovey (1990) definen a la Inteligencia Emocional como la capacidad de entender y dominar las emociones propias y ajenas, discriminar entre ellas y usar su información para guiar el pensamiento y la conducta.

Goleman (1995) define a la Inteligencia Emocional como “la capacidad de motivarse y de persistir ante las frustraciones, de controlar el impulso y retrasar la gratificación, de regular el humor e impedir que el estrés negativo sofoque la capacidad de pensar, de empatizar y mantener la esperanza”. (p.34).

2.3.2 Componente intrapersonal (CIA)

Capacidad de ser consciente y entender las emociones propias, comprende 5 subcomponentes A). Comprensión emocional de sí mismo (CM) habilidad para identificar las emociones propias, comprender su presencia y discriminar entre ellos para etiquetarlos B). Autoconcepto (AC) opinión que se tiene de uno mismo, esta habilidad permite conocer aceptar y comprender nuestras debilidades y fortalezas. C). Asertividad (AS) es la habilidad de expresar con facilidad nuestra opinión, sentimientos y pensamientos, defender nuestros derechos sin llegar a la agresión, saber escuchar y tolerar las diferentes opiniones. D). Autorrealización (AR) es la habilidad de establecer metas y dirigir la conducta hacia la consecución de objetivos. E). Independencia (IN) habilidad de ser autónomos de pensamiento y accionar. (Bar-On, 1997).

2.3.3 Componente interpersonal (CIE)

Habilidad para comprender los sentimientos ajenos, está conformado por 3 subcomponentes A). Empatía (EM), es la habilidad para identificar, entender y apreciar los sentimientos y emociones de los demás, saber escuchar B). Las relaciones interpersonales (RI) son habilidades para establecer y mantener relaciones interpersonales y sostener relaciones satisfactorias, C). La responsabilidad social (RS) es la habilidad para cooperar y contribuir en el desarrollo de cada uno de los integrantes de la sociedad. (Bar-On, 1997).

2.3.4 Adaptabilidad (CAD)

Habilidad de modelar las emociones de acuerdo a las necesidades del entorno, comprende 3 sub componentes: A). Solución de problemas (SP) habilidad de generar la solución efectiva a través de consensos y una comunicación abierta. B). Prueba de realidad (PR) es habilidad de someter a juicio nuestra percepción que es subjetiva con la realidad misma, ser objetivo y realista. C). Flexibilidad (FL) es la habilidad de acomodar los sentimientos y conductas a los cambios del medio. (Bar-On, 1997).

2.3.5 Componente de manejo del estrés (CME)

Capacidad de autocontrol emocional, comprende 2 sub componentes: A).Tolerancia al estrés (TE) habilidad para soportar situaciones adversas y estresantes como trabajar bajo presión. B). Control de impulsos (CI) habilidad para resistir ante un impulso calmarse y controlando las emociones negativas. (Bar-On, 1997).

2.3.6 Estado de ánimo general (CAG)

Habilidad de ser positivos y mantener una perspectiva positiva frente a la vida, comprende 2 sub componentes: A). Felicidad (FE) capacidad de sentirse satisfecho con la propia vida, con los logros y estado actual, sentir bienestar general y expresar sentimientos positivos en las relaciones interpersonales. B). Optimismo (OP) capacidad de mantener una actitud positiva ante las adversidades. (Bar-On, 1997).

CAPITULO III

Metodología de la Investigación

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación:

El tipo de investigación para el presente trabajo es descriptivo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) el objetivo del investigador es describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos, por ello detallan como son y cómo se manifiestan. Estos autores sostienen que la Investigación descriptiva busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas (...) que se sometan a un análisis, únicamente buscan medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, su objetivo no es indicar como se relacionan estas.

3.1.2 Diseño de investigación:

De acuerdo a los objetivos propuestos la presente investigación es de diseño no experimental de corte transeccional descriptivo, Según Hernández, Fernández y Baptista (2006), sostienen el diseño no experimental se aplica a estudios en los cuales “no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes” (pág. 152); ya que no se manipulan deliberadamente las variables, ni se exponen a estímulos.

Los diseños de investigación transeccional o transversal se caracteriza por recoger los datos en un específico momento, describir las variables y evaluar su incidencia e interrelación en un tiempo determinado.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población, objeto de estudio está conformada por 30 colaboradores que son el total de trabajadores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos.

3.2.2 Muestra del estudio

El tipo de la muestra se considera censal, ya que se seleccionó al 100% de la población al considerarla una cifra pequeña. La muestra está conformada por 30 colaboradores. Vale la aclaración, en la presente investigación, no se utilizó ninguna fórmula para obtener la muestra.

Ramírez (1997) sostiene que la muestra censal es aquella donde se consideran todas las unidades de investigación como muestra.

3.3 Identificación de la variable y su operacionalización

La variable a estudiar es La inteligencia emocional y se tiene como objetivo determinar el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos.

Tabla 1.

Operacionalización de la variable Inteligencia Emocional

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles
Inteligencia Emocional Variedad de aptitudes, competencias y habilidades no cognitivas que influyen en la capacidad de cada persona para que logre con éxito el manejar las exigencias y presiones del entorno que lo rodean. Está relacionado con el componente no intelectual de la inteligencia (Bar-On, The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical manual., 1997)	CE Intrapersonal	Conocimiento emocional de sí mismo	7,9,23,35,52,63,8 8,116,22,37,67,82 ,96,111,126,11,24 ,40,56,70,85,100, 114,129,6,21,36,5 1,66,31,95,110,12 6,3,19,32,48,92,1 07,121	Marcadamente Alta Muy Alta Alta Promedio Baja Muy Baja Marcadamente Baja
		Seguridad		
		Autoestima		
		Autorrealización		
	CE Interpersonal	Independencia		
		Relaciones Interpersonales	10,23,31,39,55,62 ,69,84,99,113,128 ,16,30,46,61,72,7 6,90,98,104,119,1 8,44,55,61,72,98, 119,124	
		Responsabilidad Social		
		Empatía		
	CE Adaptabilidad	Solución de problemas	1,15,29,45,60,75, 89,118,8,35,38,53 ,68,83,88,97,112, 127;14,28,43,59,7 4,87,103,131	
		Prueba de la realidad		
		Flexibilidad		
	CE Manejo de la Tensión	Tolerancia a la tensión	4,20,33,49,64,78, 93,108,122,13,27, 42,58,73,86,102,1 17,130	
		Control de impulsos		
CE Estado de Ánimo General	Felicidad	2,17,31,47,62,77, 91,105,120,11,20, 26,54,80,106,108, 132		
	Optimismo			

3.4 Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico

3.4.1 Técnicas

a) **Técnicas de recolección de información indirecta:** Se recopiló información de fuentes bibliográficas y estadísticas; procurando recurrir a las fuentes de origen, siendo estos libros, revistas, diarios, trabajos de investigación, etc.

b) **Técnicas de recolección de información directa:** Se recopiló información mediante la aplicación del instrumento en la muestra representativa de la población.

c) **Técnica de observación:** se obtuvo información objetiva directamente del objeto de estudio en su medio, luego se procedió a describir y analizar situaciones sobre la realidad misma.

3.4.2 Instrumento de evaluación

En la presente investigación se utilizó el Inventario de cociente emocional de Bar-On (1998) adaptado y traducido en el Perú para uso experimental y de investigación por Abanto, Z., Higuera, L. & Cueto, J. (2000). Mide las habilidades emocionales de la personalidad como elementos fundamentales para alcanzar el éxito en general y mantener una salud emocional positiva.

3.4.2.1 Inventario de Cociente Emocional de Bar-On

Ficha técnica

- **Nombre:** EQ-I (Bar-On Emotional Quotient Inventory)
- **Autor:** Reuven Bar-On, Ph. D. (1998)
- **Adaptación y traducción peruana:** Dra. Abanto, Z., Dr. Higuera, L. y Lic. Cueto J. (2000)
- **Administración:** individual y colectiva
- **Duración:** aproximadamente entre 20 y 50 minutos.
- **Aplicación:** 16 años en adelante.

- **Significación:** evaluación de las habilidades emocionales de la personalidad como determinantes para alcanzar el éxito general y mantener una salud emocional positiva.

El ICE de Bar-On incluye 133 ítems cortos y simples emplea un grupo de respuesta de cinco puntos. El ICE de Bar-On es adecuado para individuos de 16 años o más. El tiempo de desarrollo completo del mismo comprende entre 20 a 50 minutos, no obstante, no existe un tiempo límite para finalizar el mismo. La evaluación genera los resultados del CE total, resultados de cinco escalas compuestas y los resultados de quince subescalas de CE.

3.4.2.2 Adaptación

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

3.4.2.3 Validez y Confiabilidad

La confiabilidad indica en qué medida las diferencias individuales de las puntuaciones en una evaluación o test pueden ser atribuidos a las diferencias “verdaderas” de las características del mismo. Los estudios de confiabilidad ejecutados sobre el I-CE en otros países se han centrado en la confiabilidad re-test y la consistencia interna. Los coeficientes alfa de Cronbach son altos para casi todos los subcomponentes, el más bajo 69 fue para Responsabilidad Social y el más alto, .86 para el subcomponente Comprensión de sí mismo. Para la muestra peruana los coeficientes alfa

de Cronbach se aprecia que la consistencia interna para el inventario total es muy alta .93, para los componentes del I-CE, oscila entre .77 y .91. Los coeficientes más bajos son para los subcomponentes de Flexibilidad .48, Independencia y Solución de Problemas .60. Los trece factores que quedan, tienen valores por encima de 70.

La confiabilidad re-test, Bar-On refiere a que la estabilidad del I-CE a través del tiempo arroja un coeficiente de estabilidad promedio de .85 después de un mes y de .75 después de 4 meses. Esto significa que existe una buena consistencia en los hallazgos, de una administración a la siguiente, sin embargo el grado de correlación no es muy alto por lo tanto, no se puede inferir que la inteligencia emocional social sea permanente o estable. Cuando se realizó una muestra en Sudáfrica, los coeficientes de confiabilidad retest con un intervalo de cuatro meses, oscilaron entre .55 y .82. Por otro lado, en Perú no se determinó la confiabilidad retest.

Muestra de tipificación

Se examinó la validez de los 2249 protocolos de la muestra inicialmente seleccionada que no presentaban omisión. En esta evaluación los criterios de exclusión se consideraron en el siguiente orden: las respuestas al ítem 133 de validez general, el índice de inconsistencia y el puntaje estándar de 130 o más en los subcomponentes de impresión positiva y negativa. Como consecuencia de esta evaluación se excluyó 253 protocolos, obteniéndose una muestra definitiva de 1996 evaluados.

Tabla 2.

Indicadores de Validez

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

Tabla 3.*Baremación*

Componentes de las Sub-Escalas		Puntuación	Nivel
	Conocimiento emocional de sí mismo	95	Promedio
Subescalas Intrapersonales	Seguridad	112	Alto
	Autoestima	105	Promedio
	Autorrealización	110	Promedio
	Independencia	111	Alto
Subescalas Interpersonales	Relaciones Interpersonales	86	Bajo
	Responsabilidad Social	91	Promedio
	Empatía	96	Promedio
Subescalas de Adaptabilidad	Solución de Problemas	92	Promedio
	Prueba de Realidad	116	Alto
	Flexibilidad	94	Promedio
Subescala del manejo del Estrés	Tolerancia a la tensión	98	Promedio
	Control de Impulsos	88	Bajo
Subescala del ánimo	Felicidad	100	Promedio
	Optimismo	96	Promedio
Coefficiente emocional de las Sub Escalas		Puntaje	Nivel
CE Intrapersonal		113	Alto
CE Interpersonal		88	Bajo
CE Adaptabilidad		103	Promedio
CE Manejo de la Tensión		95	Promedio
CE del Ánimo General		99	Promedio
Coeficiente Emocional Total		100	Promedio

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

Tabla 4.*Pautas interpretativas de los resultados*

Resultados estándar	Pautas de Interpretación
130 +	Marcadamente Alta
120 – 129	Muy Alta
110 – 119	Alta
90 – 109	Promedio
80 – 89	Baja
70 – 79	Muy Baja
Por debajo de 70	Marcadamente Baja

CAPÍTULO IV

Presentación, Procesamiento y Análisis de los Resultados

4.1 Procesamiento de los resultados

Luego de recolectar la información se procedió a:

- Tabular la información, codificarla y trasladarla a una base de datos con el sistema computarizado Excel 2016 y IBM SPSS 22
- Se determinó la distribución de las frecuencias y la incidencia participativa de porcentajes de los datos del instrumento de investigación.
- Se ejecutaron las siguientes técnicas estadísticas de la siguiente forma:

Valor máximo y mínimo

Media aritmética

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

4.2 Presentación de los resultados

Tabla 5.

Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación Inteligencia Emocional

CE Total		
N	Válido	30
	Perdido	0
Media		91,30
Mínimo		57
Máximo		120

El estudio realizado de 30 sujetos, sobre la Inteligencia Emocional tiene como interpretación los siguientes datos:

- Una media de 91,30 que se categoriza como “Promedio”
- Un valor mínimo de 57 que se categoriza como “Marcadamente Baja “
- Un valor máximo de 120 que se categoriza como “Muy Alta “

Tabla 6.

Medidas estadísticas descriptivas de las dimensiones de Inteligencia Emocional

		Intra personal	Inter personal	Adaptabilidad	Manejo del Estrés	Estado de Animo
N	Válido	30	30	30	30	30
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		96,33	84,33	91,77	96,20	90,23
Mínimo		58	45	61	69	46
Máximo		121	116	113	129	116

En relación a las dimensiones que abarca La Inteligencia Emocional se puede observar los siguientes resultados:

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

Una media de 96,33 que se categoriza como “Promedio”

Un mínimo de 58 que se categoriza como “Marcadamente Baja”

Un máximo de 121 que se categoriza como “Muy Alta”

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

Una media de 84,33 que se categoriza como “Baja”

Un mínimo de 45 que se categoriza como “Marcadamente Baja”

Un máximo de 116 que se categoriza como “Alta”

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

Una media de 91,77 que se categoriza como “Promedio”

Un mínimo de 61 que se categoriza como “Marcadamente Baja”

Un máximo de 113 que se categoriza como “Alta”

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

Una media de 96,20 que se categoriza como “Promedio”

Un mínimo de 69 que se categoriza como “Marcadamente Baja”

Un máximo de 129 que se categoriza como “Muy Alta”

- **En la dimensión Estado de Animo se puede observar:**

Una media de 90,23 que se categoriza como “Promedio”

Un mínimo de 46 que se categoriza como “Marcadamente Baja”

Un máximo de 116 que se categoriza como “Alta”

En base 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 Inteligencia Emocional.

Tabla N°7

Nivel de Puntaje Total de Inteligencia Emocional

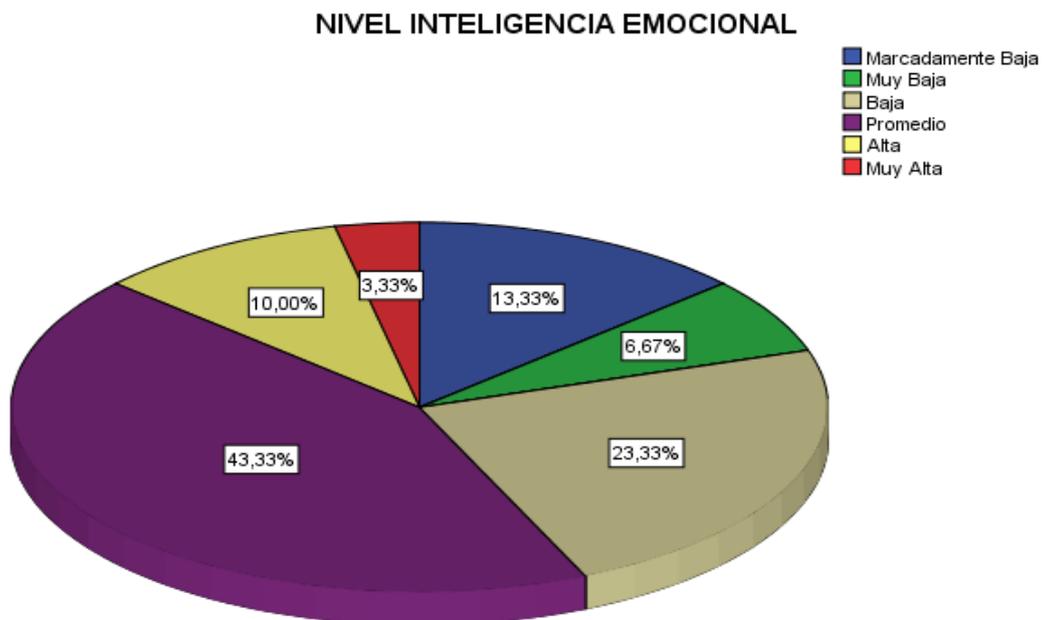
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				Válido	Acumulado
Válido	Marcadamente Baja	4	13,3	13,3	13,3
	Muy Baja	2	6,7	6,7	20,0
	Baja	7	23,3	23,3	43,3
	Promedio	13	43,3	43,3	86,7
	Alta	3	10,0	10,0	96,7
	Muy Alta	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Comentario:

El nivel predominante de Inteligencia Emocional en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos, se considera “Promedio”, según los resultados obtenidos:

- El 43,3%, se considera la categoría “Promedio”
- El 23,3%, se considera la categoría “Baja”
- El 13,3%, se considera la categoría “Marcadamente Baja”
- El 10,0%, se considera la categoría “Alta”
- El 6,7%, se considera la categoría “Muy Baja”
- El 3,3%, se considera la categoría “Muy Alta”

Figura N° 6



Comentario:

El nivel de Inteligencia Emocional en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos, se considera que pertenece a la categoría “Promedio”, según los resultados obtenidos:

- El 43,3%, se considera la categoría “Promedio”
- El 3,3,0%, se considera la categoría “Muy Alta”

Tabla 8.

Nivel Intrapersonal de la Inteligencia Emocional

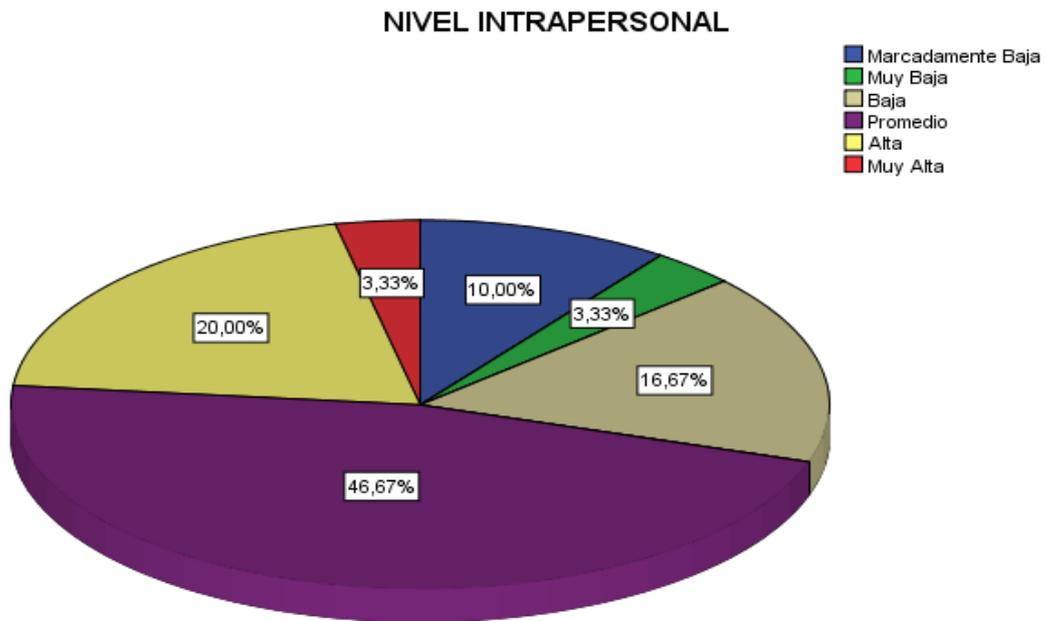
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Marcadamente Baja	3	10,0	10,0	10,0
	Muy Baja	1	3,3	3,3	13,3
	Baja	5	16,7	16,7	30,0
	Promedio	14	46,7	46,7	76,7
	Alta	6	20,0	20,0	96,7
	Muy Alta	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Comentario:

El nivel predominante de la dimensión intrapersonal en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos, se considera “Promedio”, según los resultados obtenidos:

- El 46,7%, se considera la categoría “Promedio”
- El 20,0%, se considera la categoría “Alta”
- El 16,7%, se considera la categoría “Baja”
- El 10,0%, se considera la categoría “Marcadamente Baja”
- El 3,3%, se considera la categoría “Muy Alta”
- El 3,3%, se considera la categoría “Muy Baja”

Figura N° 7



Comentario:

El nivel predominante de la dimensión Intrapersonal en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos, se considera “Promedio”, según los resultados obtenidos:

- El 46,7%, se considera la categoría “Promedio”
- El 3,3%, se considera la categoría “Muy Baja”

Tabla 9.

Nivel Interpersonal de Inteligencia Emocional

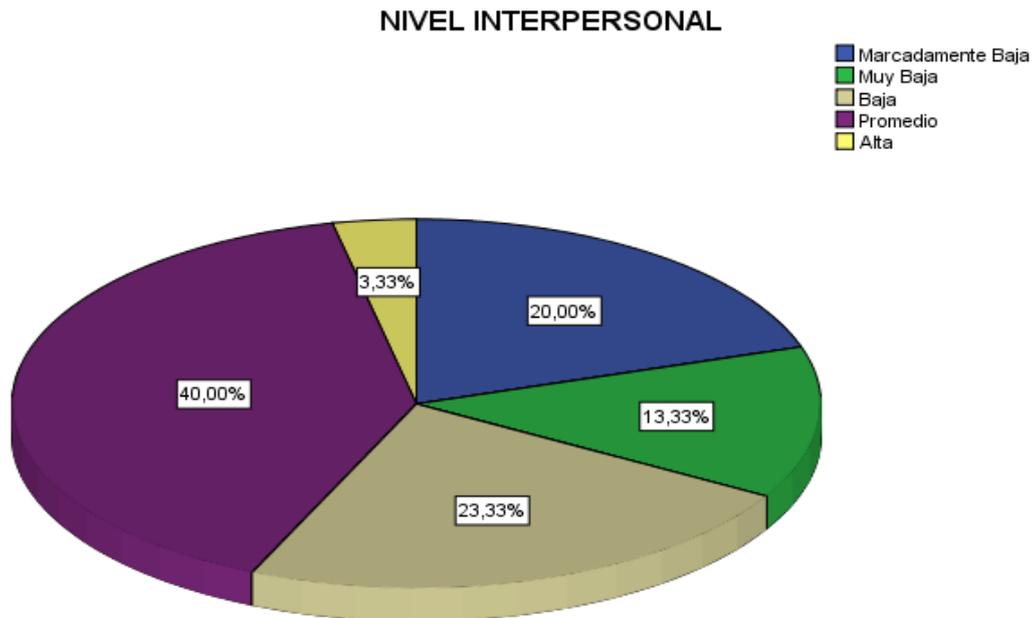
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Marcadamente Baja	6	20,0	20,0	20,0
	Muy Baja	4	13,3	13,3	33,3
	Baja	7	23,3	23,3	56,7
	Promedio	12	40,0	40,0	96,7
	Alta	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Comentario:

El nivel predominante de la dimensión interpersonal en colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos, se considera “Promedio”, según los resultados obtenidos:

- El 40,0%, se considera la categoría “Promedio”
- El 23,3%, se considera la categoría “Baja”
- El 20,0%, se considera la categoría “Marcadamente Baja”
- El 13,3%, se considera la categoría “Muy Baja”
- El 3,3%, se considera la categoría “Muy Alta”

Figura N° 8



Comentario:

El nivel predominante de la dimensión Interpersonal en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos, se considera “Promedio”, según los resultados obtenidos:

- El 40,0%, se considera la categoría “Promedio”
- El 3,3%, se considera la categoría “Alta”

Tabla N° 10*Nivel de Adaptabilidad de la Inteligencia Emocional*

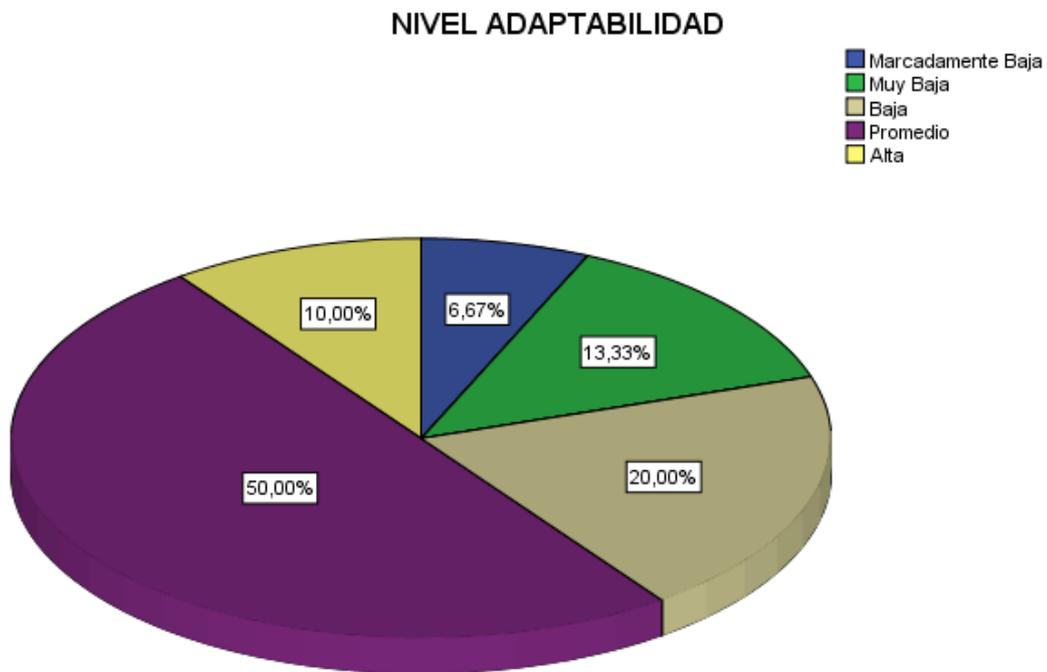
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Marcadamente Baja	2	6,7	6,7	6,7
	Muy Baja	4	13,3	13,3	20,0
	Baja	6	20,0	20,0	40,0
	Promedio	15	50,0	50,0	90,0
	Alta	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Comentario:

El nivel predominante de la dimensión de Adaptabilidad en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos, se considera “Promedio”, según los resultados obtenidos:

- El 50,0%, se considera la categoría “Promedio”
- El 20,0%, se considera la categoría “Baja”
- El 13,3%, se considera la categoría “Muy Baja”
- El 10,0%, se considera la categoría “Alta”
- El 6,7%, se considera la categoría “Marcadamente Baja”

Figura N° 9



Comentario:

El nivel predominante de la dimensión de Adaptabilidad en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos, periodo noviembre 2018 se considera “Promedio”, según los resultados obtenidos:

- El 50,0%, se considera la categoría “Promedio”
- El 6,7%, se considera la categoría “Marcadamente Baja”

Tabla N°11*Nivel de Manejo del Estrés de la Inteligencia Emocional*

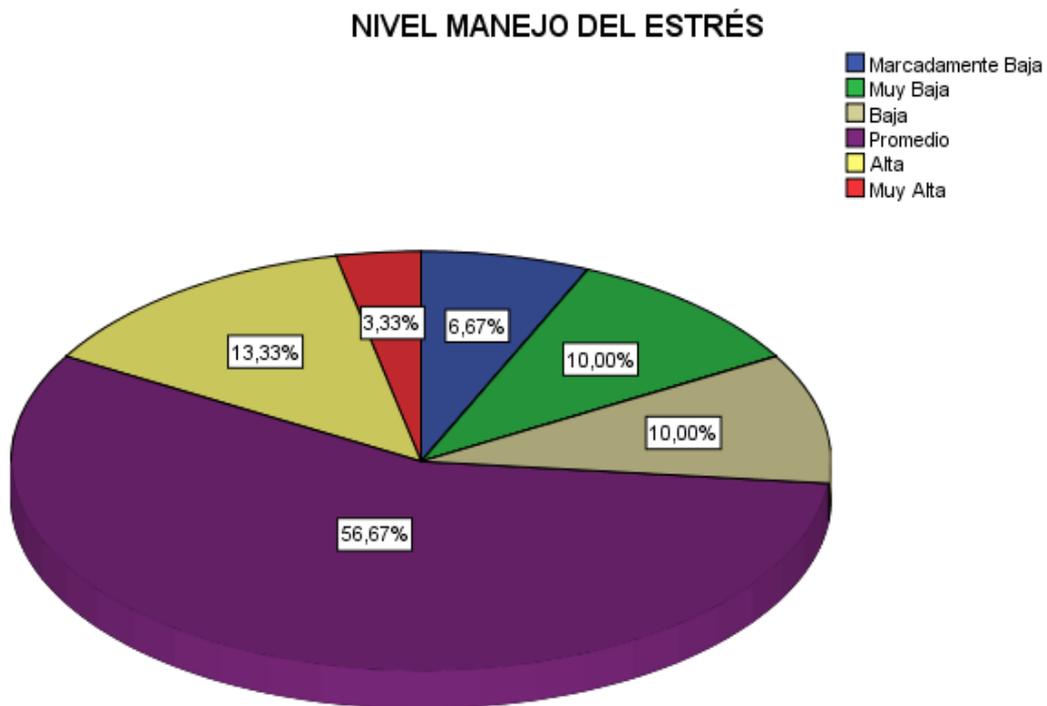
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Marcadamente Baja	2	6,7	6,7	6,7
	Muy Baja	3	10,0	10,0	16,7
	Baja	3	10,0	10,0	26,7
	Promedio	17	56,7	56,7	83,3
	Alta	4	13,3	13,3	96,7
	Muy Alta	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Comentario:

El nivel predominante de la dimensión Manejo del Estrés en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos, se considera "Promedio", según los resultados obtenidos:

- El 56,7%, se considera la categoría "Promedio"
- El 13,3%, se considera la categoría "Alta"
- El 10,0%, se considera la categoría "Baja"
- El 10,0%, se considera la categoría "Muy Baja"
- El 6,7%, se considera la categoría "Marcadamente Baja"
- El 3,3%, se considera la categoría "Muy Alta"

Figura N° 10



Comentario:

El nivel predominante de la dimensión de Manejo del Estrés en colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. de Los Olivos, se considera “Promedio”, según los resultados obtenidos:

- El 56,7%, se considera la categoría “Promedio”
- El 3,3%, se considera la categoría “Muy Alta”

Tabla N°12*Nivel de Estado de Animo de Inteligencia Emocional*

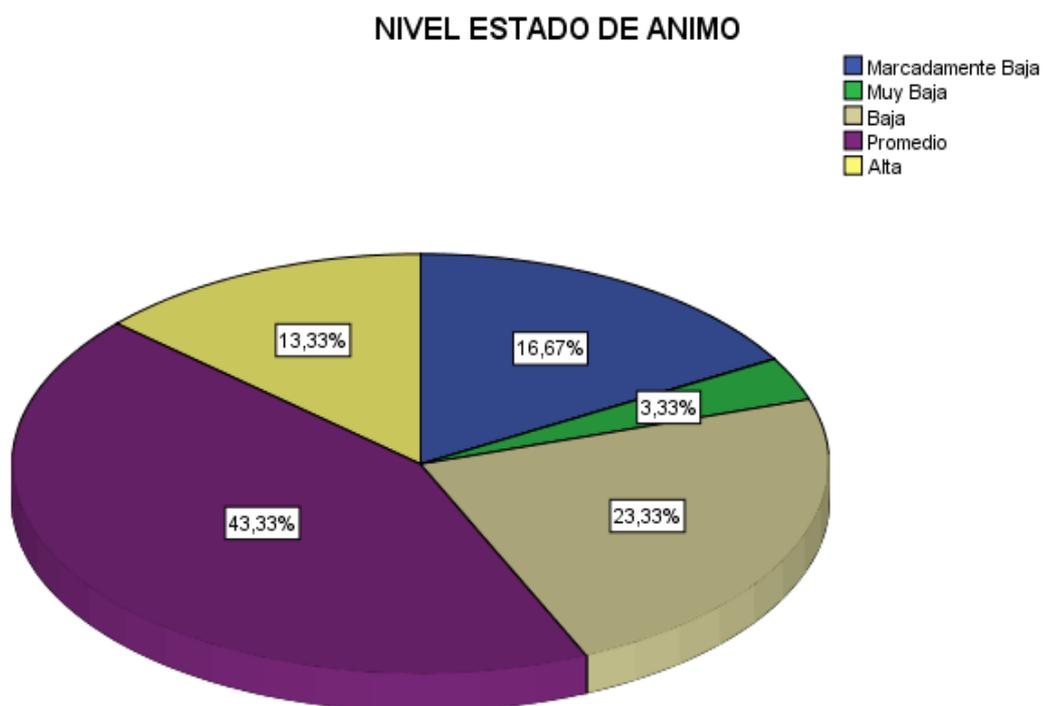
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Marcadamente Baja	5	16,7	16,7	16,7
	Muy Baja	1	3,3	3,3	20,0
	Baja	7	23,3	23,3	43,3
	Promedio	13	43,3	43,3	86,7
	Alta	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Comentario:

El nivel predominante de la dimensión Estado de Animo en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos, se considera "Promedio", según los resultados obtenidos:

- El 43,3%, se considera la categoría "Promedio"
- El 23,3%, se considera la categoría "Baja"
- El 16,7%, se considera la categoría "Marcadamente Baja"
- El 13,3%, se considera la categoría "Alta"
- El 3,3%, se considera la categoría "Muy Baja"

FIGURA N° 11



Comentario:

El nivel predominante de la dimensión Estado de Animo en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos, se considera “Promedio”, según los resultados obtenidos:

- El 43,3%, se considera la categoría “Promedio”
- El 3,3%, se considera la categoría “Muy Baja”

4.3 Análisis y discusión de los resultados

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de Inteligencia Emocional en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos, contando con una muestra censal de 30 sujetos a quienes se les evaluó haciendo uso del instrumento “Inventario de Cociente Emocional de Bar-On” adaptado y traducido en el Perú por la Dra. Abanto, Z., Dr. Higuera, L. y Lic. Cueto, J. (2000). Obteniendo como resultado un 43,3% de la muestra total con un nivel predominante “Promedio” en Inteligencia Emocional, lo cual es indicador que los colaboradores presentan una capacidad emocional adecuada para enfrentarse a las vicisitudes de la vida y exigencias del medio (siendo este, el mayor porcentaje de la muestra), por otro lado, se obtuvo un 3,3% con un nivel “Muy Alta” de la variable, lo cual es indicador que solo una pequeña cantidad de colaboradores presentan una capacidad emocional extremadamente bien desarrollada para afrontar óptimamente las tensiones laborales pudiendo darle solución a los conflictos (siendo este, el menor porcentaje de la muestra) y además se evidencio que no existe ningún colaborador con un nivel “Marcadamente Alto”, el cual es indicador de una capacidad emocional inusualmente desarrollada.

Estos resultados guardan relación con el trabajo de investigación que realizo Salas Ponce, Rosmery (2017) en la ciudad de Lima - Perú, titulado “Inteligencia emocional en colaboradores millennials de la empresa Ventcorp - Perú”, el cual tuvo como objetivo determinar el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores pertenecientes a la generación Y, obteniendo como resultado que un 48% de los colaboradores se encuentran en la categoría “Promedio” de Inteligencia Emocional, concluyendo que los colaboradores que pertenecen a esta generación (que iniciaron su edad adulta con el nuevo milenio) a diferencia de las generaciones anteriores, cuentan con habilidades emocionales que les permiten adaptarse con mayor facilidad al medio según las necesidades de este; de la misma forma Condori Pérez, Nataly (2017) realizo un trabajo de investigación en la ciudad de Juliaca – Perú,

titulado “Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca-2017”, el cual tuvo como objetivo determinar la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería, los resultados que se obtuvieron respecto a la inteligencia emocional indican que un 68,2% de las enfermeras presenta un nivel “Promedio” lo cual indica que este grupo mayoritario no se desenvuelve adecuadamente a nivel intrapersonal, interpersonal, manejo de estrés, adaptabilidad y estado de ánimo, por ello no están preparadas para enfrentar las dificultades de la vida, evidenciándose que existe una falta de motivación por ausencia de incentivos personales y capacitación laboral, en cuanto a la variable satisfacción laboral el 86,4% de las enfermeras presenta un nivel “Medianamente Satisfecho”, concluyendo que existe correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral, lo cual nos indica que ha mayor inteligencia emocional mayor será la satisfacción laboral de los colaboradores; igualmente se obtuvieron resultados similares en la tesis de Campos Urdanivia, María (2018) realizada en la ciudad de Lima – Perú, titulada “Inteligencia emocional en trabajadores del área administrativa de una empresa privada del distrito de Lima – Cercado”, el cual tuvo como objetivo general determinar el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores del área administrativa, los resultados que se obtuvieron indicaron un nivel predominante “Promedio” de 53,85% de Inteligencia emocional, concluyendo que es un nivel deficiente.

De acuerdo con Bar-On (1997) un nivel promedio de la variable hace referencia a un individuo con habilidades de autoconocimiento, comprensión de los sentimientos (saben lo que sienten y porque lo sienten) y dominio de sus emociones (dirigiendo su conducta al logro exitoso de sus objetivos), seguro de sí mismo, proactivo, saben expresar sus sentimientos, empático, establece lazos interpersonales positivos, trabaja en equipo, capaces de asumir responsabilidades, capacidad para tomar decisiones y solucionar los problemas, optimista, calmado y feliz; habilidades que indican un nivel de capacidad emocional adecuado, *sin*

embargo no se encuentran bien desarrolladas por ello no se muestran en su máximo nivel de rendimiento.

Dentro de esta perspectiva, se observa que los colaboradores poseen un nivel de capacidad emocional limite, deficiente, ya que solo poseen un cierto grado de maduración de sus habilidades socio - emocionales, por ello presentan dificultad para solucionar con éxito los problemas laborales, motivo por el cual no son competitivos y pueden dar en ocasiones muestras de inestabilidad emocional evidenciándose variaciones o fluctuaciones en sus capacidades emocionales al enfrentar situaciones conflictivas de elevada carga emocional, todo ello genera un impacto negativo en su desarrollo integral (personal, social y laboral) limitándose el desarrollo de su potencial humano, productividad y desempeño laboral en general.

Este nivel a pesar de no ser negativo no es el nivel esperado, con el cual los colaboradores pudieran tener un desempeño eficiente, generando cambios sustanciales en los procesos en que intervienen dentro de la organización, lo cual les permitiría contar con un equipo de alto rendimiento que promueva el logro de objetivos propuestos, la preferencia del público meta y mantenimiento en el mercado de la organización.

Con respecto al primer objetivo específico, el cual fue especificar el nivel de inteligencia emocional en su dimensión intrapersonal en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C, del distrito de los Olivos, los resultados obtenidos indican que el 46,7% de los colaboradores se encuentran dentro de la categoría “Promedio”, lo cual se interpreta como una capacidad emocional adecuada, siendo indicador que parcialmente los colaboradores cuentan con habilidades de autoconocimiento y seguridad en sí mismos, mientras que el 3,3% presento un nivel de categoría “Muy Alta”, lo cual se interpreta como una capacidad emocional extremadamente bien desarrollada, donde solo un pequeño porcentaje de colaboradores dan muestra de una alta autoestima con lo cual se sienten seguros de sus capacidades.

Similares resultados se obtuvieron en los estudios de Campos Urdanivia, María (2018) donde se obtuvo un nivel “Promedio” de 74,36%, concluyendo que estas personas se encuentran en contacto directo con sus emociones, las cuales identifican y comprenden sin embargo necesitan reforzar estas habilidades.

Según Bar-On (1997) el área intrapersonal comprende la evaluación del yo, y la relación que se tiene con uno mismo, comprendiendo la capacidad para dirigir las propias emociones eficientemente, esta dimensión está conformada por habilidades como comprensión de las propias emociones, comunicación efectiva, autoestima, seguridad en uno mismo y desarrollo personal.

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, se observa en los colaboradores un nivel “Promedio” en su capacidad emocional intrapersonal, lo cual es indicador que tienen un déficit en su capacidad de autoconocimiento presentando dificultad para identificar y comprender sus propias emociones y sentimientos (no pudiendo ser consciente de sus causas, consecuencias, diferenciarlos y etiquetarlos) lo cual afecta la autoconfianza en sus capacidades y su autoestima, por lo tanto se limita el desarrollo y formación de su “Talento humano, rendimiento laboral, logro de metas, capacidad de iniciativa, toma de decisiones, resolución de problemas, consolidación de liderazgo y adecuada gestión de las emociones.

En cuanto al segundo objetivo específico, el cual fue establecer el nivel de inteligencia emocional en su dimensión interpersonal en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C, del distrito de los Olivos, los resultados obtenidos indican que el 40,0%, de los colaboradores se encuentran dentro de la categoría “Promedio” lo cual se interpreta como una capacidad emocional adecuada, siendo este indicador que regularmente los colaboradores cuentan con habilidades sociales para interactuar óptimamente con los demás, así mismo, se obtuvo un nivel de categoría “Alta” de 3,3%, que se interpreta como una capacidad emocional bien desarrollada, el cual es indicador que una

mínima cantidad de colaboradores dan muestra de empatía con sus pares, relaciones interpersonales y responsabilidad social.

De la misma forma, se encontraron resultados similares en la investigación de Merino Castillo, Silvia (2018) realizada en la ciudad de Callao-Perú, titulada “Inteligencia emocional del personal que labora en el Hogar de la Paz Hermanos Misioneros de la Caridad del distrito de la Perla-Callao”, donde se obtuvo un nivel “Promedio” de 71,43%, de esta dimensión donde destaca la empatía.

Goleman y Cherniss (2005) sostienen que el punto de partida para promover la inteligencia emocional dentro de la organización es fomentar las relaciones interpersonales saludables y satisfactorias entre los colaboradores, lo cual permite ser consciente de los sentimientos, deseos y necesidades del otro favoreciendo el establecimiento de lazos amicales y laborales positivos.

Se observa en los colaboradores un nivel “Promedio” en su capacidad emocional interpersonal, lo cual es indicador que tienen un déficit en sus habilidades sociales presentando dificultad para establecer relaciones interpersonales satisfactorias, constructivas y sostenibles en el tiempo, ya que poseen un nivel bajo de empatía, siendo esta entendida como la habilidad para *“ponerse en los zapatos del otro”* (comprendiendo sus pensamientos, deseos, necesidades y comportamientos) la cual favorece la toma de decisiones responsables donde se toma en cuenta la perspectiva de los demás, beneficiando al grupo en su conjunto, todo ello afecta el clima laboral, trabajo en equipo y las relaciones laborales.

En cuanto al tercer objetivo específico, el cual fue definir el nivel de inteligencia emocional en su dimensión adaptabilidad en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C, del distrito de los Olivos, los resultados obtenidos indican que un 50,0% de los colaboradores se encuentra dentro del nivel “Promedio”, el cual se interpreta como una capacidad emocional adecuada, siendo este indicador de que regularmente los colaboradores cuentan con la capacidad de adecuarse a los requerimientos del entorno, paralelamente

se obtuvo un nivel de categoría “Marcadamente Baja” de 6,7%, el cual se interpreta como una capacidad emocional inusualmente deteriorada, la cual necesita mejorar a través del desarrollo de programas de intervención de la dimensión para optimizar el rendimiento en los diversos cambios que se generan en la organización.

Igualmente se encontraron resultados semejantes en la investigación de Campos Urdanivia, María (2018) donde se observa que el 66,67% de trabajadores obtuvo un nivel “Promedio” de Inteligencia emocional en la escala de adaptabilidad.

Bar-On (1997) la adaptabilidad es la habilidad que permite lograr el éxito en el manejo de las presiones del entorno, ya que a través de la flexibilidad podemos adecuarnos a los diversos cambios inesperados que se presentan en el medio respondiendo efectivamente.

En resumen se observa en los colaboradores un nivel “Promedio” de capacidad emocional de adaptabilidad, lo cual es indicador que tienen un déficit en su habilidad de flexibilidad presentando dificultad para adaptarse a las nuevas necesidades laborales (nueva gestión de trabajo, funciones, tecnologías, compañeros, etc.), como también adquirir nuevos aprendizajes, modificar sus pensamientos, conductas y costumbres, ser objetivo y realista, lo cual limita su capacidad para implementar ideas creativas que den solución efectiva a los problemas, el logro de metas y el crecimiento, desarrollo y transformación del grupo y la organización.

En cuanto al cuarto objetivo específico, el cual fue precisar el nivel de inteligencia emocional en su dimensión manejo del estrés en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos, los resultados obtenidos indican que un 56,7% de los colaboradores se encuentran dentro de la categoría “Promedio” lo cual se interpreta como una capacidad emocional adecuada, siendo indicador de que los colaboradores parcialmente cuentan con habilidades de adecuada gestión emocional, además se obtuvo un nivel de categoría “Muy Alta” de 3,3%, lo cual se interpreta como una capacidad emocional extremadamente bien desarrollada, dato que evidencia que este grupo

minoritario cuenta con la habilidad necesaria para resistirse a las tensiones sin perder el control de la situación problemática.

Similares resultados se obtuvieron en el trabajo de investigación de Campos Urdanivia, Maria (2018), donde se obtuvo un nivel “Promedio” de 61,54% en esta dimensión, concluyendo que contar con la habilidad de autocontrol es muy importante para poder expresar apropiadamente los sentimientos y emociones.

De acuerdo con Bar-On (1997) el manejo del estrés, es la habilidad para resistirse a las tensiones del medio e impulsos, sin perder el dominio de las emociones, evitando la aparición de conductas desadaptativas producto del gran estrés y ansiedad que embargan al individuo.

Sobre el asunto tratado, se observa en los colaboradores un nivel “Promedio” de capacidad emocional de manejo del estrés, lo cual es indicador que tienen un déficit en su capacidad de autocontrol, presentando dificultad para manejar las tensiones laborales de elevada carga emocional, expresar apropiadamente las emociones (mostrando una conducta impulsiva, irritable, agresiva, falta de reflexión y necesidad de gratificación inmediata) todo ello limita la resolución efectiva de los problemas, compañerismo, cohesión de grupo, satisfacción laboral y puede conllevar al padecimiento de enfermedades físicas (diabetes, insuficiencia cardíaca) y psicológicas (insomnio, ansiedad, depresión, etc.).

En cuanto al quinto objetivo específico, el cual fue delimitar el nivel de inteligencia emocional en su dimensión estado de ánimo en general en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos, los resultados obtenidos indican que un 43,3% de los colaboradores se encuentran dentro del nivel “Promedio”, lo cual se interpreta como un nivel emocional adecuado, así mismo se obtuvo un nivel de categoría “Muy Baja” de 3,3%, lo cual se interpreta como una capacidad emocional extremadamente sub-desarrollada, la cual necesita mejorar.

Del mismo modo similares resultados se encontraron en la investigación de Merino Castillo, Silvia (2018), donde se obtuvo un nivel "Promedio" de 60,0%, concluyendo que el personal evaluado cuenta con una actitud positiva y expresa sentimientos positivos.

Bar-On (1997) la dimensión de estado de ánimo comprende habilidades tales como el optimismo, adoptando un pensamiento y actitud positiva a pesar de las vicisitudes que se presentan en la vida, relacionándose con los demás expresando emociones y sentimientos positivos, así como también la felicidad por las metas conseguidas.

Como conclusión final se observa en los colaboradores un nivel "Promedio" en su capacidad emocional de estado de ánimo, lo cual es indicador que tienen un déficit en su habilidad de automotivación presentando dificultad para alcanzar los objetivos, ya que poseen un bajo nivel de resiliencia y escasa capacidad para mantener una actitud positiva frente a los problemas o errores laborales, no pudiendo ver estos como una oportunidad de mejora y crecimiento, todo ello limita y afecta su desempeño laboral, la capacidad de iniciativa, perseverancia con los objetivos, responsabilidad y compromiso con sus funciones, productividad del equipo y el clima laboral.

4.4 Conclusiones

- El nivel de Inteligencia Emocional predominante en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos, según los resultados obtenidos se considera “Promedio” evidenciándose que un 43,3% de los colaboradores se encuentran en este nivel y una cifra similar de 43,3% de la muestra total presenta una tendencia a la baja conformado por los niveles “Baja” con un 23,3%, “Muy Baja” con un 6,7% y “Marcadamente Baja” con un 13,3%.
- El nivel predominante de inteligencia emocional en su dimensión intrapersonal en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos, según los resultados obtenidos se considera “Promedio” evidenciándose que un 46,7% de los colaboradores se encuentran en este nivel y un 30,0% de la muestra total presenta una tendencia a la baja conformado por los niveles “Baja” con un 16,7%, “Muy Baja” con un 3,3% y “Marcadamente Baja” con un 10,0%.
- El nivel predominante de inteligencia emocional en su dimensión interpersonal en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos, según los resultados obtenidos se considera “Promedio” evidenciándose que un 40,0% de los colaboradores se encuentran en este nivel y un 56.6% de la muestra total presenta una tendencia a la baja conformado por los niveles “Baja” con un 23,3%, “Muy Baja” con un 13,3% y “Marcadamente Baja” con un 20,0%.
- El nivel predominante de inteligencia emocional en su dimensión de adaptabilidad en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos, según los resultados obtenidos se considera “Promedio” evidenciándose que un 50,0% de los colaboradores se encuentran en este nivel y un 40% de la muestra total presenta una tendencia a la baja conformado por los niveles “Baja” con un 20,0%, “Muy Baja” con un 13,3% y “Marcadamente Baja” con un 6,7%.
- El nivel predominante de inteligencia emocional en su dimensión manejo del estrés en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos, según los resultados

obtenidos se considera “Promedio” evidenciándose que un 56,7% de los colaboradores se encuentran en este nivel y un 26,7% de la muestra total presenta una tendencia a la baja conformado por los niveles “Baja” con un 10,0%, “Muy Baja” con un 10,0% y “Marcadamente Baja” con un 6,7%.

- El nivel predominante de inteligencia emocional en su dimensión del estado de ánimo en general en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos, según los resultados obtenidos se considera “Promedio” evidenciándose que un 43,3% de los colaboradores se encuentra en este nivel y una cifra similar de 43,3% de la muestra total presenta una tendencia a la baja conformado por los niveles “Baja” con un 23,3%, “Muy Baja” con un 3,3% y “Marcadamente Baja” con un 16,7%.

4.5 Recomendaciones

- Se sugiere implementar la selección por competencias donde se valore a la Inteligencia Emocional, para así promover un nivel de excelencia en el desempeño laboral de los colaboradores.

- Se sugiere diseñar un programa de intervención para fortalecer y elevar los niveles de Inteligencia Emocional en general, ya que un nivel promedio es deficiente y dificulta el éxito en el manejo de las presiones y demandas de la organización.

- Se sugiere diseñar un programa de intervención para fortalecer cada una de las dimensiones de la variable, con lo cual se mejore la productividad de los colaboradores y genere la satisfacción laboral.

- Se sugiere capacitar a los directivos en Inteligencia Emocional ya que debido a la función que desempeñan el cual es dirigir equipos de trabajo, necesitan contar con las habilidades emocionales para que promuevan equipos emocionalmente inteligentes.

- Se sugiere implementar actividades recreativas y talleres que promuevan las relaciones interpersonales satisfactorias.

- Se sugiere realizar seguimientos periódicos de los niveles de la Inteligencia Emocional en los colaboradores.

CAPÍTULO V

Programa de Intervención

5.1 Denominación del programa

“Taller de Inteligencia Emocional en los Colaboradores de la Empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos”

5.1.1 Objetivo general:

- Incrementar La Inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos.

5.1.2 Objetivo específico:

- Fortalecer el autoconocimiento en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C del distrito de Los Olivos
- Optimizar la autoestima en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos.
- Incentivar la empatía en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos.

5.2 Justificación del problema

Las organizaciones actualmente para poder ser competitivos en el mercado y mantener la preferencia de su público objetivo, necesitan contar con un recurso humano capacitado no solo con habilidades intelectuales o académicas, conocimientos técnicos y experiencia sino que además necesitan poseer un factor importante como es *La Inteligencia Emocional*, la cual es el ingrediente fundamental de la competitividad dentro de una organización.

Goleman (1995): el logro del éxito en la vida depende de un 20% de factores cognitivos y de un 80% de factores emocionales como *La Inteligencia Emocional*.

La inteligencia emocional es el mayor predictor de un desempeño laboral excepcional que diferencia a los trabajadores buenos de los

exitosos, su posesión permite el desarrollo del potencial humano y adquisición del talento humano, lo cual repercute en un rendimiento eficiente y en la adquisición del liderazgo.

Weissinger (1998) la inteligencia emocional es el uso inteligente de las emociones.

La inteligencia emocional, está conformada por habilidades socio-emocionales que permiten una gestión óptima de las emociones y siendo estas últimas el ente motivador de toda actividad, dirigen el pensamiento y la conducta en todo ámbito, por ello es muy importante saber gestionarlas inteligentemente en el entorno laboral usándolas para el propio beneficio y la consecución de objetivos trazados.

Goleman (1995) define a la inteligencia emocional como “la capacidad de motivarse y de persistir ante las frustraciones, de controlar el impulso y retrasar la gratificación, de regular el humor e impedir que el estrés negativo sofoque la capacidad de pensar, de empatizar y mantener la esperanza”.

La inteligencia emocional está ligada a la automotivación, con lo cual se logra desarrollar la resiliencia individual, manteniendo una conducta positiva frente a los problemas y la motivación al logro, mostrando perseverancia en la consecución de objetivos, además comprende habilidades como la empatía, que favorece la comprensión de las necesidades y perspectivas del otro, así como también la capacidad de autocontrol que permite relacionarse eficientemente con los demás, ya que la organización es un medio social donde el colaborador interactúa diariamente con sus pares es importante establecer relaciones interpersonales positivas, lo cual permite dominar las emociones negativas con elevada carga emocional como la ira, ansiedad y frustración, evitando conductas disruptivas, lo cual genera un clima laboral positivo y favorece el trabajo en equipo.

De acuerdo con Bar-On (1997): un nivel bajo o sub desarrollado de inteligencia emocional, repercute negativamente en la habilidad para

adaptarse al medio social ya que dificulta la afrontación eficiente hacia las presiones y demandas del entorno.

Una deficiente inteligencia emocional en los colaboradores limita el desarrollo de su habilidad para darle solución efectiva a los problemas, presentando conflictos para identificar, entender y darle pronta solución a las situaciones negativas internas dentro de la organización evitando la implementación de ideas creativas, adaptación a los diversos cambios que se generan dentro de la organización para lo cual es necesario estar abiertos a nuevos aprendizajes (moldear sus pensamientos y adquirir nuevas conductas), además este déficit también afecta a la organización produciendo alta rotación, ausentismo, deserción laboral los cuales son perjudiciales por sus elevados costos que se invierten en la selección de personal y capacitación.

Siguiendo estos lineamientos una deficiente y no bien desarrollada *Inteligencia Emocional* en los colaboradores genera un impacto negativo en su desarrollo integral en ámbitos como personal, psicológico, biológico, social, laboral e intelectual limitando su desempeño laboral que se traduce en baja productividad, lo cual no permite contar con colaboradores y equipos de alto rendimiento, competitivos, motivados, comprometidos con los objetivos de la empresa y que se adapten fácilmente al entorno laboral.

5.3 Establecimiento de objetivos por cada sesión:

Sesión 1:

Nombre: Autoconocimiento

Objetivo: Identificar y comprender las propias emociones

Actividad: Dinámica grupal

“La brújula de las emociones”

El facilitador se presenta y da la bienvenida al taller dando inicio a la primera sesión haciendo una introducción de la habilidad de autoconocimiento y su importancia en el desarrollo de la autoconfianza, la

toma de decisiones y el logro de objetivos, así como también como repercuten las emociones en nuestra conducta laboral, para lo cual se hace uso de diapositivas.

Seguidamente procede a dibujar en la pizarra una estrella de los cuatro vientos, que indica los 4 puntos cardinales y reparte una hoja en blanco a cada participante solicitando que repliquen el dibujo, luego realiza la siguiente indicación: en el Norte estará ubicada la alegría, con la cual deben responder a la pregunta ¿Qué he logrado, que metas he cumplido?, al Sur se encontrara la tristeza y deberán analizar y responderse ¿Qué he perdido?, al Este aparecerá la ira y la pregunta a realizarse será ¿Qué me hace sentir atacado? Y para culminar al Oeste ubicaremos al miedo procediendo a cuestionarse y responder ¿Cuáles son mis temores, a que le tenemos miedo?

Evaluación:

Finalizando el proceso el facilitador incita a los participantes a reflexionar sobre su propia brújula de emociones para luego animarlos a compartir sus emociones con los demás integrantes del grupo, posteriormente formula la pregunta ¿Cómo se sintieron haciendo el ejercicio? ¿Qué emociones experimentaron? ¿Lograron identificar que emociones motivaron o limitaron sus objetivos? ¿Qué piensan acerca de las emociones que los limitan? ¿Creen que sus emociones influyen en su conducta laboral? ¿Del 1-10 cuán importante creen que es el autoconocimiento emocional en el desarrollo personal, porque?

Recursos humanos:

- Facilitador
- Colaboradores participantes

Recursos materiales:

- 50 Hojas bond
- 24 Plumones delgados

Recursos tecnológicos:

- Laptop
- Videoprojector
- Pizarra digital interactiva
- USB

Infraestructura:

- Salón de reuniones
- 20 sillas

Tiempo de duración:

- 45 minutos

Sesión 2:

Nombre: Autoconcepto

Objetivo: Desarrollar una imagen personal positiva, reafirmando las propias virtudes

Actividad: Dinámica grupal

“El Árbol”

El coordinador iniciara la sesión fundamentando la importancia de desarrollar una imagen positiva y objetiva de nosotros mismos y como el autoconcepto influye en nuestros pensamientos, sentimientos y conducta para ello se hace uso de diapositivas, luego distribuirá una hoja en blanco a los participantes y les pedirá que dibujen un árbol con sus respectivas raíces, ramas, hojas y sus frutos, posteriormente en las raíces deberán escribir las cualidades positivas que creen poseer, en las ramas colocaran las acciones que desarrollan en la práctica en base a cada virtud y en los frutos deberán colocar el resultado positivo que creen conseguir.

A modo de ejemplo seria como sigue: (raíz) soy solidario con las personas, (ramas) capacito a un compañero de oficina en un tema de

programación y (fruto) mi compañero está aprendiendo y el ayuda también a otros.

Evaluación:

Al concluir se apertura el espacio de análisis y debate formulando las siguientes preguntas: ¿Cómo se sintieron haciendo el ejercicio? ¿Les resulto fácil o difícil detectar sus virtudes? ¿Qué fue lo más difícil de detectar las raíces o ramas? ¿Qué sintieron cuando descubrieron los frutos o logros que obtuvieron con sus acciones?, posteriormente se les sugiere realizar una auto descripción y que además le pidan a 3 personas cercanas de su entorno que lo describan (compañero de trabajo, integrante de su familia y amigo) para así poder cotejar los resultados, todo ello para analizar sus ideas y creencias que tienen acerca de si mismos y determinar si estos guardan relación con la realidad misma.

Recursos humanos:

- Instructor
- Colaboradores participantes

Recursos materiales:

- 50 Hojas bond
- 20 lapiceros

Recursos tecnológicos:

- Laptop
- Videoprojector
- Pizarra digital interactiva
- USB

Infraestructura:

- Salón amplio
- 20 sillas

Tiempo de duración:

- 45 minutos

Sesión 3:**Nombre: Autoestima**

Objetivo: Elevar la autoestima, aceptando y potenciando nuestras cualidades.

Actividad: Dinámica grupal**“Yo soy”**

El coordinador pasara a definir que es la autoestima, lo cual es quererse uno mismo, reconocer que somos valiosos e importantes, aceptar tanto nuestras virtudes como defectos y como esta influye en el desarrollo del potencial humano, felicidad y en las relaciones interpersonales para lo cual se hará uso de diapositivas, posteriormente repartirá a los integrantes del grupo una hoja bond, donde deberán colocar la frase “yo soy” en la parte superior seguidamente una lista enumerada iniciando con la misma frase, posteriormente colocaran en cada número una característica positiva como cualidad, virtud, logro y habilidad, terminado el listado, uno por uno procederán a salir adelante del salón e iniciara una venta, donde el será el vendedor de sí mismo, para lo cual tratara de convencer y de persuadir a los compradores (demás integrantes del grupo) a que lo compren exponiendo las razones porque es importante dentro del grupo, en que puede beneficiar al equipo de trabajo.

Finalmente los compradores valoran los beneficios de la compra y después de un consenso grupal ofrecen pagar lo oportuno.

Evaluación:

Se procede a realizar preguntas como ¿Tuvieron dificultades para identificar sus cualidades, virtudes, habilidades? ¿Qué problemas

presentaron al venderse? para posteriormente hacer una reflexión de la importancia del autoelogio, ya que para mucha gente es muy difícil reconocer sus cualidades debido a que en nuestra cultura se lo ve como dañino y superfluo, nada más errado, ya que el autoelogio permite el fortalecimiento de la autoestima, genera buenos hábitos de higiene mental y refuerza la conducta elogiada en el tiempo.

Recursos humanos:

- El facilitador
- Colaboradores participantes

Recursos materiales:

- 50 hojas bond
- 20 lapiceros

Recursos tecnológicos:

- Laptop
- Videoprojector
- Pizarra digital interactiva
- USB

Infraestructura:

- Salón amplio
- 20 sillas

Tiempo de duración:

- 50 minutos

Sesión 4:

Nombre: Asertividad

Objetivo: Analizar y reflexionar sobre nuestro tipo de conducta y desarrollar la comunicación y conducta asertiva

Actividad: Dinámica grupal

“Que hago, que digo”

El coordinador iniciara la sesión haciendo una explicación de la asertividad y su importancia en el clima laboral para lo cual se ayuda de diapositivas, luego solicitara dos voluntarios para representar 3 escenas, antes de proceder a la dramatización se les explica a los voluntarios los roles a sumir y a los demás integrantes la situación problemática que en adelante van a observar, en cuanto a las escenas las situaciones a representar son las mismas en las tres solo con la diferencia que en cada una cambia el rol del protagonista.

Primera escena:

Darío, amante de las plantas que cuida mucho su jardín y le dedica tiempo para que siempre este radiante tiene que convivir con un problema diariamente. El perro de su vecino de al lado siempre ingresa a su jardín, pisoteándolas con sus plantas, las rompe, destruye y escarba la tierra.

Esta situación problemática tiene mucho tiempo y no es la primera vez que sucede, generando en el cólera y frustración porque todo el tiempo y cuidado que le dedica a sus plantas para que estas estén bonitas y en un estado óptimo se ve estropeado y no sirve de nada gracias al can.

El vecino se acerca y le pide disculpas por lo sucedido y el procede a echarle la culpa al perro y se limita a decirle que eso no se hace, haciendo gestos se retira a comprar tierra y abono para sus plantas y con cólera le cuenta al vendedor sobre su problema con el vecino.

Segunda escena:

Se vuelve a repetir la misma situación conflictiva con el perro pero en esta ocasión, Darío frustrado y con la cólera a flor de piel a gritos amenaza con envenenar al perro: "si tu perro continua maltratando mis plantas lo mato o voy a tu casa y rompo las lunas de tu carro ya que estoy cansado de decirte que no lo dejes salir solo porque me genera mucho perjuicio, el vecino también se llena de cólera y le responde "si le pasa algo a mi perro te verás conmigo, no me busques porque me vas a encontrar, estas advertido" .

Tercera escena:

Ante la misma situación Darío, busca a su vecino y sin gritar le transmite el problema que está ocasionando el can y que está enojado por tal situación pidiéndole solución el problema, sugiriéndole que el saque a pasear al can con su correa de tal manera que lo pueda dirigir, el vecino procede a pedir disculpas y en cambio le ofrece un dinero para poder resarcir en algo el daño Darío, le responde vecino no es necesario lo que yo necesito es que usted solucione el problema evitando que su perro dañe mis plantas una vez más, finalmente acuerdan en que si el perro sale por su casa este se va a encargar de sacarlo con su correa.

Evaluación:

Al finalizar las tres escenas el facilitador fundamentara la diferencia que hay entre los 3 tipos de conducta y comunicación que se vio anteriormente, acto seguido le pide al grupo analizar la puesta en escena y procederá a preguntar ¿Cuáles son las consecuencias en cada caso? ¿Cuál es el comportamiento adecuado para solucionar los problemas? ¿Qué propone usted como solución para evitar el conflicto en base a las escenas realizadas?

Recursos humanos:

- Coordinador
- Colaboradores participantes

Recursos tecnológicos:

- Laptop
- Videoprojector
- Pizarra digital interactiva
- USB

Infraestructura:

- Salón amplio
- 20 sillas

Tiempo de duración:

- 45 minutos

Sesión 5:

Nombre: Resolución de conflictos

Objetivo:

- Fortalecer las habilidades sociales.

Actividad:

- Dinámica grupal

“Aserción negativa”

El facilitador iniciara el taller haciendo una introducción sobre la técnica asertiva *“Aserción negativa”*, la cual es una herramienta que promueve las habilidades sociales y consiste en evaluar nuestras conductas objetivamente para luego reconocer y aceptar nuestros errores y criticas justas sin tratar de justificarnos ante los demás por nuestras faltas, para lo cual se hace uso de diapositivas.

Acto seguido solicitara 2 voluntarios para realizar una dramatización, el cual tendrá como argumento un conflicto real laboral el cual consiste en:

Victoria (Personaje 1): Eugenia por favor me puedes prestar tu calculadora científica porque olvide la mía en casa y necesito sacar unas cuentas para entregar el balance contable a mi jefa.

Eugenia (Personaje 2): claro que si amiga, aquí lo tienes.

Victoria: procedió a darle uso y pudo terminar su balance, rápidamente guardo sus artículos de escritorio pero no se percató que la calculadora lo había dejado en el filo de la repisa que está a una altura considerable, corrió donde su jefa entregó su trabajo terminado y cuando regreso a su oficina encontró la calculadora en el piso, la cual ya no funcionaba.

Al día siguiente las dos se volvieron a encontrar en el trabajo

Victoria: hola Eugenia gracias por tu calculadora me sirvió de mucho. Esta se lo entrego sin comunicarle lo que sucedió.

Eugenia intento usarlo y se dio cuenta que no funcionaba, lo cual la puso muy incómoda.

Eugenia: ¡Victoria, estoy muy molesta contigo, yo te preste de buena fe mi calculadora por qué te considero mi amiga, sin embargo tú me la entregas malograda y no me dices nada, eso no se hace!

Victoria: tienes razón amiga, cometí un error contigo, sé que estuvo mal, soy una tonta por actuar así, te pido disculpas.

Evaluación:

Al finalizar la puesta en escena se procederá a analizar el tema tratado y se pregunta ¿Cómo creen que se debe actuar en este caso, que piensan sobre el tema? ¿Han experimentado situaciones parecidas en su ambiente laboral? Se sigue comentando un caso anterior preguntando ¿Cómo te sentiste? ¿Cómo lo solucionaron? ¿Qué sentimientos experimentamos cuando cometemos un error o cuando nos juzgan, actuamos a la defensiva o aceptamos nuestros errores? finalmente se procederá a exponer la importancia de la aplicación de la técnica de aserción asertiva en la interacción social y cómo influye la misma en el

establecimiento de relaciones interpersonales satisfactorias y en la resolución de conflictos.

Como cierre de la presente sesión el facilitador repartirá hojas con un texto de situación conflictiva y se solicitará a cada participante responder con aseveraciones negativas, así mismo se solicitará para la siguiente semana la entrega de un listado de respuestas en base a la aseveración negativa desarrolladas durante la última semana.

Recursos humanos:

- Facilitador
- Colaboradores participantes

Recursos materiales:

- 20 lapiceros
- 50 hojas bond
- 50 copias
- 1 calculadora

Recursos tecnológicos:

- Laptop
- Videoprojector
- Pizarra digital interactiva
- USB

Infraestructura:

- Salón amplio
- 20 sillas

Tiempo:

- 45 minutos

Sesión 6:

Nombre: Empatía

Objetivo: Desarrollar la habilidad de empatía entre los colaboradores

Actividad: Dinámica grupal

“El trueque de un secreto”

El instructor procede a explicar la importancia de la empatía en las relaciones interpersonales con la ayuda de diapositivas, seguidamente procede a entregar una hoja bond a cada participante, donde estos deberán describir las dificultades que sienten cuando se relacionan e interactúan con los demás y que no les gustaría que se supiera, a su vez se recomienda alterar la letra para no ser reconocido por los demás, acto seguido se requiere que todos doblen la hoja para luego proceder a recogerlas, mezclarlas y nuevamente distribuidas a los participantes.

Posteriormente se recomienda que cada uno actúe como si fuera el autor de lo descrito en la hoja, esforzándose en comprender la perspectiva descrita, luego en orden uno tras otro procede a leer en voz alta el problema, usando para ello el pronombre de la primera persona “Yo” y adicionándole su idea de solución al problema.

Al explicar el problema a los demás, cada uno deberá representarlo, no está permitido generar debate ni preguntar sobre el problema durante la exposición, al final el instructor podrá liderar el debate sobre las reacciones y el análisis para definir cómo se puede aplicar lo aprendido en su vida.

Evaluación:

Formular las siguientes preguntas: ¿Cómo te sentiste al describir tu problema? ¿Cómo te sentiste al explicar el problema del otro? ¿Cómo te sentiste cuando tu problema fue contado por otro? Según tu punto de vista ¿el otro entendió tu problema? ¿Consiguió ponerse en tu situación? ¿Sentiste que comprendías el problema de las otras personas? Cómo te

sientes en relación con los otros miembros del grupo? ¿Cambiaron tus sentimientos en relación con los otros, como consecuencia de este ejercicio?

Recursos humanos:

- El facilitador
- Los colaboradores participantes

Recursos materiales:

- 50 Hojas bond
- 20 lapiceros

Recursos tecnológicos:

- Laptop
- Videoprojector
- Pizarra digital interactiva
- USB

Infraestructura:

- Salón amplio
- 20 sillas

Tiempo de duración:

- 45 minutos

Sesión 7:

Nombre: Relaciones interpersonales

Objetivo: Establecer relaciones interpersonales satisfactorias, promoviendo la confianza mutua.

Actividad: Dinámica grupal

“El Lazarillo”

El facilitador fundamentara la importancia de establecer relaciones interpersonales satisfactorias y constructivas, como pre requisito para un óptimo trabajo en equipo, para ello se hace uso de diapositivas, luego solicitara formar parejas entre los integrantes del taller, sugiriendo que no sean de su entorno amical, indicando: “busquen una pareja, a quien desean conocer mejor”.

Luego procederá a indicar que uno de los integrantes hará el papel de ciego para lo cual se le vendaran los ojos y el otro de lazarillo, este último tendrá que guiar al ciego hasta llegar a su destino, llevándolo por lugares y en la forma que el desee, después de un tiempo determinado se invertirán los papeles iniciales y se repite la experiencia con las mismas indicaciones anteriores.

Evaluación:

Terminando el proceso se procede a la etapa de reflexión del ejercicio, para lo cual el facilitador realizara las siguientes preguntas: Al ciego ¿el lazarillo les inspiro confianza? ¿El lazarillo fue claro y seguro en sus indicaciones? ¿El lazarillo dio indicaciones erróneas? Al lazarillo ¿Qué sentiste al conducir a tu compañero: cariño, instinto protector, responsabilidad, nada? Al ciego ¿Cómo te sentiste con tu personaje, como un juguete, a merced del lazarillo? ¿Te sentiste como un hermano menor o cómo un amigo tratado familiarmente?

Recursos humanos:

- Facilitador
- Colaboradores participantes

Recursos materiales:

- 15 pañuelos

Recursos tecnológicos:

- Laptop

- Videoprojector
- Pizarra digital interactiva
- USB

Infraestructura:

- Salón amplio
- 20 sillas

Tiempo de duración:

- 45 minutos

Sesión 8:

Nombre: Optimismo

Objetivo: Reconocer las ventajas de mantener una actitud positiva dentro de la organización y tomar conciencia de que la forma como definimos un problema influye en la forma como lo enfrentamos.

Actividad: Dinámica grupal

“La actitud positiva y tolerancia”

El facilitador inicia la octava y última sesión transmitiendo la importancia de ser resiliente, manteniendo en el tiempo un estado de ánimo positivo y como este genera un impacto favorable en el logro de objetivos propuestos, para ello hace uso de diapositivas, posteriormente pedirá la conformación de grupos de 6 personas a quienes les entregará la lectura, tendrán 6 minutos para leerla y 6 minutos para analizar y discutir, posteriormente el grupo escribirá en un papeógrafo sus conclusiones las mismas que serán finalmente expuestas en una sesión plenaria.

Cesar, es el administrador de una farmacia en el distrito de los Olivos, siempre se encuentra de buen humor y mantiene una actitud positiva, cuando alguna persona le pregunta cómo le va, siempre responde con estas palabras “nunca me podría ir mejor”, muchos de los colaboradores

que atienden en la botica que administra, lo seguían cuando en busca de mejoras cambiaba de empresa solo para continuar trabajando con él.

El motivo de que lo siguieran era su buena actitud y disponibilidad para ayudar y solucionar los problemas, él era un motivador innato, cuando un trabajador tenía un mal día, Cesar siempre estaba dándole ánimos procurando que este vea el lado positivo de los problemas, la conducta que el mantenía generaba en los demás curiosidad, así que un día le preguntaron ¿Cómo puedes estar positivo todo el tiempo? ¿Cómo lo haces? No lo imaginamos, para lo cual Cesar contesto: cada mañana cuando me levanto me digo, tengo dos alternativas: “puedo elegir estar de buen humor o de mal humor en el peor de los casos” y siempre me respondo y elijo estar de buen humor.

Cada vez que me sucede algún evento malo, negativo o error puedo elegir ser una víctima y sentirme vencido o tomarlo como un suceso de aprendizaje, como una oportunidad de cambio y mejora por ello siempre elijo aprender de los errores, cada vez que alguno de ustedes viene quejándose, puedo elegir aceptar sus quejas o fijarme en el lado positivo de sus vida. En ese momento el interrogador protesto “no siempre es tan fácil como lo dices”, si lo es respondió Cesar. La vida está llena de elecciones. Cuando separas la basura de lo bueno estas tomando una elección, cada situación vivida es una elección. Solo tú eliges como responder a las experiencias, eliges como va a afectar a los demás tu estado de ánimo y finalizo *“es tu elección como quieres vivir y enfrentar la vida”*

Evaluación:

El facilitador solicitara a todos los participantes responder a un cuestionario de evaluación en base a la dinámica realizada, las cuales son: ¿Qué efecto producía Cesar en sus colaboradores? ¿De qué depende tomar una actitud positiva en el ambiente laboral? ¿Cuáles son las ventajas a nivel personal de mantener una actitud positiva?

Recursos humanos:

- Facilitador
- Colaboradores participantes

Recursos materiales:

- 50 Hojas bond
- 02 papelografos
- 01 cinta adhesiva gruesa
- 4 plumones gruesos

Recursos tecnológicos:

- Laptop
- Videoprojector
- Pizarra interactiva
- USB

Infraestructura:

- Salón amplio
- 20 sillas

Tiempo de duración:

- 45 minutos

5.4 Sector al que se dirige

El presente programa de intervención “*Taller*” está dirigido a los 30 colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos, conformado por el gerente general, personal administrativo, asesores comerciales, supervisores, personal de logística y producción.

5.5 Establecimiento de conductas problema/meta

Conducta problema:

Mayer y Salovey (2000) afirman que la *inteligencia emocional* está conformado por un conjunto de habilidades que facilitan la percepción, expresión, asimilación, entendimiento y modulación de las emociones, las cuales promueven el desarrollo tanto emocional, social como el intelectual de la persona.

Una inteligencia emocional inadecuada trae como consecuencia una alteración del procesamiento de la información emocional, generando una percepción emocional carente de objetividad y perspectiva alterada sobre nosotros, los demás y los eventos que suceden a su alrededor, disminuyendo la capacidad de razonamiento (valoración de nuestros juicios y conductas) y autoconocimiento emocional (conocer que emoción sentimos, cuáles son sus causas y que conducta resulta como consecuencia de ella), lo cual genera conducta insegura, déficit de comunicación y falta de comportamiento asertivo (evidenciándose una conducta intolerante irritabilidad y susceptibilidad ante las opiniones o críticas de los demás), baja capacidad para tomar decisiones, falta de compromiso con las funciones laborales, falta de creatividad y dificultad para lograr los objetivos.

Bar-On (1997) sostiene que la inteligencia emocional a nivel interpersonal comprende a las habilidades sociales como la empatía, relaciones interpersonales y responsabilidad social, los cuales permiten interactuar eficientemente con los demás.

Como consecuencia de una inteligencia emocional inadecuada se genera una conducta carente de empatía, debido a la falta de comprensión de las necesidades y expectativas de los demás, donde no se toma en cuenta la perspectiva del otro, presentando conducta conflictiva y egocéntrica donde no se busca el bien común sino el personal, además dificultad para establecer y mantener relaciones interpersonales en el equipo de trabajo.

Bar-On (1997), el autocontrol que nos permite retrasar la gratificación y la automotivación que hace posible mantener un estado de ánimo positivo son dos competencias propias de los líderes las cuales les permiten una gestión adecuada del equipo de trabajo.

Los individuos que no poseen habilidades socio-emocionales como el autocontrol en su repertorio presentan una conducta impulsiva, conflictiva siendo susceptibles a caer emociones y conductas negativas como la

ansiedad, depresión, conducta irritable y falta de tolerancia ante las opiniones y diferencias con los demás lo cual afecta el clima laboral.

Estos individuos además no desarrollan la capacidad de ser resiliente, mostrando una conducta negativa ante los problemas, por lo cual dan muestra de falta de motivación y dedicación al logro de objetivos, mostrando un desempeño laboral deficiente y baja productividad.

Conducta meta:

Mayer y Salovey (1990) *“la inteligencia emocional es el subconjunto de la inteligencia social que envuelve la capacidad de monitorear los sentimientos y emociones propias y la de los otros, para discriminar entre ellos y para usar esta información para guiar los pensamientos y emociones de uno mismo”*

Una adecuada inteligencia emocional trae como resultado un autoconocimiento emocional relevante, así como comprensión, autocontrol en momentos de conflicto y un uso apropiado de las emociones enfocados a la resolución de problemas, por lo cual se generan conductas como seguridad en sí mismo, alta autoestima, comunicación asertiva con lo cual la persona se expresa con propiedad, es buen oyente, respeta las diferentes opiniones de los demás, teniendo la capacidad de tomar decisiones y solucionar los problemas eficientemente siendo flexible con sus emociones y conductas adoptando otras nuevas de acuerdo a las exigencias del medio, con el objetivo de alcanzar las metas propuestas dando muestra de un rendimiento eficiente.

Bar-On (1997), *la base de las relaciones interpersonales satisfactorias es la empatía, esta aptitud permite ser consciente de los sentimientos, deseos y necesidades de los demás, lo cual favorece el bienestar y clima laboral como el trabajo en equipo.*

Una adecuada inteligencia emocional favorece la adquisición de la empatía con lo cual el individuo comprende las emociones y conductas ajenas poniéndose en el lugar del otro, lo cual favorece la toma de decisiones responsables estableciendo el pensamiento de ganar-ganar

donde todos se beneficien, esta habilidad es propia de los líderes ya que por la función que desempeñan necesitan fomentar las buenas relaciones interpersonales para lograr la fusión del equipo de trabajo.

Bar-On (1997), la capacidad de manejar el estrés o tensión manteniendo la calma y mantener el estado de ánimo positivo permite ser eficientes a la hora de enfrentarse a las vicisitudes de la vida favoreciendo la adaptación al entorno.

Poseer una adecuada inteligencia emocional es muy valorado en las organizaciones ya que promueve conductas eficaces tales como una capacidad de autocontrol de las emociones en momentos álgidos conflictivos, pudiendo responder efectivamente a situaciones estresantes evitando conductas negativas como la ansiedad y depresión.

Los individuos dotados de habilidades socio-emocionales presentan un comportamiento resiliente que les permite mantener una conducta optimista a pesar de los problemas, pudiendo expresar sentimientos y conductas positivas, como la motivación al logro, siendo perseverantes y constantes para alcanzar sus objetivos, lo cual les permite ser felices y disfrutar de sus logros.

5.6 Metodología de la intervención

En el presente programa de intervención se va a dar uso de la estrategia “Taller”.

Consideraciones de la estrategia “Taller”

Gloria Mirebant Perozo (2005): define a un taller pedagógico como una reunión de trabajo donde se unen los participantes en pequeños grupos o equipos para hacer aprendizajes prácticos según los objetivos que se proponen y el tipo de asignatura que los organice. Puede desarrollarse en un local, pero también al aire libre.

Un taller favorece la formación integral del participante, es una estrategia que comprende la evaluación previa de la realidad para identificar el problema, diversos aprendizajes (a través de la adquisición,

desarrollo, perfeccionamiento y transformación tanto de conductas como de habilidades) y el trabajo en equipo, se enfoca en el saber hacer donde los alumnos aprenden haciendo y adquieren un rol protagónico en su proceso de aprendizaje.

Ander Egg: "En lo sustancial el taller es una modalidad pedagógica de aprender haciendo". ...en este sentido el taller se apoya en principio de aprendizaje formulado por Froebel (1826): "Aprender una cosa viéndola y haciéndola es algo mucho más formador, cultivador, vigorizante que aprenderla simplemente por comunicación verbal de las ideas".

Se basa en una metodología de enseñanza no tradicional, opuesta a una enseñanza expositiva memorística, donde el profesor es un asistente técnico que ayuda a aprender, el taller tiene como objetivo mejorar la formación y con este el rendimiento de sus integrantes a través de la adquisición y aplicación en el uso de sus funciones de los conocimientos, habilidades, actitudes y valores que se lograron aprender.

Kisnerman (2000) sostiene que el taller está conformado por unidades productivas de conocimientos que tiene como base la realidad concreta, por ello considera la estrategia como una realidad integradora, compleja y analítica donde se fusionan tanto la teoría como la práctica como fuerza motriz del proceso de enseñanza - aprendizaje.

El taller es un espacio de práctica social, donde todos los integrantes del grupo participan y adquieren conocimientos, para ello es necesario crear un clima positivo donde se fomente la comunicación asertiva, se exprese con libertad los acuerdos y desacuerdos y se busque el análisis y la crítica.

Funciones de un taller:

Según Ander Egg (1999) las funciones de un taller pedagógico son las siguientes:

- En la docencia: la realización de un trabajo en equipo.

- En la Investigación: se debe conocer la verdad que gira en torno al proyecto que se trabajara y la función que este cumplirá.
- En el servicio sobre el terreno o campo de trabajo: tener un plan de trabajo claro que permita en el momento pedagógico adquirir habilidades, destrezas y conocimientos teórico- prácticos para el desempeño profesional de los individuos en sus campos profesionales.

Planificación de un taller:

- El agente organizador del taller debe definir cuáles son los objetivos que se desean alcanzar con el taller.
- Definir donde, cuando, con quienes y con qué recursos se va a desarrollar el taller.
- Obtener información de cada uno de los participantes (edad, nivel de educación, numero del total de asistentes)
- Definir y diseñar el plan (visión general de los que se pretende hacer) y el programa (detalle organizado de las sesiones que incluyen los métodos de enseñanza y actividades a aplicar).
- Realizar técnicas de presentación entre los integrantes para que se conozcan.
- Transmitir al grupo los objetivos que se desean alcanzar, establecer los límites de conducta y dar información sobre la temática del taller.
- Crear un ambiente óptimo para el desarrollo del taller.
- Fomentar la participación de todos los integrantes al taller
- Resumir la sesión y pedir a los demás retroalimentación.

Para la realización del presente programa de intervención se vio conveniente poner en practica la metodología de un taller, por lo cual se desarrolló el *“Taller de Inteligencia Emocional”*, que tiene como objetivo general incrementar la inteligencia emocional y está dirigido a los 30 colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos, dicha estrategia consta de 08 sesiones consecutivas de 45 minutos cada una, desarrollados con una frecuencia de un día por semana, siendo el día de elección el jueves, iniciando con la primera

sesión el 03 de diciembre del 2018 y finalizando el 24 de enero del 2019, para lo cual se formaran 2 grupos de 15 personas por cada sesión, estableciéndose para ello el desarrollo del primer grupo en el horario de 8-10 am y el segundo grupo de 10-12pm.

Cada sesión del taller está conformada por la aplicación de una dinámica grupal, la cual está dirigida a trabajar un área en específico y en la secuencia que se detalla: *Autoconocimiento* “La brújula de las emociones”, *Autoconcepto* “El árbol”, *Autoestima* “Yo soy”, *Asertividad* “Que hago, que digo”, *Resolución de conflictos* “Aserción negativa”, *Empatía* “El trueque de un secreto”, *Relaciones interpersonales* “El lazarillo” y *Optimismo* “La actitud positiva y la tolerancia”.

5.7 Instrumentos/material a utilizar

5.7.1 Recursos humanos

- Gerente general
- Facilitador
- Colaboradores participantes

5.7.2 Recursos tecnológicos

- Laptop.
- Impresora.
- Proyector multimedia.
- USB.

5.7.3 Recursos materiales

- 500 Hojas bond.
- 24 plumones delgados.
- 4 plumones gruesos.

- 20 lapiceros.
- 5 sobres manila.
- 02 papelógrafos.
- 100 Copias.

5.7.4 Infraestructura

- Ambiente adecuado amplio, limpio y bien iluminado.
- 20 sillas

5.8. Cronograma de actividades

N° SESIONES	DICIEMBRE				ENERO			
	06.12	13.12	20.12	27.12	03.01	10.01	17.01	24.01
SESION 1	X							
SESION 2		X						
SESION 3			X					
SESION 4				X				
SESION 5					X			
SESION 6						X		
SESION 7							X	
SESION 8								X

N. DE SESIONES	NOMBRE	OBJETIVO	ACTIVIDAD	RECURSOS EN GENERAL	TIEMPO
Sesión 1	Auto conocimiento	Identificar y comprender las propias emociones	Dinámica grupal: “La brújula de las emociones”	Facilitador, participantes, hojas bond, plumones, laptop, videoprojector, pizarra digital, USB, salón y sillas	45 min
Sesión 2	Autoconcepto	Desarrollar una imagen personal positiva, reafirmando las propias virtudes	Dinámica grupal: “El árbol”	Facilitador, participantes, hojas bond, lapiceros, laptop, videoprojector, pizarra digital, USB, salón y sillas	45 min
Sesión 3	Autoestima	Elevar la autoestima, aceptando y potenciando nuestras cualidades	Dinámica grupal: “Yo soy”	Facilitador, participantes, hojas bond, laptop, videoprojector, pizarra digital, USB, salón y sillas.	45 min
Sesión 4	Asertividad	Desarrollar la comunicación y conducta asertiva	Dinámica grupal: “Que hago, que digo”	Coordinador, participante, laptop, videoprojector, pizarra digital, USB, salón y sillas	45 min

Sesión 5	Resolución de conflictos	Fortalecer las habilidades sociales	Dinámica grupal: "Aserción negativa"	Facilitador, participantes, hojas bond, lapiceros, copias, calculadora, laptop, videoprojector, pizarra digital, USB, salón y sillas	45 min
Sesión 6	Empatía	Desarrollar la empatía entre los colaboradores	Dinámica grupal: "El trueque de un secreto"	Facilitador, participantes, hojas bond, lapiceros, laptop, videoprojector, pizarra digital, USB, salón amplio y sillas	45 min
Sesión 7	Relaciones Interpersonales	Establecer relaciones interpersonales satisfactorias promoviendo la confianza mutua.	Dinámica grupal: "Lazarillo"	Facilitador, participantes, pañuelos, laptop, videoprojector, pizarra digital, USB, salón y sillas	45 min
Sesión 8	Optimismo	Reconocer las ventajas de mantener una actitud positiva.	Dinámica grupal: "La actitud positiva y tolerancia"	Facilitador, participantes, hojas bond, plumones, cinta adhesiva, papelografo, laptop, videoprojector, pizarra digital, USB, salón y sillas.	45 min

BIBLIOGRAFIA

- Abanto, Z, Higuera, L & Cueto, J (2000). I-CE. *Inventario de cociente emocional de Bar-On. Test para la medida de inteligencia emocional. Manual técnico*. Lima: Grafimac.
- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient Inventory (EQ-I). Technical Manual*, Toronto, Canada: Multi-Health Systems.
- Bueno, W. (2018). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, 2017. (Tesis de Maestría)*. Tacna: Universidad Privada de Tacna. Recuperado de: <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/385/1/Bueno-Mariaca-Walther-Arturo.pdf>
- Bustamante, K. (2016). Inteligencia emocional: una herramienta hacia el éxito. *RPP*. Recuperado de <https://vital.rpp.pe/expertos/inteligencia-emocional-una-herramienta-hacia-el-exito-noticia-976947>
- Centro de Estudios de Opinión de Universidad de Antioquía. (2003). Conceptos básicos de qué es un taller participativo, como organizarlo y dirigirlo. Cómo evaluarlo. Obtenido de <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/ceo/article/view/1650/1302>
- Condory, N. (2017). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017. (Tesis de Licenciatura)*. Juliaca: Universidad Peruana Unión. Recuperado de: http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/886/Nataly_Tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cooper, R., & Sawaf, A. (1997). *Estrategia emocional para ejecutivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Dillon, A. (2015). La otra inteligencia. Para expertos en educación debe ser un contenido obligatorio. *Clarín*. Recuperado de

https://www.clarin.com/sociedad/inteligencia_emocional-escuela-habilidades_0_r1pCeOKPmg.html

Dinámicas grupales (2019). Técnicas y dinámicas para hacer con grupos. Obtenido de: <https://dinamicasgrupales.com.ar/>

Extremera, N., Fernández, P., Mestre, J. y Guil, R. (2004). *Medidas de evaluación de la Inteligencia emocional. Revista Latinoamericana de Psicología* 36(2), 209-228. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80536203>

Fajardo, R. (2017). *La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de ESSALUD en línea Lima - 2017. (Tesis de Maestría)*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10847/Fajardo_PRP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fernández, P. & Extremera, N. (2005). La Inteligencia Emocional y la Educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(3), 63-93. Recuperado de: http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/pdf61modelo_de_mayer_salovey.pdf

Fragoso, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, VI(16), 110-125 Obtenido de: <http://www.redalyc.org/pdf/2991/299138522006.pdf>

García, M. & Giménez, S. (2010). La Inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Espiral. Cuadernos del Profesorado*, 3(6), 43-52. Recuperado de: [file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-LaInteligenciaEmocionalYSusPrincipalesModelos-3736408%20\(7\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-LaInteligenciaEmocionalYSusPrincipalesModelos-3736408%20(7).pdf)

Gardner, H. (1993). *Múltiples Intelligencias*. New York: Basic Books, Traducción española en Ed. Paidós.

- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Barcelona. Editorial Kairós.
- Goleman, D. (1998). *La Práctica de la Inteligencia Emocional*. Barcelona: Editorial Kairós.
- Goleman, D. (2000). *La inteligencia emocional aplicada a las organizaciones*, Barcelona, Kairos.
- Goleman, D., & Cherniss, C. (2005). *La inteligencia emocional en el trabajo*. Barcelona: Editorial Kairós.
- Guardiola, C. y Basurto, K. (2015). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México*. *Revista Apuntes Universitarios* V(1), 69-77. Recuperado de: <file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-InteligenciaEmocionalYDesempenoLaboralDeLosDirecti-5051791.pdf>
- Gutiérrez, M. (2018). La inteligencia emocional, un pilar fundamental para trabajar en las empresas del futuro. *El Mundo*. Recuperado de <https://www.elmundo.es/economia/2018/07/24/5b55eb0c268e3ee4288b456e.html>
- Habilidades sociales (2018). Técnicas y dinámicas para desarrollar la Inteligencia emocional. Recuperado de: <https://www.habilidades-sociales.com/tecnicas-y-dinamicas-para-desarrollar-la-inteligencia-emocional/70239-tecnicas-y-dinamicas-de-grupo-el-trueque-de-un-secreto.html>
- Hernández, M. (2014). *Inteligencia emocional y su relación con el liderazgo en empleados de mandos altos y medios de hoteles de cuatro y cinco estrellas de Huehuetenango. (Tesis de licenciatura)*. Huehuetenango: Universidad Rafael Landívar. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Hernandez-Maria.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta edición ed.). México: McGraw Hill Educación.
- Herrera, G. (2016). *Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, Región San Martín, 2016. (Tesis de Licenciatura)*. Tarapoto: Universidad Peruana Unión. Recuperado de: http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/400/Gleydi_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jara, E. (2018). Como gestionar nuestras emociones. *El Peruano*. Recuperado de <https://elperuano.pe/noticia-como-gestionar-nuestras-emociones-70907.aspx>
- Lanzaderas (2018). Dinámica grupal el ciego y el lazarillo. Recuperado de: <https://www.lanzaderasdeempleo.es/dinamica-grupal-el-ciego-y-el-lazarillo>
- Lira, J. (2013). La inteligencia emocional explica hasta un 30% de los logros de los ejecutivos. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/inteligencia-emocional-explica-30-logros-ejecutivos-46326>
- Lira, J. (2017). Inteligencia emocional y crecimiento laboral ¿están relacionados? *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/inteligencia-emocional-crecimiento-laboral-relacionados-141276>
- Mayer, J. & Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence? En P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators (pp. 3-31)*. New York: Basic Books.
- Méndez, A. (2013). *Relación entre inteligencia emocional y estrés en los mandos medios del área administrativa de una institución bancaria guatemalteca. (Tesis de Licenciatura)*. Guatemala de la Asunción: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Mendez-Aura.pdf>

- MINEDU. (2016). *Nuevo currículo nacional promueve el desarrollo de habilidades para el trabajo y la vida*. Recuperado de: <http://www.minedu.gob.pe/n/noticia.php?id=40411>
- MTPE. (2011). *Capacitación e Inserción Laboral*. Perú: Jóvenes productivos. Obtenido de: <http://www.jovenesproductivos.gob.pe/institucional/gestion>
- ONU. (2015). *PNUD colabora con las autoridades mexicanas*. Obtenido de <https://news.un.org/es/story/2015/07/1335031>
- Pérez, A. (2012). *Inteligencia Emocional y Motivación del estudiante universitario. (Tesis de Doctorado)*. España: Universidad de las Palmas de Gran Canaria. Recuperado de: https://acceda.ulpgc.es:8443/bitstream/10553/9776/2/0675369_00000_0000.pdf
- Reyes, M. (2000). *El taller en el trabajo social. Taller de integración de teoría y práctica*. Buenos Aires: Editorial Humanidades.
- Rivas, V. (2014). *La inteligencia emocional como herramienta predictiva en la selección de personal en relación con el desempeño laboral de la empresa Proasetel S.A. (Tesis de Licenciatura)*. Quito: Universidad Central del Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3690/1/T-UCE-0007-167.pdf>
- Romero, N. (2016). *Inteligencia emocional y clima organizacional en colaboradores de la delegación de Recursos Humanos de una institución gubernamental de la zona 6 de Quetzaltenango. (Tesis de Licenciatura)*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Romero-Hassan.pdf>
- 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. (Tesis de Licenciatura)*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de:

http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/971/salda%C3%B1asaenz_maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salovey, P. & Mayer, J. (1990). *Inteligencia Emocional*. México: Editorial McGraw – Hill.

Secretaría de Educación Pública de México (2019). *Las Habilidades Socioemocionales en el Modelo Educativo*. México: Construye T. Recuperado de <http://www.construye-t.org.mx/ConstruyeT>

Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Persona*, (4), 129-160. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147118178005>

UNESCO. (1996). *La educación encierra un tesoro*. Obtenido de http://www.unesco.org/education/pdf/DELORS_S.PDF

Weisinger, H. (1998). *La inteligencia emocional en el trabajo*. Argentina: Vergara.

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Inteligencia Emocional en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos				
Problema	Objetivo	Definición de Variable	Operacionalización de la Variable	Metodología
Problema Principal	Objetivo General			Población
¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos?	Determinar el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos	Inteligencia Emocional Variedad de aptitudes, competencias y habilidades no cognitivas que influyen en la capacidad de cada persona para que logre con éxito el manejar las exigencias y presiones del entorno que lo rodean. Está relacionado con el componente no intelectual de la inteligencia (Bar-On, The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical manual., 1997)	Dimensiones	30 colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos
Problemas Secundarios	Objetivos Específicos			Intrapersonal
¿Cuál es el nivel intrapersonal en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos?	Determinar el nivel intrapersonal en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos.		- Conocimiento de sí mismo - Autoconcepto - Asertividad - Autorrealización - Independencia	Tipo de muestra censal, considerando al 100 % de la población.
¿Cuál es el nivel interpersonal en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos?	Determinar el nivel interpersonal en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos.	Interpersonal	Tipo de Investigación	Investigación descriptiva
		- Empatía - Relaciones interpersonales - Responsabilidad social		

¿Cuál es el nivel de adaptabilidad en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos?	Determinar el nivel de adaptabilidad en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos.		Adaptabilidad	Diseño de Investigación
¿Cuál es el nivel de manejo del estrés en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos?	Determinar el nivel de manejo del estrés en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos.		<ul style="list-style-type: none"> - Solución de problemas - Prueba de realidad - Flexibilidad 	Investigación no experimental
¿Cuál es el nivel de estado de ánimo en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos?	Determinar el nivel de estado de ánimo en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos.		Manejo del Estrés Tolerancia a la tensión Control de impulsos	Variable Inteligencia emocional
			Estado de Animo	Instrumento
			Felicidad Optimismo	Inventario de cociente emocional de Bar-on Adaptado y traducido en el Perú (Abanto,Higueras & Cueto, 2000)

ANEXO 2. INSTRUMENTO

CUESTIONARIO

INVENTARIO EMOCIONAL BAR - ON

INTRODUCCIÓN

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

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

INSTRUCCIONES

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

Si alguna de las frases no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta cómo te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación. Si 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 asegúrate de responder a TODAS las oraciones”.

1. Para superar las dificultades que se me presentan, actúo paso a paso
2. Me resulta difícil disfrutar de la vida
3. Prefiero un tipo de trabajo en el cual me indiquen casi todo lo que debo de hacer
4. Sé cómo manejar los problemas más desagradables
5. Me agradan las personas que conozco
6. Trato de valorar y darle sentido a mi vida
7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos
8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto (a)
9. Entro fácilmente en contacto con mis emociones
10. Soy incapaz de demostrar afecto
11. Me siento seguro (a) de mí mismo (a) en la mayoría de las situaciones
12. Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.
13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.
15. Frente a una situación problemática obtengo la mayor cantidad de información posible para comprender mejor lo que está pasando.
16. Me gusta ayudar a la gente.
17. Me es difícil sonreír.
18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.
19. Cuando trabajo con otras personas, tiendo a confiar más en las ideas de los demás que en las mías propias.
20. Creo que tengo la capacidad para poder controlar las situaciones difíciles.
21. No puedo identificar mis cualidades, no sé realmente para qué cosas soy bueno (a).
22. No soy capaz de expresar mis sentimientos.
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos.
24. No tengo confianza en mí mismo (a).
25. Creo que he perdido la cabeza.
26. Casi todo lo que hago, lo hago con optimismo.
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.
28. En general, me resulta difícil adaptarme a los cambios.
29. Antes de intentar solucionar un problema me gusta obtener un panorama general del mismo.
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.
31. Soy una persona bastante alegre y optimista.
32. Prefiero que los otros tomen las decisiones por mí.
33. Puedo manejar situaciones de estrés sin ponerme demasiado nervioso (a).
34. Tengo pensamientos positivos para con los demás.
35. Me es difícil entender como me siento.
36. He logrado muy poco en los últimos años.
37. Cuando estoy enojado (a) con alguien se lo puedo decir.
38. He tenido experiencias extrañas que son inexplicables.
39. Me resulta fácil hacer amigos (as).

40. Me tengo mucho respeto.
41. Hago cosas muy raras.
42. Soy impulsivo (a) y esto me trae problemas.
43. Me resulta difícil cambiar de opinión.
44. Tengo la capacidad para comprender los sentimientos ajenos.
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.
46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.
47. Estoy contento (a) con mi vida.
48. Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo (a).
49. No resisto al estrés.
50. En mi vida no hago nada malo.
51. No disfruto lo que hago.
52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.
53. La gente no comprende mi manera de pensar.
54. En general espero que suceda lo mejor.
55. Mis amistades me confían sus intimidades.
56. No me siento bien conmigo mismo.
57. Percibo cosas extrañas que los demás o ven.
58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.
59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.
60. Frente a una situación problemática, analizo todas las opciones y luego opto por la que considero mejor.
61. Si veo a un niño llorando me detengo a ayudarlo, aunque en ese momento tenga otro compromiso.
62. Soy una persona divertida.
63. Soy consciente de cómo me siento.
64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.
65. Nada me perturba.
66. No me entusiasman mucho mis intereses.
67. Cuando no estoy de acuerdo con alguien siento que se lo puedo decir.
68. Tengo una tendencia a perder contacto con la realidad y a fantasear.
69. Me es difícil relacionarme con los demás.
70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.
71. Me siento como si estuviera separado (a) de mi cuerpo.
72. Me importa lo que puede sucederle a los demás.
73. Soy impaciente.
74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.
75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.
76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.
77. Me deprimó.
78. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.
79. Nunca he mentado.
80. En general, me siento motivado (a) para seguir adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.
81. Trato de seguir adelante con las cosas que me gustan.

82. Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.
83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.
84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.
85. Me siento feliz conmigo mismo (a).
86. Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.
87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.
88. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado (a).
89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.
90. Soy respetuoso (a) con los demás.
91. No estoy muy contento (a) con mi vida.
92. Prefiero seguir a otros, a ser líder.
93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.
94. Nunca he violado la ley.
95. Disfruto de las cosas que me interesan.
96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.
97. Tengo tendencia a exagerar.
98. Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.
99. Mantengo buenas relaciones con la gente.
100. Estoy contento (a) con mi cuerpo.
101. Soy una persona muy extraña.
102. Soy impulsivo(a).
103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.
104. Considero que es importante ser un (a) ciudadano (a) que respeta la ley.
105. Disfruto las vacaciones y los fines de semana.
106. En general, tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surjan inconvenientes.
107. Tengo tendencia a apegarme demasiado a la gente.
108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.
109. No me siento avergonzado (a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.
110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan.
111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.
112. Soy capaz de dejar de fantasear para inmediatamente ponerme a tono con la realidad.
113. Los demás opinan que soy una persona sociable.
114. Estoy contento (a) con la forma en que me veo.
115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.
116. Me es difícil describir lo que siento.
117. Tengo mal carácter.
118. Por lo general, me trabo cuando analizo diferentes opciones para resolver un problema.
119. Me es difícil ver sufrir a la gente.
120. Me gusta divertirme.
121. Me parece que necesito de los demás, más de lo que ellos me necesitan.
122. Me pongo ansioso.

123. No tengo días malos.
124. Intento no herir los sentimientos de los demás.
125. No tengo idea de lo que quiero hacer en mi vida.
126. Me es difícil hacer valer mis derechos.
127. Me es difícil ser realista.
128. No mantengo relación con mis amistades
129. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo (a)
130. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente
131. Si me viera obligado (a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.
132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.
133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.

FIN DE LA PRUEBA

HOJA DE RESPUESTAS DEL INVENTARIO EMOCIONAL BarOn

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

Escoja UNA de las 5 alternativas:

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

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

ANEXO 3. CARTA DE PRESENTACIÓN



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 05 de Noviembre del 2018

Carta N° 2600-2018-DFPTS

Señor
JOSÉ MARÍA SALAS CHAPARRO
GERENTE GENERAL
COMPANY BUSINESSES S.A.C.
Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Vanessa Margot LEÓN RAMÍREZ**, estudiante de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificada con código 40-7361400, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

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

Atentamente,




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

RGS/erh
Id. 982383

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

FACULTAD DE
PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

ANEXO 4. CARTA DE ACEPTACIÓN



Lima, 28 de Noviembre del 2018

Señor Doctor

Ramírez Gómez Salas
Decano
FACULTAD DE PSICOLOGIA Y TRABAJO SOCIAL
Presente:-

Es grato dirigirme a usted, con la finalidad de saludarlo muy cordialmente y a la vez en atención al documento de la referencia, hago de su conocimiento que se acepta la realización de una muestra de investigación en la empresa COMPANY BUSINESSES SAC a la Sra. **Vanessa Margot León Ramírez**, código de alumna 407361400, participante del curso de suficiencia profesional, carrera Profesional de Psicología.

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

Atte

COMPANY BUSINESSES S.A.C.


.....
José María Salas Chaparro
GERENTE GENERAL
.....
José María Salas Chaparro
GERENTE GENERAL

Domicilio Fiscal: Jr. Anta # 4981 – Urb. Parque Naranjal 1ra etapa – Los Olivos – Lima
Planta de producción: Calle 01 Mz. A Lote 04 – Prov. Villa Los Ángeles – Callao – Teléfono 7198054
Visítenos en www.cbsac.pe / jsalas@cbsac.pe / ventas@cbsac.pe / produccion@cbsac.pe