

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

La Inteligencia Emocional de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Sede Lima-Periodo 2018

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autor: Sarita Valenzuela Zababuru

Lima – Perú

2018

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado a Dios, por darme la fortaleza y perseverancia necesaria para salir adelante día a día.

A mis padres por ser modelos de superación, por su inmenso amor y dedicación. Gracias Señor por gozar del privilegio de tener a mis padres disfrutando de tu gloria.

A mis maravillosos hijos Marco y Lucia por ser la fuente inspiradora que día a día guía mis pasos.

Agradecimiento

A la Universidad Inca Garcilaso de la Vega a la escuela de Pre grado, a sus destacados docentes y personal administrativo quienes me orientaron, apoyaron y compartieron sus conocimientos y experiencia, asimismo, a todos los alumnos de 3er y 4to año de la carrera de Trabajo Social por el apoyo en la realización de esta investigación.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N°003-FPs y TS-2018, me es grato poder presentar mi trabajo de investigación titulado *“La Inteligencia Emocional de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Periodo 2018”*, bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de licenciatura.

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

Atentamente.

ÍNDICE

| | |
|---|------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Presentación | iv |
| Índice | v |
| Índice de tablas | vii |
| Índice de figuras | viii |
| Resumen | ix |
| Abstract | x |
| Introducción | xi |
| CAPÍTULO I: Planteamiento del problema | |
| 1.1. Descripción de la realidad problemática | 13 |
| 1.2. Formulación del problema | 16 |
| 1.2.1. Problema general | 16 |
| 1.2.2. Problemas específicos | 16 |
| 1.3. Objetivos | 17 |
| 1.3.1. Objetivo general | 17 |
| 1.3.2. Objetivos específicos | 17 |
| 1.4. Justificación e importancia | 18 |
| CAPÍTULO II: Marco teórico conceptual | |
| 2.1. Antecedentes | 21 |
| 2.1.1. Antecedentes internacionales | 21 |
| 2.1.2. Antecedentes nacionales | 25 |
| 2.2. Base teórica | 28 |
| 2.2.1. Conceptualización de Inteligencia Emocional | 28 |
| 2.2.2. Características de las personas con Inteligencia Emocional | 31 |
| 2.2.3. Principios de la Inteligencia Emocional | 35 |
| 2.2.4. Modelos Teóricos de la Inteligencia Emocional | 36 |
| 2.2.5. Importancia de la inteligencia emocional | 47 |

| | |
|--|----|
| 2.3. Definiciones conceptuales | 49 |
| CAPÍTULO III: Metodología | |
| 3.1. Tipo de investigación | 51 |
| 3.2. Diseño de investigación | 52 |
| 3.3. Población y muestra | 53 |
| 3.4. Identificación de las variables y Operacionalización | 54 |
| 3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación | 56 |
| CAPÍTULO IV: Presentación, procesamiento y análisis de resultados | |
| 4.1. Presentación de resultados generales | 58 |
| 4.2. Presentación de resultados específicos | 61 |
| 4.3. Procesamiento de los resultados | 67 |
| 4.4. Discusión de los resultados | 67 |
| 4.5. Conclusiones | 70 |
| 4.6 Recomendaciones | 72 |
| | |
| CAPÍTULO V: Programa de intervención | |
| 5.1. Denominación del programa | 73 |
| 5.2. Justificación del programa | 73 |
| 5.3. Establecimiento de objetivos | 76 |
| 5.3.1 Objetivo general | 76 |
| 5.3.2 Objetivos específicos | 76 |
| 5.4. Sector al que se dirige | 76 |
| 5.5. Metodología de la intervención | 77 |
| 5.6. Cronograma | 80 |
| | |
| Referencias bibliográficas | 82 |
| Anexos | 85 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Matriz de Operacionalización | 55 |
| Tabla 2. Escala de Calificación del Cuestionario | 57 |
| Tabla 3. Baremo de interpretación de la Calidad de la atención | 57 |
| Tabla 4. Datos sociodemográficos de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la UIGV, según el sexo | 58 |
| Tabla 5. Datos sociodemográficos de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la UIGV, según la edad | 59 |
| Tabla 6. Datos sociodemográficos de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la UIGV, según la religión que profesan | 60 |
| Tabla 7. Nivel de de inteligencia emocional de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la UIGV, Sede Lima-Periodo 2018 | 61 |
| Tabla 8. Nivel de de inteligencia emocional de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social, según la dimensión intrapersonal | 62 |
| Tabla 9. Nivel de de inteligencia emocional de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social, según la dimensión interpersonal | 63 |
| Tabla 10. Nivel de de inteligencia emocional de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social, según la dimensión adaptabilidad | 64 |
| Tabla 11. Nivel de de inteligencia emocional de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social, según la dimensión manejo de la tensión | 65 |
| Tabla 12. Nivel de de inteligencia emocional de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social, según la dimensión estado de ánimo general | 66 |
| Tabla 13. Descripción de la Primera Fase del programa de intervención | 78 |
| Tabla 14. Descripción de la Segunda Fase del programa de intervención | 79 |
| Tabla 15. Descripción de la Tercera Fase del programa de intervención | 80 |
| Tabla 16. Cronograma del Programa de intervención | 81 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1. Modelo de las habilidades | 40 |
| Figura 2. Modelo de las competencias emocionales | 42 |
| Figura 3. Modelo de Inteligencia emocional y social | 45 |
| Figura 4. Modelo de los cuatro pilares | 46 |
| Figura 5. Diseño de investigación | 52 |
| Figura 6. Datos sociodemográficos de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la UIGV, según el sexo | 58 |
| Figura 7. Datos sociodemográficos de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la UIGV, según la edad | 59 |
| Figura 8. Datos sociodemográficos de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la UIGV, según la religión que profesan | 60 |
| Figura 9. Nivel de de inteligencia emocional de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la UIGV, Sede Lima-Periodo 2018 | 61 |
| Figura 10. Nivel de de inteligencia emocional de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social, según la dimensión intrapersonal | 62 |
| Figura 11. Nivel de de inteligencia emocional de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social, según la dimensión interpersonal | 63 |
| Figura 12. Nivel de de inteligencia emocional de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social, según la dimensión adaptabilidad | 64 |
| Figura 13. Nivel de de inteligencia emocional de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social, según la dimensión manejo de la tensión | 65 |
| Figura 14. Nivel de de inteligencia emocional de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social, según la dimensión estado de ánimo general | 66 |

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar el nivel de inteligencia de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, de la Sede Lima durante el periodo 2018. El estudio corresponde a una investigación de tipo descriptiva, de nivel básica y con un enfoque cuantitativo de acuerdo al manejo de los datos. El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal.

El universo de la población se conforma por 80 estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, de la Sede Lima. La muestra es censal, es decir, se toma en cuenta a la totalidad de la población. La técnica empleada para la recolección de la información fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el Inventario Emocional de Bar-On (1997).

Se establece como conclusión que la inteligencia emocional que presentan los estudiantes universitarios de la carrera profesional de trabajo social de la UIGV, responde preponderadamente al nivel moderado en un 40% y en un 34% responde a un nivel alto, determinándose que en líneas generales es favorable el manejo de las emociones que presentan los estudiantes.

Palabras Claves: inteligencia emocional, intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, estudiantes.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the level of intelligence of the students of the 3rd and 4th cycle of the Social Work professional career of the Inca Garcilaso de la Vega University, Lima Headquarters during the 2018 period. The study corresponds to an investigation of descriptive type, of basic level and with a quantitative approach according to the handling of the data. The research design is non-experimental, cross-sectional.

The universe of the population consists of 80 students of the 3rd and 4th cycle of the professional career of Social Work of the Inca Garcilaso de la Vega University, Lima Headquarters. The sample is census, that is, the entire population is taken into account. The technique used to collect the information was the survey and the instrument used was the Bar-On Emotional Inventory (1997).

It is established as a conclusion that the emotional intelligence presented by the university students of the professional career of social work of the UIGV, responds preponderantly to the moderate level in 40% and in 34% responds to a high level, determining that in general it is favorable handling of emotions presented by students.

Key words: emotional intelligence, intrapersonal, interpersonal, adaptability, students.

INTRODUCCIÓN

Las expectativas de los estudiantes que terminan la educación secundaria son muy grandes en relación a la determinación de su futuro, basado en el desarrollo de una carrera profesional. Pero así como grandes son sus sueños y expectativas, también son crecientes sus temores por las nuevas experiencias que vivirán en otros contextos desconocidos. Por eso a menudo los estudiantes universitarios presentan conflictos socioemocionales durante sus primeros años de carrera profesional, debido a la adaptación a las nuevas responsabilidades y al contexto académico, que en ocasiones perjudica a su desenvolvimiento asertivo con los demás y en otras los aleja de sus metas planteadas.

Frente a dicha situación, en los últimos tiempos se ha indagado profusamente sobre un tipo de inteligencia distinta a la racional, que influye más significativamente en determinadas y constantes situaciones de la vida de cualquier persona. A este tipo de inteligencia que está relacionada con el manejo de las emociones, se le denomina Inteligencia Emocional, la cual fue popularizada por Daniel Goleman (1995), gracias a su best-seller Inteligencia Emocional, haciendo famoso este constructo.

La inteligencia emocional comprende tanto la inteligencia intrapersonal como la inteligencia interpersonal, que permiten identificar, comprender y regular las emociones propias y la de los demás. A través de ella logramos motivarnos, controlamos nuestros impulsos, regulamos los estados de ánimo y empatizamos con los demás. En resumen, es la que controla gran parte de quiénes somos y que hace posible alcanzar el éxito en la vida.

Existen muchas investigaciones que afirman que la inteligencia emocional aporta muchos beneficios: minimiza los efectos del estrés y lo previene, mejora el bienestar emocional, mejora las relaciones interpersonales, mejora el rendimiento laboral y académico, favorece al desarrollo personal, aumenta la motivación y ayuda a alcanzar las metas, etc. Bajo estos

principios es que nace el interés por investigar la: “La Inteligencia Emocional de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Sede Lima-Periodo 2018”.

Considerando la importancia que esta temática tiene para el éxito académico y personal de los estudiantes que cursan estudios superiores, que están labrando su futuro y requieren contar con una estabilidad emocional adecuada para afrontar los nuevos retos y relacionarse asertivamente con sus compañeros y docentes.

Los estudiantes se encuentran en un etapa donde están consolidando su proyecto de vida, y es necesario contar con las competencias personales necesarias para adecuarse a su nueva vida, definir constructivamente su personalidad, saber relacionarse en sociedad. De esta manera se asegura que compacten positivamente con el contexto universitario, aprendiendo a comunicarse eficazmente y aprendiendo a trabajar en equipo colaborativamente, etc.

Esperando a través de esta investigación, establecer cambios positivos en el bienestar emocional de los estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Trabajo social, por representar además un área profesional enfocada en asegurar el bienestar humano en todas sus dimensiones y en solucionar los problemas que aquejan a los grupos vulnerables. Más aun, se requiere asegurar la formación de profesionales con calidad humana, sociables, empáticos, en resumen, con un alto nivel de inteligencia emocional.

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Los estudiantes que ingresan a las universidades enfrentan nuevos retos, como asumir nuevas responsabilidades, cambiar del contexto escolar al contexto universitario, conocer nuevos compañeros y profesores, estar menos tiempo en casa, tener que dejar de lado algunas diversiones o entretenimientos por enfocarse en el estudio, etc., que en ocasiones los desestabiliza emocionalmente por salir de su zona de confort a un nuevo mundo de experiencias. Siendo necesario que regulen sus emociones, para acoplarse adecuadamente a la vida universitaria, fortaleciendo su personalidad que seguirá definiéndose a lo largo de su desarrollo, pero que enfrenta un momento crucial en la transición de la etapa de la adolescencia a la etapa de la juventud, por la que atraviesan justamente los nuevos ingresantes.

Así mismo, teniendo en cuenta que gran parte de los estudiantes universitarios de las universidades privadas, desisten de ingresar a una universidad pública, por considerarlo un reto complejo, debido a la competencia que existe para alcanzar una vacante en los exámenes ordinarios de admisión; presentando evidencias de inseguridad, temor, falta de persistencia, miedo al fracaso, etc. Las actitudes citadas también forman parte de la falta de inteligencia emocional.

Los hechos descritos se generan porque la formación del estudiante no ha sido desarrollada de una manera integral, conjugando la inteligencia cognitiva con la inteligencia emocional. Teniendo en cuenta que la inteligencia emocional debe preponderar en un nivel

del 80% frente a la inteligencia cognitiva que debe abarcar un 20% en las personas, según afirmación de Goleman, en 1995. Al respecto, para asumir eficazmente este postulado teórico, se debe desarrollar el fortalecimiento del aspecto afectivo desde los primeros años de vida hasta lograr una madurez en el ser humano.

El conjunto de emociones está regulado por la inteligencia emocional, en su forma de comprender, asimilar e interactuar con el mundo que les rodea y afrontar con éxito el estudio. Sin embargo, muchos jóvenes universitarios presentan problemas emocionales que dificultan su estancia en las aulas de clases, tales como la timidez, falta de predisposición a trabajar en equipo, vergüenza a expresarse en público, dificultad para establecer relaciones interpersonales, lo cual trae como consecuencia el ausentismo académico, conflictos interpersonales, estrés académico, entre otros, todo por no saber enfrentar asertivamente las nuevas situaciones que se les presenta en el contexto universitario.

Según Mayer y Salovey (1997), la inteligencia emocional puede definirse como “la capacidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la capacidad para acceder a sentimientos (o generarlos) que faciliten el pensamiento, la capacidad para comprender las emociones y el conocimiento emocional y la capacidad para regular las emociones promoviendo el crecimiento personal e intelectual”. En consecuencia, el desempeño académico de los estudiantes no es tanto medido solo por su capacidad intelectual, sino determinada por su capacidad emocional, el cual juega un papel importante, por lo que en los últimos años han sido numerosos los estudios sobre este constructo de la personalidad, conocido como inteligencia emocional.

Un claro ejemplo al respecto se da cuando el estudiante tiene un alto coeficiente intelectual pero no presta atención en clases debido a problemas sentimentales o familiares;

no logra separar de su mente sus problemas personales del contexto académico donde se encuentra; por tanto, no alcanzara resultados académicos positivos. También puede darse el caso, que durante una exposición el estudiante se olvida todo lo aprendido, producto del nerviosismo y falta de seguridad en sí mismo. Ambos episodios responden a una falta de inteligencia emocional, que muchas veces requiere de terapias psicológicas para poder superarlo.

Por eso, resulta importante educar en las emociones desde pequeños en casa y en la escuela, para que ayuden a guiar la conducta y los procesos del pensamiento, a fin de alcanzar el bienestar personal. Puesto que muchas personas de gran capacidad intelectual acaban fracasando en sus objetivos por carecer de habilidades sociales y personales, propias de la inteligencia emocional, quedándose muy por debajo de donde podrían haber llegado gracias a su habilidad cognitiva y preparación académica.

Especialistas reconocidos como Menecier (2010) afirman que hay cuatro niveles en los que los estados emocionales pueden afectar el aprendizaje y estos son: en la etapa inicial (predisposición, motivación); etapa intermedia (perseverancia, regularidad del estudio), etapa de obstáculos (manejo de las dificultades) y en la etapa final (equilibrio emocional en la demostración o aplicación de los conocimientos).

Frente a la problemática citada se propone como tema de investigación estudiar *“La Inteligencia Emocional de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Sede Lima-Periodo 2018”*. A fin de enriquecer el conocimiento de los interesados, contribuir a la mejora del bienestar personal de los estudiantes universitarios y que estos aseguren el éxito académico.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Sede Lima-Periodo 2018?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional, según la dimensión intrapersonal, que presentan los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Sede Lima-Periodo 2018?
- ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional, según la dimensión interpersonal, que presentan los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Sede Lima-Periodo 2018?
- ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional, según la dimensión de adaptabilidad, que presentan los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Sede Lima-Periodo 2018?
- ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional, según la dimensión manejo de la tensión, que presentan los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo

Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Sede Lima-Periodo 2018?

- ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional, según la dimensión estado de ánimo general, que presentan los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Sede Lima-Periodo 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar el nivel de inteligencia emocional de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Sede Lima-Periodo 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar según la dimensión intrapersonal, el nivel de inteligencia emocional que presentan los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Sede Lima-Periodo 2018.
- Identificar según la dimensión interpersonal, el nivel de inteligencia emocional que presentan los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Sede Lima-Periodo 2018.
- Identificar según la dimensión de adaptabilidad, el nivel de inteligencia emocional que presentan los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo

Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Sede Lima-Periodo 2018.

- Identificar según la dimensión manejo de la tensión, el nivel de inteligencia emocional que presentan los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Sede Lima-Periodo 2018.
- Identificar según la dimensión estado de ánimo general, el nivel de inteligencia emocional que presentan los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Sede Lima-Periodo 2018.

1.4. Justificación e importancia

La inteligencia emocional juega un rol fundamental para gozar de la estabilidad emocional necesaria para tener seguridad en uno mismo y en las capacidades que cada uno posee para alcanzar sus metas, además facilita los procesos de interrelación debido a un alto desarrollo de las habilidades sociales. Razón por la cual en los últimos tiempos ha capturado la atención de psicólogos, educadores y profesionales a cargo de las ciencias humanas, enfocados en el bienestar de la persona.

Ahora, transfiriendo esta temática al ámbito de la educación superior, es realmente importante conocer y determinar los niveles de inteligencia emocional en sus múltiples dimensiones que presentan los estudiantes universitarios, puesto que están en una etapa de consolidación de su futuro, y dependerá de las actitudes que asuman para conseguir sus metas profesionales.

A modo de velar por el bienestar de los estudiantes de la carrera profesional de trabajo social, el presente estudio se enfoca en analizar la inteligencia emocional que presentan, lo cual será determinante para el éxito o fracaso académico. Esperando contribuir sobre la realidad encontrada, mediante estrategias propias del trabajo social.

Los resultados y conclusiones de esta investigación serán de mucha utilidad para el área de bienestar estudiantil, cuyos programas, actividades y acciones están orientadas a la asistencia individual y colectiva del estudiante en cuanto a la prevención, asistencia a sus necesidades y asesoramiento en su desarrollo personal y profesional dentro del contexto institucional y social, lo cual con lleva a la formación integral del individuo.

Además, la presente investigación se justifica de manera específica de acuerdo a los siguientes criterios:

Desde el punto de vista teórico, la investigación reúne un consistente sustento teórico, que conforma una base de información enriquecida que sirve como medio de consulta para otros investigadores. La recopilación de enfoques, modelos, teorías e interpretaciones, completan el vacío de conocimiento sobre el tema. Además, los aportes personales de este estudio representan un aporte teórico científico.

Desde el punto de vista práctico, beneficiara principalmente a los estudiantes de pregrado de la Facultad de Psicología y Trabajo Social, para mejorar o fortalecer sus aspectos afectivos psicológicos, ya que de acuerdo a los resultados, se realizara una propuesta de intervención con la finalidad de contribuir a la mejora de su estabilidad emocional.

Desde el punto de vista metodológico, las técnicas, procedimientos estadísticos e instrumentos utilizados en el presente estudio constituyen un aporte, puesto que, al tener validez y confiabilidad, contribuirá instrumentalmente en futuras investigaciones, permitiendo diagnosticar el nivel en la calidad de la atención.

Visto, desde los diferentes aspectos, es un gran aporte que busca contribuir a mejorar no solo el bienestar emocional centrado en el estudiante, sino también la gestión e intervención de la universidad, como compromiso de responsabilidad social con su cliente interno, que son todos y cada uno de los estudiantes.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del Problema

Existen trabajos de investigación relacionados al tema de la Calidad de atención, en diferentes centros de formación universitaria tanto en el extranjero como dentro de nuestro país.

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Brito, E. (2018) en su investigación titulada “Inteligencia emocional y consumo de alcohol en estudiantes universitarios”, propuso como uno de los objetivos examinar el nivel de inteligencia emocional en los estudiantes universitarios de los primeros semestres de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad Técnica de Ambato. La investigación fue de tipo correlacional – cuantitativo. La población estuvo conformada por los estudiantes del primer semestre de las carreras de Psicología Clínica, Enfermería, Laboratorio Clínico, Terapia Física y Medicina, entre los 17 a 30 años y la muestra lo conformaron 154 estudiantes. Se utilizó el Test EQ-I para valorar la inteligencia emocional, propuesta por Reuven Bar-On y el Test de AUDIT para evaluar y delimitar el consumo de alcohol. Se concluyó que el 56% de los estudiantes poseen niveles promedio de inteligencia emocional, mientras que el 32% de la población posee niveles bajos de inteligencia emocional dando a conocer la necesidad de un auto entrenamiento para identificar, discernir y manejar las emociones.

Segura, J. (2016) en su investigación titulada “Inteligencia emocional en estudiantes venezolanos de educación media y universitaria”, proponiendo como objetivo diagnosticar las habilidades emocionales de estudiantes venezolanos de educación media y universitaria para determinar relaciones entre habilidades emocionales y los efectos del género, contexto geográfico y edad en dichas habilidades emocionales. La investigación tuvo un diseño de campo, de tipo exploratorio, descriptivo y correlacional. La población

estuvo conformada por estudiantes de 3^a, 4^o y 5^o año de educación media y estudiantes de los primeros semestres de formación universitaria de las especialidades de fisioterapia e informática pertenecientes a instituciones de Los Teques y Caracas. La muestra intencional fue de 441 alumnos. El instrumento de recogida de datos fue un cuestionario de emociones, el cual fue elaborado. Concluyendo que: En el contexto educativo investigado, las dos habilidades emocionales de menor promedio fueron autocontrol y competencia social, no encontrándose diferencias significativas entre los promedios de estas dos habilidades emocionales, es decir, los alumnos poseen dificultades en el control de sus acciones y en el comportamiento social.

Escobedo, P. (2015) desarrollo una investigación titulada “Relación entre inteligencia emocional y rendimiento académico de los alumnos del nivel básico de un colegio privado”, estableciendo como objetivo determinar el nivel de la claridad en la percepción emocional, la atención a las emociones y de las estrategias para regular las emociones en los alumnos. La investigación tuvo enfoque cuantitativo, de tipo correlacional. Los sujetos de este estudio fueron 53 alumnos del nivel de básicos, de ambos géneros, comprendidos entre los 14 y 16 años de edad pertenecientes de un colegio privado, ubicado en Santa Catarina Pinula. El instrumento utilizado fue la prueba TMSS, para evaluar la inteligencia emocional, prueba desarrollada por Peter Salovey y Jack Mayer y se consideró el acta de notas para medir el rendimiento académico. Estableciendo como conclusiones:

- El 62% de los alumnos del nivel básico se encontraron en el promedio y arriba del promedio, ya que poseen la habilidad para entender su estado de ánimo, según los resultados en la subescala de claridad en la Percepción Emocional, en la prueba TMMS.

- El 41% de los alumnos, tienen habilidad para moderar sus emociones, según el resultado en la subescala de Estrategias para Regular las Emociones, ya que se encontraron en el promedio y arriba del promedio, en la prueba TMMS.

Naranjo, S. (2015) realizó la investigación titulada *“Estudio de la inteligencia emocional y su relación con la ideación suicida en adolescentes del bachillerato de los colegios particulares del Circuito 02_A del Cantón Salcedo”*, proponiendo como uno de los objetivos indagar el nivel de inteligencia emocional que tienen los adolescentes del bachillerato de los colegios particulares del circuito 02_A del Cantón Salcedo. La investigación tuvo un diseño descriptivo, comparativo y correlacional, en el que participaron 137 adolescentes, 65 hombres y 72 mujeres entre 14 y 18 años. Se utilizaron dos instrumentos: La Escala de Ideación Suicida de Beck y el Inventario de Inteligencia Emocional de Baron ICE. Los resultados obtenidos determinaron que dentro de la escala intrapersonal en el 47% predomina el nivel promedio, así mismo el 66% responde a un componente interpersonal alto, el 43% responder a un nivel alto en el componente adaptabilidad, el 74% responde al manejo de tensión en un nivel promedio, así mismo el 71% tienen en el componente de ánimo general, un nivel alto. Concluyendo que los adolescentes del bachillerato de los colegios particulares del circuito 02_A del Cantón Salcedo, tanto hombres como mujeres, han alcanzado altos porcentajes en un nivel de inteligencia emocional promedio.

Pepinós, D. (2015) realizó una investigación titulada *“La inteligencia emocional como predictor del rendimiento académico escolar en los adolescentes”*, proponiendo como objetivo identificar la inteligencia emocional de los adolescentes. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional, con un diseño No experimental de corte transversal.

La investigación se realizó en el Instituto Tecnológico los Shyris, seleccionando la muestra con los estudiantes mujeres y hombres pertenecientes a los cursos de noveno y décimo de básica, trabajando con 80 personas de la población en edades comprendidas entre 13 a 17 años de edad. Las técnicas empleadas para la recolección de la información fueron la encuesta, el análisis documental. Los instrumentos que tomaron en consideración fueron la historia clínica, el inventario de coeficiente emocional Bar-ON ICE NA y la libreta de calificaciones de cada estudiante. Los resultados determinaron que con relación a la dimensión de adaptabilidad el 56% de adolescentes presentan capacidad emocional muy alta, en la dimensión capacidad intrapersonal el 51% de adolescentes presentan capacidad emocional promedio, en la dimensión estado de ánimo general el 51% de adolescentes presentan capacidad emocional promedio y en la dimensión interpersonal un 66% de adolescentes presentan capacidad emocional promedio. Concluyendo que la inteligencia emocional total en la mayoría de los adolescentes presentan una capacidad emocional promedio, por lo que resulta necesario trabajar en las habilidades y competencias socio-emocionales para poder obtener una capacidad emocional alta, lo que favorecerá en su desarrollo personal.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Callalli, L. (2018) en su investigación titulada *“La inteligencia emocional y su relación con el rendimiento académico de los estudiantes del I al VIII ciclo de la carrera de obstetricia de la Universidad Privada del Norte – Sede Los Olivos – Lima – 2016”*, propuso como objetivo verificar como la inteligencia emocional se relaciona con el rendimiento académico de los estudiantes del I al VIII ciclo de la carrera de Obstetricia de la Universidad Privada del Norte. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional y el diseño de la investigación fue no experimental. La población y

muestra del estudio fueron 154 alumnos de obstetricia de la UPN. La técnica empleada para recoger los datos fue la encuesta y el instrumento fue el Test de Ice Bar On.

Estableciendo como conclusiones:

- El 99% de estudiantes mostraron un comportamiento emocional intrapersonal entre adecuado y elevado (51.9 % y 47.4%). Mientras que el 89.6% de estudiantes mostraron una capacidad emocional interpersonal adecuado. Son estudiantes que cultivan las relaciones
- La capacidad de adaptabilidad por mejorar corresponde a la mayoría de estudiantes (82.5%) y solo el 17.5% califico como adecuada, no hubo ningún estudiante con capacidad emocional de adaptabilidad elevada.

Guarniz, L. (2017) realizo una investigación titulada *“Inteligencia emocional, motivación y estrategias de aprendizaje en estudiantes de III ciclo de Enfermería”*, donde el objetivo fue determinar la relación entre la inteligencia emocional, la motivación y las estrategias de aprendizaje en estudiantes de III ciclo de enfermería. La investigación fue de nivel básica, enmarcado en el enfoque cuantitativo. El diseño fue No experimental, de corte transversal, tipo descriptivo y correlacional. La población estuvo conformada por 120 estudiantes de III ciclo de enfermería de la Universidad César Vallejo y una muestra de 120 estudiantes. Los instrumentos aplicados fueron el Inventario de la Inteligencia Emocional de Bar-On, la escala Motivación del cuestionario MSLQ y Estrategia de Aprendizaje ACRA – abreviado. Obteniendo como resultado que el 5% de los encuestados presentan nivel bajo de inteligencia emocional, mientras el 90% presentan nivel promedio y el 5% de los encuestados presentan alto nivel de la inteligencia emocional en estudiantes de III

ciclo de enfermería de la Universidad César Vallejo. Resaltando la predominancia del nivel promedio de la inteligencia emocional en los estudiantes.

Quiñones, L. (2017) en su investigación titulada *“Inteligencia emocional y rendimiento académico de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria, 2016”*, propuso como uno de los objetivos identificar la inteligencia emocional de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria UNA - Puno, 2016. La investigación fue de tipo descriptivo explicativo; la población y la muestra estuvieron constituidas por 318 y 126 estudiantes respectivamente, a quienes se les suministró una escala de 24 ítems para medir la variable inteligencia emocional y para la variable rendimiento académico se tomó en cuenta los resultados de logros de aprendizaje del semestre académico 2016 - II. Concluyendo que: Los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación secundaria poseen buena inteligencia emocional, debido a que en los resultados se demostró que el 66% de estudiantes poseen buena Inteligencia Emocional, el 15% regular y 18% excelente.

Carrasco, J. (2017) en su investigación titulada *“Relación entre inteligencia emocional, autoeficacia general y variables sociodemográficas en pacientes ambulatorios del Servicio de Psicología de una clínica de Lima Metropolitana”*, propuso como uno de los objetivos comparar el nivel de inteligencia emocional de los pacientes ambulatorios del servicio de psicología según variables sociodemográficas. La investigación fue de nivel básico, tipo descriptiva-comparativa y diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por 79 pacientes del servicio de psicología entre hombres y mujeres, de 18 a 65 años. Los instrumentos empleados fueron la Escala de

Inteligencia Emocional (TMMS-24) y el Cuestionario de Autoeficacia General. Concluyendo que la comparación entre el nivel de inteligencia emocional según la edad, se observó que el 83% (19) de los adultos medios obtuvieron adecuada y el 13% (3) alta inteligencia emocional. Además, la inteligencia emocional según el sexo, demostró que las mujeres presentan niveles más elevados de inteligencia emocional, puesto que el 72% se ubica en un nivel adecuado y un 91% en un nivel alto de inteligencia emocional.

Reyes, C. y Carrasco, I. (2014) realizaron una investigación titulada *“Inteligencia emocional en estudiantes de la Universidad Nacional del Centro del Perú, 2013”*, planteando como objetivo de investigación determinar los niveles de inteligencia emocional predominantes en los estudiantes de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional del Centro del Perú en el año 2013. Se empleó el método descriptivo prospectivo. La muestra estuvo representada por 195 estudiantes de 16 a 30 años de edad en toda la facultad. Para la recolección de datos, se aplicó el inventario Emocional de Bar-On y el inventario de coeficiente emocional (ICE). Estableciendo como conclusiones:

- El nivel de inteligencia emocional general predominante en los estudiantes, es el adecuado en un 49 % y con 47 % bajo y muy bajo lo cual sugiere que la capacidad para percibir, asimilar, comprender y regular las propias emociones y las de los demás, tan importante en profesionales de la salud, está en riesgo en un 47 % de los encuestados.
- La inteligencia intrapersonal adecuada alcanza un 83 % en toda la muestra lo que indica que son capaces de expresar abiertamente sus sentimientos y ser independientes.

- En relación al componente interpersonal el 55 % alcanza un IE adecuada, pero hay un nivel preocupante de IE baja y muy baja que sumado alcanza el 43 %. Lo que indica que en su mayoría tienen responsabilidad social y relaciones interpersonales. Sin embargo un grupo significativo tendrá que trabajar en mejorar este componente.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Conceptualización de Inteligencia Emocional

Desde el modelo teórico de Salovey y Mayer (1997) definen la inteligencia emocional como “la capacidad para percibir, valorar y expresar las emociones con exactitud; la capacidad para acceder y generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la capacidad para entender la emoción y el conocimiento emocional; y la capacidad para regular las emociones y promover el crecimiento emocional e intelectual”.

Al respecto, los autores anteriores explican que la inteligencia emocional es la capacidad que poseen las personas de reconocer sus propias emociones y saberlos transmitir asertivamente en las relaciones que establece con los demás.

Goleman (2000) reafirma respecto a la inteligencia emocional como “la capacidad de reconocer nuestros sentimientos y los de los demás, para motivarnos y manejar adecuadamente las emociones, tanto en beneficio propio como beneficio de nuestras relaciones”. Además, afirma que la inteligencia emocional tiene un componente intrapersonal y un componente interpersonal.

En dicho sentido, lo definido por Goleman respecto a la inteligencia emocional implica saber desenvolverse adecuadamente en diferentes entornos, en base al propio conocimiento sobre sí mismo y el saber controlar sus emociones, para sentirse bien y asumir conductas asertivas frente a los demás.

Martineaud y Engelhart (1996) que centran su trabajo en la evaluación de la inteligencia emocional la definen como la capacidad para leer nuestros sentimientos, controlar nuestros impulsos, razonar, permanecer tranquilos y optimistas cuando nos vemos confrontados a ciertas pruebas, y mantenernos a la escucha del otro. Al respecto, se puede afirmar que la inteligencia emocional es el análisis interno que hace cada quien sobre sí mismo, dotándole de la estabilidad y seguridad personal para resolver adecuadamente cualquier tipo de situación.

Bar-On (1997) define a la inteligencia emocional como un conjunto de capacidades no-cognitivas, competencias y destrezas que influyen en nuestra habilidad para afrontar con éxito las presiones y demandas que se nos presentan en el ambiente que nos rodea. En síntesis, este concepto define a la inteligencia emocional como una capacidad diferente a la cognitiva que implica tener habilidades personales para afrontar con éxito cualquier tipo de situación.

Steve, J. (1998) define la inteligencia emocional como el conjunto de necesidades emocionales, de impulsos y de valores verdaderos de una persona, y dirige toda su conducta visible. La inteligencia emocional de la persona determina lo que hace y lo que hará la persona. En dicho sentido, la inteligencia emocional dirige la conducta del individuo, mostrando lo que siente y desea hacer en realidad.

Posteriormente Mayer, Salovey y Caruso (2000) sostuvieron que la *inteligencia emocional* es la habilidad para percibir y expresar emociones con exactitud, para generar sentimientos que faciliten el pensamiento; y para entender y manejar las emociones, lo que promueve un crecimiento emocional e intelectual.

Del mismo modo Rupérez (2003) afirma que la inteligencia emocional es el uso inteligente de las emociones de forma consciente, es decir, lograr que nuestras emociones trabajen para nosotros, utilizándolas con el fin de que nos ayuden a guiar nuestro comportamiento y a pensar. Al respecto, se infiere que la inteligencia emocional permite conducirnos asertivamente y eficazmente en la vida, controlando y direccionando respuestas adecuadas en el entorno donde nos relacionamos.

Suarez (2012), brindando una definición clásica sobre inteligencia emocional señala que: Son un conjunto de habilidades que incluyen el autocontrol, el celo y la persistencia, así como la habilidad para motivarse a uno mismo y la habilidad para controlar los impulsos, retardar la gratificación, regular los estados de ánimo propios, evitar el estrés y mantener la esperanza.

En resumen, la inteligencia emocional permite manejarnos en diferentes contextos y situaciones, permite demostrar nuestras habilidades personales y sociales para interactuar asertivamente frente a la vida, las cuales se agrupan en dos áreas de nuestra personalidad: componente intrapersonal y componente interpersonal. La inteligencia emocional, es aprendida de nuestras experiencias y a través de las personas con las que nos relacionamos mejora nuestra aptitud, a medida que se adquiere destreza para manejar nuestras propias emociones e impulsos, se motiva y afina la habilidad empática y social, este crecimiento en la inteligencia emocional se designa madurez.

2.2.2. Características de las personas con Inteligencia Emocional

Según un grupo de Psicólogos en Madrid (2011), representados por Sanz, como director científico del equipo, quienes han investigado sobre diferentes problemáticas humanas como parte de su práctica psicoterapéutica, sostienen que las personas que poseen inteligencia emocional se diferencian de los demás por haber podido conquistar algunos aspectos como:

- **Identidad Personal:** La adquisición de la identidad personal es un proceso que comienza con la conquista de un territorio; la intimidad. La identidad se fundamenta en la pertenencia a la familia de origen, donde se debe reconocer dos aspectos básicos de la persona; la validación de aquello que representa una diferencia individual, y el permiso para la emergencia del propio deseo.

Este proceso constructivo de la identidad, que se va fortaleciendo en las diferentes etapas evolutivas del ser humano, fundamentados en los particularismos que trae la persona, y el derecho a cuestionar todas las creencias sociales y todas las definiciones del ser humano (de la ética, de la política, de las relaciones...) que trasmite la cultura en la que le toca vivir. La identidad consiste en la aportación de darle un sentido a la vida, la sensación de ser y existir.

El ser humano no puede vivir sin un sentido, a partir de sus experiencias vividas orienta sus emociones a favor de respuestas conductuales que le permitan sentirse bien y hacer cosas con las cuales se identifique, porque según su juicio personal son las correctas.

- **Autoconocimiento:** El autoconocimiento es la base para edificar una identidad sólida y una sana autoestima. Los seres humanos precisan saber quiénes son para adquirir seguridad en la vida y sentirse propietarios de su propio destino.

El conocerse a uno mismo se basa en la reflexión introspectiva, identificando las virtudes y defectos que se posee; así como la forma en que se suele reaccionar frente a un hecho, de manera que este será el principal pilar para desenvolverse en la vida.

El autoconocimiento ha de servir para incrementar nuestra capacidad de vivir en el aquí y en el ahora con mayor consciencia.

- **La asertividad:** es una habilidad social que se trabaja desde el interior de la persona. La asertividad es una estrategia de comunicación que permite transmitir lo que se siente, de forma equilibrada, coherente y adecuada. La conducta asertiva demuestra actitudes favorables, modos de actuar pertinentes que hacen que la persona no caiga en conflictos y mantenga buenas relaciones con los demás.

Por lo tanto la conducta asertiva se puede entrenar, para aumentar las vivencias de situaciones positivas que conlleven al bienestar personal, fruto de decisiones inteligentes.

- **La empatía y expresión de sentimientos y deseos:** es la capacidad que tienen las personas de ponerse en el lugar de los demás. Una persona empática puede entender

los sentimientos, emociones y pensamientos de sus semejantes y en general demuestran sus sentimientos y emociones sin temor frente a los demás.

La empatía se compone de dos elementos: uno cognitivo y otro emocional. El componente cognitivo se vincula con la capacidad de comprender y entender cómo piensa otra persona; y el emocional es poder captar el estado emocional de otro individuo y las reacciones que lo provocan.

- **La habilidad para construir un entorno afectivo satisfactorio:** consiste en la predisposición por entablar relaciones afectivas positivas con las personas de su entorno, interactuando en un clima de respeto, armonía y confianza. Las personas por medio de las emociones, sentimientos y conductas reflejados en su actuar cotidiano crean un ambiente afectivo saludable para relacionarse.
- **Capacidad para tolerar la frustración y el estrés:** Es la disposición a admitir nuestros errores y fracasos, como parte de un aprendizaje necesario para seguir creciendo como persona. Consiste en no caer en cuadros de estrés, mal humor, reproches, y otras actitudes negativas. Las personas que aprenden a tolerar la frustración viven con menos estrés, porque son capaces de ver en cualquier problema una oportunidad y, consecuentemente, tienen la claridad suficiente para buscar soluciones adecuadas, pues no responden con una intensidad desmesurada ante cualquier inconveniencia.
- **El autodomínio o control de los impulsos:** consiste en saber controlar nuestras reacciones e impulsos, por más sorprendidos, indignados o molestos que estemos.

Es la capacidad consciente de regular los impulsos de manera voluntaria, con la finalidad de hallar el equilibrio personal y relacional. Una persona autocontrolada puede manejar sus emociones y regular su comportamiento, lo cual es muy importante para no incurrir en errores que dañen a los demás.

- **La flexibilidad y la creatividad para representarse diferentes escenarios:** es una competencia de la inteligencia emocional que tiene que ver con la capacidad ajustar los sentimientos, pensamientos y conductas a situaciones nuevas.

La flexibilidad implica adecuarse según los cambios que da la vida, asimilando que las personas no son como uno quisiera, ni que el mundo permanece como lo conocemos, por tanto, se debe estar preparado al cambio. Para tener éxito en las relaciones se debe tener apertura mental, para consensuar y llegar a acuerdos, según las necesidades y objetivos que se tenga.

- **La autoestima:** es la valoración personal que cada persona hace sobre sí mismo, debiendo desarrollar una valoración positiva de lo que es, aceptándose y no dejándose afectar por aquellas críticas que hagan los demás sobre nuestra persona. La aceptación personal, involucra el aspecto físico y comportamental, quererse a uno mismo y sentirse orgulloso de lo que cada uno es.
- **La capacidad para resolver conflictos intrapsíquicos e interpersonales:** consiste en tener conciencia emocional para poder resolver los problemas personales. Se debe buscar una solución que nos proporcione tranquilidad y

bienestar con nosotros mismos y frente a los demás, tomando en cuenta nuestros valores, sentimientos y deseos.

- **La gestión emocional y comportamental ante diferentes situaciones:** es una de las competencias del auto liderazgo consciente, que nos permite ser los propios gestores de nuestro proyecto de vida. Entrenarnos para afrontar emociones desfavorables o negativas y estimularnos con emociones positivas son la clave para la construcción de nuestro bienestar. Comprender, entrenar e integrar la gestión emocional en nuestra formación nos permitirá disponer de herramientas fisiológicas, cognitivas y emocionales que nos ayuden a conseguir este bienestar.

2.2.3. Principios de la Inteligencia Emocional

Existen cinco principios que son primordiales dentro del proceso de la inteligencia emocional:

- **Recepción:** Cualquier cosa que se incorpore por cualquiera de los sentidos, aquello que proporciona una información que será procesada por nuestro consciente.
- **Retención:** relativo a la memoria, es la capacidad de almacenar información y el recuerdo, la capacidad de acceder a esa información almacenada. En tal sentido, la inteligencia emocional podrá apelar al repertorio de experiencias vividas para optar por la decisión mas apropiada.

- **Análisis:** Función que incluye el reconocimiento de pautas y el procesamiento de la información. Es la capacidad de estudiar cada parte o detalle de un hecho para acceder a un juicio de valor, que termina por la emisión de una respuesta.
- **Emisión:** Cualquier forma de comunicación o acto de respuesta, de aquello que sentimos o percibimos en las vivencias experimentadas.
- **Control:** Función requerida a la totalidad de las funciones mentales y físicas. Es la capacidad de manejar nuestras emociones y respuestas en el entorno.

La categoría la del control, se refiere a la actividad general del cerebro de todas nuestras funciones mentales y físicas, incluyendo la salud general, actitud y las condiciones ambientales. Esta categoría es de particular importancia porque una mente y un cuerpo sanos son esenciales para que los otros cuatro funcionen (recibir, retener, analizar y emitir), y puedan operar en la plenitud de su potencial.

2.2.4. Modelos Teóricos de la Inteligencia Emocional

Los teóricos e investigadores han propuesto varios modelos distintos de inteligencia emocional. En términos generales, los modelos desarrollados de inteligencia emocional se han basado en tres perspectivas: las habilidades o competencias, los comportamientos y la inteligencia.

a) Modelo de cuatro ramas de inteligencia emocional o modelo de habilidad de Mayer y Salovey (1997)

Diversos investigadores señalan que los investigadores Peter Salovey y John Mayer acuñaron el término inteligencia emocional. Los investigadores Mayer y Salovey (1997) enunciaron la definición de inteligencia emocional que implica [...] la habilidad para percibir y valorar con exactitud la emoción; la habilidad para acceder y/o generar sentimientos cuando éstos facilitan el pensamiento; la habilidad para comprender la emoción y el conocimiento emocional, y la habilidad para regular las emociones que promueven el crecimiento emocional e intelectual.

El modelo de cuatro etapas desarrolla los procesos psicológicos de lo simple a lo más complejo, cada una de las cuales se construye sobre la base de las habilidades logradas en la fase anterior. La capacidad más básica es la percepción y la identificación emocional. Posteriormente, las emociones son asimiladas en el pensamiento e incluso pueden ser comparadas con otras sensaciones o representaciones. En la tercera etapa, las reglas y la experiencia gobiernan el razonamiento acerca de las emociones. Finalmente, las emociones son manejadas y reguladas en la cuarta etapa, en términos de apertura y regulación de los sentimientos y emociones con el fin de producir un crecimiento personal y en los demás.

1. *Percepción, valoración y expresión de la emoción:* nivel más bajo que se refiere a la habilidad simple (relativamente) de percibir y expresar la emoción. Se resalta las siguientes características:

- Con certeza las personas pueden identificar las emociones y el contenido emocional.
- Las personas reconocen sus propios sentimientos y las de otras.

- El ser humano es capaz de evaluar y expresar emociones según el contexto: en el arte, el deporte, etc.
- Los individuos poseen la sensibilidad para detectar expresiones- falsas o manipuladas.

2. ***Facilitación emocional del pensamiento:*** se refiere a la acción de la emoción sobre la inteligencia. Presenta las siguientes características:

- La emoción moldea el pensamiento, sirve para dirigir nuestra atención en una información importante.
- Las emociones pueden ser generadas, sentidas, manipuladas y examinadas con el fin de ser mejor entendidas en la ayuda de la toma de una decisión.
- La emoción puede ayudar a encontrar múltiples perspectivas en desarrollo más complejo de nuestros pensamientos.
- Los estados emocionales permiten diferenciar problemas específicos para facilitar un razonamiento y la creatividad.

3. ***Comprender y analizar las emociones:*** empleando el conocimiento emocional.

Se relaciona con la capacidad para comprender emociones y usar el

conocimiento emocional. Presenta las siguientes características:

- El ser humano empieza a etiquetar emociones y relacionarlas. El niño empieza a encontrar semejanzas y diferencias entre gustar y amar, enojo e ira, etc.
- Habilidad para interpretar el significado de las emociones tal como la ira se relaciona con el sentido de injusticia; el miedo, la amenaza; la tristeza, la pérdida de algo, etc. El conocimiento emocional se inicia en la niñez y se desarrolla a lo largo de toda la vida.

- Habilidad para comprender sentimientos complejos: sentimientos

simultáneos, contradictorios.

- Habilidad para reconocer el paso entre las emociones como el tránsito de la ira a la felicidad o la vergüenza. Razona sobre la intensidad y progreso de los sentimientos en las relaciones interpersonales.

4. *Regulación reflexiva de las emociones para promover el crecimiento*

intelectual y emocional: este nivel más alto corresponde a la regulación consciente y reflexiva de las emociones para favorecer el crecimiento emocional e intelectual. Presenta las siguientes características:

- Habilidad para estar abiertos a los sentimientos, tanto los agradables como los desagradables. No se descarta ninguna emoción, solo de esta manera se puede aprender de ella.
- Habilidad para atraer o distanciarse reflexivamente de una emoción dependiendo de su información o utilidad juzgada.
- Habilidad para reflexionar sobre las respuestas emocionales.
- Habilidad para regular las emociones en uno mismo y en otros, mitigando las emociones negativas e intensificando las agradables, sin reprimir o exagerar la información que transmite (Mayer y Salovey, 1997).



Figura 1. Modelo de las habilidades (Mayer y Salovey, 1997)

b) Modelo de las competencias emocionales de Góleman (1995)

El modelo de las competencias emocionales propuesto por Goleman (1995) comprende una serie de competencias que facilitan a las personas el manejo de las emociones, hacia uno mismo y hacia los demás. Este modelo plantea la inteligencia emocional en términos de una teoría del desarrollo y propone una teoría de desempeño aplicable de manera directa al ámbito laboral y organizacional, centrado en el pronóstico de la excelencia laboral. Esta teoría tiene perspectiva basada en una teoría mixta: la cognición, personalidad, motivación, emoción, inteligencia y neurociencia; es decir, incluye procesos psicológicos, cognitivos y no cognitivos.

El modelo original de Goleman consistió en cinco etapas, las cuales posteriormente se resumen en cuatro dimensiones, omitiendo la dimensión automotivación (Goleman, 2001):

1. *Autoconciencia emocional (o conciencia de uno mismo)*: se refiere al conocimiento de nuestras propias emociones y cómo nos afectan. En muy

importante conocer el modo en el que nuestro estado de ánimo influye en nuestro comportamiento, cuáles son nuestras virtudes y nuestros puntos débiles. Muchas veces las personas carecen de la conciencia interior, para discernir sus propios sentimientos y deseos.

2. ***Autocontrol emocional (o autorregulación):*** el autocontrol nos permite no dejarnos llevar por los sentimientos del momento. Es saber reconocer que es pasajero en una crisis y qué perdura. Es posible que nos enfademos con alguna persona de nuestro entorno, pero si sabemos controlar los impulsos y respuestas, podremos evitar caer en conflictos mayores.
3. ***Automotivación:*** es la capacidad que tienen las personas para dirigir sus acciones y emociones al logro de un objetivo, permitiendo fijar la atención en las metas en lugar que en los obstáculos. Se requiere de cierta dosis de optimismo e iniciativa, de forma que realicemos de manera autónoma lo que es necesario para nuestro bienestar.
4. ***Empatía (o reconocimiento de emociones ajenas):*** las relaciones sociales se basan muchas veces en saber interpretar las señales que los demás emiten de forma inconsciente a través de signos no verbales. La empatía consiste en ponerse en el lugar de la otra persona, para comprenderlo y poder ayudarlo, o actuar más asertivamente en las relaciones interpersonales con los demás. La persona empática piensa en hacer sentir bien a las demás personas, son grandes líderes e intermediadores en situaciones difíciles.

5. **Relaciones interpersonales (o habilidades sociales):** las relaciones interpersonales son los vínculos que existe entre las personas, que forman parte de un mismo entorno.

Las relaciones interpersonales se construyen en base a la comunicación, el desarrollo de las habilidades sociales, que permite relacionarse adecuadamente, logrando una cohesión entre las personas.

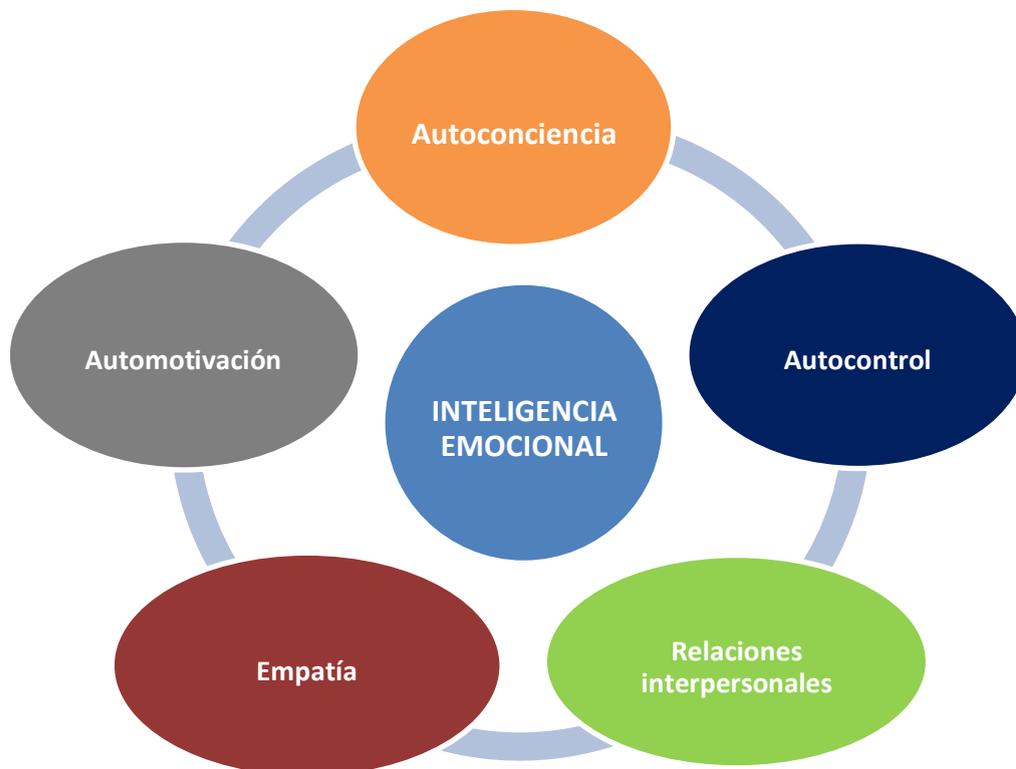


Figura 2. Modelo de las competencias emocionales (Goleman, 1995)

c) **Modelo de Inteligencia emocional y social de Reuven Bar-On (1997)**

El modelo de Bar-On (1997) inteligencias no cognitivas (E-Q-I) se fundamenta en las competencias, las cuales intentan explicar cómo un individuo se relaciona con las personas que le rodean y con su medio ambiente.

1. **Componente intrapersonal:** reúne la habilidad de ser consciente, de comprender y relacionarse con otros.

- Autoconcepto: es la imagen y valoración que cada persona hace sobre sí mismo, percibiendo y aceptando lo bueno y malo que uno tiene.
- Autoconciencia emocional: significa conocer los propios sentimientos para reconocer como se originaron y como deben manejarse.
- Asertividad: es la habilidad de conducirse adecuadamente en un medio social, tomando decisiones adecuadas.
- Independencia: es la habilidad de capacidad de autonomía que cada quien posee, sin dejarse influenciar en las decisiones que desea tomar.
- Autorrealización: habilidad para desarrollar nuestra potencialidad y llevar una vida rica y plena, comprometiéndonos con objetivos y metas a lo largo de la vida.

2. **Componente interpersonal:** implica la habilidad para manejar emociones fuertes y controlar sus impulsos.

- Empatía: es la habilidad de reconocer las emociones de otros, poner interés en los demás, tratando de ponerse en sus zapatos.
- Responsabilidad social: es la habilidad de mostrarse como un miembro constructivo del grupo social, mantener las reglas sociales y ser confiable.
- Relaciones interpersonales: Es la habilidad de establecer vínculos emocionales en las relaciones con los demás, caracterizadas por ser afectivos, comunicativos y amigables.

3. **Componente de adaptabilidad:** se refiere a la capacidad de qué hacer para responder a los cambios personales e interpersonales y del medio ambiente. El

éxito en este componente significa que podemos comprender los problemas e idear soluciones eficaces para los problemas que surgen en el ámbito personal, laboral y social. Comprende los siguientes subcomponentes:

- Prueba de realidad: se refiere a la correspondencia entre lo que emocionalmente experimentamos y lo que ocurre objetivamente, es buscar una evidencia objetiva para confirmar nuestros sentimientos sin fantasear.
- Flexibilidad: es la habilidad de ajustarse a las cambiantes condiciones del medio, adecuando nuestros comportamientos y pensamientos.
- Solución de problemas: es la habilidad de identificar y definir problemas, así como generar soluciones potencialmente creativas y eficientes.

4. *Componente de manejo de estrés:* es la habilidad de manejar adecuadamente las emociones a fin de no generar tensiones o preocupaciones.

- Tolerancia al estrés: se refiere a la capacidad de sufrir eventos estresantes y emociones fuertes sin venirse abajo, enfrentarse de forma positiva con el estrés. Esta habilidad se basa en la capacidad de elegir varias alternativas de acción para hacerle frente al estrés.
- Control de impulsos: es la habilidad de resistir o retardar un impulso, controlando las emociones para conseguir un objetivo posterior o de mayor interés.

5. *Componente de estado de ánimo:* está constituido por la habilidad para adaptarse a los cambios y resolver problemas de naturaleza personal y social; con buena actitud.

- Optimismo: es mantener una actitud positiva ante los problemas y las adversidades, buscando el lado bueno de la situación.

- Felicidad: es la habilidad de disfrutar y sentirse satisfecho con la vida, experimentar momentos agradables y expresar sentimientos positivos.



Figura 3. Modelo de Inteligencia emocional y social (Bar-On, 1997)

d) Modelo de los cuatro pilares Cooper y Sawaf (1997)

Se le ha denominado como el modelo de los "Cuatro Pilares", por su composición. Dicho modelo se ha desarrollado, principalmente, en el ámbito organizacional de la empresa. A continuación, se han desarrollado los 4 aspectos fundamentales del modelo.

- Alfabetización emocional. Constituida por la honradez emocional, la energía, el conocimiento, el *feed-back*, la intuición la responsabilidad y la conexión. Estos componentes permiten la eficacia y el aplomo personal.

- Agilidad emocional. Es el componente referido a la credibilidad, la flexibilidad y autenticidad personal que incluye habilidades para escuchar, asumir conflictos y obtener buenos resultados de situaciones difíciles.
- Profundidad emocional. Se denomina a la armonización de la vida diaria con el trabajo.
- Alquimia emocional. Habilidad de innovación aprendiendo a fluir con problemas y presiones.

En este sentido Cooper y Sawaf (1997), basan la inteligencia emocional en cuatro soportes básicos. Asimismo, adapta la perspectiva de la inteligencia emocional al mundo empresarial.

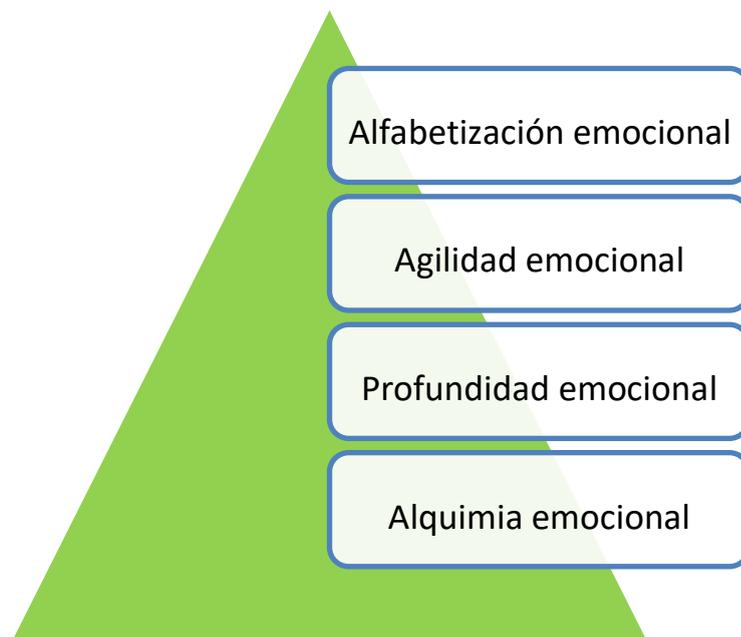


Figura 4. Modelo de los Cuatro pilares (Cooper y Sawaf, 1997)

e) **Modelo de Elías, Tobías y Friedlander (1999)**

Según Elías, Tobías y Friedlander (1999) proponen este modelo para brindar orientaciones y consejos prácticos para ser facilitadores emocionales, ayudando a

padres, maestros y profesionales a educar en inteligencia emocional a niños y adolescentes. Especialmente dirigido a expertos en conducta infantil y en el desarrollo, representa un enfoque eficaz para ayudar a niños, adolescentes y jóvenes a ser adultos equilibrados, en base a cinco principios o áreas concretas que definen la educación emocionalmente inteligente. En relación a ello, es de interés poner en práctica los siguientes principios.

- Ser consciente de los propios sentimientos y de los demás.
- Mostrar empatía y comprender los puntos de vista de los demás.
- Hacer frente a los impulsos emocionales.
- Plantearse objetivos positivos y planes para alcanzarlos
- Utilizar habilidades sociales.

2.2.5. Importancia de la inteligencia emocional

La sociedad requiere de personas asertivas, que brinden solución a los problemas de su entorno a través de la adopción de ideas creativas. Para contar con este tipo de personas se requiere que estas sean inteligentes emocionalmente; pero eso solo será posible si educamos las emociones, manteniendo el control sobre si mismos y aprendiendo a socializar de manera adecuada.

Lo que comúnmente se creía antes, donde se postulaba que la inteligencia racional o cognitiva era el predictor de éxito para la vida, ha quedado atrás y ahora se sabe que se requiere de ambas, pero con mayor énfasis de preponderancia en la inteligencia emocional.

Las personas emocionalmente inteligentes no sólo serán más hábiles para percibir, comprender y manejar sus propias emociones, sino también serán más capaces de extrapolar sus habilidades de percepción, comprensión y manejo a las emociones de los demás. (Extremera y Fernández, 2004). En dicho sentido, la importancia de la inteligencia emocional radica en el conocimiento y comprensión de si mismo y en la comprensión hacia las demás personas. Al mostrarse equilibrado en su bienestar interior y transmitirlo en las relaciones hacia los demás, se conjuga el bienestar psicológico general en la persona.

Ledoux (1999) afirma que la emoción llega a controlar el pensamiento. Lo argumenta considerando que la emoción es más fuerte que la razón. Es decir, es posible que la razón llegue a controlar la reflexión, y en cambio es muy difícil que el pensamiento racional controle la emoción. Por ello, ante casos de ansiedad o depresión, la razón puede reflexionar sobre lo que está pasando y puede desear decir basta, pero casi nunca lo consigue, puesto que eliminar el estrés o la ansiedad pasa necesariamente por la gestión emocional.

Al respecto, de la posición de este último autor se ratifica la preponderancia que tiene la inteligencia emocional sobre la inteligencia racional. Conduciendo las acciones del ser humano de forma correcta hacia un estado de ánimo positivo; dado que es de suma importancia tener un control y dominio total sobre las emociones para sentirse bien.

Por otro lado, la persona que cuenta con inteligencia emocional demuestra que es seguro de si mismo, es reflexivo, posee una alta autoestima, se integra a diferentes contextos, lo cual es necesario para crecer y desarrollarse con éxito en la vida.

En las empresas u organizaciones, solicitan personas proactivas, que sepan tomar decisiones pertinentes y oportunas, que sean líderes y tengan predisposición al cambio, que se interrelacionen de manera asertiva con los compañeros y superiores. Por ende, estas características son propias de las personas con inteligencia emocional.

2.3. Definiciones conceptuales

- **Emoción:** la emoción es la variación profunda del estado de ánimo, la cual se exterioriza a través de la conducta. La emoción puede ser positiva o negativa, de acuerdo a los estímulos recibidos.

- **Estrés:** es una reacción fisiológica del organismo que pone en movilización diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación tensa, amenazante o problemática.

- **Estudiante:** se denomina a la persona que se encuentra realizando estudios del nivel académico que sea, en una institución educativa de nivel básica regular o de nivel superior.

- **Habilidades sociales:** son conductas asertivas, que facilitan la interacción social. Las habilidades sociales son habilidades blandas que permite entablar relaciones de amistad, compañerismo, familiaridad, etc; conducentes a una buena comunicación y trato entre las personas.

- **Inteligencia:** es aquella capacidad que permite actuar racionalmente, eligiendo las mejores alternativas para la solución de un problema. La

inteligencia se relaciona con la capacidad de comprender y construir información para usarla de manera pertinente.

- ***Inteligencia emocional:*** son las capacidades y habilidades psicológicas que permite a las personas actuar asertivamente, logrando tener dominio sobre sí mismos y adquirir buenas relaciones con las personas de su entorno.

- ***Inteligencia social:*** es la capacidad para relacionarse con las demás personas de forma armoniosa y pacífica. Corresponde a una habilidad innata de todos los seres humanos, que hace posible una adecuada convivencia.

- ***Necesidades emocionales:*** son impulsos que la persona necesita para obtener el bienestar emocional. Son carencias afectivas que todo ser humano requiere para sentirse feliz y bien consigo mismo.

- ***Personalidad:*** son los rasgos individuales que caracterizan a una persona, diferenciándolas de otras. Son un conjunto de características individuales que proyecta la persona.

- ***Procesos psicológicos:*** son los procesos que permiten a la persona tomar conciencia de sí misma y de su entorno, haciendo posible el ajuste de su conducta de acuerdo a las condiciones de su ambiente.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

3.1. Tipo de la investigación

En razón del propósito que persigue la investigación es de tipo básica simple porque tiene como propósito recoger información de la realidad y generalizar los resultados. La investigación básica o pura tiene como finalidad la obtención y recopilación de información para ir construyendo una base de conocimiento que se va agregando a la información previa existente.

El presente estudio basa su método en la investigación descriptiva. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 80)

El enfoque de la investigación es cuantitativo, de acuerdo al método que emplea para el manejo de los datos, porque implica procedimientos estadísticos en el procesamiento de datos. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

3.2. Diseño de la investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental y según la temporalización el diseño de investigación es transversal porque recolecta datos en un sólo momento y en un tiempo único.

La investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables independientes; se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que ya ocurrieron o se dieron sin la intervención directa del investigador. La investigación no experimental también se conoce como investigación ex post-facto (los hechos y variables ya ocurrieron), y observa variables y relaciones entre éstas en su contexto natural. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 151)

De acuerdo a lo afirmado por los autores se infiere que el investigador que utiliza el diseño no experimental resume su labor investigativa a la observación, teniendo un papel pasivo y limitándose a la recolección de la información tal cual se da en un contexto.

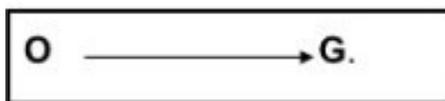


Figura 5. Diseño de la investigación

Dónde:

O = Observación de la muestra

G = Grupo de estudio o muestra (estudiantes de la carrera profesional de Trabajo Social de la UIGV)

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población de estudio está comprendida por 88 estudiantes de la carrera profesional de Trabajo Social, que cursan el tercer y cuarto ciclo de estudios en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, durante el periodo 2018-II.

3.3.2. Muestra

La muestra de estudio es censal, dado que está constituida por la totalidad de la población, es decir los 88 estudiantes de la carrera profesional de Trabajo Social, que cursan el tercer y cuarto ciclo. Sin embargo, al momento de la aplicación del instrumento solo se encontraron presentes 80 estudiantes, siendo esta la muestra real.

3.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

a) Criterios de inclusión de los participantes

- Estudiantes de la carrera profesional de Trabajo Social de la UIGV
- Estudiantes que cursan el tercer y cuarto ciclo de estudios
- Estudiantes de ambos sexos
- Estudiantes que asisten regularmente a clases

b) Criterios de exclusión de los participantes

- Estudiantes de no pertenezcan a la carrera de Trabajo Social de la UIGV
- Estudiantes de ciclos de estudios diferentes al tercer y cuarto
- Estudiantes que no asisten regularmente a clases

3.4. Identificación de la variable y su Operacionalización

La variable de estudio es la inteligencia emocional, la cual se enfoca en analizar las habilidades sociales y control de las propias emociones de las personas; considerada aún más importante que la inteligencia cognitiva o racional. La variable inteligencia emocional hace posible el éxito de las personas en cualquier área o campo del desarrollo: familiar, personal, académico y laboral.

En la presente investigación se analiza ciertos factores sociodemográficos que sirven para caracterizar a la muestra como: el sexo, edad, estado civil de los padres y religión a la que pertenecen.

La variable inteligencia emocional, presenta dimensiones de las cuales se derivan los indicadores, y de estos se deriva los ítems que se formulan para el cuestionario. A continuación, se presenta la estructura detallada en la matriz de operacionalización.

Tabla 1. Matriz de Operacionalización de la variable

| Variable | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Items | Indice | Instrumento |
|------------------|--|--|-------------------------|--|--|--|---|
| EMOCIONAL | Steve, J. (1998) define la inteligencia emocional como el conjunto de necesidades emocionales, de impulsos y de valores verdaderos de una persona, y dirige toda su conducta visible. Los intereses de la persona nos indican lo que le gusta hacer a esa persona. Las habilidades mentales y físicas nos indican lo que puede hacer la persona. Pero la inteligencia emocional de la persona determina lo que hace y lo | Reuven Bar-On (1997) define a la inteligencia emocional como un conjunto de capacidades no-cognitivas, competencias y destrezas que influyen en nuestra habilidad para afrontar con éxito las presiones y demandas que se nos presentan en el ambiente que nos rodea. De acuerdo con este modelo la inteligencia emocional no está relacionada con la capacidad cognitiva; sino que más bien es una inteligencia que surge ante circunstancias de presión y es la que determina nuestra reacción en ese momento. | Intrapersonal | <ul style="list-style-type: none"> • Autoconcepto • Autoconciencia • Asertividad • Independencia • Autorrealización | 7,9,23,35,52,63,88, 116,22,37,67,82,96, 111,126,19,11,12,24, 40,56,70,85,100,114, 129,6,21,36,51,66,81 95,110,125,3,19,32, 48,92,107,121 | Rara vez o nunca (1) | Inventario de inteligencia emocional Bar-On |
| | | | Interpersonal | <ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Responsabilidad • Relaciones interpersonales | 18,44,55,61,72,98, 109,124,16,30,46, 61,72,76,90,98,104, 119,10,5,23,31,39, 55,62,69,84,99,113, 128 | Pocas veces (2) A veces (3) | |
| | | | Adaptabilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Prueba de la realidad • Flexibilidad • Solución de problemas | 8,35,38,53,68,83,88, 97,112,127,14,28,43, 59,74,87,103,131,1, 15,29,45,60,75,89, 118 | Muchas veces (4) Frecuentemente o siempre (5) | |
| | | | Manejo de la tensión | <ul style="list-style-type: none"> • Tolerancia al estrés • Control de los impulsos | 4,20,33,49,64,78,95, 108,122,13,27,42, 58,73,86,102,117, 130 | | |
| | | | Estado de ánimo general | <ul style="list-style-type: none"> • Optimismo • Felicidad | 20,26,54,80,106, 108,132,2,17,31,47, 62,77,91,105,120 | | |

que hará la
persona.

3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación

La técnica de recolección de la información que se utilizó fue la encuesta y el instrumento empleado para la recolección de datos fue el Inventario de inteligencia emocional Bar-On (I-CE) para medir el nivel de inteligencia emocional.

A continuación, pasamos a detallar el instrumento aplicado:

FICHA TÉCNICA: Cuestionario de Calidad de la atención

- **Autor:** Reuven Bar-On (1997)
- **Adaptación peruana:** Nelly Ugarriza Chávez (2001)
- **Forma de Administración:** colectiva y/o grupal
- **Ámbito de Aplicación:** El cuestionario es aplicable para jóvenes estudiantes del nivel superior.
- **Duración:** 25 a 30 minutos (aprox.)
- **Descripción del cuestionario:** El instrumento está constituido por 133 ítems que son de tipo cerrado de opción múltiple. Permite conocer el nivel de inteligencia emocional de los participantes, a través de la evaluación de cinco dimensiones: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de la tensión, estado de ánimo general.
- **Calificación:** Las preguntas son cerradas con un lenguaje claro y sencillo para que el participante marque una opción, con la cual se identifique. Las respuestas se califican en escala de Likert, que van desde los valores 1 al 5, que se detallan a continuación.

Tabla 2. Escala de Calificación del Cuestionario

| | | | | | |
|------------------|-------------|---------|--------------|--------------------------|---|
| | | | | | 1 |
| | | 2 | 3 | | 4 |
| | | 5 | | | |
| Rara vez o nunca | Pocas veces | A veces | Muchas veces | Frecuentemente o siempre | |

- **Baremo:** La baremación sirve para efectos de interpretación de los resultados de la variable de investigación, está ordenado por rangos y contempla todos los valores desde el mínimo hasta el máximo que se puede obtener como puntaje de evaluación de las dimensiones y del cuestionario en general.

Tabla 3. Baremo de interpretación de la variable

| Categorías | I | II | III | IV | V | Total |
|------------|---------|---------|---------|-------|-------|---------|
| Muy bajo | 43-78 | 29-53 | 26-47 | 18-33 | 17-30 | 133-244 |
| Bajo | 79-113 | 54-77 | 48-68 | 33-47 | 31-44 | 245-353 |
| Moderado | 114-147 | 78-99 | 69-89 | 48-62 | 45-58 | 354-459 |
| Alto | 148-181 | 100-122 | 90-110 | 63-77 | 59-72 | 460-566 |
| Muy alto | 182-215 | 123-145 | 111-130 | 78-90 | 73-85 | 567-665 |

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados de datos generales

Tabla 4. Datos sociodemográficos de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la UIGV, según el sexo

| Sexo | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Femenino | 73 | 91 |
| Masculino | 7 | 9 |
| Total | 80 | 100 |

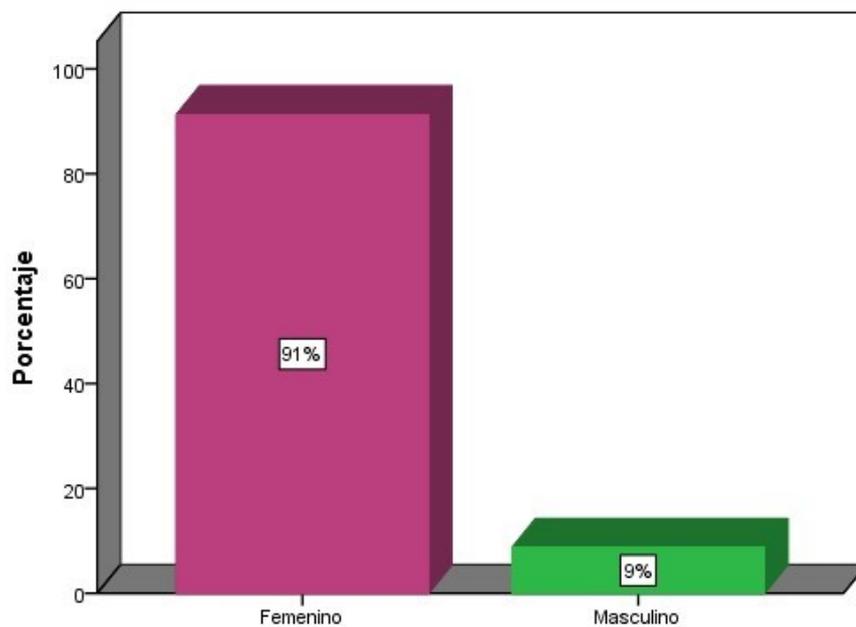


Figura 6. Datos sociodemográficos de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la UIGV, según el sexo

Interpretación: Los resultados obtenidos en la investigación determinan que el mayor porcentaje de estudiantes que participaron en el estudio son del sexo femenino igual al 91% y el 9% son del sexo masculino.

Tabla 5. Datos sociodemográficos de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la UIGV, según la edad

| Edad | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| 18-22 | 37 | 46,3 |
| 23-27 | 28 | 35,0 |
| 28-32 | 12 | 15,0 |
| 33-37 | 3 | 3,8 |
| Total | 80 | 100,0 |

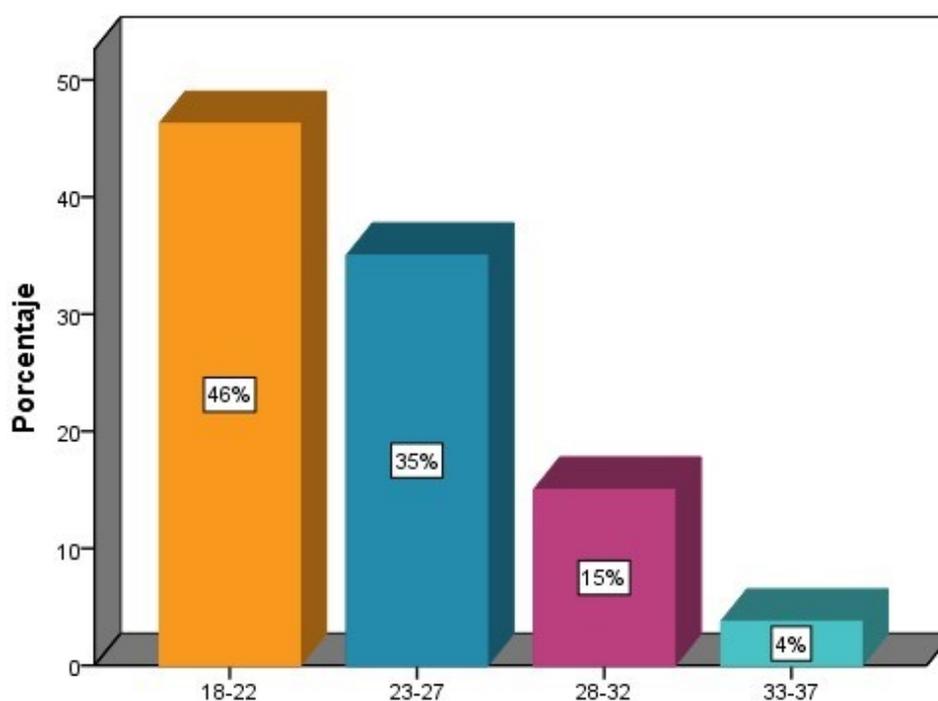


Figura 7. Datos sociodemográficos de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la UIGV, según la edad

Interpretación: Los resultados obtenidos demuestran que la mayor proporción de estudiantes igual a 46% tienen entre 18 a 22 años, seguido del 35% que tienen entre 23 a 27 años, el 15% tiene entre 28 a 32 años y en menor proporción igual al 4% tienen entre 33 a 37 años.

Tabla 6. Datos sociodemográficos de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la UIGV, según la religión que profesan

| Religión | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Católica | 58 | 73 |
| Testigo de Jehová | 8 | 10 |
| Mormona | 2 | 3 |
| Evangélica | 12 | 15 |
| Total | 80 | 100 |

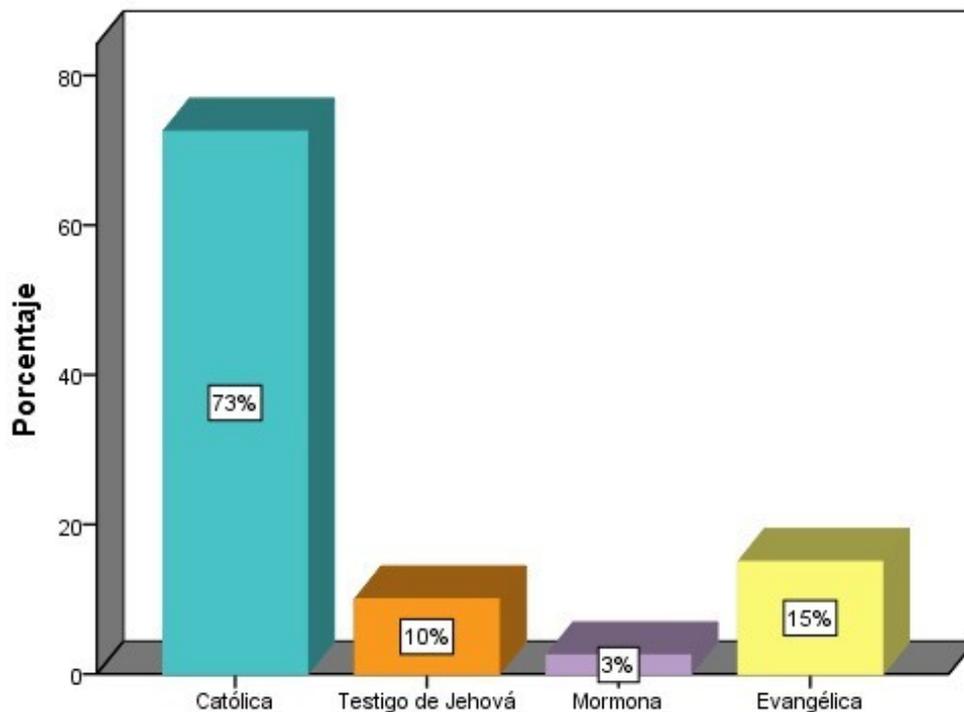


Figura 8. Datos sociodemográficos de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la UIGV, según la religión que profesan

Interpretación: Los resultados obtenidos determinaron que la mayor proporción de estudiantes de acuerdo a la religión que profesan en un 73% son católicos, seguido del 10% que son testigos de Jehová, el 3% son mormones y el 15% son evangélicos.

4.2. Presentación de resultados de datos específicos

Tabla 7. Nivel de de inteligencia emocional de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la UIGV, Sede Lima-Periodo 2018

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|------------|------------|
| Moderado | 32 | 40 |
| Alto | 27 | 34 |
| Muy alto | 21 | 26 |
| Total | 80 | 100 |

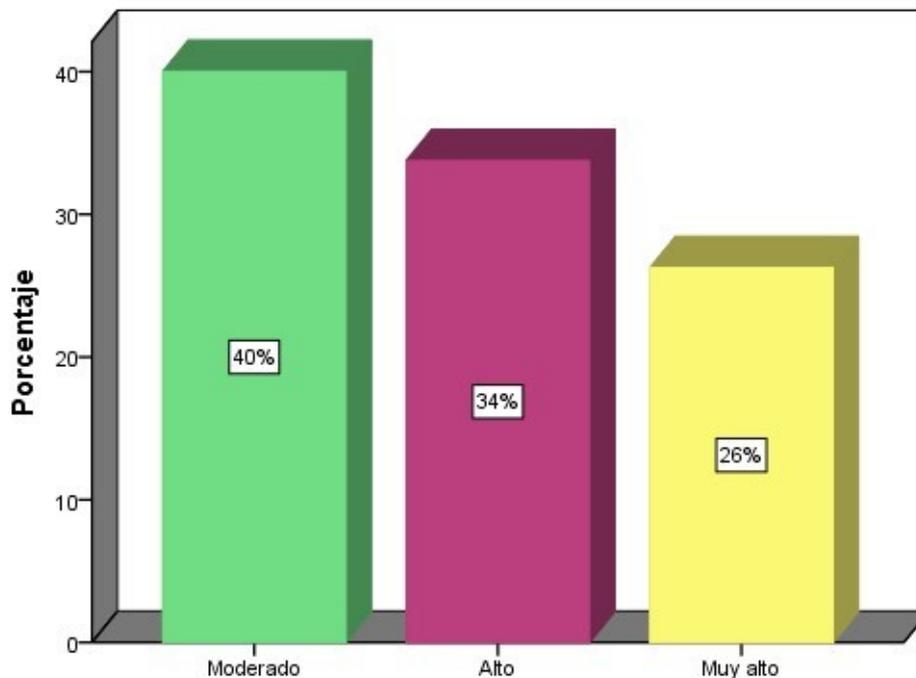


Figura 9. Nivel de de inteligencia emocional de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la UIGV, Sede Lima-Periodo 2018

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos se determina que el nivel de inteligencia emocional que presentan los estudiantes universitarios es de nivel moderado en un 40%, el 34% presenta un nivel alto y el 26% tienen un nivel muy alto.

Tabla 8. Nivel de de inteligencia emocional de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social, según la dimensión intrapersonal

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|------------|------------|
| Moderado | 28 | 35 |
| Alto | 36 | 45 |
| Muy alto | 16 | 20 |
| Total | 80 | 100 |

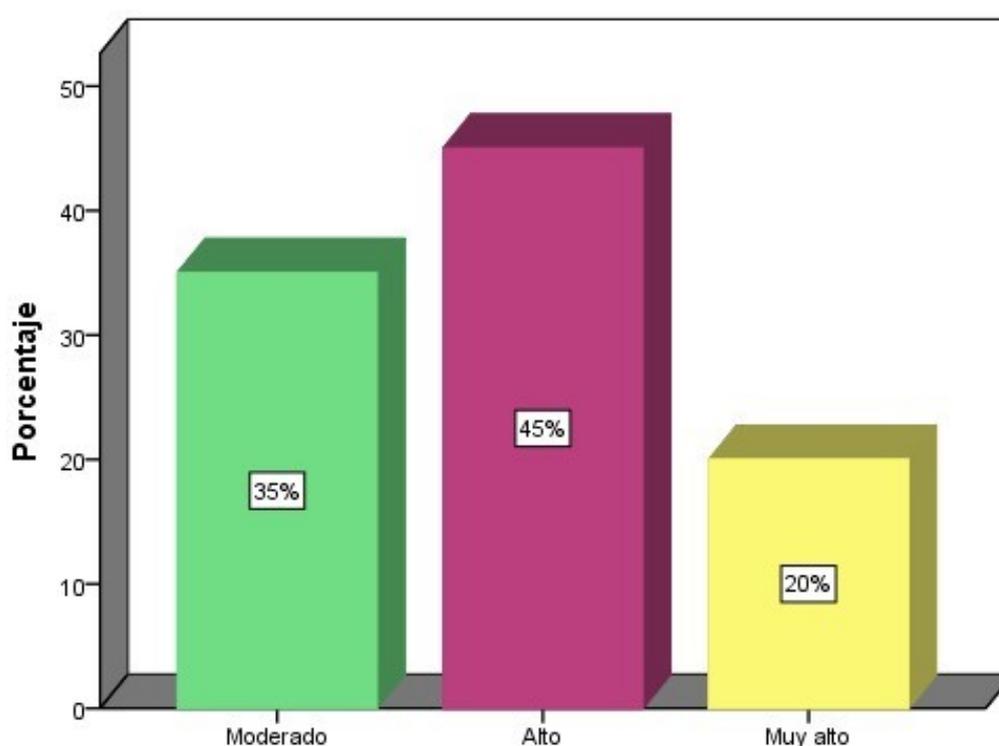


Figura 10. Nivel de de inteligencia emocional de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social, según la dimensión intrapersonal

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos se determina que en la dimensión intrapersonal, los estudiantes universitarios presentan en mayor proporción igual a 45% un nivel alto, seguido del 35% que maneja un nivel moderado y el 20% presenta un nivel muy alto.

Nivel de

Tabla 9. Nivel de de inteligencia emocional de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social, según la dimensión interpersonal

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|------------|------------|
| Moderado | 17 | 21 |
| Alto | 33 | 41 |
| Muy alto | 30 | 38 |
| Total | 80 | 100 |

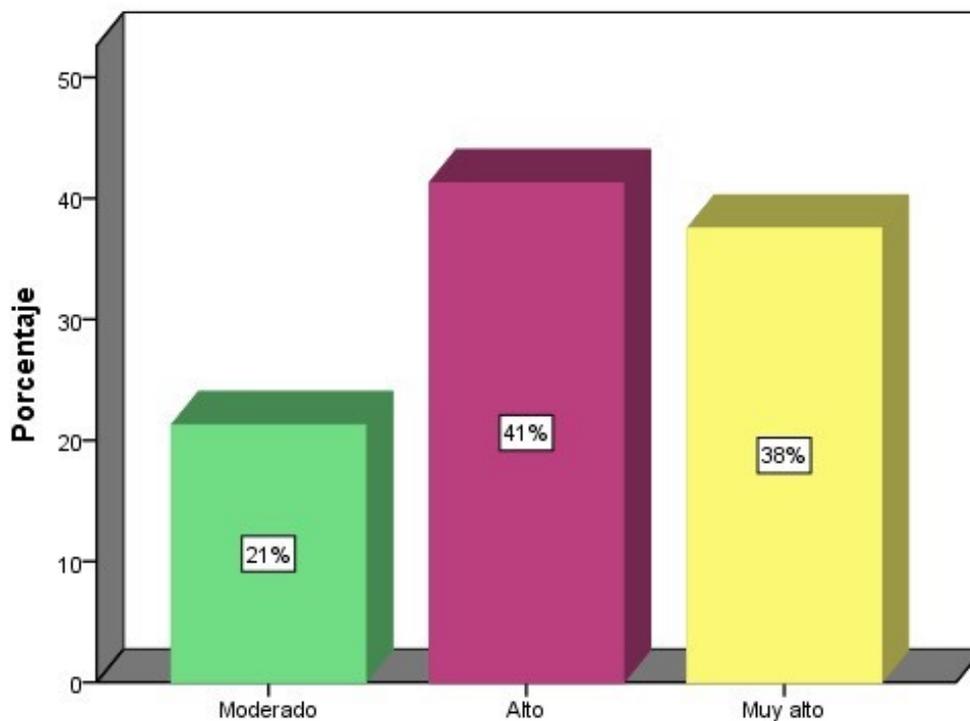


Figura 11. Nivel de de inteligencia emocional de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social, según la dimensión interpersonal

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos se determina que en la dimensión interpersonal, los estudiantes universitarios presentan en mayor proporción igual a 41% un nivel alto, el 21% presenta un nivel moderado y el 38% presenta un nivel muy alto.

Tabla 10. de inteligencia emocional de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social, según la dimensión adaptabilidad

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|------------|------------|
| Moderado | 38 | 48 |
| Alto | 22 | 28 |
| Muy alto | 20 | 25 |
| Total | 80 | 100 |

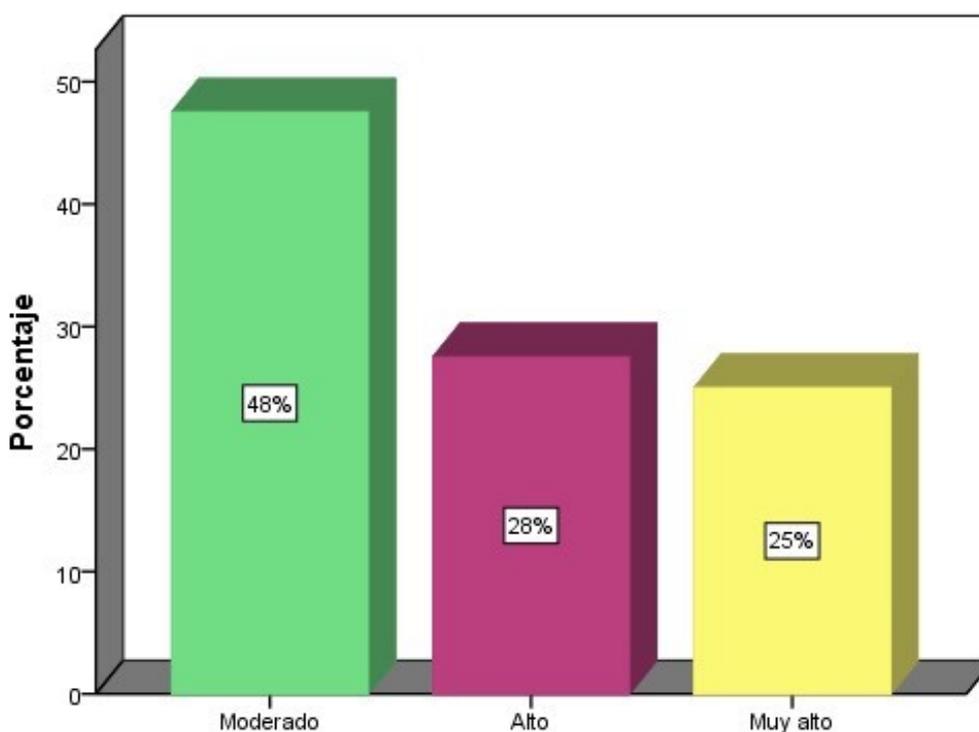


Figura 12. Nivel de de inteligencia emocional de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social, según la dimensión adaptabilidad

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos se determina que en la dimensión adaptabilidad, los estudiantes universitarios presentan en mayor proporción igual a 48% un

Nivel de

nivel moderado, seguido del 28% que presenta un nivel alto y el 25% mantiene un nivel muy alto.

Nivel de

Tabla 11. de inteligencia emocional de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social, según la dimensión manejo de la tensión

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|------------|------------|
| Moderado | 39 | 49 |
| Alto | 33 | 41 |
| Muy alto | 8 | 10 |
| Total | 80 | 100 |

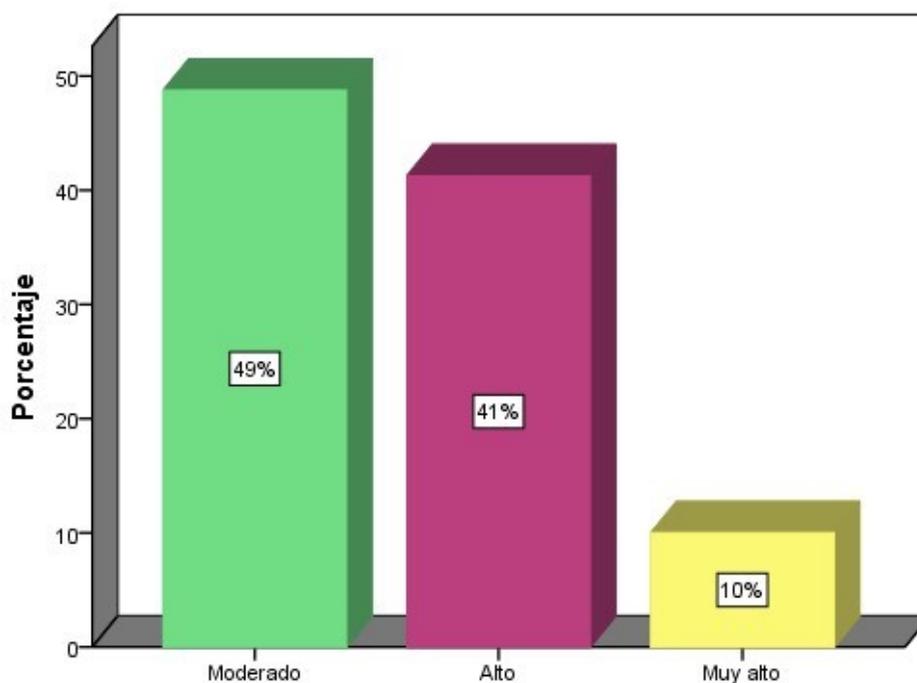


Figura 13. Nivel de de inteligencia emocional de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social, según la dimensión manejo de la tensión

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos se determina que en la dimensión manejo de la tensión, los estudiantes universitarios presentan preponderadamente un nivel moderado en un 49%, seguido por el 41% que presenta nivel alto y el 10% presenta un nivel muy alto.

Nivel de

Tabla 12. de inteligencia emocional de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social, según la dimensión estado de ánimo general

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|------------|------------|
| Moderado | 28 | 35 |
| Alto | 27 | 34 |
| Muy alto | 25 | 31 |
| Total | 80 | 100 |

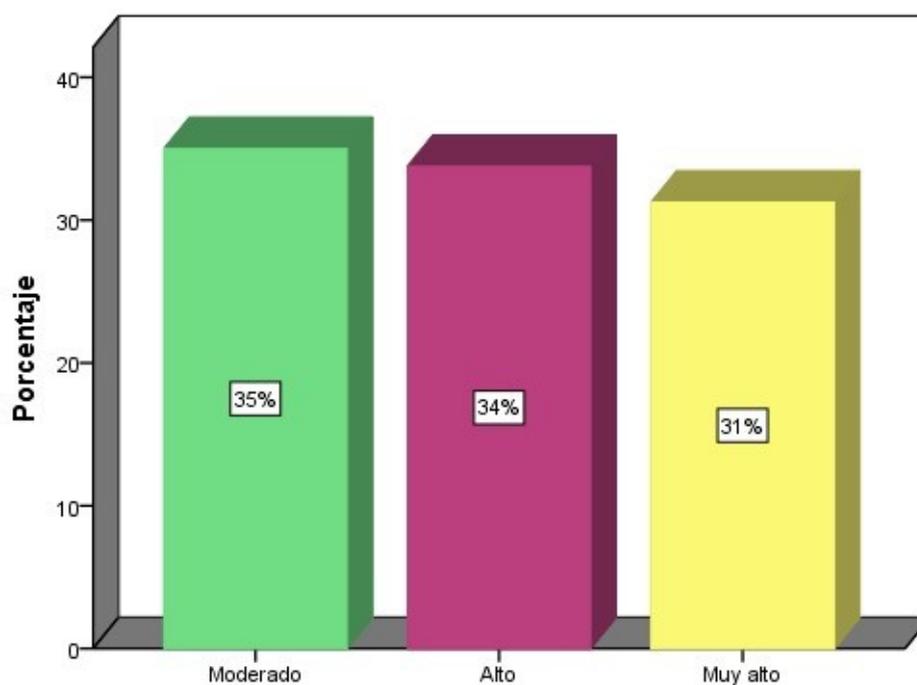


Figura 14. Nivel de de inteligencia emocional de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social, según la dimensión estado de ánimo general

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos se determina que en la dimensión estado de ánimo general, los estudiantes universitarios presentan preponderadamente un

nivel moderado en un 35%, seguido por el 34% que presenta nivel alto y el 31% presenta un nivel muy alto.

4.3. Procesamiento de los resultados

Para fines del procesamiento de la información recogida, se elaboró una base de datos en una tabla de Excel, ordenado por dimensiones con sus respectivos ítems donde se fue consignando el valor de la respuesta elegida. Luego se realizó la sumatoria de los ítems correspondientes a cada dimensión y de la variable en general, para establecer el rango del baremo al que pertenece.

Luego se seleccionó la escala del baremo alcanzada por cada dimensión y por la variable misma, para traspasar dichos valores al Programa SPSS 22, donde a través de la función análisis de los estadísticos descriptivos se obtuvieron finalmente las tablas y figuras, que resumen los resultados encontrados.

En las tablas y figuras se aprecian las frecuencias y porcentajes hallados por cada nivel o escala del baremo. Permitiendo un mejor análisis y comprensión del fenómeno de estudio.

4.4. Discusión de los resultados

En este apartado, se analiza los resultados encontrados en la muestra de estudio, estableciendo la coincidencia o diferencia con las teorías y determinaciones brindadas por otros autores sobre la misma temática de investigación.

Nivel de

Los resultados obtenidos sobre la variable de la presente investigación, determina que el nivel de inteligencia emocional que presentan los estudiantes universitarios es de manera preponderante de nivel moderado en un 40% y en un 34% presenta un nivel alto,

afianzando el índice positivo al respecto. Este resultado coincide parcialmente con lo establecido por Brito, E. (2018) donde estudio el nivel de inteligencia emocional en los estudiantes universitarios de los primeros semestres de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad Técnica de Ambato; concluyendo que el 56% de los estudiantes poseen niveles promedio de inteligencia emocional, mientras que el 32% de la población posee niveles bajos de inteligencia emocional, estableciendo la necesidad de un auto entrenamiento para identificar, discernir y manejar las emociones. En dicho sentido, se halla relación directa en ambas investigaciones, solo en el nivel general predominante que presentan los estudiantes universitarios en torno al manejo de la inteligencia emocional, deduciéndose que en algunos casos requieren mayor reforzamiento para un mejor manejo de las emociones.

Del mismo modo, se establece una parcial relación entre el resultado de esta investigación con lo obtenido por Guarniz, L. (2017), quien estudio la relación entre la inteligencia emocional, la motivación y las estrategias de aprendizaje en estudiantes de III ciclo de enfermería; donde obtuvo como resultado que el 5% de los estudiantes presentan nivel bajo de inteligencia emocional, mientras el 90% presentan nivel promedio y el 5% de presentan alto nivel, resaltando la predominancia del nivel promedio de la inteligencia emocional en los estudiantes de enfermería. En comparación con este caso se puede rescatar que el nivel de mayor alcance es el nivel promedio o moderado para ambos estudios, con la diferencia que en la presente investigación los estudiantes de la carrera profesional de trabajo social muestran una predisposición más favorable a desarrollar niveles superiores tanto altos como muy altos en el manejo emocional frente a distintas situaciones que se le presentan.

Los resultados obtenidos en el presente estudio referido a la dimensión estado de ánimo general, determinaron que los estudiantes universitarios de trabajo social presentan preponderadamente un nivel moderado en un 35%, seguido por el 34% que presenta nivel

alto. Estableciendo una relación directa con los resultados de la investigación de Escobedo, P. (2015), quien analizó el nivel de la claridad en la percepción emocional, la atención a las emociones y de las estrategias para regular las emociones en los alumnos; concluyendo que el 62% de los alumnos del nivel básico se encontraban en el nivel promedio y arriba del promedio, ya que poseían la habilidad para entender su estado de ánimo. En tal sentido, se halla una coincidencia total, dado que los estudiantes para ambos casos presentan niveles moderados o promedios con inclinación a niveles superiores o más altos de inteligencia emocional; lo cual resulta beneficioso para su desarrollo y éxito personal.

Los estudiantes universitarios de la carrera profesional de trabajo social presentan en la dimensión intrapersonal un nivel alto igual a 45% y en la dimensión interpersonal también presentan en un 41% un nivel alto. Dicho resultado, presenta cierta coincidencia con el estudio de Naranjo, S. (2015), quien indagó el nivel de inteligencia emocional que tenían los adolescentes del bachillerato de los colegios particulares del circuito 02_A del Cantón Salcedo, donde encontró como resultado que en la escala intrapersonal en el 47% de estudiantes predominaba el nivel promedio, mientras que el 66% respondía a un componente interpersonal alto. Al respecto, se halla coincidencia directa solo con la dimensión interpersonal que alcanza niveles altos para ambos casos, destacando la facilidad que tienen los estudiantes en establecer buenas relaciones con los demás.

Por otro lado, los estudiantes universitarios de la carrera profesional de trabajo social presentan un nivel moderado en un 35% en referencia a la dimensión estado de ánimo general, lo cual coincide con lo establecido por Pepinós, D. (2015) en su investigación sobre la inteligencia emocional como predictor del rendimiento académico escolar en los adolescente, donde obtuvo como resultado en la dimensión estado de ánimo general que el

51% de adolescentes presentaba capacidad emocional promedio. En dicho sentido, ambos estudios coinciden, evidenciando que la actitud frente a los cambios y resolución de problemas personales es relativamente manejable.

En general, habiendo establecido coincidencia en varios de los factores analizados en la presente investigación con los resultados de las investigaciones de otros autores, se fortalece la necesidad de fortalecer y mejorar el manejo de las emociones en los estudiantes universitarios de la carrera profesional de trabajo social, para que sean más asertivos y exitosos en la vida.

4.5. Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, se establece las siguientes conclusiones.

- La inteligencia emocional que presentan los estudiantes universitarios de la carrera profesional de trabajo social de la UIGV, responde preponderadamente al nivel moderado en un 40% y en un 34% responde a un nivel alto, determinándose que en líneas generales es favorable el manejo de las emociones que presentan los estudiantes.

- Los estudiantes universitarios presentan en la dimensión intrapersonal, un predominante nivel alto igual a 45%, seguido del 35% con nivel moderado; lo cual evidencia el control interno de sus emociones, que manejan un buen autoconocimiento de sí mismos y que suelen ser asertivos.

- Se determina que los estudiantes universitarios en la dimensión interpersonal, presentan un nivel alto igual a 41% y el 21% presenta un nivel moderado, destacando la facilidad para entablar buenas relaciones con los demás, ser empáticos y ser responsables en sus acciones en búsqueda del bien común.

- Los estudiantes universitarios presentan en la dimensión adaptabilidad, un nivel moderado igual al 48%, seguido del 28% que presenta un nivel alto; determinándose que poseen capacidad de asumir nuevos roles y responsabilidades, adecuándose a distintas situaciones.

- Se determina que los estudiantes universitarios presentan en la dimensión manejo de la tensión, un nivel moderado en un 49% y en un 41% presentan nivel alto, demostrando que tienen un manejo favorable de las estrategias de afrontamiento frente a cualquier exigencia o dificultad.

- Los estudiantes universitarios presentan en la dimensión estado de ánimo general, un nivel moderado en un 35% y el 34% presenta nivel alto; evidenciándose que sus actitudes frente a la vida son favorablemente positivas para sentirse bien consigo mismos y con los demás.

4.6. Recomendaciones

- El área de Bienestar estudiantil de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la UIGV, debe ejecutar un plan de intervención social para mejorar el nivel de inteligencia emocional que presentan los estudiantes de la facultad.

- Los estudiantes de la carrera de Trabajo Social de la UIGV, deben seguir trabajando en mantener un buen nivel de control y manejo interior de sus emociones, para gozar de la estabilidad emocional que necesitan para actuar en diferentes contextos de forma asertiva.

- Los estudiantes de la carrera de Trabajo Social de la UIGV, deben continuar fortaleciendo sus actitudes positivas y empáticas en el entorno académico, para formar equipos de trabajo proactivos, estrechar lazos de compañerismo, entre otras actitudes favorables a las relaciones interpersonales.

- La universidad debe implementar el área de mentoría, para realizar un acompañamiento y seguimiento a los alumnos de los primeros ciclos de la carrera a fin que se facilite el proceso de adaptación de los estudiantes al nuevo entorno.

- El área de Bienestar estudiantil de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la UIGV debe desarrollar talleres de afrontamiento del estrés académico, con el objetivo de que los estudiantes absuelvan sin tensionarse las situaciones que se le presentan.

- Los docentes de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la UIGV, deben promover estados positivos de ánimo en sus estudiantes, a través del buen trato, del dinamismo con que desarrollan sus clases, atención personalizada, etc.

CAPITULO V

PROGRAMA DE INTERVENCION

5.1. Denominación del programa

“Programa de Fortalecimiento de las Competencias Emocionales para los estudiantes de la carrera profesional de Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega”

5.2. Justificación del programa

Este programa está basado de acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación “La Inteligencia Emocional de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Sede Lima-Periodo 2018”, donde se determinó niveles moderados en un 40% y en un 34% niveles alto, determinándose que en líneas generales es favorable el manejo de las emociones que presentan los estudiantes. Dicha realidad encontrada amerita desarrollar un plan de fortalecimiento en competencias emocionales, para empoderar de actitudes positivas frente a la vida, así como un mayor manejo y expresión de emociones en los estudiantes universitarios, pues no ellos no solo requieren adquirir competencias profesionales sino aun más importantes es adquirir competencias emocionales para el éxito personal.

En razón que muchos investigadores, han afirmado que la inteligencia emocional es más importante que la inteligencia cognitiva, es sumamente importante crear estrategias eficaces para una adecuada gestión de los sentimientos y emociones, que a la larga es aquello que terminamos exteriorizando al momento enfrentar situaciones nuevas o problemas. Optando en tal sentido, por contribuir mediante el desarrollo de este programa de intervención al bienestar del estudiante, que se encuentra en una etapa crucial de su vida y

forjando su futuro, donde tendrá laboral, familiar y personalmente muchas situaciones que afrontar y para lo cual requiere ecuanimidad y estabilidad emocional.

Además, considerando como parte de la labor del trabajador social velar por el bienestar humano, de grupos de personas que tengan carencias o necesidades especiales, se ha comprobado que los estudiantes de la UIGV de la Facultad de Trabajo Social y Psicología, necesitan mayor soporte emocional, para que así no fracasen en sus metas académicas. Pues todo guarda una relación, a mayor inteligencia emocional mayor bienestar general y viceversa; entonces la función del trabajador social tiene clara implicancia en coordinar a través de la Oficina de Bienestar Estudiantil, acciones de potenciación de habilidades sociales, control de emociones, tolerancia y aceptación frente a los cambios, etc.

Riaño, Torres y Vásquez (2018), trabajadoras sociales de la Universidad de La Salle, desarrollaron un programa de intervención basado en “Las emociones en la intervención de Trabajo Social con niños, niñas y adolescentes en situación de habitabilidad de calle en contextos institucionales de la ciudad de Bogotá”. Sosteniendo que las emociones son un campo de desarrollo presente en los sujetos, en las formas de relacionarse con el otro, la emoción y razón se relacionan, constituyen la subjetividad que envuelve a los seres humanos desde su trayectoria de vida y experiencia que abarca su campo de acción.

Al respecto, de lo afirmado por los profesionales de Trabajo social, se establece que se requiere contar con estabilidad emocional para desarrollar asertivamente la profesión, puesto que las emociones forman parte del trato que se brinda en las interrelaciones con los grupos de trabajo con quienes interactúan y para tener éxito en las intervenciones deben hacer uso de la inteligencia emocional.

Navarro, M. y Fallas, M. (2003), desarrollaron una práctica comunitaria en torno al “Manejo y Expresión de Sentimientos para la promoción de la salud mental”, bajo premisas de que los sentimientos y las emociones, invariablemente, tienen una influencia directa en la salud de las personas, tanto en lo referente al bienestar físico, como al mental. Considerando a la Teoría sobre la Inteligencia Emocional relevante para dicha experiencia, fundamentando el hecho de que el buen manejo y expresión de sentimientos favorece el área relacional de las personas, es decir, desarrollar la inteligencia emocional permite que existan mejores condiciones para establecer relaciones positivas y constructivas con las personas que nos rodean. Además, resultó trascendental el aporte que realizaron en el sentido del reaprendizaje emocional, el cual tiene un impacto positivo en el estado general de salud.

En relación a la intervención realizada por las trabajadoras sociales de la Universidad de Costa Rica, se desprende que efectivamente las estrategias y técnicas socioemocionales conllevan a beneficios múltiples sobre todo en la salud mental de las personas, que requieren adquirir confianza en sí mismos, seguridad frente a la vida, autonomía y optimismo en las cosas que emprenden. Resultando, por ende, favorable para su proyecto de vida; más aún en este caso, que se abordara el fortalecimiento emocional en jóvenes universitarios de la UIGV, los cuales empiezan a construir su futuro.

5.3. Establecimiento de objetivos

5.3.1. Objetivo General

- Desarrollar estrategias y técnicas de fortalecimiento de las competencias emocionales en los estudiantes de la carrera profesional de Trabajo Social de la UIGV, para que adquieran un mayor dominio de inteligencia emocional.

5.3.2. Objetivos específicos

- Promover la flexibilidad y adaptación al cambio en los estudiantes, para que superen cualquier tipo de situación nueva que se les presente.
- Ejecutar técnicas para el manejo del estrés, para que los estudiantes adquieran la estabilidad emocional.
- Promover actitudes positivas frente a la vida, para que los estudiantes gocen de un ánimo favorable en las interrelaciones que establecen con los demás.

5.4. Sector al que se dirige

El programa de intervención está dirigido a los estudiantes de la carrera profesional de Trabajo Social de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, de la Sede de Lima.

5.5. Metodología de la intervención

El programa de intervención corresponde al tipo de intervención directa. La intervención directa es aquella que requiere de un contacto directo y personal con los

participantes; bien sea en forma de entrevista, de reunión de grupo u otro tipo de contacto frente a frente. Esta intervención directa se traduce en una acción de acompañamiento en la que el trabajador social y los participantes trabajarán juntos hacia la resolución de la necesidad presentada.

El programa de intervención se ejecuta bajo el enfoque socioterapéutico, para tratar aquellos aspectos que conflictúan y producen sufrimiento a las personas, o les impide desarrollar sus capacidades, afectos, relaciones y responsabilidades sociales. La intervención socioterapéutica va dirigida a mejorar las vivencias y la participación social de una persona, lo cual implica un desarrollo de las capacidades personales para enfrentarse consigo mismo y con el entorno. (Rossell Poch, 1998)

En dicho sentido el trabajo de intervención social que se desarrollara bajo el modelo socioterapéutico con aquellos estudiantes que presentan una inteligencia emocional moderada, les permitirá mejorar sus habilidades comunicativas y sociales, permitiéndoles una adecuada interrelación con su entorno. Desplegando una serie de capacidades personales, que se verán fortalecidas y se verán potencializadas.

Para lograr los objetivos del programa se requiere de la realización de un conjunto de actividades, orientadas bajo estrategias eficaces que conduzcan al cambio de actitud de los estudiantes. A continuación se detallan las actividades a ejecutar:

Tabla 13. Descripción de la Primera Fase del programa de intervención

| FASE I | | | |
|----------|-----------|-------------|----------|
| Sesiones | Objetivos | Actividades | Recursos |
| | | | |

| | | | |
|--|---|---|---|
| <p>“Todos somos distintos, pero importantes”</p> | <p>Reconoce la necesidad de convivir en diferentes contextos, valorando la interacción con nuevas personas.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Se analiza casos, de grupo de personas que comparten un mismo contexto. - Expresan la importancia del rol que jugó cada protagonista. - Se realiza la dinámica de la red, que permite enlazar a todos como un todo. - Completan tarjetas con el aporte que representa su participación dentro de un trabajo de equipo. | <ul style="list-style-type: none"> - Ficha de texto - Ovillo de lana - Tarjeta de cartulina de color - Limpiatipo |
| <p>“Escucha, comprende, acéptalo”</p> | <p>Desarrolla habilidades sociales a través de la comunicación que establece con sus pares.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Se explica la importancia de una buena comunicación. - Realiza dinámica de juego de palabras. - Escenifican un sociodrama. - Establecen compromisos para mejorar la comunicación con sus compañeros. | <ul style="list-style-type: none"> - Equipo multimedia - Hoja de color - Limpiatipo - Esquema del árbol |
| <p>“El mundo cambia, las personas también”</p> | <p>Comprende los cambios de escenarios y pensamientos de otras personas</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Se proyecta un video sobre los cambios tecnológicos, en la ciencia, las comunicaciones, etc. - Debate sobre la trascendencia que ha tenido dichos cambios en su vida. - Realiza un esquema con título la riqueza de la mixtura social. - Luego lo expone un integrante de grupo | <ul style="list-style-type: none"> - Equipo multimedia - Papelote - Plumones - Limpiatipo |
| <p>“Encontrando soluciones en medio de la divergencia”</p> | <p>Propone soluciones nuevas a partir del consenso establecido con sus pares.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Se plantea un caso problema que deberán discutir y asumir decisión en equipo. - Desarrollan una dinámica para la toma de decisiones - Elaboran un listado con razones que explican necesidad de trabajar en equipo | <ul style="list-style-type: none"> - Ficha de lectura - Papelote - Plumones - Limpiatipo |

Tabla 14. Descripción de la Segunda Fase del programa de intervención

| FASE II | | | |
|--|---|---|---|
| Sesiones | Objetivos | Actividades | Recursos |
| “Desarrollando actividades de recreación” | Desarrolla actividades de recreación grupal con sus compañeros de estudios | <ul style="list-style-type: none"> - Salen de paseo a un club campestre. - Ejecuta una serie de dinámicas y juegos en grupo - Desarrollan una encuesta sobre satisfacción del paseo | <ul style="list-style-type: none"> - Ficha de encuesta - Pelotas - Costales - Soga |
| “Adoptamos estrategias de afrontamiento” | Adquiere de estrategias a afrontar de través experiencias practicas | <ul style="list-style-type: none"> - Se explica sobre las diferentes técnicas de afrontamiento -Se proyectan casos problema que inestabilidad a la persona - Se proponen estrategias de afrontamiento según sea el caso | <ul style="list-style-type: none"> - Equipo multimedia - Papelote - Plumones - Limpiatipo |
| “Desarrollando técnicas físicas de relajación” | Practica técnicas físicas de relajación al aire libre, de forma individual y grupal | <ul style="list-style-type: none"> - Se acude al Parque de la Reserva, para practicar al aire libre ciertos ejercicios físicos de relajación - En dúos, proponen variaciones a dichas técnicas para ejecutarlas con variaciones creativas | <ul style="list-style-type: none"> - Ficha de observación |
| “Conociendo más sobre el estrés” | Reconoce las causas y consecuencias del estrés | <ul style="list-style-type: none"> - Se explica con videos los síntomas, causas y consecuencias del estrés - Debaten sobre formas de reducir el estrés - Elaboran afiches en grupo sobre el estrés y forma de combatirlo. | <ul style="list-style-type: none"> - Equipo multimedia - Papelote - Revistas - Plumones - Limpiatipo |

Tabla 15. Descripción de la Tercera Fase del programa de intervención

| FASE III | | | |
|---|---|---|---|
| Sesiones | Objetivos | Actividades | Recursos |
| “Asumimos actitudes positivas frente a la vida” | Promover actitudes positivas para alcanzar una vida feliz. | <ul style="list-style-type: none"> - Se transmite videos sobre casos de personas en situación desfavorable. - En forma grupal se menciona dos formas asertivas de salir en cada situación visualizada - Elabora una lista con 5 actitudes favorables que les haya proporcionado bienestar. | <ul style="list-style-type: none"> - Equipo multimedia - Papelote - Plumones - Limpiatipo |
| “Contribuyendo al desarrollo de nuestro proyecto de vida” | Propone nuevas metas que contribuyen al logro del proyecto de vida | <ul style="list-style-type: none"> - Se realiza un análisis FODA personal - Luego proponen estrategias para mejorar sus debilidades - Elaboran dos metas a corto y largo plazo que implique crecimiento personal | <ul style="list-style-type: none"> - Equipo multimedia - Tarjetas de cartulina de color |
| “En búsqueda de la Felicidad” | Reflexiona sobre la importancia de alcanzar la felicidad en la vida | <ul style="list-style-type: none"> - Se proyecta la película “En búsqueda de la felicidad” - En forma grupal expresan dos motivos de admiración al personaje central de película - Elaboran un esquema visual, señalando las diferentes formas de ser felices. | <ul style="list-style-type: none"> - Equipo multimedia - Papelote - Plumones - Hojas de color - Limpiatipo |
| “Inyectándonos dosis de optimismo” | Adopta actitudes optimistas en las cosas que emprende | <ul style="list-style-type: none"> - Se realiza una charla motivacional, priorizando la actitud optimista - Se desarrolla la dinámica de los sombreros - Elabora frases optimistas para pegarlo en mural | <ul style="list-style-type: none"> - Sombreros de colores - Tarjetas de cartulina de color - Limpiatipo |

5.6. Cronograma

| | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| “Inyectándonos dosis de optimismo” | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Brito, E. (2018). *Inteligencia emocional y consumo de alcohol en estudiantes universitario* (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27348/2/Tesis%20inteligencia%20emocional%20y%20consumo%20de%20alcohol.pdf>
- Callalli, L. (2018). *La inteligencia emocional y su relación con el rendimiento académico de los estudiantes del I al VIII ciclo de la carrera de obstetricia de la Universidad Privada del Norte – Sede Los Olivos – Lima – 2016* (tesis de maestría). Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua, Perú. Recuperado de http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/393/Lily_Tesis_titulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrasco, J. (2017). *Relación entre inteligencia emocional, autoeficacia general y variables sociodemográficas en pacientes ambulatorios del Servicio de Psicología de una clínica de Lima Metropolitana* (tesis de pregrado). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/984/Relacion_CarrascoTacuri_Jennifer.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Escobedo, P. (2015). *Relación entre inteligencia emocional y rendimiento académico de los alumnos del nivel básico de un colegio privado* (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiscortiz/2015/05/84/Escobedo-Paola.pdf>
- Extremera, N. y Fernández, P. (2004). El papel de la inteligencia emocional en el alumnado: evidencias empíricas. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 6 (2). Recuperado de <https://redie.uabc.mx/redie/article/view/105/1121>
- Guarniz, L. (2017). *Inteligencia emocional, motivación y estrategias de aprendizaje en estudiantes de III ciclo de Enfermería* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo,

Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7737/Guarniz_CLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. 5ta Edición. México: Mc Graw Hill.

Ledoux J (1999). El cerebro emocional. Barcelona, España: Planeta.

Naranjo, S. (2015). *Estudio de la inteligencia emocional y su relación con la ideación suicida en adolescentes del bachillerato de los colegios particulares del Circuito 02_A del Cantón Salcedo*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8691/1/Naranjo%20Soria%2C%20Sandra%20Estefan%C3%ADa.pdf>

Navarro, M. y Fallas, M. (2003). Manejo y Expresión de Sentimientos para la promoción de la salud mental. Universidad de Costa Rica. Recuperado de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/tfglic/tfg-1-2003-10.pdf>

Quiñones, L. (2017). *Inteligencia emocional y rendimiento académico de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria, 2016* (tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. Recuperado de http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5811/Qui%C3%B1onez_Huarahua_Lucy.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Reyes, C. y Carrasco, I. (2014). Inteligencia emocional en estudiantes de la Universidad Nacional del Centro del Perú, 2013. *Apuntes de las Ciencias Sociales*, 04 (01), 87-100. Recuperado de <file:///C:/Users/HOME/Downloads/Dialnet-InteligenciaEmocionalEnEstudiantesDeLaUniversidadN-5124755.pdf>

Riaño, Torres y Vásquez (2018). Las emociones en la intervención de Trabajo Social con niños, niñas y adolescentes en situación de habitabilidad de calle en contextos institucionales de la ciudad de Bogotá (tesis de pregrado). Universidad de La Salle,

Bogotá, Colombia. Recuperado de
http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/28260/62132036_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rossell, T. (1998). Trabajo Social de grupo: grupos socioterapéuticos y socioeducativos. *Cuadernos de Trabajo Social*, 11 (1), 103-122.
Recuperado de <file:///C:/Users/HOME/Downloads/9068-9149-1-PB.PDF>

Segura, J. (2016). Inteligencia emocional en estudiantes venezolanos de educación media y universitaria. *Educare*, 20 (2), 28-54. Recuperado de
<http://revistas.upel.edu.ve/index.php/educare/article/viewFile/1176/2710>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Consistencia

| Problema General | Objetivo General | Metodología |
|--|---|--|
| ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Sede LimaPeriodo 2018? | Determinar el nivel de inteligencia emocional de los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Sede Lima-Periodo 2018. | La investigación es de tipo descriptivo, transversal, con un diseño No experimental y con un enfoque cuantitativo. |
| Problemas Específicos | Objetivos Específicos | Población y muestra |

| | | |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional, según la dimensión intrapersonal, que presentan los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Sede LimaPeriodo 2018? - ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional, según la dimensión interpersonal, que presentan los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Sede LimaPeriodo 2018? - ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional, según la dimensión adaptabilidad, que presentan los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Sede LimaPeriodo 2018? - ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional, según la dimensión manejo de la tensión, que presentan los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Sede Lima-Periodo 2018? - ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional, según la dimensión estado de ánimo general, que presentan los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Sede Lima-Periodo 2018? | <ul style="list-style-type: none"> - Identificar según la dimensión intrapersonal, el nivel de inteligencia emocional que presentan los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Sede LimaPeriodo 2018. - Identificar según la dimensión interpersonal, el nivel de inteligencia emocional que presentan los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Sede LimaPeriodo 2018. - Identificar según la dimensión adaptabilidad, el nivel de inteligencia emocional que presentan los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Sede LimaPeriodo 2018. - Identificar según la dimensión manejo de la tensión, el nivel de inteligencia emocional que presentan los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Sede Lima-Periodo 2018. - Identificar según la dimensión estado de ánimo general, el nivel de inteligencia emocional que presentan los estudiantes del 3er y 4to ciclo de la carrera profesional de Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Sede Lima-Periodo 2018. | <p>La población de estudio está comprendida por 88 estudiantes de la carrera profesional de Trabajo Social, que cursan el tercer y cuarto ciclo de estudios en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, durante el periodo 2018-II.</p> <p style="text-align: center;">N = 88 estudiantes</p> <p>La muestra de estudio es censal, dado que está constituida por la totalidad de la población. Sin embargo, al momento de la aplicación del instrumento solo se encontraron presentes 80 estudiantes, siendo esta la muestra final.</p> |
|---|---|---|

INVENTARIO EMOCIONAL (BarOn-ICE)

I. INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

El presente inventario, tiene el propósito de recoger información familiar para identificar necesidades en las que se deben trabajar a nivel institucional, por lo que agradecemos la honestidad de tus respuestas, dada la seriedad con que se considerarán los resultados. Marca con una X el número que corresponda a tu respuesta.

1. Sexo: Femenino () Masculino ()
2. Edad: años
3. Religión: Católica () Testigo de Jehová () Mormona () Evangélica ()

II. INSTRUCCIONES

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

- 1.- Rara vez o nunca
 2.- Pocas veces
 3.- A veces
 4.- Muchas veces
 5.- Frecuentemente o siempre

| Ítems | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso. | | | | | |
| 2. Es duro para mí disfrutar de la vida. | | | | | |
| 3. Prefiero un trabajo en el que, se me diga casi todo lo que tengo que hacer. | | | | | |
| 4. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables. | | | | | |
| 5. Me agradan las personas que conozco. | | | | | |
| 6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida. | | | | | |
| 7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos. | | | | | |
| 8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a). | | | | | |
| 9. Reconozco con facilidad mis emociones. | | | | | |
| 10. Soy incapaz de demostrar afecto. | | | | | |
| 11. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones. | | | | | |
| 12. Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza. | | | | | |
| 13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo. | | | | | |
| 14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas. | | | | | |
| 15. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella. | | | | | |
| 16. Me gusta ayudar a la gente. | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 17. Me es difícil sonreír. | | | | | |
| 18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás. | | | | | |
| 19. Cuando trabajo con otros, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías. | | | | | |
| 20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles. | | | | | |
| 21. Realmente no sé para qué soy bueno(a). | | | | | |
| 22. No soy capaz de expresar mis ideas. | | | | | |
| 23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás. | | | | | |
| 24. No tengo confianza en mí mismo(a). | | | | | |
| 25. Creo que he perdido la cabeza. | | | | | |
| 26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago. | | | | | |
| 27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme. | | | | | |
| 28. En general, me resulta difícil adaptarme. | | | | | |
| 29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo. | | | | | |
| 30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen. | | | | | |
| 31. Soy una persona bastante alegre y optimista. | | | | | |
| 32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí. | | | | | |
| 33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso. | | | | | |
| 34. Pienso bien de las personas. | | | | | |
| 35. Me es difícil entender como me siento. | | | | | |
| 36. He logrado muy poco en los últimos años. | | | | | |
| 37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir. | | | | | |
| 38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar. | | | | | |
| 39. Me resulta fácil hacer amigos(as). | | | | | |
| 40. Me tengo mucho respeto. | | | | | |
| 41. Hago cosas muy raras. | | | | | |
| 42. Soy impulsivo (a), y eso me trae problemas. | | | | | |
| 43. Me resulta difícil cambiar de opinión. | | | | | |
| 44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas. | | | | | |
| 45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar. | | | | | |
| 49. No puedo soportar el estrés. | | | | | |
| 50. En mi vida no hago nada malo. | | | | | |
| 51. No disfruto lo que hago. | | | | | |
| 52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos. | | | | | |
| 53. La gente no comprende mi manera de pensar. | | | | | |
| 54. Generalmente espero lo mejor. | | | | | |
| 55. Mis amigos me confían sus intimidades. | | | | | |
| 56. No me siento bien conmigo mismo(a). | | | | | |
| 57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven. | | | | | |
| 58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto. | | | | | |
| 59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas. | | | | | |
| 60. Frente a una situación problemática, analizo todas las opciones y luego opto por la que considero mejor. | | | | | |
| 61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento. | | | | | |
| 62. Soy una persona divertida. | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 63. Soy consciente de cómo me siento. | | | | | |
| 64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad. | | | | | |
| 65. Nada me perturba. | | | | | |
| 66. No me entusiasman mucho mis intereses. | | | | | |
| 67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo. | | | | | |
| 68. Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor. | | | | | |
| 69. Me es difícil llevarme con los demás. | | | | | |
| 70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy. | | | | | |
| 71. Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo. | | | | | |
| 72. Me importa lo que puede sucederle a los demás. | | | | | |
| 73. Soy impaciente. | | | | | |
| 74. Puedo cambiar mis viejas costumbres. | | | | | |
| 75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema. | | | | | |
| 76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones. | | | | | |
| 77. Me deprimó. | | | | | |
| 78. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles. | | | | | |
| 79. Nunca he mentado. | | | | | |
| 80. En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles. | | | | | |
| 81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten. | | | | | |
| 82. Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo. | | | | | |
| 83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías. | | | | | |
| 84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos. | | | | | |
| 85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy | | | | | |
| 86. Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar. | | | | | |
| 87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana. | | | | | |
| 88. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a). | | | | | |
| 89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes. | | | | | |
| 90. Soy capaz de respetar a los demás. | | | | | |
| 91. No estoy muy contento(a) con mi vida. | | | | | |
| 92. Prefiero seguir a otros a ser líder. | | | | | |
| 93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida. | | | | | |
| 94. Nunca he violado la ley. | | | | | |
| 95. Disfruto de las cosas que me interesan. | | | | | |
| 96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso. | | | | | |
| 97. Tiendo a exagerar. | | | | | |
| 98. Soy sensible a los sentimientos de las otras personas. | | | | | |
| 99. Mantengo buenas relaciones con los demás. | | | | | |
| 100. Estoy contento(a) con mi cuerpo | | | | | |
| 101. Soy una persona muy extraña. | | | | | |
| 102. Soy impulsivo(a). | | | | | |
| 103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres. | | | | | |
| 104. Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley. | | | | | |

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



Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 09 de noviembre del 2018

Carta N° 2644-2018-DFPTS

Señor Doctor
RAMIRO GOMEZ SALAS
DECANO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL
Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Sarita VALENZUELA ZABARBURU**, estudiante de la Carrera Profesional de Trabajo Social de nuestra Facultad, identificada con código 92-639070, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social, 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/crh
Id. 984753

Recibido 11/11/18
 Dr. JUAN SANDOVAL VILCHEZ
Secretario Académico
de la Facultad de
Psicología y Trabajo Social

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

