

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Inteligencia emocional en docentes universitarios contratados a tiempo parcial
de la carrera de administración de empresas de una universidad privada de
Lima Metropolitana

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología

Presentado por:

Autor: Bachiller Robert Christian Ojeda Siguas

Lima-Perú

2019

DEDICATORIA

A mí querida hija Celeste Abigail

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

AGRADECIMIENTOS

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

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

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, expongo ante ustedes mi investigación titulada “inteligencia emocional en docentes universitarios contratados a tiempo parcial de la carrera de administración de empresas de una universidad privada de Lima metropolitana”, 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 correctamente evaluado y aprobado.

Atentamente

Robert Christian Ojeda Siguas

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS	III
PRESENTACIÓN	IV
ÍNDICE	V
ÍNDICE DE TABLAS	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS	IX
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
INTRODUCCIÓN	XII
CAPÍTULO I	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD DE LA PROBLEMÁTICA	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.2.1. Problema general	18
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. OBJETIVOS	19
1.3.1. Objetivo general	19
1.3.2. Objetivos específicos	19
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	20
CAPÍTULO II	21
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	21
2.1. ANTECEDENTES	21
2.1.1. Internacionales	21
2.1.2. Nacionales	24
2.2. BASES TEÓRICAS	28
2.2.1. Inteligencia emocional	28
2.2.2. Origen, reseña histórica de la inteligencia emocional	29
2.2.3. Importancia de la inteligencia emocional	31
2.2.4. Modelos teóricos de la inteligencia emocional	31
2.2.4.1 Modelos basados en el rasgo o modelos mixtos	32
2.2.4.2 Modelo de inteligencia emocional de Goleman	32
2.2.4.3 Modelo de Inteligencia socio- emocional de Bar-On	36
2.2.4.3.1 Componentes	37

2.2.4.3.2 Componentes factoriales del concepto de Inteligencia Emocional de Bar On:.....	40
2.2.4.3.3 Modelo basado en las habilidades.....	47
2.2.4.2.4 Modelo de Salovey y Mayer.....	48
2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	49
2.3.1. Inteligencia emocional	49
2.3.2 Inteligencia interpersonal.....	49
2.3.3 Inteligencia intrapersonal.....	50
2.3.4 Adaptabilidad.....	50
2.3.5 Manejo de estrés	50
2.3.6 Estado de ánimo	50
CAPITULO III.....	51
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	51
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	51
3.1.1. Tipo.....	51
3.1.2. Diseño	51
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	52
3.2.1. Población.....	52
3.2.2. Muestra	52
3.2.3. Identificación de la variable y su operacionalización	53
3.2.4. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico.....	54
3.2.4.1 Técnicas	54
3.2.4.2 Instrumentos de Evaluación y Diagnóstico	54
CAPÍTULO IV.....	59
PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS. 59	
4.1 PROCESAMIENTO DE LOS RESULTADOS	59
4.2 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	59
4.3 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	76
4.4 CONCLUSIONES.....	83
4.5 RECOMENDACIONES	84
CAPITULO V:.....	85
PROGRAMA DE INTERVENCIÓN	85
5.1 DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA.....	85
5.1.1 Objetivo general:	85
5.1.2 Objetivo específico:.....	85
5.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	85

5.3	ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS POR CADA SESIÓN:	88
5.4	SECTOR AL QUE SE DIRIGE.....	108
5.5	ESTABLECIMIENTO DE CONDUCTAS PROBLEMA/META.....	108
5.5.1	Conducta problema.....	108
5.5.2	Conducta meta	110
5.6	METODOLOGÍA DE LA INTERVENCIÓN.....	111
5.7	INSTRUMENTOS/MATERIAL A UTILIZAR	114
5.7.1	Recursos humanos	114
5.7.2	Recursos tecnológicos	114
5.7.3	Recursos materiales	115
5.7.4	Infraestructura.....	115
5.8	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	115
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	119
	ANEXOS.....	126
	ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA	126
	ANEXO 2. CARTA DE PRESENTACIÓN	131
	ANEXO 3. INVENTARIO EMOCIONAL BARON ICE: NA – A	132

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la Variable Inteligencia Emocional	53
Tabla 2: Indicadores de Validez	56
Tabla 3: Baremación	56
Tabla 4: Niveles y puntuaciones del Baremo	57
Tabla 5 Interpretación de niveles	58
Tabla 6: Frecuencia de la categoría sexo	60
Tabla 7: Frecuencia de la Categoría: Tiempo de servicio	62
Tabla 8: Nivel de Inteligencia Emocional en docentes	64
Tabla 9: Nivel Intrapersonal	66
Tabla 10: Nivel Interpersonal	68
Tabla 11: Nivel de Adaptabilidad.....	70
Tabla 12: Nivel de Manejo del stress	72
Tabla 13: Nivel de Estado de ánimo en general.....	74

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Sexo	27
Figura 2: Tiempo de Servicio	34
Figura 3: Inteligencia Emocional	36
Figura 4: Dimensión Interpersonal	69
Figura 5: Adaptabilidad	50
Figura 6: Manejo de Stress	52
Figura 7: Estado de ánimo en general	54

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar los niveles de inteligencia emocional en docentes universitarios contratados a tiempo parcial de la carrera de administración de empresas de una universidad privada de Lima Metropolitana. La investigación es de tipo descriptivo y estuvo conformada por una muestra de 105 docentes de ambos sexos, 75 hombres y 30 mujeres. Se aplicó el instrumento: Inventario de Reuven Bar-On, estandarizada por las psicólogas Abanto, Higuera, & Cueto, 2000. Obteniendo como resultado un Nivel "Promedio" de 56.2% de inteligencia emocional, este resultado nos indica que los docentes tienen una capacidad social y emocional adecuada. Con respecto al componente intrapersonal con un nivel o categoría "bajo" con un 68.6%, el componente interpersonal con un nivel o categoría "Bajo" con un 51.4%, el componente adaptabilidad con "Promedio" con un 67.6%, el componente manejo de estrés con la categoría "Promedio" con un 55.2%, finalmente el nivel del componente de estado de ánimo general con "Promedio" con un 51.4%. En base a este estudio, se elaboró un programa de intervención, con el objetivo de mantener o mejorar los niveles de la inteligencia emocional como de sus dimensiones.

Palabras Clave: *Docentes, componentes, Inteligencia emocional, intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés, estado de ánimo.*

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the levels of emotional intelligence in university lecturers hired part-time in the career of business administration of a private university in Metropolitan Lima. The research is descriptive and consisted of a sample of 105 teachers of both sexes, 75 men and 30 women. The instrument was applied: Reuven Bar-On Inventory, standardized by the psychologists Abanto, Higuera, & Cueto, 2000. Obtaining as a result a "Average" level of 56.2% of emotional intelligence, this result indicates that teachers have an adequate social and emotional capacity. Regarding the intrapersonal component with a "low" level or category with 68.6%, the interpersonal component with a "Low" level or category with 51.4%, the adaptability component with "Average" with 67.6%, the management component of stress with the category "Average" with 55.2%, finally the level of the component of general mood with "Average" with 51.4%. Based on this study, an intervention program was developed, with the objective of maintaining or improving the levels of emotional intelligence as well as its dimensions.

Key words: Teachers, components, emotional Intelligence, intrapersonal, interpersonal, adaptability, stress management, mood.

INTRODUCCIÓN

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

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

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

Dentro de este contexto, la investigación que nos ocupa tiene como objetivo principal el conocer el nivel de inteligencia emocional en docentes universitarios contratados a tiempo parcial de la carrera de administración de empresas de una universidad privada de Lima Metropolitana, para así poder implantar estrategias

y técnicas que favorezcan el desarrollo de la inteligencia emocional, las cuales predicen el desempeño eficaz y son en conjunto el gran diferenciador entre los docentes con desempeño normal de los que poseen un desempeño excepcional.

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

En el primer capítulo, se evidencia la problemática de la variable, se identifica y formula el problema, se presentan los objetivos tanto general como los específicos y se justifica la importancia de realizar este trabajo de investigación.

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

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad de la Problemática

En el Séptimo Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR, establecieron que “La inteligencia emocional ha generado un amplio interés tanto en la comunidad científica como en el público en general”.

Según María Estela Núñez Jiménez (2014) dice que la Inteligencia Emocional (IE) ha producido un gran interés en el ámbito educativo como una vía para mejorar el desarrollo socioemocional y como parte del progreso intelectual, pues el desarrollo de las emociones y sentimientos son esenciales para todo aprendizaje.

Igualmente, en un informe de investigación realizado por la universidad internacional de Valencia, concluyeron que las limitaciones en el desarrollo emocional se asocian a un bajo rendimiento académico y a procesos de fracaso y abandono escolar.

Según Daniel Goleman, Universidad de Harvard, USA, afirma que la influencia de la inteligencia emocional es decisiva para el futuro del niño y hay necesidad de repensar en las bases de la enseñanza. Las nuevas tecnologías han hecho posible obtener las imágenes del cerebro en actividad.

Según Sabater, V. (2012). La inteligencia emocional juega un papel importante en la educación de hoy en día, ya que a través de ella se logra desplegar la motivación, el control de impulsos, la regulación de los estados de ánimo, y el relacionarse con los demás.

Según Anne Kalil, (2017) psicóloga clínica de la Universidad Javeriana y especialista en psicología de la niñez y la adolescencia de la Universidad de La Sabana, señala la importancia de que los colegios cuenten con la ayuda de profesionales especialistas, como psicólogos educativos, que acompañen a los

niños en un proceso que permita desarrollar la inteligencia emocional. “El objetivo es identificar, reconocer, aceptar y posteriormente aprender a manejar las emociones. En cada edad se deben trabajar diferentes aspectos y acompañar a los niños y adolescentes a vivir sus emociones sin juzgarlas. Deben instruirse a aceptarlas y, lo más importante, comunicarlas a los demás de forma efectiva y funcional”.

Según la doctora Kalil, (2017) un niño que sabe cómo manejar sus emociones será un adolescente y un adulto capaz de comunicarse con el otro, ponerse en sus zapatos, vivir en comunidad, respetar las normas y trabajar en equipo. “Podrá alcanzar sus sueños con más efectividad y aprenderá a ser resiliente y compasivo consigo mismo y con los demás”

Según Lawrence E. Shapiro, experto en psicoterapia infantil, asevera que todos los niños pueden beneficiarse con el aprendizaje de las capacidades de la inteligencia emocional. Un estudio tras otro demuestra que los niños con capacidades de la inteligencia emocional son más felices, más confiados, tienen más éxito en la escuela y cuando son adultos se vuelven responsables, atentos y productivos.

Según Shapiro dice que las tensiones de la vida moderna originan depresión, angustia, insomnio. Las emociones producen reacciones e interacciones químicas, cuando se siente bien el organismo, el cerebro libera serotonina y endorfina, lo que produce placer, sentirse cómodo. En base a esta aseveración, él sustenta la necesidad de educar las emociones. La serotonina es sólo una de las sustancias químicas, denominadas neurotransmisores, que producen nuestras reacciones emocionales, al transmitir mensajes emocionales del cerebro a las distintas partes del cuerpo.

Por otra parte, se ha comprobado que el éxito profesional y personal en la vida depende en un 20% del cociente intelectual y un 80% de la inteligencia emocional. Nisa (2013)

Según el Foro Económico Mundial elaboró un informe que especifica las cualidades que deberán presentar los candidatos en el CV en el año 2020. La creatividad, el trabajo en equipo y la capacidad de resolución de problemas

complejos (inteligencia emocional), son algunos de los más importantes, cualidades que deberán presentar los candidatos.

La importancia de la inteligencia emocional y las competencias emocionales es reconocida a nivel internacional por diversos organismos. Por ejemplo, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE, 2011) afirma que “los cambios ocurridos tanto en las empresas como en la economía están poniendo un creciente énfasis en los elementos de la Inteligencia Emocional”

Según el FMI 2017 expone que la creatividad y la inteligencia emocional serán las habilidades que estarán a la cabeza de las necesidades de las empresas hacia los siguientes cinco años, según un artículo del WEF publicado en la revista de junio del Fondo Monetario Internacional (FMI).

Y de acuerdo con ello, el reto está en los sistemas de educación formal como fuente primaria de aprendizaje, al lograr equipar a los estudiantes con habilidades para trabajos que aún no existen.

Según el WEF (The World Economic Forum) sobre el Futuro del Empleo estima que más de 65% de los niños que hoy ingresan a la primaria podrían trabajar en empleos que aún no existen.

“Se requiere de un enfoque holístico de la educación y aprendizaje a lo largo de toda la vida basado en una asociación entre instituciones académicas, empleadores y Gobierno”, expone Nagwa Riad, asistente del director en el Departamento de Comunicaciones del FMI en el artículo.

Según la UNESCO de la Comisión Internacional sobre Educación para el siglo XXI, también llamado “Informe Delors” propone a los países fundamentar sus esfuerzos educativos en cuatro pilares básicos: aprender a conocer, aprender a ser, aprender a ser y aprender a vivir. Igualmente recomienda que “cada uno de estos pilares debería de recibir una atención equivalente a fin de que la educación sea para el ser humano en su calidad de persona y de miembro de la sociedad, una experiencia global” (Delors, 1996: 96). El aprender a ser y el aprender a vivir, son aspectos implicados en la educación emocional.

Por otra parte, Los resultados de una investigación realizada por la USMP PERU, muestran que existe dependencia significativa entre las variables estudiadas. Aquellos que presentan menores índices de inteligencia emocional se asocian con aquellos que tienen menor calidad de vida y los que tienen mejores niveles de inteligencia emocional mostraron buena calidad de vida.

Según Hortensia Casanova El reconocimiento de la inteligencia emocional en uno mismo puede ayudar a regular y gestionar nuestras propias emociones además de reconocer emociones en otros, lo que favorece el desarrollo de la empatía y el éxito en nuestras relaciones, tanto personales como profesionales.

Por esa razón, los ejecutivos peruanos deberían preocuparse más por desarrollar esta habilidad, con el fin de seguir ascendiendo a nivel personal y profesional. “Tener o no esta inteligencia puede ser determinante para la obtención de un puesto de trabajo”, dice antes de añadir que “cuando se busca contratar un ejecutivo, generalmente llega al final una terna (tres candidatos), pero como todos están capacitados para el puesto, algo que podría ser determinante se llama ‘química’ y está relacionado con la inteligencia emocional, justamente con esa capacidad de sintonizar, de entender qué está buscando el otro y poder mirar en común”.

Concluyo diciendo, que estas habilidades blandas son cada vez más valoradas en la selección de personal, y más aún en la selección de altos ejecutivos. “La inteligencia emocional es una herramienta indispensable para alcanzar nuestras metas y objetivos personales y profesionales, para ello es necesario trabajarla y desarrollarla para alcanzar un nivel adecuado que sirva de soporte hacia nuestras metas y objetivos”.

Según Vikas Pota, director ejecutivo de la Fundación Verkey, las habilidades blandas u emocionales son aquellas “que la tecnología nunca va a dominar”. Así se abre la puerta a una nueva veta de empleo.

En un amplio artículo publicado en Aeon, la reportera Livia Gershon glosa a David Deming de la Universidad de Harvard: afirmó “Casi todo el crecimiento del empleo en Estados Unidos entre 1980 y 2012 estaba en el trabajo que requiere grados relativamente altos de habilidades sociales”.

Según Sánchez, beneficia a la actividad sanitaria en diversas dimensiones. «Lo que más valora la gente es el tipo de trato que ha recibido del personal sanitario. Tenemos muchos problemas porque algunos tratamientos se inician y después se abandonan. Hay estudios que señalan que cuando los médicos o enfermeros conectamos emocionalmente, se producen menos casos de abandono precoz del tratamiento y, por tanto, menos recaídas», expone.

En su opinión, estos comportamientos contribuirían a desatascar las urgencias. “En el momento en que atiendes mejor a la gente y disminuye su nivel de estrés, ansiedad o miedo, posiblemente habrá menos interconsultas innecesarias en urgencias y centros de atención primaria. Un ejemplo: las urgencias pediátricas están abarrotadas de angustia de padres más que de patologías pediátricas”.

Según el diario la Gestión afirma que los hábitos en el volante muestran su nivel de inteligencia emocional. Lo que usted haga frente al volante puede mejorar el lugar donde vive (o empeorarlo) Minda Zetlin, 2018.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en los docentes universitarios contratados a tiempo parcial de la carrera de administración de empresas de una universidad privada de Lima Metropolitana?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de la Inteligencia Emocional en su dimensión Intrapersonal en los docentes universitarios contratados a tiempo parcial de la carrera de administración de empresas de una universidad privada de Lima Metropolitana?

¿Cuál es el nivel de la Inteligencia Emocional en su dimensión Interpersonal en los docentes universitarios contratados a tiempo parcial de la carrera de administración de empresas de una universidad privada de Lima Metropolitana?

¿Cuál es el nivel de la Inteligencia Emocional en su dimensión Adaptabilidad en los docentes universitarios contratados a tiempo parcial de la carrera de administración de empresas de una universidad privada de Lima Metropolitana?

¿Cuál es el nivel de la Inteligencia Emocional en su dimensión Manejo del estrés en los docentes universitarios contratados a tiempo parcial de la carrera de administración de empresas de una universidad privada de Lima Metropolitana?

¿Cuál es el nivel de la Inteligencia Emocional en su dimensión Estado de ánimo en general (CAG) en los docentes universitarios contratados a tiempo parcial de la carrera de administración de empresas de una universidad privada de Lima Metropolitana?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar el nivel de inteligencia emocional en los docentes universitarios contratados a tiempo parcial de la carrera de administración de empresas de una universidad privada de Lima Metropolitana

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de la dimensión Intrapersonal en los docentes universitarios contratados a tiempo parcial de la carrera de administración de empresas de una universidad privada de Lima Metropolitana
- Describir el nivel de la dimensión Interpersonal en los docentes universitarios contratados a tiempo parcial de la carrera de administración de empresas de una universidad privada de Lima Metropolitana

- Señalar el nivel de la dimensión Adaptabilidad en los docentes universitarios contratados a tiempo parcial de la carrera de administración de empresas de una universidad privada de Lima Metropolitana
- Indicar el nivel de la dimensión Manejo del estrés en los docentes universitarios contratados a tiempo parcial de la carrera de administración de empresas de una universidad privada de Lima Metropolitana
- Conocer el nivel de la dimensión Estado de ánimo en general (CAG) en los docentes universitarios contratados a tiempo parcial de la carrera de administración de empresas de una universidad privada de Lima Metropolitana

1.4. Justificación e importancia

La presente investigación se justifica debido a una temática que se torna importante en la actualidad, como lo es la inteligencia emocional, así lo evidencia (Dueñas Buey, 2002) como factor que interviene en el ajuste personal y en las relaciones personales.

Por otro lado, desde un punto de vista teórico, la presente investigación propone una ampliación del conocimiento vinculado a inteligencia emocional como de sus componentes, importancia, efectos, ámbitos donde se desarrolla, entre otros factores.

Educar emocionalmente es pieza clave para la formación de actitudes sociales, las cuales son el fundamento de aceptación y respeto a uno mismo y a las personas que los rodean garantizando una interrelación apropiada con el medio.

Los resultados que se obtengan del nivel de inteligencia emocional de los docentes, apoyará a la correcta interacción y a la satisfacción personal, favoreciendo la mejora de la calidad de las relaciones sociales.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

No se han encontrado antecedentes que guarden relación directa con respecto a la inteligencia emocional en docentes universitarios de tiempo parcial de una universidad privada de Lima metropolitana, por tal motivo se incluyen los siguientes antecedentes:

2.1.1. Internacionales

Extremera y Fernández (2004), en su investigación descriptiva: **“El papel de la inteligencia emocional en el alumnado”**: evidencias empíricas; tuvo como propósito determinar la importancia de desarrollar la inteligencia emocional en el profesorado en una institución educativa de España. La muestra estuvo conformada por 60 docentes y se aplicó un test para determinar la inteligencia emocional en el grupo de muestra. El instrumento utilizado fue la prueba de auto-informes MSCEIT-MEIS de Salovey y Mayer. En la investigación se analiza información que demuestra que la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades que el docente debería aprender por dos razones: (1) porque las aulas son el modelo de aprendizaje socio-emocional adulto de mayor impacto para los alumnos y (2) porque la investigación está demostrando que unos adecuados niveles de inteligencia emocional ayudan a afrontar con mayor éxito las contratiempos cotidianos y el estrés laboral al que se enfrentan los profesores en el contexto educativo. Los resultados dan cuenta que los sujetos emocionalmente inteligentes, como norma general, poseen mejores niveles de ajuste psicológico y bienestar emocional, presentan una mayor calidad y cantidad de redes interpersonales y de apoyo social, son menos propensos a realizar comportamientos agresivos o violentos; pueden llegar a obtener un mayor rendimiento escolar al enfrentarse a las situaciones de estrés con mayor

facilidad y consumen menor cantidad de sustancias adictivas (por ejemplo, tabaco, alcohol).

Buenrostro y Soletro (2011), investigó la tesis **“Inteligencia emocional y rendimiento académico en adolescentes”**. La mencionada investigación se ha realizado con una muestra constituida por 439 alumnos: 282 mujeres y 157 hombres, en un rango de edad entre 11 y 12 años de edad, utilizando el Inventario de Inteligencia emocional versión para jóvenes (EQ-i YV, Emotional Quotient Inventory Youth Versión, Bar-On y Parker, 2000). El autor formula, entre otras las siguientes conclusiones: Los resultados de este estudio confirman la relación existente entre inteligencia emocional y rendimiento académico, al menos la evaluada con la escala de Bar-On, ya que las correlaciones fueron significativas con todas las variables. En tanto los obtenidos con la escala TMMS 24, solos indicaron una correlación con la variable regulación. Esto indica que, a mayor habilidad de autoconciencia emocional, conciencia social, empatía, manejo de estrés y adaptabilidad y regulación emocional, habrá mayor rendimiento académico en los alumnos de secundaria. Estos resultados ponen en evidencia la importancia de incorporar programas de inteligencia emocional en las escuelas con la finalidad de enseñar a los alumnos a manejar sus emociones, ya que, como se ha demostrado, el manejo de las emociones juega un papel importante en el desempeño académico de los adolescentes.

Pereira (2004), en su trabajo: **“La inteligencia emocional del líder como estrategia de cambio en las organizaciones”**, se propuso analizar la influencia ejercida por la inteligencia emocional del líder como estrategia de cambio en las organizaciones. Con éste fin realizó una investigación de tipo descriptiva-documental, aplicándose la técnica de observación. La población estuvo constituida por las fuentes documentales, entre las que se destacan textos, manuales monografías, artículos de prensas locales y nacionales. Los resultados obtenidos arrojaron que al analizar la matriz de la inteligencia emocional y sus competencias, se pudo apreciar que el utilizar adecuadamente algunas herramientas y hacer uso de los hábitos que aporta la inteligencia emocional, contribuye a desarrollar y a gestionar de una

manera adecuada las emociones aprovechando la energía para lograr los objetivos propuestos, concluyendo que desarrollar la inteligencia emocional tanto del líder como de sus colaboradores es el paso necesario que hay que dar para poder evolucionar hacia distintos modelos empresariales, donde se requiere de las personas un nivel mayor de conciencia, integridad y colaboración.

Guerra, Rivera y Vega (2012) Chile, investigó **“La relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico de un estudiante de la Educación Superior”**, este estudio se realizó con una muestra de 503 alumnos de la Universidad Técnica Federico Santa María, fueron sometidos a una batería de encuestas y test, llegando a las siguientes conclusiones: Según los indicadores de ajuste del modelo, hipotetizado se ajusta de forma correcta a los datos empíricos, con lo cual puede entonces tomarse como razonable la relación descrita por el mismo, la que se refiere a la fuerte influencia que tiene la variable inteligencia emocional sobre el rendimiento académico. Por otra parte, considerando que el Test TEI. Que incluye la motivación como uno de los factores a evaluar, la relación con respecto a la motivación académica, ya que esta implica que la influencia de la Inteligencia emocional se produce a través de variados factores de la misma y no solamente de la automotivación. Lo señalado anteriormente, dicha variable (inteligencia emocional) incluye una serie de factores; para un trabajo futuro, se espera indagar en posibles factores influyentes y determinantes tales como el manejo del stress, la automotivación, la capacidad de regular las propias emociones y el optimismo. Se ha demostrado que la inteligencia emocional afecta tanto a la motivación como al rendimiento académico. La inteligencia emocional ejerce una influencia indirecta en el rendimiento académico a través de la variable motivación.

Jiménez y López (2009), **“Inteligencia emocional y rendimiento escolar”**: estado actual de la cuestión, manifiestan lo siguiente: Puesto que los resultados obtenidos hasta el momento aportan cierta evidencia de que la Inteligencia Emocional está relacionada con el ajuste socio-escolar del alumnado, debemos resaltar la necesidad de seguir realizando

investigaciones que permitan replicar dichos resultados, de profundizar en los mecanismos a través de los cuales se produce dicha relación, así como de diseñar y aplicar en programas específicos de entrenamiento de las habilidades emocionales que componen la Inteligencia emocional en el ámbito educativo.

2.1.2. Nacionales

Aguado Vera, José Miguel (2016); realiza la tesis **“Inteligencia Emocional en docentes de Instituciones Educativas de la Ciudad de Pampas”**, llegando a las siguientes conclusiones La mayoría de docentes de la ciudad de Pampas muestran un nivel de inteligencia emocional baja, sólo la cuarta parte aproximadamente de docentes se encuentra en el nivel promedio, es decir que muestran una inteligencia emocional adecuada, siendo el componente intrapersonal de la inteligencia emocional en el que la mayoría de docentes se encuentra en el nivel muy bajo. En cuanto a la inteligencia emocional según nivel educativo se observó que el nivel que predomina más en los docentes de nivel inicial es el nivel bajo, casi en la mayoría de ellos. Así mismo los docentes de primaria y secundaria, también muestran un nivel bajo, pero en menor medida que los docentes de inicial. En cuanto a la variable estado civil, se observa que los docentes solteros tienen una inteligencia emocional baja, la cual es ligeramente mayor que la de los docentes casados, quienes también muestran una inteligencia emocional baja. La inteligencia emocional según la variable condición laboral, los docentes nombrados tienen una inteligencia emocional baja que es un poco mayor que la de los docentes contratados. Finalmente, la inteligencia emocional según el género, los resultados son bastante parejos resaltando también el nivel bajo, tanto en varones como en mujeres, mostrándose este nivel en mayor medida en las mujeres, pero con una diferencia mínima. Todo ello nos invita a la reflexionar y a pensar que hay muchos aspectos que mejorar en la inteligencia emocional de nuestros docentes, específicamente en la zona mencionada. En el análisis por componentes se observa que cerca de la mitad de docentes muestran un buen nivel promedio tanto en el componente de estado de ánimo como es el

caso del componente interpersonal, es decir que pueden mantener buenas relaciones sociales y ven el futuro de manera positiva, sin embargo no llegan a alcanzar a la mitad de docentes, por otro lado lo que llama la atención a sobre manera, está relacionado con el componente intrapersonal en el cual la gran mayoría muestran un nivel bajo, lo que significa que no pueden identificar fácilmente sus sentimientos y en muchas ocasiones no se sienten seguros de sí mismos, mientras que en el componente del manejo de estrés, más de la mitad de docentes también se encuentran en el nivel bajo, lo que indica que les es difícil enfrentarse a situaciones adversas o llenas de tensión, en cuanto al componente de adaptabilidad los resultados son parejos es decir que algunos docentes pueden adaptarse a cambios en su vida, otros tiene dificultades y otros simplemente no pueden adaptarse, en este caso la distribución es pareja. Finalmente podemos concluir que las variables de control nivel educativo, género, estado civil y condición laboral no muestran diferencias significativas en la inteligencia emocional de los docentes de la ciudad de Pampas, Todas las variables de control arrojaron índices menores que la X_{2t} , motivo por el cual se aceptó la hipótesis nula en todos los casos.

Ordoñez (2014) Investiga la Tesis; **“Nivel de inteligencia emocional en los estudiantes del cuarto y quinto grado de secundaria de la institución educativa "San Juan Bosco" de Huancayo - 2014”** En la investigación se utilizó el método general el científico y el específico el descriptivo, prospectivo de corte transversal, cuenta con una población de 233 estudiantes entre varones y mujeres, la selección de la muestra fue censal, el instrumento para la recolección de datos se obtuvo a través del test de BAR-ON. Las principales conclusiones fueron; la diferencia de niveles en lo que respecta al género de los estudiantes, se estableció que en las del género femenino es significativa, presentando un puntaje máximo en el nivel denominado “promedio” 37,87% y los del género masculino también presentan una diferencia significativa entre niveles con un puntaje máximo de 33,8% en el nivel denominado “promedio”. Se obtuvo diferencia significativa del conjunto de frecuencias observadas y el conjunto de frecuencias esperadas en los niveles de inteligencia emocional y se logró

determinar que la mayoría de estudiantes se encuentran ubicados en el nivel denominado promedio en las dimensiones: intrapersonal, interpersonal, manejo de estrés y estado de ánimo.

Escobedo (2013) Investigó la Tesis: **“Inteligencia Emocional de los Trabajadores de la Empresa de Transportes Juvier Sac y Desempeño Laboral”**. Tesis desarrollada en la Universidad Nacional de Trujillo para optar el Título de Licenciado en Administración. La investigación tuvo como muestra a 20 trabajadores de la empresa, siendo una investigación de alcance descriptivo. Cuyas conclusiones arribaron que el 67% de los trabajadores muestra un grado de Inteligencia Emocional de límite normal. Los trabajadores de la empresa han mostrado que manejan y aplican la inteligencia emocional en cada una de sus labores en un grado de límites normal.

Condolo (2006), en su tesis **“Inteligencia Emocional y Rendimiento Académico de los Alumnos del 5to Año de Secundaria De La I.E. María Inmaculada-Aprec del Distrito de San Martín de Porres”**, los resultados de su investigación manifiestan: La probable relación entre los niveles de IE y el bienestar psicológico y emocional de los adolescentes el que a su vez, parece estar vinculado indirectamente al rendimiento académico, pues como se ha verificado en otras investigaciones, aquellos estudiantes clasificados como depresivos tienden a demostrar un peor rendimiento académico que los alumnos considerados normales (Extremera et al., 2001). Es decir, sería posible establecer una probable relación indirecta entre los factores de IE del TMMS-24 sobre el rendimiento académico, estudiando los niveles de salud mental de los adolescentes.

Villacorta (2010), investigó **“Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de medicina de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana”**, realizó una investigación descriptiva-correlacional de tipo transaccional. Se administró el inventario de coeficiente emocional (I-CE) y se analizaron los records académicos de todos los estudiantes del último nivel y ciclo de la FMH-UNAP, llegando a las siguientes conclusiones: El nivel o cociente emocional o nivel de inteligencia emocional total o global

que predomina en los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la UNAP es el promedio adecuado (CEP) seguido por el alto o muy alto (CEA) y finalmente por el bajo (CEB). Los sujetos del presente estudio, exhibiendo puntajes que los ubican en la capacidad emocional adecuada o promedio (CEP) en cada uno de los componentes o dimensiones el cociente emocional (CE), evidencian mayores fortalezas en la dimensión estado de ánimo general (CEAG), seguida por la de adaptabilidad (CAF), continuando con la intrapersonal (CIA) y manejo de estrés (CME), ubicándose al final la interpersonal (CIE). Los estudiantes de la FMH-UNAP, en términos generales muestran potencialidades y fortalezas en las habilidades de los subcomponentes de optimismo (OP), solución de problemas (SP), auto concepto (AC), tolerancia al estrés (TE) y relaciones interpersonales (RI), evidenciando debilidad en habilidades específicas de felicidad (FE), flexibilidad (FL), control de impulso (CI), asertividad (AS) y empatía (EM). Las características personales de edad grupo etario y género no ejercen influencia significativa en el nivel de inteligencia emocional de los sujetos del estudio.

Bazán (2012) , investigó **“Inteligencia emocional y su relación con el nivel de logro en el área de personal social de las niñas y niños de 5 años del Jardín de Niños N° 215, Trujillo, 2012”**, tipo de investigación corresponde al cuantitativo, descriptivo, correlacional, su muestra estuvo conformada por 59 niños y niñas de las aulas azul y verde del Jardín de niños N°215 de la Urb. Miraflores – Trujillo, se utilizaron guías de observación y cuestionario de Inteligencia Emocional para Pre Escolares (CIEMPRE), llegando a las siguientes conclusiones: Los niveles de inteligencia emocional de las niñas y niños de 5 años de las aulas azul y verde del Jardín de niños N°215 de la Urb. Miraflores – Trujillo, son medio y alto; respectivamente es decir que el nivel de correlación en esta variable es regular.

Reyes, (2003) en su tesis **"Relación entre el rendimiento académico, la ansiedad ante los exámenes, los rasgos de personalidad, el auto concepto y el asertividad en estudiantes del primer año de psicología de la UNMSM"**, para optar el título de profesional de Psicólogo; llegó a la

siguiente conclusión: Existe una mayor predominancia del componente emocionalidad en la ansiedad ante los exámenes; sin embargo, la presencia del componente preocupación no debe pasar desapercibida, ya que abarca a más del 85% de la población.

Valdivia (2006), en su tesis **“Inteligencia emocional, estrategias de aprendizaje y rendimiento académico con en estudiantes universitarios de psicología para optar el grado de maestría en ciencias con opción en orientación vocacional”**. Las conclusiones de este estudio son las siguientes: El hallazgo más sorprendente de este estudio fue la mezcla desordenada de ítems en los factores del TMMS. La explicación alterna a este fenómeno, Mayer (2006) gira sobre características particulares de la muestra en tipo y estado emocional de los participantes y que concretiza en la propuesta de los factores de Confusión y Comprensión es un área de oportunidad para futuras investigaciones sobre diferencias culturales e Inteligencia Emocional. El Perfil de Inteligencia Emocional de los participantes enmarcado en los Factores de Inteligencia emocional. Confusión, Comprensión y Atención con los parámetros generados en este estudio muestra una distribución normal.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Inteligencia emocional

El término inteligencia emocional tiene su aparición en la década de 1990 donde dos psicólogos norteamericanos, Peter y Mayer, en su artículo "Emotional Intelligence", describen por primera vez el concepto de Inteligencia emocional y su soporte empírico. Más tarde, Goleman psicólogo, investigador y periodista del new York Times, publicó su best seller "Inteligencia Emocional" popularizando así más allá del ámbito científico a la reciente teoría.

Reuven (1992), realizó una investigación sobre la "Teoría Emocional, denominada "The Development of a concept and test of Psychological well-bein". En esencia, este modelo describe la Inteligencia Emocional como "una serie de habilidades personales, emocionales y sociales que influyen sobre la propia capacidad de triunfar en el manejo de las exigencias y presiones del ambiente",

las 15 habilidades clave caen dentro de 5 grupos generales: capacidades intrapersonales, habilidades interpersonales, adaptabilidad, estrategias para el manejo de estrés y factores motivacionales y anímicos.

Desde décadas han existido múltiples e importantes investigaciones en este campo, lográndose definir tres grandes modelos para estudiar la Inteligencia Emocional. Estos acercamientos son de Reuven Bar On; Daniel Goleman; Peter, y. Mayer.

Salovey y Mayer (1977) definieron conceptualmente a la inteligencia emocional como un "tipo de inteligencia social que envuelve la habilidad para percibir, comprender y regular los sentimientos y emociones propios y de otros, y que a su vez, utiliza dicha información para guiar el curso de nuestros actos y pensamientos"(p. 189).

2.2.2. Origen, reseña histórica de la inteligencia emocional

Se inicia un gran avance de la psicología, al ingresar un nuevo constructo psicológico como lo es, la inteligencia emocional a lo largo del siglo XX, tanto en el plano académico, profesional y social.

Así, encontramos a (Danvilla Del Valle & Sastre Castillo , 2010, vol 20), quienes nos ilustran con una reseña histórica del constructo inteligencia emocional.

Tenemos a Thorndike en 1920 quien introduce el concepto de inteligencia social, entendida como la capacidad de entender, manejar y actuar adecuadamente en las relaciones humanas.

Por los años ochenta, se utiliza el término de manera más sistematiza en una tesis que incluye la inteligencia personal desarrollada por Gardner en 1983, donde se describe que la inteligencia personal está conformada por la inteligencia intrapersonal como de la inteligencia interpersonal.

Como menciona (Bisquerra Alzina, 2003) la etimología del término se da gracias al ímpetu plasmado en dos artículos de temas especializados escritos por dos psicólogos americanos como lo son Salovey y Mayer en el año 1990, ya en los años noventa, se define la inteligencia emocional como la capacidad para controlar los sentimientos y emociones de cada uno y de los demás, para que de esa manera se pueda generar una congruencia entre el pensar y accionar, a su vez desarrolla una teoría y establece criterios para su medición.

Los mismos autores revisaron el concepto años después estableciendo una definición más compleja, entendiendo así la inteligencia emocional como la capacidad de percibir, valorar y expresar emocional, así como, encontrar y generar sentimientos de manera que estos faciliten el pensamiento, la comprensión y la regulación de las emociones con la finalidad de promover el crecimiento emocional e intelectual.

Dentro de otros autores influyentes, encontramos a (Goleman, Inteligencia Emocional, 1996), quien definió a la inteligencia emocional por exclusión, describiéndola como característica deseable de carácter personal que no está representada por la inteligencia cognitiva, estableciendo así las categorías para la inteligencia personal. Denotando que la inteligencia emocional es la habilidad que determina el grado de destreza que se posee en cuanto al control de otras facultades.

Finalmente, Shapiro en 1997 define a la inteligencia emocional como cualidades emocionales necesarias para el logro del éxito a nivel personal y social, así mismo, (Roberth K. & Ayman, 1997) en el mismo año, la define como la aptitud para captar, entender y aplicar eficazmente la fuerza y perspicacia de las emociones en tanto que sean las bases de energía y/o motivación y las relaciones e influencias.

2.2.3. Importancia de la inteligencia emocional

Según, (Álvarez González , Bisquerra Alzina, Pascual Granell, & Cuadrado, 2001), la importancia de la inteligencia emocional reside como respuesta educativa a una serie de necesidades que se dan en la sociedad actual, como es la ansiedad, depresión, problemas de conductas, violencia, drogadicción, alcoholismo, trastornos de alimentación, entre otras cosas.

Así mismo, tenemos a (Perea Quesada, 2001) quien denota que la importancia del control y la regulación de las emociones surge por la necesidad de sentirse seguros emocionalmente, es decir tener sentimientos de bienestar y estabilidad emocional; siendo este un factor muy importante para la prevención y desarrollo de algunas enfermedades, físicas y psicológicas; las cuales se manifiestan mediante emociones negativas como la ira, la hostilidad reprimida, entre otros.

Por otro lado, (Bisquerra, 2016) denota la importancia que recae tanto en la inteligencia como de la educación de la misma, vista como un proceso educativa continua y permanente donde se prepara al individuo para que adopte comportamientos preventivos con el fin de contribuir al desarrollo humano. Teniendo como objetivos el de controlar los impulsos y emociones negativas, gestionar sus emociones, desarrollar las habilidades sociales e interpersonales, facilitar la resolución positiva de conflictos, favorecer la salud física y mental, además contribuye a mejorar el rendimiento académico.

2.2.4. Modelos teóricos de la inteligencia emocional

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

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

2.2.4.1 Modelos basados en el rasgo o modelos mixtos

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

2.2.4.2 Modelo de inteligencia emocional de Goleman

Plantean que la Inteligencia Emocional se presenta en función a cinco esferas principales, siendo las siguientes:

- Conocer las propias emociones: La conciencia de uno mismo, siendo la capacidad de controlar los sentimientos de un momento a otro, es fundamental para la penetración psicológica y la comprensión de uno mismo. Esta esfera es conocida como Autoconocimiento.
- Manejar las emociones: siendo la capacidad de manejar sentimientos para que sean adecuadas, se basa en la conciencia de uno mismo. Se denomina Autocontrol.
- La propia motivación: es la capacidad de ordenar las emociones al servicio de un objetivo esencial. Se le llama también Automotivación que es buscar los motivos por los que hago las cosas.
- Reconocer las emociones de los demás: se considera a la Empatía que es la autoconciencia de las emociones de los otros. Es la esfera donde se busca la parte social del manejo de emociones, saber que siente el otro, siendo el camino para empezar a pensar en los demás.
- Manejar las relaciones: es la capacidad para manejar las emociones de los demás. Es la manera de adecuarnos a nuestro ser social, siendo importante en el desarrollo con los demás.

Mientras que la inteligencia emocional según Goleman (2005) menciona lo siguiente:

Es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones en el que resalta la necesidad de una nueva forma de análisis de la inteligencia en la que se conceda importancia a las emociones. El autor destaca que existen habilidades más importantes que la inteligencia académica para lograr un bienestar social, laboral, personal y académico.

El desarrollo de la inteligencia emocional genera habilidades internas de autoconocimiento, como la conciencia propia, la motivación y el control emocional; y externas, como la empatía y la destreza social, que engloba aquellas aptitudes relacionadas con la popularidad, el liderazgo y la eficacia interpersonal.

La inteligencia emocional, dada a conocer en el mundo por Goleman a través de sus libros, ha despertado un justificado entusiasmo debido a que nos permite entrar en procesos de reflexión acerca de la importancia de las emociones en nuestro desempeño diario, ya sea en el ámbito familiar, de amistades o laboral, tal como lo señala Shapiro (1997):

El entusiasmo respecto del concepto de inteligencia emocional comienza a partir de las consecuencias para la crianza y educación de los niños, pero se extiende al lugar de trabajo y prácticamente a todas las relaciones y emprendimientos humanos. Los estudios muestran que las mismas capacidades de inteligencia emocional que dan como resultado que su niño sea considerado como un estudiante entusiasta por su maestra o sea apreciado por sus amigos en el patio de recreo, también lo ayudarán dentro de veinte años en su trabajo o matrimonio (p.25)

Por otra parte, la inteligencia emocional ha trascendido del plano personal y ha entrado a formar parte del estudio de las organizaciones y cómo estas se desenvuelven y desarrollan al compás del manejo adecuado de las emociones. Es necesario reiterar que un clima organizacional donde las relaciones interpersonales estén resquebrajadas por el inadecuado manejo de las

emociones por parte de sus miembros deriva en un ambiente laboral donde se percibe la frustración, la decepción, la intolerancia, el desánimo y por ende la desmotivación como los elementos cotidianos y desastrosos que erosionan dolorosamente la convivencia en la organización.

La incorporación de la inteligencia emocional al plano organizacional no es nueva, tal como lo señalan Cooper y Sawaf (1998) cuando afirman: "Desde hace ya varios decenios algunos de nuestros mejores pensadores sobre liderazgo nos vienen recomendando conservar las emociones en la vida organizacional y aprender a valorarlas y manejarlas mejor, en nosotros mismos y en los demás" (p. 6).

Lo anterior hace suponer que los miembros de una organización ya no solo tienen que conocer su trabajo, los procesos y procedimientos para llevarlo a cabo, la tecnología y su uso adecuado, las herramientas de gestión más apropiadas sino también debe poseer competencias que le permitan "navegar" en ese mar de relaciones que es la organización, construyendo un "clima emocional" que permita el fluir de todos esos procesos humanos vinculados a las emociones que subyacen inevitablemente en esos entes de convivencia que son las empresas.

Siguiendo a lo anterior, ya no podemos confiar solamente en las capacidades del intelecto sino, apoyados en las emociones, ejercer procesos personales de liderazgo y manejarnos "emocionalmente inteligente", tal como dice Senge citado por Cooper y Sawaf (1998)

Para Goleman (1995) La inteligencia emocional consiste en: Conocer las propias emociones: El principio de Sócrates "conócete a ti mismo" se refiere a esta pieza clave de la inteligencia emocional: tener conciencia de las propias emociones; reconocer un sentimiento en el momento en que ocurre.

Goleman afirmó en su última conferencia en Madrid, que la Inteligencia Emocional incluye dos tipos:

1. La inteligencia personal o competencia personal

Es la que determina el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos y los clasifica de la siguiente manera:

A. Conciencia de uno mismo:

Es la capacidad de reconocer y entender uno mismo las fortalezas y debilidades, habilidad de reconocer y entender sus emociones, estado de ánimo e impulsos, así como su efecto en los demás considera:

- La conciencia emocional.
- Valoración adecuada de uno mismo.
- Confianza en uno mismo.

B. Autorregulación:

Es el control de nuestros impulsos y recursos internos. Habilidad para controlar o redirigir impulsos y estados de ánimo. Propensión a eliminar los juicios, piensa antes de actuar.

- Autocontrol.
- Confiabilidad
- Integridad
- Adaptabilidad
- Innovación

C. Motivación:

Pasión para trabajar por razones que van más allá del dinero y el status, propensión a lograr metas con energía y persistencia.

- Motivación de logro
- Compromiso
- Iniciativa
- Optimismo

2. Inteligencia interpersonal o competencia social

Es el modo en que nos relacionamos con los demás,

A. Empatía

Habilidad para entender la apariencia emocional de los temas. Habilidad para tratar a las personas de acuerdo con sus reacciones emocionales.

- Comprensión de los demás
- Orientación hacia el servicio
- Aprovechamiento de la diversidad
- Conciencia política

B. Habilidades sociales

Pericia en el manejo y construcción de redes de relaciones y habilidad para encontrar un espacio común y constituir simpatía

- Influencia
- Comunicación
- Liderazgo
- Catalización del cambio
- Resolución de conflictos
- Colaboración y cooperación
- Habilidades de equipo

2.2.4.3 Modelo de Inteligencia socio- emocional de Bar-On

La Inteligencia Emocional según Bar On dice lo siguiente:

Bar On (1997) define a: "La inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarse y enfrentar a las demandas y presiones del medio. Como tal, nuestra inteligencia no cognitiva es un factor importante en la determinación de la habilidad para tener éxito en la vida, influyendo directamente en el bienestar general y en la salud emocional."

El modelo de Bar On es multifactorial y se relaciona con el potencial para el desempeño, más que en el desempeño en sí (por ejemplo, el potencial para el éxito, más que el éxito en sí); está orientado al proceso, más que a los resultados. Tiene un marco conceptual extenso basado en el grupo de componentes factoriales (habilidades emocionales) abarca otros modelos

existentes de Inteligencia Emocional con los cuales el autor está familiarizado.

La línea de investigación específica de Bar On, en cierta medida es una continuación y expansión del trabajo de Wechsler (1940,1943), Doll (1935,1953), Gardner (1983), Mayer y Salovey (1998), Salovey, Hsee y Mayer (1993) y Mayer y Salovey (1997).

Su propuesta se ha desarrollado independientemente de las propuestas teóricas de dichos investigadores. Sin embargo su contribución en este campo es haber definido los constructos y los componentes conceptuales.

El autor utiliza el término Inteligencia emocional debido a que la inteligencia designa el grado de aptitudes, competencias y habilidades que representan el conjunto de conocimientos utilizados para manejar las distintas situaciones de la vida de una manera efectiva.

Bar On utiliza el término "Inteligencia emocional y social" para denominar un tipo específico de inteligencia que difiere de la inteligencia cognitiva. El autor opina que los componentes factoriales de la inteligencia no cognitiva se asemejan a los factores de la personalidad, pero a diferencia de ellos la inteligencia emocional y social puede modificarse a través de la vida.

Desde sus inicios, el enfoque de Bar On fue multifactorial con la finalidad de ampliar las habilidades involucradas en la inteligencia no-cognitiva. El autor estudió su propuesta de 11 a 15 factores componentes de la inteligencia no-cognitiva durante dos décadas. El modelo de inteligencia social y emocional que propone se relaciona con el potencial para el rendimiento, antes que el rendimiento en sí mismo; se fundamenta en la orientación con base al proceso, antes que en la orientación con base a logros.

2.2.4.3.1 Componentes

Los subcomponente de cada dimensión, ubicados en el instrumento de Bar On, según Ugarriza (2001) son:

Componente factorial intrapersonal.

A. Auto concepto:

Esta habilidad se refiere a respetarse y ser consciente de uno mismo, tal y como uno es, percibiendo y aceptando lo bueno y malo. Autoconciencia emocional: Conocer los propios sentimientos para conocerlos y saber qué los causó. Asertividad: Es la habilidad de expresarse abiertamente y defender los derechos personales sin mostrarse agresivo ni pasivo. Independencia: Es la habilidad de controlar las propias acciones y pensamiento uno mismo, sin dejar de consultar a otros para obtener la información necesaria.

B. Autorrealización:

Habilidad para alcanzar nuestra potencialidad y llevar una vida rica y plena, comprometiéndonos con objetivos y metas a lo largo de la vida. Componente factorial interpersonal. Empatía: Es la habilidad de reconocer las emociones de otros, comprenderlas y mostrar interés por los demás. Responsabilidad social: Es la habilidad de mostrarse como un miembro constructivo del grupo social, mantener las reglas sociales y ser confiable.

C. Relaciones Interpersonales:

Es la habilidad de establecer y mantener relaciones emocionales caracterizadas por el dar y recibir afecto, establecer relaciones amistosas y sentirse a gusto.

Componente factorial de adaptabilidad.

A. Prueba de realidad:

Esta habilidad 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 ni dejarnos llevar por ellos.

B. Flexibilidad:

Es la habilidad de ajustarse a las cambiantes condiciones del medio, adaptando nuestros comportamientos y pensamientos.

C. Solución de problemas:

La habilidad de identificar y definir problemas así como generar e implementar soluciones potencialmente efectivas.

Componente factorial de manejo del estrés.

A. Tolerancia al estrés:

Esta habilidad se refiere a la capacidad de sufrir eventos estresantes y emociones fuertes sin venirse abajo y enfrentarse de forma positiva con el estrés. Esta habilidad se basa en la capacidad de escoger varios cursos de acción para hacerle frente al estrés, ser optimista para resolver un problema, y sentir que uno tiene capacidad para controlar e influir en la situación.

B. Control de impulsos:

Es la habilidad de resistir o retardar un impulso, controlando las emociones para conseguir un objetivo posterior o de mayor interés.

Componente factorial de estado de ánimo general.

A. Optimismo:

Es la habilidad para ver el aspecto más brillante de la vida y mantener una actitud positiva a pesar de la adversidad y los sentimientos negativos.

B. Felicidad:

Es la habilidad de disfrutar y sentirse satisfecho con la vida, disfrutarse uno mismo y a otros, de divertirse y expresar sentimientos positivos. (P.9-10).

Figura 1. Habilidades y Competencias de IE de Goleman

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

Fuente: Goleman & Cherniss (2005) Libro: Inteligencia emocional en el trabajo

2.2.4.3.2 Componentes factoriales del concepto de Inteligencia Emocional de Bar On:

A continuación se presentan los quince componentes conceptuales de la Inteligencia Emocional que son medidos por las subescalas del ICE de Bar-On:

Según Abanto, Higuera y Cueto (2000)

1. Conocimiento emocional de sí mismo

Es la capacidad que muestra el individuo de reconocer sus propios sentimientos. No solo es consciente de los propios sentimientos y emociones, sino también de diferenciar entre ellos; conocer lo que se está sintiendo y por qué; y saber que ocasionó dichos sentimientos.

2. Seguridad

Capacidad del individuo de expresar sus sentimientos, creencias y pensamientos y defender sus propios derechos en una forma no destructiva. Está compuesta por tres componentes básicos: (1) la capacidad de

manifestar los sentimientos, (2) la capacidad de expresar las creencias y pensamientos abiertamente y (3) la capacidad de defender los derechos personales.

3. Autoestima

Actitud que muestra el individuo de respetarse y aceptarse a sí mismo como una persona básicamente buena. El respetarse a sí mismo esta esencialmente relacionado con lo que uno es. La auto aceptación es la capacidad de aceptar los aspectos percibidos como positivos y negativos de un individuo, así como también las propias limitaciones y potencialidades. Este componente conceptual está relacionado con los sentimientos de seguridad, fuerza interior, auto seguridad, autoconfianza y los autoeducación. Sentirse seguro de uno mismo depende del autor respeto y la autoestima, que se basan en un sentido muy bien desarrollado de identidad. Una persona con una buena autoestima siente que está realizada y satisfecha consigo misma. En el extremo opuesto, se encuentran los sentimientos de inadecuación personal e inferioridad.

4. Autorrealización

Corresponde a la capacidad que tiene el individuo para desarrollar sus propias capacidades potenciales. Este componente de la inteligencia emocional se manifiesta al involucrarse en proyectos que conduzcan a una vida más plena, provechosa y significativa. El esforzarse por desarrollar el potencial de uno mismo implica desempeñar actividades agradables y significativas y puede significar el esfuerzo de toda una vida y un compromiso entusiasta con metas a largo plazo. La autorrealización es un proceso dinámico progresivo de esfuerzo por lograr el máximo desarrollo de las propias aptitudes, habilidades y talentos del individuo. Este factor está relacionado con el intentar permanentemente dar lo mejor de uno mismo y la superación en general. La emoción que sienta una persona por sus propios intereses le da la energía necesaria y le motiva a continuar. La autorrealización está relacionada con los sentimientos de autosatisfacción.

5. Independencia

Es la capacidad que tiene el individuo para quitarse y controlarse a sí mismo en su forma de pensar y actuar y mostrarse libre de cualquier dependencia emocional. Las formas independientes confían en sí mismas al momento de considerar y tomar decisiones importantes. Sin embargo, al final, podrían buscar y tener en cuenta las opiniones de los demás antes de tomar la decisión correcta por sí mismos; el consultar con otras personas no es necesariamente una señal de dependencia. En esencia, la independencia es la capacidad de desempeñarse autónomamente en contraposición a la necesidad de protección y apoyo. Las personas independientes evitan apoyarse en otras para satisfacer sus necesidades emocionales. La capacidad de ser independiente radica en el propio nivel de autoconfianza, fuerza interior y deseo de lograr las expectativas y cumplir obligaciones, sin convertirse en un esclavo de ellas.

6. Relaciones interpersonales

La habilidad para manifestar relaciones interpersonales implica la capacidad de establecer y mantener relaciones mutuamente satisfactorias que están caracterizadas por la intimidad y el dar y recibir afecto. La mutua satisfacción incluye los intercambios sociales significativos que son potencialmente provechosos y agradables. La habilidad de mantener relaciones interpersonales positivas se caracteriza por la capacidad de dar y recibir aprecio y afecto, e implica un grado de intimidad con otro ser humano. Este componente no está solo relacionado con el deseo de cultivar buenas relaciones amicales con otros, sino también con la capacidad de sentir tranquilidad y comodidad con dichas relaciones y manifestar expectativas positivas relacionadas con el intercambio social. Por lo general, esta habilidad emocional requiere mostrar sensibilidad hacia otros, un deseo de establecer relaciones y sentirse satisfecho con ellas.

7. Responsabilidad social

Es la capacidad de demostrarse así mismo como un miembro colaborador, cooperador y constructivo de un grupo social. Implica actuar en forma

responsable aun si esto significa no obtener algún beneficio personal. Las personas socialmente responsables muestran una conciencia social y una genuina preocupación por los demás, la cual es manifestada al asumir responsabilidades orientadas a la comunidad. Este componente se relaciona con la capacidad de realizar proyectos para y con los demás, aceptar a otros, actuar de acuerdo con la propia conciencia y acatar las normas sociales. Estas personas poseen sensibilidad interpersonal y son capaces de aceptar a otros y utilizar sus talentos para el bienestar de la colectividad y no solo de sí mismos. Las personas que muestran deficiencias en esta área podrían manifestar actitudes antisociales, actuar en forma abusiva con los demás y aprovecharse de ellos.

8. Empatía

La empatía es la capacidad que muestra el individuo de ser consciente, entender y apreciar los sentimientos de los demás. Es captar (ser sensible) lo que otras personas sienten, cómo lo sienten y por qué lo sienten. Ser empático significa ser capaz de "entender emocionalmente" a otras personas. Las personas empáticas cuidan de las demás y muestran interés y preocupación por ellas.

9. Solución de problemas

La aptitud para solucionar los problemas es la capacidad de identificar y definir los problemas así como generar y aplicar potencialmente las soluciones efectivas. La aptitud para solucionar los problemas es multifásica en naturaleza e incluye la capacidad para realizar el procesos de (1) determinar el problema y sentir la confianza y motivación para manejarlo de manera efectiva, (2) definir y formular el problema tan claramente como sea posible, (3) genera tantas soluciones como sean posibles y (4) tomar una decisión para aplicar una de las soluciones. La capacidad de solucionar los problemas está relacionada con la capacidad de ser consciente, disciplinado, metódico y sistemático para perseverar y plantear los problemas. Esta habilidad se encuentra relacionada, también, con el deseo de entregar lo mejor de uno mismo y enfrentar los problemas más que evitarlos.

10. Prueba de la realidad

La habilidad para probar la realidad es la capacidad que demuestra el individuo de evaluar la correspondencia entre lo que experimenta y lo que objetivamente existe. El determinar el nivel de correspondencia entre lo que una persona experimenta y lo que en realidad existe implica una búsqueda de evidencia objetiva para confirmar, justificar y sustentar los sentimientos, percepciones y pensamientos. La habilidad de probar la realidad involucra "el captar" la situación inmediata, intentando mantener la situación en la perspectiva correcta y experimentando las cosas como en realidad son, sin fantasear o soñar con respecto a ellas. El énfasis se encuentra en el pragmatismo, objetividad, adecuación de la propia percepción y validación de las propias ideas y pensamientos. Un aspecto importante de ese factor es el nivel de claridad perceptual que resulta evidente al tratar de evaluar y manejar las situaciones; esto implica la capacidad de concentración y enfoque cuando se estudian las distintas formas para manejar las situaciones que se originan. La habilidad para probar la realidad está asociada con la falta de abstracción del mundo exterior, un entendimiento de la situación inmediata y la lucidez y claridad necesaria en los procesos de percepción y pensamiento. En términos simples, la habilidad que demuestra un individuo para probar la realidad es la capacidad que tiene de "dimensionar" adecuadamente la situación inmediata.

11. Flexibilidad

La flexibilidad es la capacidad que demuestra una persona para adecuar sus propias emociones, pensamientos y comportamiento a las distintas situaciones y condiciones cambiantes. Este componente de la inteligencia emocional alude a la capacidad total de un individuo para adaptarse a las circunstancias impredecibles, dinámicas y que no le son familiares. Las personas flexibles son ágiles, sinérgicas y capaces de reaccionar al cambio sin mostrar rigidez. Estas personas son capaces de cambiar sus opiniones cuando la evidencia sugiere que están equivocadas. Por lo general, tienen una mente abierta y son tolerante a las distintas ideas, orientaciones, formas y prácticas.

12. Tolerancia a la tensión

La tolerancia a la tensión es la capacidad que tiene el individuo de resistir a las circunstancias adversas y a las situaciones llenas de tensión sin "desmoronarse" enfrentando activa y positivamente la tensión. Es la capacidad que permite sobrellevar las situaciones difíciles sin sentirse demasiado abrumado. Esta habilidad se basa en (1) la capacidad de elegir cursos de acción para enfrentar la tensión, (2) una disposición optimista hacia las experiencias nuevas y el cambio en general, así como hacia la propia capacidad de sobrellevar exitosamente un problema específico y (3) el sentimiento de uno mismo puede controlar e influir en la situación que origina la tensión. Este componente de la inteligencia emocional es muy similar al que ha sido denominado como "resistencia al ego" y "manejo positivo". La tolerancia a la tensión incluye el tener una variedad de respuestas adecuadas a las distintas situaciones tensionales, y se encuentra asociada con la capacidad para mantenerse relajado y sereno para enfrentar de manera calmada las dificultades sin ser manejado por las emociones fuertes. Las personas que muestran una buena tolerancia a la tensión tienden a enfrentar la crisis y problemas más que a rendirse a los sentimientos de desamparo y desesperanza. Con frecuencia la ansiedad se produce cuando este componente de la inteligencia emocional no funciona adecuadamente, lo cual tiene un efecto nocivo en el desempeño general, debido a la deficiente concentración, dificultad para tomar decisiones y problemas somáticos como la perturbación del sueño.

13. Control de los impulsos

El control de los impulsos es la capacidad que muestra el individuo para resistir o controlar un impulso, arranque o tentación para actuar. Este factor implica la capacidad de aceptar los impulsos agresivos de uno mismo, estando sereno y controlando la agresión, la hostilidad y la conducta irresponsable. Los problemas en el control de los impulsos se manifiestan mediante la poca tolerancia a la frustración, la impulsividad, la dificultad para controlar la ira, el comportamiento abusivo, la pérdida del autocontrol y la conducta explosiva e impredecible.

14. Felicidad

Es la capacidad que tiene una persona de sentirse satisfecho(a) con su propia vida, disfrutar de sí mismo(a) y de otros y divertirse. La felicidad comprende la autosatisfacción, el contento en general y la capacidad de disfrutar de la vida. Este componente de la inteligencia emocional implica la capacidad de disfrutar de diversos aspectos de la propia vida y de la vida en general. A menudo, las personas felices se sienten bien y cómodas tanto trabajando como descansando; son capaces de "abandonar toda inhibición" y disfrutar de las oportunidades de diversión que se presentan. La felicidad está relacionada con un sentimiento general de alegría y entusiasmo. Es una consecuencia e indicador de medición del nivel total de inteligencia emocional y funcionamiento emocional de una persona. La persona que demuestra un bajo nivel de este factor podría mostrar síntomas típicos de depresión, tales como una tendencia a preocuparse, incertidumbre por el futuro, abstracción social, falta de energía, pensamientos depresivos, sentimientos de culpa, insatisfacción por la propia vida y, en casos extremos, pensamientos y conductas suicidas.

15. Optimismo

Es la capacidad de encontrar el lado más provechoso de la vida y mantener una actitud positiva, aun en la adversidad. Implica la esperanza en el planteamiento de vida que tiene una persona. Es la visión positiva de las circunstancias diarias. El optimismo es lo opuesto al pesimismo, el cual es un síntoma común de la depresión.

Particularmente en la Institución Educativa donde laboro se desconoce el nivel de inteligencia emocional de los estudiantes de secundaria y menos la relación entre los niveles, siendo más importante el desarrollo académico especialmente con un enfoque pre universitario dejando de lado sentimientos y emociones que pueden ser un gran complemento para lograr el éxito académico. Por fortuna los científicos consideran que la Inteligencia Emocional se puede aprender, se puede desarrollar y mejorar en cualquier tiempo y a cualquier edad y por ello es importante determinar en qué nivel de inteligencia se encuentran y que diferencia de niveles hay entre los jóvenes de dicha institución.

Hoy en día, podemos afirmar sin duda alguna que la investigación científica ha demostrado que la autoconciencia, la confianza en uno mismo, la empatía y la gestión más adecuada de las emociones e impulsos perturbadores, no solo mejoran la conducta del joven, sino también inciden muy positivamente en su rendimiento escolar y porque no decir el éxito en su desarrollo personal y social.

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

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

Fuente: Bar-On (1997)

2.2.4.3.3 Modelo basado en las habilidades

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

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

2.2.4.2.4 Modelo de Salovey y Mayer

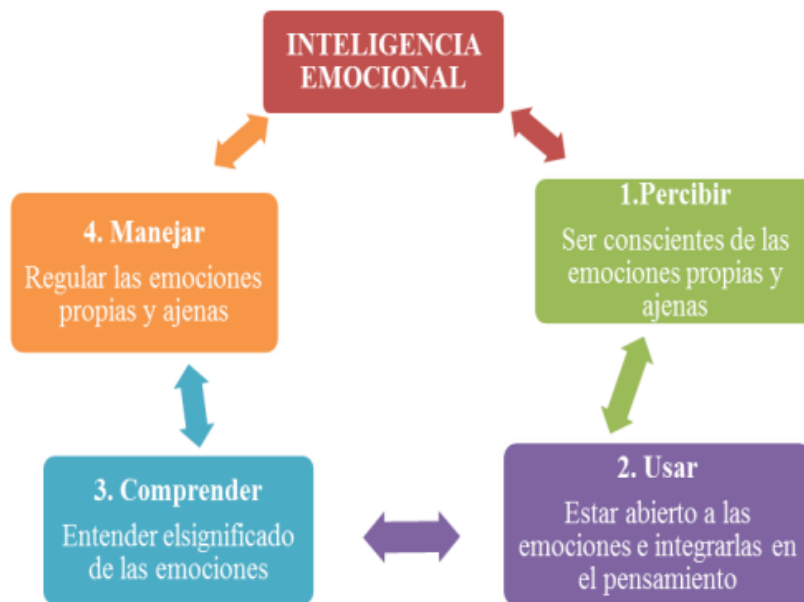
Como ya se mencionó anteriormente, el término Inteligencia emocional fue *acuñado* formalmente por primera vez por Salovey y Mayer (1990) en un artículo científico en la revista “Imagination, Cognition and Personality” los mismos que la definieron como *“el subconjunto de la inteligencia social que envuelve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

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

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

Mayer y Salovey (1997) posteriormente reformulan su modelo anterior, donde le dan más relevancia a los aspectos cognitivos, en este modelo actual concluyen que la inteligencia emocional está conformada por 4 habilidades: percepción emocional, facilitación emocional, comprensión emocional y regulación emocional.

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



Fuente: Libro de Inteligencia emocional y educación: Psicología. (p12)

2.3 Definiciones conceptuales

2.3.1. Inteligencia emocional

“Es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental. Ellas configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social”. (Goleman, 2005 p. 350)

Analizamos los quince dimensiones de la Inteligencia Emocional que son medidos por las subescalas del ICE de Bar-On en sus respectivos componentes, citado por Abanto, (Higuera y Cueto, 2000) (Ugarriza 2001).

2.3.2 Inteligencia interpersonal

“Es la capacidad de establecer y mantener relaciones mutuamente satisfactorias que están caracterizadas por la intimidad y el dar y recibir afecto;

la mutua satisfacción, incluye los intercambios sociales significativos que son potencialmente provechosos y agradables". (Ugarriza 2001).

2.3.3 Inteligencia intrapersonal

Conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentar las demandas y presiones del medio. (Gardner H. 1983 citado por Ugarriza 2001)

2.3.4 Adaptabilidad

La adaptación viene dada por la modificación de la conducta del individuo respecto a las condiciones del medio en el que vive y, a su vez, mediante esta acción del individuo el medio va evolucionando. Su campo de desarrollo está orientado a la solución de problemas, prueba de realidad y la flexibilidad. (Higueras y Cueto, 2000).

2.3.5 Manejo de estrés

Es la capacidad fundamental del paciente para identificar y modificar aquellas conductas que lo causan la tensión. Pero realizar estos cambios se presenta un reto hacia la tolerancia a la tensión y control de los impulsos. (Ugarriza 2001)

2.3.6 Estado de ánimo

Estado psicológico que refleja las vivencias afectivas y emocionales que se están teniendo, en relación al estado de felicidad y optimismo. Se diferencia de las emociones en que el estado de ánimo es más duradero y menos específico de una situación concreta. (Ugarriza 2001)

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo y diseño de Investigación

3.1.1. Tipo

La presente investigación es de tipo descriptivo, puesto que va a determinar y recolectar datos sobre las dimensiones del fenómeno que se está investigando.

Según (Hernández, Fernández y Baptista (2010), la investigación descriptiva consiste en la descripción de situaciones y eventos, es decir cómo son y cómo se comportan determinados fenómenos. Según su orientación temporal, la investigación es transversal, ya que su desarrollo y análisis de la información acerca del fenómeno se dio en el mismo momento y en el presente.

Por su profundidad, la presente investigación es descriptiva, ya que trata de conocer el fenómeno social sin importar las causas.

Según el carácter de la investigación, tal como lo dice Oseda et al (2014) este trabajo es de tipo cuantitativo, pues trata de fenómenos susceptibles de cuantificarlos haciendo un uso generalizado de datos numéricos estadísticos.

3.1.2. Diseño

El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal, puesto que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable, (Santa Palella y Feliberto Martins (2010), es decir, el investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal cual, y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos.

Hernández et al (2010) El diseño de la investigación se define como una estructura o una organización esquematizada que adopta el investigador para relacionar y controlar las variables de estudio.

Para esta Investigación el diseño es el descriptivo simple. El investigador busca y recoge información relacionada con el objeto de estudio, no presentándose la administración o control de un tratamiento.

Con el siguiente esquema:

$$M - O_1$$

Donde:

M: Representa la muestra de estudio, estudiantes de la carrera de Educación Inicial de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía”

O1: Indica las observaciones obtenidas en la variable: Inteligencia Emocional.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población objeto de estudio de esta investigación comprende a los docentes Universitarios contratados en el semestre 2018-1 a tiempo parcial en la facultad de Administración de una Universidad de Lima Metropolitana que consta de 105 Docentes de ambos sexos, 75 hombres y 30 mujeres, del cual son docentes a tiempo parcial de una Universidad de Lima metropolitana.

Hernández (2008, p. 239) manifiesta: "Un estudio no será mejor por tener una población más grande, la calidad de un trabajo investigativo estriba en delimitar claramente la población con base en el planteamiento del problema."

3.2.2. Muestra

El tipo de muestreo es censal pues se seleccionó el 100% de la población, al considerarla a toda la población que conforman 105 docentes a tiempo parcial de la Facultad de Administración de una Universidad Privada de Lima Metropolitana.

3.2.3. Identificación de la variable y su operacionalización

Tabla 1: Operacionalización de la Variable Inteligencia Emocional

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES
Inteligencia Emocional Variedad de aptitudes, competencias y habilidades no cognitivas que influyen en la capacidad de cada persona para que logre con éxito el manejar las exigencias y presiones del entorno que lo rodean. Está relacionado con el componente no intelectual de la inteligencia (Bar-On, The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical manual., 1997)	CE Intrapersonal	Conocimiento emocional de sí mismo	7,9,23,35,52,63,88,116,22,37,67,82,96,111,126,11,24,40,56,70,85,100,114,129,6,21,36,51,66,31,95,110,126,3,19,32,48,92,107,121	Marcadamente Alta
		Seguridad		
		Autoestima		
		Autorrealización		
		Independencia		
	CE Interpersonal	Relaciones Interpersonales	10,23,31,39,55,62,69,84,99,113,128,16,30,46,61,72,76,90,98,104,119,18,44,55,61,72,98,119,124	Muy Alta
		Responsabilidad Social		Alta
		Empatía		Promedio
	CE Adaptabilidad	Solución de problemas	1,15,29,45,60,75,89,118,8,35,38,53,68,83,88,97,112,127;14,28,43,59,74,87,103,131	Baja
		Prueba de la realidad		Muy Baja
		Flexibilidad		
	CE Manejo de la Tensión	Tolerancia a la tensión	4,20,33,49,64,78,93,108,122,13,27,42,58,73,86,102,117,130	Marcadamente Baja
		Control de impulsos		
CE Estado de Ánimo General	Felicidad	2,17,31,47,62,77,91,105,120,11,20,26,54,80,106,108,132		
	Optimismo			

3.2.4. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico

3.2.4.1 Técnicas

Según **Fernández (2014)** menciona que las técnicas a emplearse en una investigación son:

- a) Técnicas de recolección de información indirecta: se agrupo información mediante la revisión de documentos, registros públicos, archivos físicos y electrónicos.
- b) Técnicas de recolección de información directa: se recogió información a través del cuestionario el cual consta de un conjunto de preguntas sobre la variable que se va medir.
- c) Técnicas de observación: nos permitió recolectar datos sistemáticamente, de manera valida y confiable del estudio de los hechos tal como suceden en realidad, empleando los sentidos.

3.2.4.2 Instrumentos de Evaluación y Diagnóstico

En la presente investigación se utiliza el Inventario de Cociente Emocional de Baron (1998) traducido y adaptado para uso experimental y de investigación en el Perú por (Abanto, Higuera, & Cueto, 2000). Mide las aptitudes emocionales de la personalidad como factores determinantes para alcanzar el éxito en general y mantener una salud emocional positiva.

FICHA TÉCNICA

Nombre: EQ-i (BarOn Emotional Quotient Inventory).

Autor: Reuven Bar-On, Ph.D. (1998)

Adaptación y Traducción en el Perú: (Abanto, Higuera, & Cueto, 2000)

Administración: Individual y colectiva

Duración: Entre 20 y 50 minutos aproximadamente

Aplicación: 16 años en adelante

Significación: Evaluación de las aptitudes emocionales de la personalidad como determinantes para alcanzar el éxito general y mantener una salud emocional positiva.

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

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

- **Adaptación**

(Abanto, Higuera, & Cueto, 2000) hicieron el trabajo de traducción y adaptación de los aspectos principales del Manual técnico del inventario de inteligencia emocional (Bar-On, 1997) y lo adaptaron para su uso experimental en Perú, donde presentaron normas expresadas en coeficientes emocionales para interpretar los puntajes del inventario, las mismas que han sido desarrolladas para una muestra en Perú de 1,246 personas de ambos sexos, donde las edades de los mismos se encuentran entre 16 y más de 40 años. No se muestran detalles de los datos nacionales que son relativos a la validez y a la confiabilidad del instrumento, sólo se presentan estadísticas descriptivas referentes a los resultados iniciales.

- **Validez y confiabilidad**

La confiabilidad indica en qué medida las diferencias individuales de las puntuaciones en una evaluación o test pueden ser atribuidos a las diferencias “verdaderas” de las características del mismo. Los estudios de confiabilidad ejecutados sobre el I-CE en otros países se han centrado en la confiabilidad re-test y la consistencia interna. Los coeficientes alfa de Cronbach son altos para casi todos los subcomponentes, el más bajo .69 fue para Responsabilidad Social y el más alto, .86 para el subcomponente Comprensión de sí mismo. Para la muestra peruana los coeficientes alfa de Cronbach se aprecia que la consistencia interna para el inventario total es muy alta .93, para los componentes del I-CE, oscila entre .77 y .91. Los coeficientes más bajos son para los subcomponentes de Flexibilidad .48, Independencia y Solución de Problemas .60. Los trece factores que quedan, tienen valores por encima de 70.

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

Muestra de tipificación

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

Tabla 2: Indicadores de Validez

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

- **Baremación**

Tabla 3: Baremación

Componentes de las Sub-Escalas		Puntuación	Nivel
Subescalas	Conocimiento emocional	95	Promedio
Intrapersonales	de sí mismo		

	Seguridad	112	Alto
	Autoestima	105	Promedio
	Autorrealización	110	Promedio
	Independencia	111	Alto
	Relaciones		
Subescalas	Interpersonales	86	Bajo
Interpersonales	Responsabilidad Social	91	Promedio
	Empatía	96	Promedio
Subescalas de	Solución de Problemas	92	Promedio
Adaptabilidad	Prueba de Realidad	116	Alto
	Flexibilidad	94	Promedio
Subescala del	Tolerancia a la tensión	98	Promedio
manejo del			
Estrés	Control de Impulsos	88	Bajo
Subescala del	Felicidad	100	Promedio
ánimo	Optimismo	96	Promedio

Tabla 4: Niveles y puntuaciones del Baremo

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

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

Tabla 5 Interpretación de niveles

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

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Procesamiento de los resultados

Los resultados del Inventario de Cociente Emocional de Baron (1998), que fueron procesados y codificados a través del programa estadístico informático para ciencias sociales SPSS versión 23 y también mediante las hojas de cálculo de Microsoft Excel 2016, con estas herramientas de cálculo confiables se realizó el procesamiento de los resultados.

Una vez reunida la información se procedió a realizar lo siguiente:

- Se empezó a tabular la información para luego codificarla y trasladarla a la base de datos computarizada Programa estadístico IBM SPSS 23 y en la hoja de cálculo Microsoft Excel 2016.
- Se especificó la distribución de las frecuencias y la incidencia participativa de porcentajes de los datos del instrumento de investigación.
- Se aplicaron las siguientes técnicas estadísticas: Valor máximo, valor mínimo y media aritmética.

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

4.2 Presentación de resultados

A continuación, se presentarán los resultados obtenidos de los datos estadísticos con su respectiva interpretación, así como su correspondiente análisis de acuerdo a cada uno de los objetivos planteados.

CATEGORIA SEXO

Tabla 6: Frecuencia de la categoría sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
masculino	75	71.4	71.4	71.4
Válidos femenino	30	28.6	28.6	100.0
Total	105	100.0	100.0	

Comentario:

El sexo en los docentes universitarios a tiempo parcial de una universidad privada de Lima metropolitana, se considera “**Masculino**”, obteniéndose los siguientes resultados:

- El 71.4%, se considera “**Masculino**”
- El 28.6%, se considera “**Femenino**”

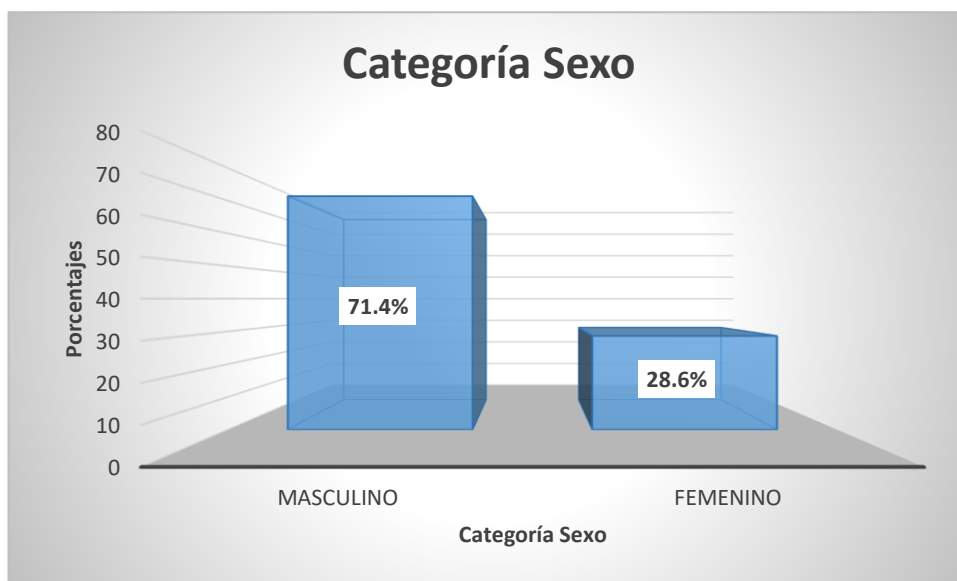


Figura 4: Categoría Sexo

Comentario:

El sexo en los docentes universitarios a tiempo parcial de una universidad privada de Lima metropolitana, se considera **“Masculino”**, obteniéndose los siguientes resultados:

- El 71.4%, se considera **“Masculino”**
- El 28.6%, se considera **“Femenino”**

CATEGORIA TIEMPO DE SERVICIO

Tabla 7: Frecuencia de la Categoría: Tiempo de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	menor a 5 años	53	50.5	50.5	50.5
	de 5 a 10 años	32	30.5	30.5	81.0
	más de 10 años	20	19.0	19.0	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Comentario:

El tiempo de servicio en los docentes universitarios a tiempo parcial de una universidad privada de Lima metropolitana, se considera “**Menor a 5 años**”, obteniéndose los siguientes resultados:

- El 50.5%, se considera “**Menor a 5 años**”
- El 30.5%, se considera “**De 5 a 10 años**”
- El 19.0%, se considera “**Más de 10 años**”

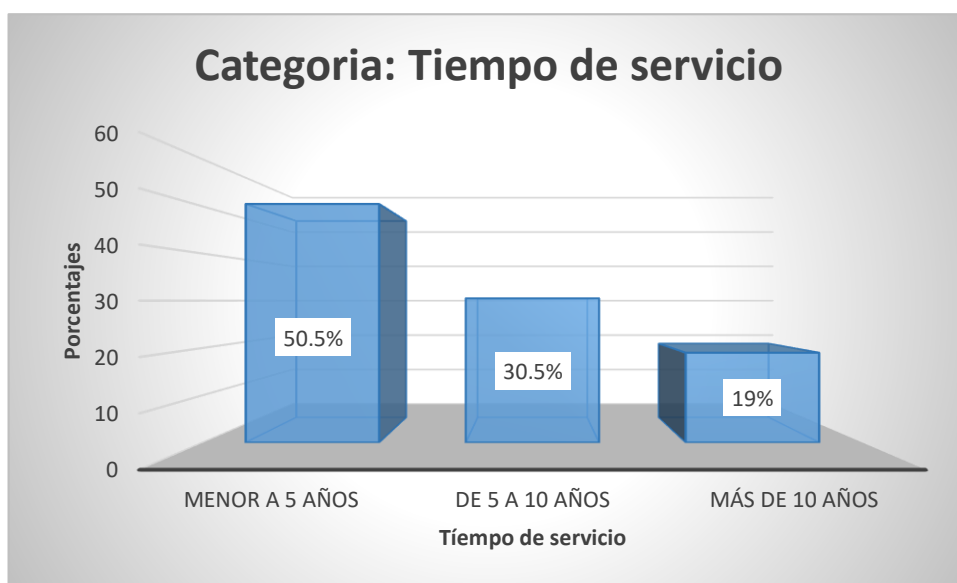


Figura 5: Categoría Tiempo de Servicio

Comentario:

El tiempo de servicio en los docentes universitarios a tiempo parcial de una universidad privada de Lima metropolitana, se considera **“Menor a 5 años”**, obteniéndose los siguientes resultados:

- El 50.5%, se considera **“Menor a 5 años”**
- El 19.0%, se considera **“Más de 10 años”**

NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Tabla 8: Nivel de Inteligencia Emocional en docentes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	28	26.7	26.7	26.7
PROMEDIO	59	56.2	56.2	82.9
Válidos ALTO	18	17.1	17.1	100.0
Total	105	100.0	100.0	

Comentario:

El nivel de inteligencia emocional en los docentes universitarios a tiempo parcial de una universidad privada de Lima metropolitana, es categoría **Promedio**, obteniéndose los siguientes resultados:

- El 56.2%, se considera categoría “**Promedio**”
- El 26.7%, se considera categoría “Bajo”
- El 17.1%, se considera categoría “**Alto**”

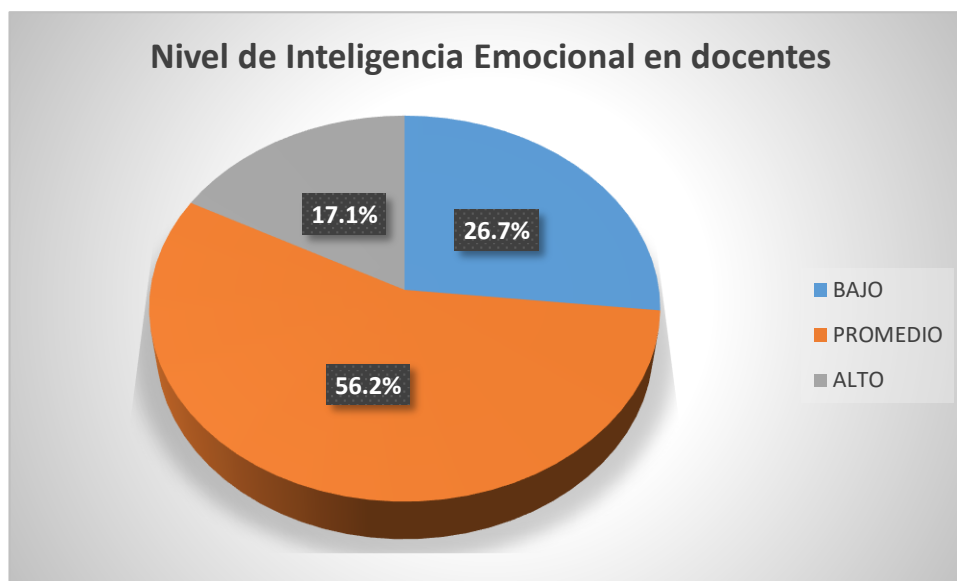


Figura 6: Nivel de Inteligencia Emocional

Comentario:

El nivel de inteligencia emocional en los docentes universitarios a tiempo parcial de una universidad privada de Lima metropolitana, es categoría **Promedio**, obteniéndose los siguientes resultados:

- El 56.2%, se considera categoría “**Promedio**”
- El 17.1%, se considera categoría “**Alto**”

NIVEL INTRAPERSONAL EN DOCENTES

Tabla 9: Nivel Intrapersonal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BAJO	72	68.6	68.6	68.6
	PROMEDIO	27	25.7	25.7	94.3
	ALTO	6	5.7	5.7	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Comentario:

El nivel de la dimensión intrapersonal en los docentes universitarios a tiempo parcial de una universidad privada de Lima metropolitana, es categoría **Bajo**, obteniéndose los siguientes resultados:

- El 68.6%, se considera categoría “**Bajo**”
- El 25.7%, se considera categoría “Promedio”
- El 5.7%, se considera categoría “**Alto**”

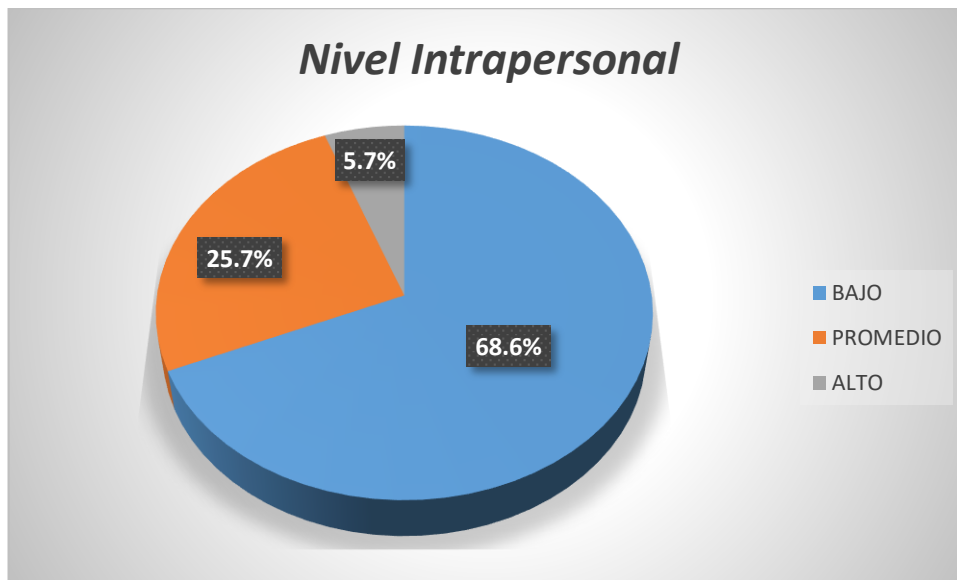


Figura 7: Nivel de Intrapersonal

Comentario:

El nivel de la dimensión intrapersonal en los docentes universitarios a tiempo parcial de una universidad privada de Lima metropolitana, es categoría **Bajo**, obteniéndose los siguientes resultados:

- El 68.6%, se considera categoría “**Bajo**”
- El 5.7%, se considera categoría “**Alto**”

NIVEL INTERPERSONAL EN DOCENTES

Tabla 100: Nivel Interpersonal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	54	51.4	51.4	51.4
PROMEDIO	47	44.8	44.8	96.2
Válidos ALTO	4	3.8	3.8	100.0
Total	105	100.0	100.0	

Comentario:

El nivel de la dimensión interpersonal en los docentes universitarios a tiempo parcial de una universidad privada de Lima metropolitana, es categoría **Bajo**, obteniéndose los siguientes resultados:

- El 51.4%, se considera categoría “**Bajo**”
- El 44.8%, se considera categoría “Promedio”
- El 3.8%, se considera categoría “**Alto**”

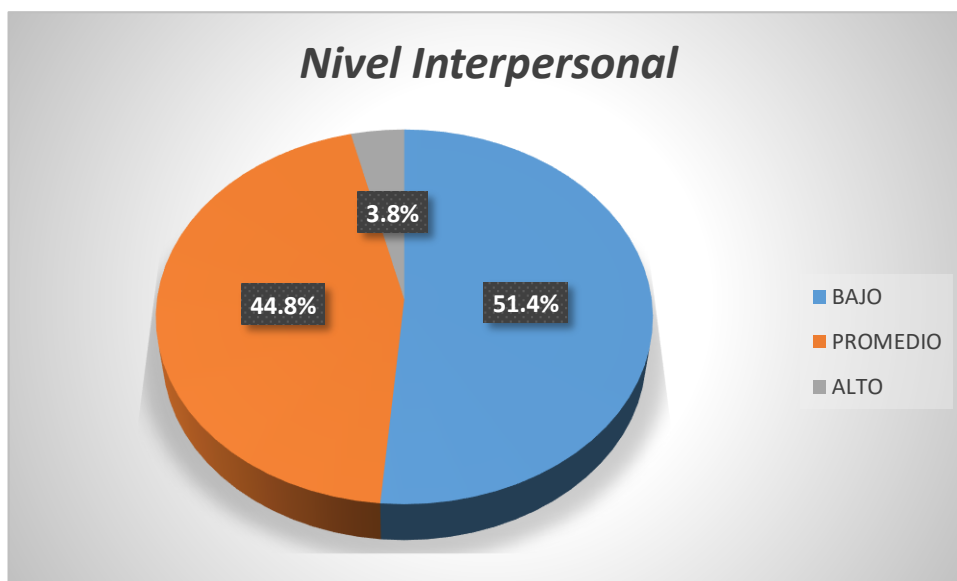


Figura 8: Nivel de Interpersonal

Comentario:

El nivel de la dimensión interpersonal en los docentes universitarios a tiempo parcial de una universidad privada de Lima metropolitana, es categoría **Bajo**, obteniéndose los siguientes resultados:

- El 51.4%, se considera categoría “**Bajo**”
- El 3.8%, se considera categoría “**Alto**”

NIVEL DE ADAPTABILIDAD

Tabla 111: Nivel de Adaptabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	26	24.8	24.8	24.8
PROMEDIO	71	67.6	67.6	92.4
ALTO	8	7.6	7.6	100.0
Total	105	100.0	100.0	

Comentario:

El nivel de la dimensión adaptabilidad en los docentes universitarios a tiempo parcial de una universidad privada de Lima metropolitana, es categoría **Promedio**, obteniéndose los siguientes resultados:

- El 67.6%, se considera categoría **“Promedio”**
- El 24.8%, se considera categoría **“Bajo”**
- El 7.6%, se considera categoría **“Alto”**

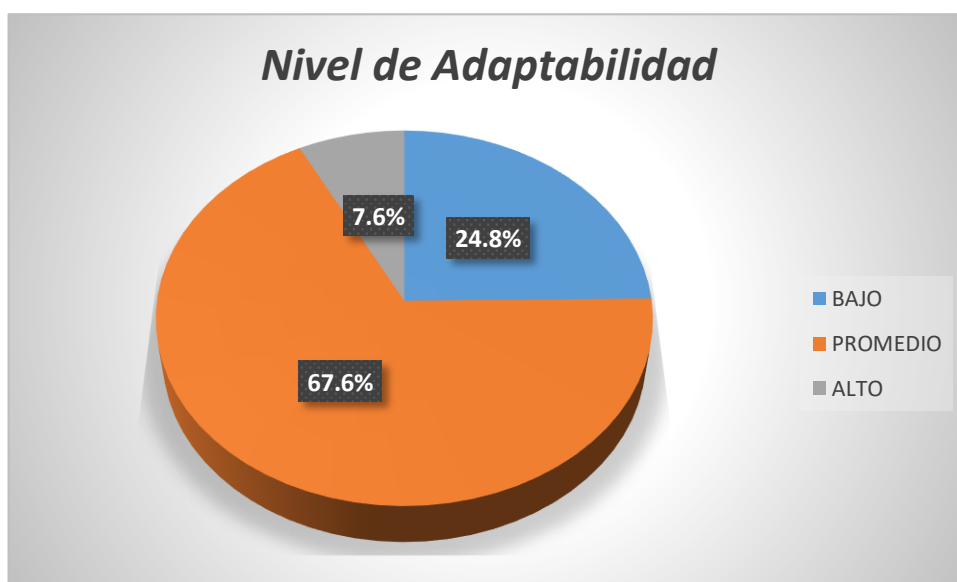


Figura 9: Nivel de Adaptabilidad

Comentario:

El nivel de la dimensión adaptabilidad en los docentes universitarios a tiempo parcial de una universidad privada de Lima metropolitana, es categoría **Promedio**, obteniéndose los siguientes resultados:

- El 67.6%, se considera categoría “**Promedio**”
- El 7.6%, se considera categoría “**Alto**”

NIVEL DE MANEJO DEL STRESS.

Tabla 12: Nivel de Manejo del stress

	Frecuenc ia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	32	30.5	30.5	30.5
PROMEDIO	58	55.2	55.2	85.7
Válidos ALTO	15	14.3	14.3	100.0
Total	105	100.0	100.0	

Comentario:

El nivel de la dimensión manejo del estrés en los docentes universitarios a tiempo parcial de una universidad privada de Lima metropolitana, es categoría **Promedio**, obteniéndose los siguientes resultados:

- El 55.2%, se considera categoría “**Promedio**”
- El 30.5%, se considera categoría “Bajo”
- El 14.3%, se considera categoría “**Alto**”

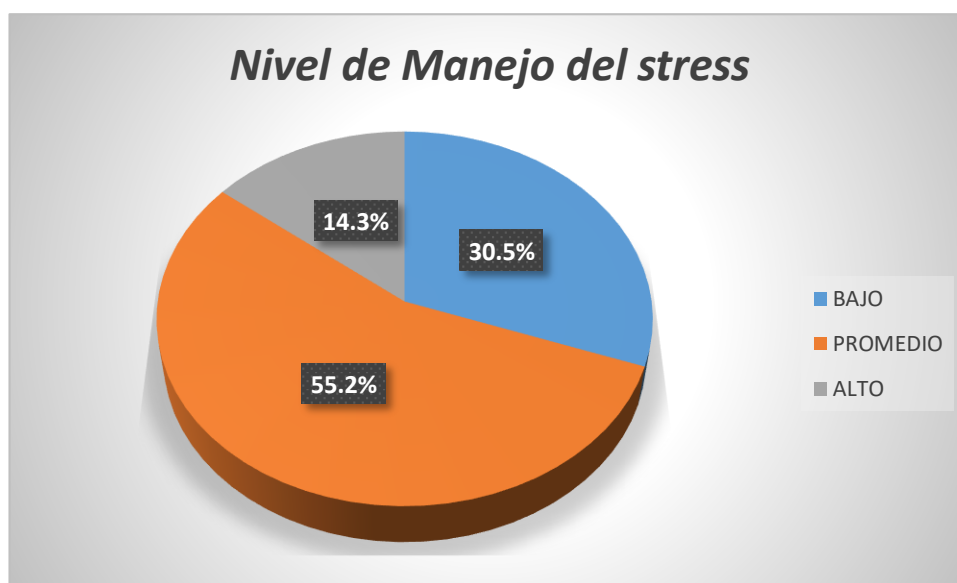


Figura 10: Nivel Manejo de Stress

Comentario:

El nivel de la dimensión manejo del estrés en los docentes universitarios a tiempo parcial de una universidad privada de Lima metropolitana, es categoría **Promedio**, obteniéndose los siguientes resultados:

- El 55.2%, se considera categoría **“Promedio”**
- El 14.3%, se considera categoría **“Alto”**

NIVEL DE ESTADO DE ÁNIMO EN GENERAL.

Tabla 133: Nivel de Estado de ánimo en general

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALTO	44	41.9	41.9	41.9
PROMEDIO	54	51.4	51.4	93.3
Válidos				
ALTO	7	6.7	6.7	100.0
Total	105	100.0	100.0	

Comentario:

El nivel de la dimensión estado de ánimo en general en los docentes universitarios a tiempo parcial de una universidad privada de Lima metropolitana, es categoría **Promedio**, obteniéndose los siguientes resultados:

- El 51.4%, se considera categoría “**Promedio**”
- El 41.9%, se considera categoría “Bajo”
- El 6.7%, se considera categoría “**Alto**”

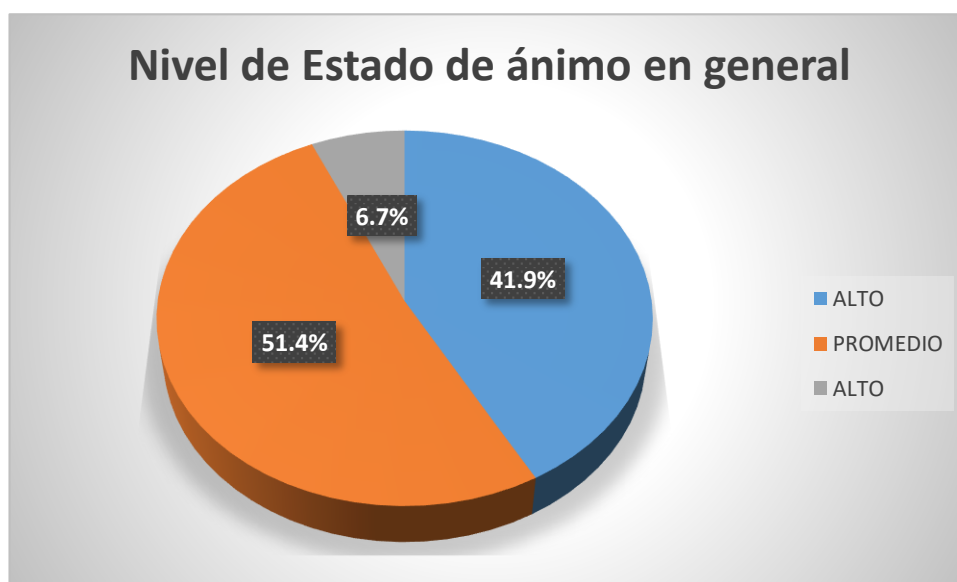


Figura 11: Nivel de Estado de ánimo en general

Comentario:

El nivel de la dimensión estado de ánimo en general en los docentes universitarios a tiempo parcial de una universidad privada de Lima metropolitana, es categoría **Promedio**, obteniéndose los siguientes resultados:

- El 51.4%, se considera categoría "**Promedio**"
- El 6.7%, se considera categoría "**Alto**"

4.3 Análisis y discusión de los resultados

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de inteligencia emocional en los docentes universitarios contratados a tiempo parcial de la carrera de administración de empresas de una universidad privada de Lima Metropolitana, contando con una muestra censal de 105 docentes a quienes se les evaluó haciendo uso del instrumento “Inventario de Cociente Emocional de Bar-On” adaptado y traducido en el Perú por la Dra. Abanto, Z., Dr. Higuera, L. y Lic. Cueto, J. (2000). Obteniendo como resultado un 56.2% de la muestra total con un nivel predominante “Promedio” en Inteligencia Emocional, lo cual es indicador que los docentes presentan una capacidad emocional adecuada para enfrentarse a las vicisitudes de la vida y exigencias del medio (siendo este, el mayor porcentaje de la muestra), por otro lado, se obtuvo un 17.1% con un nivel “Alto” de la variable, lo cual es indicador que solo un grupo pequeño de docentes presentan una capacidad emocional extremadamente bien desarrollada para afrontar óptimamente las labores académicas (siendo este, el menor porcentaje de la muestra).

Los resultados obtenidos nos indican que el 56.2% de los docentes contratados presentan una inteligencia emocional moderada, contrario a los resultados hallados por Aguado Vera (2016) que en su Trabajo de Investigación Nivel de Inteligencia emocional en docentes de instituciones educativas de la ciudad de Pampas concluye que la mayoría de los docentes muestra un nivel de inteligencia emocional baja en un 58%, que dentro de las problemáticas encontradas podríamos atribuirle que los docentes de Pampas no tiene muchas opciones de trabajo y eso hace que entren en una baja actitud optimista y también generar stress.

De acuerdo con Bar-On (1997) un nivel promedio de la variable hace referencia a un individuo con habilidades de autoconocimiento, comprensión de los sentimientos (saben lo que sienten y porque lo sienten) y dominio de sus emociones (dirigiendo su conducta al logro exitoso de sus objetivos), seguro de sí mismo, proactivo, saben expresar sus sentimientos, empático, establece lazos interpersonales positivos,

trabaja en equipo, capaces de asumir responsabilidades, capacidad para tomar decisiones y solucionar los problemas, optimista, calmado y feliz; habilidades que indican un nivel de capacidad emocional adecuado, sin embargo no se encuentran bien desarrolladas por ello no se muestran en su máximo nivel de rendimiento.

Comentario: Dentro de esta perspectiva, se observa que los docentes poseen un nivel de capacidad emocional límite, deficiente, que no está completamente bien desarrollada, por lo que presentan dificultad para lograr el éxito en el manejo de las presiones y demandas del entorno, dichos resultados surgen como consecuencia de que estos presentan solo un cierto grado de habilidades socio - emocionales, por ello no son competitivos y pueden dar en ocasiones muestras de inestabilidad emocional al enfrentar situaciones conflictivas de elevada carga emocional, siendo susceptibles a fluctuaciones o variaciones en sus capacidades emocionales, debido a la falta de madurez o fortalecimiento de su habilidad para solucionar los problemas, lo cual genera un impacto negativo en su desarrollo integral (personal, social y laboral) limitando su productividad y desempeño laboral en general.

Este nivel a pesar de no ser negativo no es el nivel esperado, con el cual los docentes pudieran tener un rendimiento eficiente, generando cambios sustanciales en los procesos en que se desempeñan dentro de la universidad, lo cual les permitiría darle solución efectiva a las exigencias académicas que se presentan en el día a día, favoreciendo el logro de metas de los estudiantes.

Con respecto al **primer objetivo específico**, el cual fue identificar el nivel de la dimensión Intrapersonal en los docentes universitarios contratados a tiempo parcial de la carrera de administración de empresas de una universidad privada de Lima Metropolitana, los resultados obtenidos indican un nivel "Bajo" de 68.6% en esta dimensión, lo cual se interpreta como una capacidad emocional baja, el cual es indicador deficiente que parcialmente los docentes cuentan con habilidades de autoconocimiento y seguridad en sí mismos, mientras que el 5.7%

presento un nivel de categoría “Muy Alta”, lo cual se interpreta como una capacidad emocional extremadamente bien desarrollada, donde solo un pequeño porcentaje de docentes dan muestra de una alta autoestima con lo cual se sienten seguros de sus capacidades.

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

Comentario: Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, se observa en los colaboradores un nivel “Bajo” en su capacidad emocional intrapersonal, lo cual muestra un déficit en su capacidad de autoconocimiento de las propias emociones y sentimientos no pudiendo ser consciente de estos y autogestionarlos eficientemente, afectándose sus niveles de autoestima, autoconfianza en sus capacidades, motivación y bienestar psicológico, físico y laboral, por lo tanto se limita su capacidad de iniciativa, toma de decisiones, logro de objetivos y el desarrollo de su potencial y formación de su académica, lo cual evidencia falta de liderazgo y un cierto nivel de rotación de personal.

En cuanto al **segundo objetivo específico**, el cual fue describir el nivel de la dimensión Interpersonal en los docentes universitarios contratados a tiempo parcial de la carrera de administración de empresas de una universidad privada de Lima Metropolitana, los resultados obtenidos indican un nivel de categoría “Bajo” de 51.4%, lo cual se interpreta como una capacidad emocional deficiente, siendo este indicador que regularmente los docentes cuentan con habilidades sociales para interactuar óptimamente con los demás, así mismo, se obtuvo un nivel de categoría “Alta” de 3,8%, que se interpreta como una capacidad emocional bien desarrollada, el cual es indicador que una mínima cantidad de docentes dan muestra de empatía con sus pares, relaciones interpersonales y responsabilidad social.

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

Comentario: Se observa en los docentes un nivel “Bajo” en su capacidad emocional interpersonal, lo cual muestra un déficit en las habilidades sociales como la empatía, siendo esta entendida como la habilidad para “*ponerse en los zapatos del otro*” favoreciendo la toma de decisiones responsables, de tal manera que se tome en cuenta la perspectiva de los demás, en donde se beneficie al grupo en su conjunto, evidenciándose un entorpecimiento en el establecimiento de las relaciones interpersonales satisfactorias lo cual afecta el expectativas académicas.

En cuanto al **tercer objetivo específico**, el cual fue señalar el nivel de la dimensión Adaptabilidad en los docentes universitarios contratados a tiempo parcial de la carrera de administración de empresas de una universidad privada de Lima Metropolitana, los resultados obtenidos indican un nivel de categoría “Promedio” de 67.6%, el cual se interpreta como una capacidad emocional adecuada, siendo este indicador de que regularmente los docentes cuentan con la capacidad de adecuarse a los requerimientos del entorno, paralelamente se obtuvo un nivel de categoría “Alto” de 7.6%, el cual se interpreta como una capacidad emocional bien desarrollada, el cual es indicador que una mínima cantidad de docentes dan muestra flexibilidad para adecuarnos a los diversos cambios inesperados que se presentan en el medio académico.

Por el contrario los datos de Aguado Vera (2016), indican que la Adaptabilidad es muy baja en un 35% teniendo dificultades para enfrentar y entender situaciones problemáticas, también el Manejo de stress es bajo que quiere decir que muestra docentes impulsivos y el ánimo en general

si está en el promedio en un 42% es decir que los docentes a pesar de todas sus dificultades tienen disposición a la felicidad y al optimismo.

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

Comentario: En resumen se observa en los docentes un nivel “Promedio” de capacidad emocional de adaptabilidad, lo cual clarifica una limitación en su habilidad para darle solución efectiva a los problemas, por lo cual presentan dificultad para identificar, entender y darle pronta solución a las exigencias académicas a través de la implementación de ideas creativas, adaptándose a los cambios, siendo necesario para ello estar abiertos a nuevos aprendizajes (moldear sus pensamientos y adquirir nuevas conductas) ser objetivo ante los sucesos presentados y realistas con sus expectativas, todo ello afecta el trabajo en equipo y el proceso de transformación y crecimiento de la universidad.

En cuanto al **cuarto objetivo específico**, el cual fue indicar el nivel de la dimensión Manejo del estrés en los docentes universitarios contratados a tiempo parcial de la carrera de administración de empresas de una universidad privada de Lima Metropolitana, los resultados obtenidos indican un nivel de categoría “Promedio” de 55.2%, lo cual se interpreta como una capacidad emocional adecuada, siendo indicador de que los docentes parcialmente cuentan con habilidades de adecuada gestión emocional, además se obtuvo un nivel de categoría “Alto” de 14.3%, lo cual se interpreta como una capacidad emocional bien desarrollada, dato que evidencia que este grupo minoritario cuenta con la habilidad necesaria para resistirse a las tensiones sin perder el control de la situación problemática.

De acuerdo con Bar-On (1997) el manejo del estrés, es la habilidad para resistirse a las tensiones del medio e impulsos, sin perder el dominio

de las emociones, evitando la aparición de conductas desadaptativas producto del gran estrés y ansiedad que embargan al individuo.

Comentario: Sobre el asunto tratado, se observa en los docentes un nivel “Promedio” de capacidad emocional de manejo del estrés, lo cual limita la capacidad de autocontrol ante las experiencias desagradables de elevada carga emocional, por ello se podría generar una conducta impulsiva debido a la tensión emocional, irritabilidad, falta de reflexión y la necesidad de gratificación inmediata, lo cual conduce a problemas laborales, falta de compañerismo y hasta malestar físico (insomnio) y psicológico (depresión) que afecta el rendimiento académico y la unión del equipo.

En cuanto al **quinto objetivo específico**, el cual fue conocer el nivel de la dimensión Estado de ánimo en general (CAG) en los docentes universitarios contratados a tiempo parcial de la carrera de administración de empresas de una universidad privada de Lima Metropolitana, los resultados obtenidos indican un nivel de categoría “Promedio” de 51.4%, lo cual se interpreta como un nivel emocional adecuado, así mismo se obtuvo un nivel de categoría “Alto” de 6.7%, lo cual se interpreta como una capacidad emocional bien desarrollada.

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

Comentario: Como conclusión final se observa en los docentes un nivel “Promedio” en su capacidad emocional de estado de ánimo, lo cual muestra una limitación en su capacidad de automotivación que permite tener una actitud positiva frente a los momentos difíciles o estresantes que se viven en el entorno académico, viendo las cosas o problemas de una manera más optimista, tomando los errores como una oportunidad de mejora y crecimiento, centrando la atención en el logro de objetivos siendo

perseverantes en su consecución, siendo resilientes, pudiendo salir adelante pese a los problemas, alcanzar las metas y llegar finalmente a conseguir un nivel de bienestar general, todo ello afecta su rendimiento académico generando un bajo nivel de rendimiento, dificultad para alcanzar los objetivos, ya que el docente no pondría el empeño adecuado en sus actividades mostrando inhibición en el compromiso y responsabilidad con sus funciones, así como también se afecta las relaciones interpersonales, clima laboral y trabajo en equipo, evidenciándose un deficiente nivel de satisfacción académica por falta de un programa de incentivos y reconocimiento al esfuerzo.

4.4 Conclusiones

- El nivel de inteligencia emocional en los docentes universitarios a tiempo parcial de una universidad privada de Lima metropolitana, es categoría **Promedio**.
- El nivel de la dimensión Intrapersonal en los docentes universitarios a tiempo parcial de una universidad privada de Lima metropolitana, es categoría **Promedio**.
- El nivel de la dimensión Interpersonal en los docentes universitarios a tiempo parcial de una universidad privada de Lima metropolitana, es categoría **Bajo**.
- El nivel de la dimensión Adaptabilidad en los docentes universitarios a tiempo parcial de una universidad privada de Lima metropolitana, es categoría **Promedio**.
- El nivel de la dimensión Manejo del estrés en los docentes universitarios a tiempo parcial de una universidad privada de Lima metropolitana, es categoría **Promedio**.
- El nivel de la dimensión Estado de ánimo en general en los docentes universitarios a tiempo parcial de una universidad privada de Lima metropolitana, es categoría **Promedio**.

4.5 Recomendaciones

Del análisis de los resultados de la presente investigación, surgen algunas recomendaciones que creemos pertinente formular:

1. Difundir los resultados obtenidos sobre el nivel de inteligencia emocional a otras instituciones educativas universitarias.
2. Incentivar y fomentar la inteligencia emocional como una manera de convivencia y mejor trato de los docentes en el entorno educativo.
3. Poner mayor énfasis en cómo la inteligencia emocional repercute en el mejor desempeño de los docentes y su interacción con los estudiantes y sus habilidades sociales.

CAPITULO V:

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

5.1 Denominación del programa

“Diseño de Sesiones de Dinámicas de Grupo sobre Inteligencia Emocional en docentes universitarios de la carrera de administración de empresas de una universidad privada de Lima Metropolitana”

5.1.1 Objetivo general:

Incrementar La Inteligencia emocional en....

5.1.2 Objetivo específico:

- Fortalecer el autoconocimiento en los colaboradores de la una Universidad Privada de Lima Metropolitana
- Optimizar la autoestima en los colaboradores de una Universidad Privada de Lima Metropolitana.
- Incentivar la empatía en los colaboradores de una Universidad Privada de Lima Metropolitana.

5.2 Justificación del problema

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

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

La inteligencia emocional es el mayor predictor de un desempeño laboral excepcional que diferencia a los trabajadores buenos de los exitosos, su posesión permite el desarrollo del potencial humano y adquisición del talento humano, lo cual repercute en un rendimiento eficiente y en la adquisición del liderazgo.

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

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

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

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

De acuerdo con Bar-On (1997): un nivel bajo o sub desarrollado de inteligencia emocional, repercute negativamente en la habilidad para adaptarse al medio social ya que dificulta la afrontación eficiente hacia las presiones y demandas del entorno.

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

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

5.3 Establecimiento de objetivos por cada sesión:

Sesión 1

Nombre	: Autoconocimiento
Objetivo	: Identificar y comprender las propias emociones
Actividad	: Dinámica grupal

“La brújula de las emociones”

El facilitador se presenta y da la bienvenida al taller dando inicio a la primera sesión haciendo una introducción de la habilidad de autoconocimiento y su importancia en el desarrollo de la autoconfianza, la toma de decisiones y el logro de objetivos, así como también como repercuten las emociones en nuestra conducta laboral, para lo cual se hace uso de diapositivas.

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

Evaluación :

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

**Recursos
Humanos :**

- Facilitador
- Colaboradores participantes

**Recursos
Materiales :**

- 50 Hojas bond
- 24 Plumones delgados

**Recursos
tecnológicos :**

- Laptop
- Proyector
- Pizarra Digital Interactiva
- USB

:

Infraestructura

- Salón de Reuniones
- 20 Sillas

Tiempo de Duración

- :
- 45 Minutos

Sesión 2

- Nombre** : Autoconocimiento
- Objetivo** : Desarrollar una imagen personal positiva, reafirmando las propias virtudes
- Actividad** : Dinámica grupal

“El Árbol”

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

base a cada virtud y en los frutos deberán colocar el resultado positivo que creen conseguir.

A modo de ejemplo sería como sigue: (raíz) soy solidario con las personas, (ramas) capacitó a un compañero de oficina en un tema de programación y (fruto) mi compañero está aprendiendo y el ayuda también a otros.

Evaluación :

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

Recursos
Humanos :

- Instructor
- Colaboradores participantes

Recursos
Materiales :

- 50 Hojas bond
- 20 Lapiceros

Recursos tecnológicos

:

- Laptop
- Proyector
- Pizarra Digital Interactiva
- USB

Infraestructura

:

- Salón Amplio
- 20 Sillas

Tiempo de Duración

:

- 45 Minutos

Sesión 3

Nombre : Autoestima

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

Actividad : Dinámica grupal

“Yo soy”

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

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

Evaluación :

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

:

Recursos

Humanos

- Facilitador
- Colaboradores participantes

Recursos

Materiales

- :
- 50 Hojas bond
 - 20 Lapiceros

Recursos

tecnológicos

- :
- Laptop
 - Proyector
 - Pizarra Digital Interactiva
 - USB

Infraestructura

- :
- Salón Amplio
 - 20 Sillas

Tiempo de

Duración

- :
- 50 Minutos

Sesión 4

Nombre	: Asertividad
Objetivo	: Analizar y reflexionar sobre nuestro tipo de conducta y desarrollar la comunicación y conducta asertiva
Actividad	: Dinámica grupal

“Que hago, que digo”

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

Primera Escena:

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

Esta situación problemática tiene mucho tiempo y no es la primera vez que sucede, generando en el cólera y frustración porque todo el

tiempo y cuidado que le dedica a sus plantas para que estas estén bonitas y en un estado óptimo se ve estropeado y no sirve de nada gracias al can.

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

Segunda Escena:

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

Tercera Escena:

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

:

Evaluación

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

Recursos

Humanos

- :
- Coordinador
- Colaboradores participantes

Recursos

tecnológicos

- :
- Laptop
- Proyector
- Pizarra Digital Interactiva
- USB

Infraestructura

- :
- Salón de Reuniones
- 20 Sillas

Tiempo de

Duración

- :
- 45 Minutos

Sesión 5

Nombre	: Resolución de conflictos
Objetivo	: Fortalecer las habilidades sociales
Actividad	: Dinámica grupal

“Aserción negativa”

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

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

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

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

Victoria: procedió a darle uso y pudo terminar su balance, rápidamente guardo sus artículos de escritorio pero no se percató que la calculadora lo había dejado en el filo de la repisa que está a una altura considerable, corrió donde su jefa entrego su trabajo terminado

y cuando regreso a su oficina encontró la calculadora en el piso, la cual ya no funcionaba.

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

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

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

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

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

Evaluación :

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

Como cierre de la presente sesión el facilitador repartirá hojas con un texto de situación conflictiva y se solicitara a cada participante responder con aserciones negativas, así mismo se solicitara para la

siguiente semana la entrega de un listado de respuestas en base a la aserción negativa desarrolladas durante la última semana.

Recursos Humanos

:

- Facilitador
- Colaboradores participantes

Recursos Materiales

:

- 50 Hojas bond
- 20 Lapiceros
- 50 Copias
- 1 Calculadora

Recursos tecnológicos

:

- Laptop
- Proyector
- Pizarra Digital Interactiva
- USB

Infraestructura

:

- Salón de Reuniones
- 20 Sillas

Tiempo de Duración

:

- 45 Minutos

Sesión 6

Nombre	: Empatía
Objetivo	: Desarrollar la habilidad de empatía entre los colaboradores
Actividad	: Dinámica grupal

“El trueque de un secreto”

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

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

Al explicar el problema a los demás, cada uno deberá representarlo, no está permitido generar debate ni preguntar sobre el problema durante la exposición, al final el instructor podrá liderar el debate sobre

las reacciones y el análisis para definir cómo se puede aplicar lo aprendido en su vida.

Evaluación :

Formular las siguientes preguntas: ¿Cómo te sentiste al describir tu problema? ¿Cómo te sentiste al explicar el problema del otro? ¿Cómo te sentiste cuando tu problema fue contado por otro? Según tu punto de vista ¿el otro entendió tu problema? ¿Consiguió ponerse en tu situación? ¿Sentiste que comprendías el problema de las otras personas? Cómo te sientes en relación con los otros miembros del grupo? ¿Cambiaron tus sentimientos en relación con los otros, como consecuencia de este ejercicio?

Recursos Humanos :

- Facilitador
- Colaboradores participantes

Recursos Materiales :

- 50 Hojas bond
- 20 Lapiceros

Recursos tecnológicos :

- Laptop
- Proyector
- Pizarra Digital Interactiva
- USB

Infraestructura :

- Salón de Reuniones
- 20 Sillas

Tiempo de Duración :

- 45 Minutos

Sesión 7

Nombre : Relaciones interpersonales

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

Actividad : Dinámica grupal

“El Lazarillo”

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

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

Evaluación :

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

Recursos :

Humanos

- Facilitador
- Colaboradores participantes

Recursos :

Materiales

- 15 Pañuelos

Recursos :

tecnológicos

- Laptop
- Proyector

- Pizarra Digital Interactiva
- USB

Infraestructura :

- Salón de Reuniones
- 20 Sillas

Tiempo de Duración :

- 45 Minutos

Sesión 8

Nombre : Optimismo

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

Actividad : Dinámica grupal

“La actitud positiva y tolerancia”

El facilitador inicia la octava y última sesión transmitiendo la importancia de ser resiliente, manteniendo en el tiempo un estado de

ánimo positivo y como este genera un impacto favorable en el logro de objetivos propuestos, para ello hace uso de diapositivas, posteriormente pedirá la conformación de grupos de 6 personas a quienes les entregara la lectura, tendrán 6 minutos para leerla y 6 minutos para analizar y discutir, posteriormente el grupo escribirá en un papelografo sus conclusiones las mismas que serán finalmente expuestas en una sesión plenaria.

Cesar, es el administrador de una farmacia en el distrito de los Olivos, siempre se encuentra de buen humor y mantiene una actitud positiva, cuando alguna persona le pregunta cómo le va, siempre responde con estas palabras “nunca me podría ir mejor”, muchos de los colaboradores que atienden en la botica que administra, lo seguían cuando en busca de mejoras cambiaba de empresa solo para continuar trabajando con él.

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

Cada vez que me sucede algún evento malo, negativo o error puedo elegir ser una víctima y sentirme vencido o tomarlo como un suceso de aprendizaje, como una oportunidad de cambio y mejora por ello siempre elijo aprender de los errores, cada vez que alguno de ustedes viene quejándose, puedo elegir aceptar sus quejas o fijarme en el lado positivo de sus vida. En ese momento el interrogador protesto “no siempre es tan fácil como lo dices”, si lo es respondió Cesar. La vida

está llena de elecciones. Cuando separas la basura de lo bueno estas tomando una elección, cada situación vivida es una elección. Solo tú eliges como responder a las experiencias, eliges como va a afectar a los demás tu estado de ánimo y finalizo “es tu elección como quieres vivir y enfrentar la vida”

Evaluación :

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

**Recursos
Humanos :**

- Facilitador
- Colaboradores participantes

**Recursos
Materiales :**

- 50 Hojas bond
- 02 Paleógrafos
- 01 Cinta Adhesiva
- 04 Plumones Gruesos

**Recursos
tecnológicos :**

- Laptop
- Proyector

- Pizarra Digital Interactiva
- USB

Infraestructura :

- Salón de Reuniones
- 20 Sillas

Tiempo de Duración :

- 45 Minutos

5.4 Sector al que se dirige

El presente programa de intervención “Taller” está dirigido a los 30 colaboradores de la empresa Una Universidad Privada de Lima Metropolitana, conformada por el gerente general, personal administrativo, asesores comerciales, supervisores, personal de logística y producción.

5.5 Establecimiento de conductas problema/meta

5.5.1 Conducta problema

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

Una inteligencia emocional inadecuada trae como consecuencia una alteración del procesamiento de la información emocional, generando una percepción emocional carente de objetividad y perspectiva alterada

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

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

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

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

Los individuos que no poseen habilidades socio-emocionales como el autocontrol en su repertorio presentan una conducta impulsiva, conflictiva siendo susceptibles a caer emociones y conductas negativas como la ansiedad, depresión, conducta irritable y falta de tolerancia ante las opiniones y diferencias con los demás lo cual afecta el clima laboral.

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

5.5.2 Conducta meta

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

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

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

Una adecuada inteligencia emocional favorece la adquisición de la empatía con lo cual el individuo comprende las emociones y conductas ajenas poniéndose en el lugar del otro, lo cual favorece la toma de decisiones responsables estableciendo el pensamiento de ganar-ganar donde todos se beneficien, esta habilidad es propia de los líderes ya que

por la función que desempeñan necesitan fomentar las buenas relaciones interpersonales para lograr la fusión del equipo de trabajo.

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

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

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

5.6 Metodología de la intervención

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

Consideraciones de la estrategia “Taller”

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

Un taller favorece la formación integral del participante, es una estrategia que comprende la evaluación previa de la realidad para

identificar el problema, diversos aprendizajes (a través de la adquisición, desarrollo, perfeccionamiento y transformación tanto de conductas como de habilidades) y el trabajo en equipo, se enfoca en el saber hacer donde los alumnos aprenden haciendo y adquieren un rol protagónico en su proceso de aprendizaje.

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

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

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

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

Funciones de un taller:

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

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

En la Investigación: se debe conocer la verdad que gira en torno al proyecto que se trabajara y la función que este cumplirá.

En el servicio sobre el terreno o campo de trabajo: tener un plan de trabajo claro que permita en el momento pedagógico adquirir habilidades, destrezas y conocimientos teórico- prácticos para el desempeño profesional de los individuos en sus campos profesionales.

Planificación de un taller:

El agente organizador del taller debe definir cuáles son los objetivos que se desean alcanzar con el taller.

Definir donde, cuando, con quienes y con qué recursos se va a desarrollar el taller.

Obtener información de cada uno de los participantes (edad, nivel de educación, número del total de asistentes)

Definir y diseñar el plan (visión general de los que se pretende hacer) y el programa (detalle organizado de las sesiones que incluyen los métodos de enseñanza y actividades a aplicar).

Realizar técnicas de presentación entre los integrantes para que se conozcan.

Transmitir al grupo los objetivos que se desean alcanzar, establecer los límites de conducta y dar información sobre la temática del taller.

Crear un ambiente óptimo para el desarrollo del taller.

Fomentar la participación de todos los integrantes al taller

Resumir la sesión y pedir a los demás retroalimentación.

Para la realización del presente programa de intervención se vio conveniente poner en practica la metodología de un taller, por lo cual se

desarrolló el “Taller de Inteligencia Emocional”, que tiene como objetivo general incrementar la inteligencia emocional y está dirigido a los 30 una Universidad Privada de Lima Metropolitana, dicha estrategia consta de 08 sesiones consecutivas de 45 minutos cada una, desarrollados con una frecuencia de un día por semana, siendo el día de elección el jueves, iniciando con la primera sesión el 03 de diciembre del 2018 y finalizando el 24 de enero del 2019, para lo cual se formaran 2 grupos de 15 personas por cada sesión, estableciéndose para ello el desarrollo del primer grupo en el horario de 8-10 am y el segundo grupo de 10-12pm.

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

5.7 Instrumentos/material a utilizar

5.7.1 Recursos humanos

- Gerente general
- Facilitador
- Colaboradores participantes

5.7.2 Recursos tecnológicos

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

5.7.3 Recursos materiales

- 500 Hojas bond.
- 24 plumones delgados.
- 4 plumones gruesos.
- 20 lapiceros.
- 5 sobres manila.
- 02 paleógrafos.
- 100 Copias.

5.7.4 Infraestructura

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

5.8 Cronograma de actividades

Tabla N° 14 Cronograma de actividades

NÚMERO DE SESIONES	DICIEMBRE				ENERO			
	06.1 2	13.1 2	20.1 2	27.1 2	03.0 1	10. 01	17. 01	24.0 1
Sesión 01	X							
Sesión 02		X						
Sesión 03			X					
Sesión 04				X				
Sesión 05					X			
Sesión 06						X		
Sesión 07							X	
Sesión 08								X

Tabla N° 15 Número de sesiones

Número de Sesiones	Nombre	Objetivo	Actividad	Recursos en General	Tiempo
Sesión 1	Auto conocimiento	Identificar y comprender las propias emociones	Dinámica grupal: “La brújula de las emociones”	Facilitador, participantes, hojas bond, plumones, laptop, proyector, pizarra digital, USB, salón y sillas	45 min
Sesión 2	Autoconcepto	Desarrollar una imagen personal positiva, reafirmando las propias virtudes	Dinámica grupal: “El árbol”	Facilitador, participantes, hojas bond, lapiceros, laptop, proyector, pizarra digital, USB, salón y sillas	45 min
Sesión 3	Autoestima	Elevar la autoestima, aceptando y potenciando nuestras cualidades	Dinámica grupal: “Yo soy”	Facilitador, participantes, hojas bond, laptop, proyector, pizarra	45 min

				digital, USB, salón y sillas.	
Sesión 4	Asertividad	Desarrollar la comunicación y conducta asertiva	Dinámica grupal: "Que hago, que digo"	Coordinador, participante, laptop, proyector, pizarra digital, USB, salón y sillas	45 min
Sesión 5	Resolución de conflictos	Fortalecer las habilidades sociales	Dinámica grupal: "Aserción negativa"	Facilitador, participantes, hojas bond, lapiceros, copias, calculadora, laptop, proyector, pizarra digital, USB, salón y sillas	45 min
Sesión 6	Empatía	Desarrollar la empatía entre los colaboradores	Dinámica grupal: "El trueque de un secreto"	Facilitador, participantes, hojas bond, lapiceros, laptop, proyector, pizarra digital, USB, salón amplio y sillas	45 min

Sesión 7	Relaciones interpersonales	Establecer relaciones interpersonales satisfactorias promoviendo la confianza mutua.	Dinámica grupal: "Lazarillo"	Facilitador, participantes, pañuelos, laptop, proyector, pizarra digital, USB, salón y sillas	45 min
Sesión 8	Optimismo	Reconocer las ventajas de mantener una actitud positiva.	Dinámica grupal: "La actitud positiva y tolerancia"	Facilitador, participantes, hojas bond, plumones, cinta adhesiva, paleógrafo, laptop, proyector, pizarra digital, USB, salón y sillas.	45 min

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto, Z., Higuera, L., & Cueto, J. (2000). Manual Técnico del ICE BARON. Traducido y adaptado para uso experimental en el Perú por: Abanto, Zoila; Higuera, Leonardo; Cueto, Jorge. En Z. Abanto, L. Higuera, & J. Cueto. Lima: Grafimag S.R.L.
- Aguado Vera, José Miguel (2016); realiza la tesis "Inteligencia Emocional en docentes de Instituciones Educativas de la Ciudad de Pampas",
- Álvarez González, M., Bisquerra Alzina, R., Pascual Granell, V., & Cuadrado, M. (2001). *Diseño y evaluación de programas de educación emocional*. Barcelona: CISSPRAXIS.
- Bar-On, D. (17 de Febrero de 2014). Entrevista al Dr. Reuven Bar-On experto en Inteligencia Emocional. (L. Molina, Entrevistador)
- Bazán (2012), investigó "Inteligencia emocional y su relación con el nivel de logro en el área de personal social de las niñas y niños de 5 años del Jardín de Niños N° 215, Trujillo, 2012"
- Bisquerra Alzina, R. (2003). EDUCACIÓN EMOCIONAL Y COMPETENCIAS BÁSICAS PARA LA VIDA. *Revista de Investigación Educativa Vol 21, nº 1, 15-18.*
- Bisquerra, R. (2016). *Educación emocional. Documento inédito elaborado para las I Jornadas del Máster en Resolución de Conflictos en el Aula.*
- Bonanno, G. (2001). Emoción de autorregulación.
- Bradberry, T. (27 de 03 de 2018). ¿Qué es la inteligencia emocional y por qué la necesitas? *Diario Gestión.*
- Brito, F., & otros. (1987). *Psicología general para los Institutos Superiores Pedagógicos. Tomo II.* La Habana, Cuba: Pueblo y Educación.
- Buenrostro y Soletro (2011), investigó la tesis "Inteligencia emocional y rendimiento académico en adolescentes".

- Caballo, V. (s.f.). Asertividad: definiciones y dimensiones. *Estudios de Psicología* N° 13 -1983, 52-54.
- Condolo (2006), en su tesis "Inteligencia Emocional y Rendimiento Académico de los Alumnos del 5to Año de Secundaria De La I.E. María Inmaculada-Aprec del Distrito de San Martín de Porres"
- Danvilla Del Valle, I., & Sastre Castillo, M. (2010, vol 20). Inteligencia Emocional: una revisión del concepto y líneas de investigación. *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 107 - 109.
- Dueñas Buey, M. L. (2002). Importancia de la inteligencia emocional: un nuevo reto para la orientación educativa. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 93-94.
- Egúsqiza Pereda, O. (28 de Diciembre de 2018). *Quipukamayoc*. Obtenido de <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc/2000/segundo/asertividad.htm>
- Escobedo (2013) Investigó la Tesis: "Inteligencia Emocional de los Trabajadores de la Empresa de Transportes Juvier Sac y Desempeño Laboral"
- Extremera Pacheco, N., & Fernández Berrocal, P. (2004). El papel de la inteligencia emocional en el alumnado. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 4-13.
- Extremera Pacheco, N., & Fernández-Berrocal, P. (2001). ¿Es la inteligencia emocional un adecuado predictor del rendimiento académico en estudiantes? Málaga, España.
- Fernández Vigo, K. M. (2015). "Inteligencia Emocional y Conducta Social en Estudiantes del quinto año de secundaria de una institución educativa, Trujillo-2014". *"Inteligencia Emocional y Conducta Social en Estudiantes del quinto año de secundaria de una institución educativa, Trujillo-2014"*. Trujillo, Perú. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1804/1/RE_PSICOL

OGIA_INTELIGENCIA.EMOCIONAL.CONDUCTA.SOCIAL.EN.ESTU
DIANTES_TESIS.pdf

Fundación Liderazgo Chile. (08 de Abril de 2018). *Fundación Liderazgo Chile*.
Obtenido de <http://liderazgochile.cl/2018/04/08/todos-juntos-por-la-ley-de-educacion-emocional/#comment-91>

García-Fernández, M., & Giménez-Mas, S. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Espiral. Cuadernos del profesorado Vol 3 N° 6 . Revista Digital del Centro del Profesorado Cuevas - Olula (Almería)*, 43-52.

Gobierno de la República de México. (2016). *Guía para el estrés, causas, consecuencia y prevención* . México.

Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. New York: Bantam Books.

Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. New York: Bantam: Kairós.

Guerra, Rivera y Vega (2012) Chile, investigó “La relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico de un estudiante de la Educación Superior”

Guerrero Narbajo, Y. (2014). Clima Social Familiar, Inteligencia Emocional y Rendimiento Académico de los alumnos del quinto de secundaria de las instituciones educativas públicas de ventanilla. Lima, Callao, Perú.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado , C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación . Sexta edición*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Ibañez, C. P. (2013). APLICACIONES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL. *ReiDo* , 188-193.

Instituto Superior de Inteligencia Emocional. (s.f.). *COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO*. Madrid .

Jiménez y López (2009), “Inteligencia emocional y rendimiento escolar”

- Kerlinger, F., & Howard B., L. (2002). *Investigación del Comportamiento* 4ta Edición. México.
- Llinás, I. (17 de Abril de 2018). *La República*. Obtenido de La República Web Site: <https://larepublica.pe/domingo/1227349-las-emociones>
- Mayer, & Salovey. (1997). *CIPAL*. Obtenido de CIPAL Centro de Investigación de Psicología Aplicada Latinoamericana: <http://cipal.pe/la-inteligencia-emocional-segun-salovey-y-mayer/>
- McKay, M., Davis, M., & Fanning, P. (s.f.). *Técnicas cognitivas para el tratamiento del estrés*. España: Ediciones Martinez Roca S.A. .
- Melchor Rodríguez, D. (2017). *Relación entre Inteligencia Emocional, Conductas Violentas y Clima Escolar en educación primaria*. . España.
- Ministerio de Educación. (29 de Octubre de 2014). *Ministerio de Educación*. Obtenido de Ministerio de Educación Web Site: <http://www.minedu.gob.pe/n/noticia.php?id=29193>
- Ministerio de Educación y Ciencia de España, Universidad de Almería. (s.f.). *Programa autoaplicado para el control de la ansiedad frente a los exámenes*. España.
- Ministerio de Salud. (2006). *Orientaciones para la Atención Integral de Salud del Adolescente en el Primer Nivel de Atención*. En M. d. Salud, *Orientaciones para la Atención Integral de Salud del Adolescente en el Primer Nivel de Atención* (págs. 11-15). Perú, Lima: Ministerio de Salud.
- Ministerio de Salud. (23 de Agosto de 2018). *Ministerio de Salud*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/18219-profesionales-del-minsa-fortalecen-sus-estrategias-para-ayudar-a-personas-a-superar-situaciones-criticas>
- Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social. (2004). *Promoviendo la adaptación saludable de nuestros adolescentes*. En P. J. Lázaro,

- Promoviendo la adaptación saludable de nuestros adolescentes* (págs. 35-37). España: Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social.
- Muñoz Zapata, A., & Chaves Castaño, L. (s.f.). *La empatía: ¿un concepto unívoco?* Colombia.
- Organización Mundial de la Salud. (2001). *Salud Mental: nuevos conocimientos, nuevas esperanzas*. Organización Mundial de la Salud.
- Organización Mundial de la Salud. (30 de Marzo de 2018). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de <http://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
- Ordoñez (2014) Investiga la Tesis; “Nivel de inteligencia emocional en los estudiantes del cuarto y quinto grado de secundaria de la institución educativa "San Juan Bosco" de Huancayo - 2014”
- Oriolo, E., & Cooper, R. (1998). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a la organización*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Patricio Peralta, W. H. (2017). INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DE VIDA EN UN GRUPO DE. Lima, Perú.
- Perea Quesada, R. (2001). LA EDUCACIÓN PARA LA SALUD, RETO DE NUESTRO TIEMPO. *Educación XXI, N° 04*, 15-37.
- Pereira (2004), en su trabajo: “La inteligencia emocional del líder como estrategia de cambio en las organizaciones”
- Quinto-Medrano, P., & Roig-Vila, R. (2015). Estudio de la inteligencia emocional en alumnos de enseñanza secundaria: influencia del sexo y del nivel educativo de los estudiantes y su relación con el rendimiento académico. *International Studies on Law and Education* , 21:27-38.
- Real Academia Española. (s.f.). *Real Academia Española*. Obtenido de Real Academia Española Web Site: <http://dle.rae.es/?id=LqtyoaQ>
- Reuven Bar-On. (1997). *El Inventario del Cociente Emocional (EQ-i): manual técnico*. Toronto, Canadá: Multi-Health Systems, Inc.

- Reyes, (2003) en su tesis "Relación entre el rendimiento académico, la ansiedad ante los exámenes, los rasgos de personalidad, el auto concepto y el asertividad en estudiantes del primer año de psicología de la UNMSM"
- Roberth K. , C., & Ayman, S. (1997). *Estrategia emocional para ejecutivos*. Barcelona.
- Salguero, J., Fernández-Berrocal, P., Ruíz-Aranda, D., Castillo , R., & Palomera , R. (2011). Inteligencia emocional y ajuste psicosocial en la adolescencia: El papel de la percepción emocional. *European Journal of Education and Psychology Vol 4, N°2*, 143-152.
- Salovey, P., & Mayer, J. (01 de Marzo de 1990). *Inteligencia Emocional. Imaginación, cognición y personalidad*. Obtenido de SAGE journals Web Site : <http://journals.sagepub.com/doi/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Secretaría de Salud de México. (18 de Febrero de 2018). *Secretaría de Salud de México*. Obtenido de <https://www.gob.mx/salud/prensa/070-herramientas-para-protger-la-salud-emocional-de-la-poblacion>
- Significados.com*. (28 de Diciembre de 2018). Obtenido de <https://www.significados.com/5-caracteristicas-de-la-empatia-que-son-ejemplo-de-su-importancia/>
- Suárez Colorado, Y. (2012). La Inteligencia Emocional como Factor Protector ante el Suicidio en Adolescentes. *Revista de Psicología GEPU Vol 3 N° 1*, 182-200.
- Tamayo , M., & Tamayo. (2003). El Proceso de la Investigación Científica. En M. Tamayo, & Tamayo, *El Proceso de la Investigación Científica 4ta Edición* (págs. 176- 182). México: Editorial LIMUSA. Grupo Noriega Editores .
- Trigoso Rubio, M. (2013). Inteligencia Emocional en Jóvenes y Adolescentes Españoles y Peruanos: variables psicológicas y educativas. León, España.

- Trujillo Flores , M., & Rivas Tovar , L. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *INNOVAR, Revista de Ciencias Administrativas y Sociales* , 1-16.
- Ugarriza Chávez , N., & Pajares Del Águila, L. (2005). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn ICE: NA, en una muestra de niños y adolescentes. *Revista Persona N° 8* , 11 - 58.
- Valledor, J. R. (5 de Noviembre de 2017). *Gerencie* . Obtenido de <https://www.gerencie.com/actitud-frente-al-cambio.html>
- Valdivia (2006), en su tesis “Inteligencia emocional, estrategias de aprendizaje y rendimiento académico con en estudiantes universitarios de psicología para optar el grado de maestría en ciencias con opción en orientación vocacional “
- Vargas, G. G. (s.f.). *La solución de problemas* .
- Vásquez Nájera , M. (2011). Nivel de Inteligencia Emocional que presentan los alumnos de quinto bachillerato de un colegio privado de la Ciudad Capital de Guatemala. Guatemala, Guatemala.
- Vázquez Rico, J. A. (2012). Inteligencia Emocional y Rendimiento Académico en Estudiantes Adolescentes . México.
- Villacorta (2010), investigó “Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de medicina de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana”
- Villegas, M. (22 de Diciembre de 2016). *RPP*. Obtenido de RPP Web Site: <https://vital.rpp.pe/expertos/inteligencia-emocional-noticia-1018555>

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TEMA	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
Inteligencia emocional en docentes universitarios contratados a tiempo parcial de la carrera de administración de empresas de una universidad	<p style="text-align: center;">PROBLEMA GENERAL:</p> ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en los docentes contratados a tiempo parcial de la carrera de administración de empresas de una universidad	<p style="text-align: center;">OBJETIVO GENERAL:</p> Determinar el nivel de inteligencia emocional en los docentes universitarios contratados a tiempo parcial de la carrera de administración de	<p style="text-align: center;">INTELIGENCIA EMOCIONAL :</p> Dimensiones <ul style="list-style-type: none"> ▪ Intrapersonal ▪ Interpersonal ▪ Adaptabilidad 	<p style="text-align: center;">TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> Según , su: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño: No experimental ▪ Tipo: Descriptivo 	<p style="text-align: center;">TIPO DE MUESTREO</p> <p style="text-align: center;">POBLACIÓN</p> Son 105 docentes de ambos sexos, 75 varones y 30 mujeres <p style="text-align: center;">MUESTRA</p>

<p>privada de Lima Metropolitana</p>	<p>universidad privada de Lima Metropolitana?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>¿Cuál es el nivel de la dimensión Intrapersonal en los docentes universitarios contratados a tiempo parcial de la carrera de administración de empresas de una universidad privada de Lima Metropolitana?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la dimensión Interpersonal en los</p>	<p>empresas de una universidad privada de lima metropolitana.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Determinar el nivel de la dimensión Intrapersonal en los docentes universitarios contratados a tiempo parcial de la carrera de administración de empresas de una universidad privada</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejo de Estrés ▪ Estado de ánimo en general 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Muestreo: <p>La muestra censal</p> ▪ Muestra: <p>La muestra es de 105 docentes a tiempo parcial de una Universidad de Lima metropolitana..</p>
--------------------------------------	---	--	--	--	---

	<p>docentes universitarios contratados a tiempo parcial de la carrera de administración de empresas de una universidad privada de Lima Metropolitana?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la dimensión Adaptabilidad en los docentes universitarios contratados a tiempo parcial de la carrera de administración de empresas de una universidad privada de Lima Metropolitana?</p>	<p>de Lima Metropolitana.</p> <p>Determinar el nivel de la dimensión Interpersonal en los docentes universitarios contratados a tiempo parcial de la carrera de administración de empresas de una universidad privada de Lima Metropolitana.</p> <p>Determinar el nivel de la dimensión Adaptabilidad en los</p>			
--	--	--	--	--	--

	<p>¿Cuál es el nivel de la dimensión Manejo del estrés en los docentes universitarios contratados a tiempo parcial de la carrera de administración de empresas de una universidad privada de Lima Metropolitana?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la dimensión Estado de ánimo en general (CAG) en los docentes universitarios contratados a tiempo parcial de la carrera de administración de empresas de una</p>	<p>docentes universitarios contratados a tiempo parcial de la carrera de administración de empresas de una universidad privada de Lima Metropolitana.</p> <p>Determinar el nivel de la dimensión Manejo del estrés en los docentes universitarios contratados a tiempo parcial de la carrera de administración de</p>			
--	---	---	--	--	--

	<p>universidad privada de Lima Metropolitana?</p>	<p>empresas de una universidad privada de Lima Metropolitana.</p> <p>Determinar el nivel de la dimensión Estado de ánimo en general (CAG) en los docentes universitarios contratados a tiempo parcial de la carrera de administración de empresas de una universidad privada de Lima Metropolitana</p>			
--	---	--	--	--	--

ANEXO 2. CARTA DE PRESENTACIÓN

ANEXO 3. INVENTARIO EMOCIONAL BarOn ICE: NA – A

ICE DE BARON

(ADAPTADO PARA USO EXPERIMENTAL EN EL PERÚ POR ZOILA ABANTO, LEONARDO HIGUERAS Y JORGE CUETO)

INSTRUCCIONES: En este cuadernillo encontrará 133 afirmaciones sobre maneras de sentir, pensar o actuar. Léalas atentamente y decida en qué medida cada una describe o no su verdadero modo de ser. Hay cinco posibles respuestas para cada frase.,

1. Rara Vez o Nunca
2. Pocas Veces
3. Algunas Veces
4. Muchas Veces
5. Muy frecuentemente o Siempre

Una vez decidida su respuesta, usted debe indicarla en el lugar correspondiente de la HOJA DE RESPUESTAS Hágalo así: verifique la cifra que tiene la respuesta elegida y sombree el círculo que rodea esa cifra.

Por ejemplo: si ante la primera frase: "Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso", decide que eso es "MUCHAS VECES" verdadero para usted, entonces sombreeá, en la HOJA DE RESPUESTAS y frente al número 1, el círculo con la cifra 4:

1. ① ② ③ ● ⑤

Si después cambia de opinión o ve que ha cometido un error, ¡no borre! Haga una "X" sobre la respuesta que desea cambiar y después sombree la cifra de la nueva respuesta.

1. ① ② ③ X ⑤

Si alguna de las frases no tiene nada que ver con usted, igualmente responda teniendo en cuenta como se sentiría, pensaría o actuaría si estuviera en esa situación.

No hay respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Responda honesta y sinceramente de acuerdo a cómo es usted, no según cómo le gustaría ser ni cómo le gustaría que otros lo(a) vieran.

No hay límite de tiempo, pero trabaje con rapidez y asegúrese de responder todas las frases.

CONTESTE EN LA "HOJA DE RESPUESTAS"

NO ESCRIBA NADA EN ESTE CUADERNILLO

1. Rara Vez o Nunca
2. Pocas Veces
3. Algunas Veces
4. Muchas Veces
5. Muy frecuentemente o Siempre

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

1. Rara Vez o Nunca
2. Pocas Veces
3. Algunas Veces
4. Muchas Veces
5. Muy frecuentemente o Siempre

-
46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.
 47. Estoy contento(a) con mi vida.
 48. Me resulta difícil tomar decisiones por mi mismo(a).
 49. No resisto 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. En general, espero que suceda lo mejor.
 55. Mis amistades 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. Si veo a un niño llorando me detengo a ayudarlo a encontrar a sus padres, aunque en ese momento tenga otro compromiso.
 62. Soy una persona divertida.
 63. Soy consciente de cómo me siento.
 64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.
 65. Nada me perturba.
 66. No me entusiasman mucho mis intereses.
 67. Cuando no estoy de acuerdo con alguien siento que se lo puedo decir.
 68. Tengo una tendencia a perder contacto con la realidad y a fantasear.
 69. Me es difícil relacionarme con los demás.
 70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.
 71. Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.
 72. Me importa lo que puede sucederle a los demás.
 73. Soy impaciente.
 74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.
 75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.
 76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.
 77. Me deprimó.
 78. Sé como mantener la calma en situaciones difíciles.
 79. Nunca he mentado.
 80. En general, me siento motivado(a) para seguir adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.
 81. Trato de seguir adelante con las cosas que me gustan.
 82. Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.
 83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.
 84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí, como para mis amigos.
 85. Me siento feliz conmigo mismo(a).
 86. Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.
 87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.
 88. Soy consciente de lo que me está pasando, aún cuando estoy alterado(a).

1. Rara Vez o Nunca
2. Pocas Veces
3. Algunas Veces
4. Muchas Veces
5. Muy frecuentemente o Siempre

89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.
90. Soy respetuoso(a) con los demás.
91. No estoy muy contento(a) con mi vida.
92. Prefiero seguir a otros, a ser líder.
93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.
94. Nunca he violado la ley.
95. Disfruto de las cosas que me interesan.
96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.
97. Tengo tendencia a exagerar.
98. Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.
99. Mantengo buenas relaciones con la gente.
100. Estoy contento(a) con mi cuerpo.
101. Soy una persona muy extraña.
102. Soy impulsivo(a).
103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.
104. Considero que es importante ser un ciudadano(a) que respeta la ley.
105. Disfruto las vacaciones y los fines de semana.
106. En general, tengo una actitud positiva para todo, aún cuando surjan inconvenientes.
107. Tengo tendencia a apegarme demasiado a la gente.
108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.
109. No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.
110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan.
111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.
112. Soy capaz de dejar de fantasear para inmediatamente ponerme a tono con la realidad.
113. Los demás opinan que soy una persona sociable.
114. Estoy contento(a) con la forma en que me veo.
115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.
116. Me es difícil describir lo que siento.
117. Tengo mal carácter.
118. Por lo general, me trabo cuando analizo diferentes opciones para resolver un problema.
119. Me es difícil ver sufrir a la gente.
120. Me gusta divertirme.
121. Me parece que necesito de los demás, más de lo que ellos me necesitan.
122. Me pongo ansioso.
123. Nunca tengo un mal día.
124. Intento no herir los sentimientos de los demás.
125. No tengo idea de lo que quiero hacer en mi vida.
126. Me es difícil hacer valer mis derechos.
127. Me es difícil ser realista.
128. No mantengo relación con mis amistades.
129. Mis cualidades superan a mis defectos y esto me permite estar contento(a) conmigo mismo(a).
130. Tengo una tendencia de explotar de rabia 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.