

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Inteligencia Emocional en equipos de alto desempeño en la empresa soluciones
estratégicas de negocio SOEN en el distrito de Surco durante el periodo 2019

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autora: Bachiller Ingrith Geraldine Torres Vargas

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a Dios que me brinda salud y recursos necesarios para desempeñarme en mi día a día.

A mi hijo Ithan que es mi motivación y fortaleza para alcanzar mis metas.

A mis padres que, gracias a su ejemplo de amor y constancia, forjaron en mí una persona con fortalezas y virtudes,

A mi esposo, quien es mi compañero de vida y de experiencias, que me apoya en mi realización como persona y profesional.

Agradecimiento

A mis padres que, con esfuerzo, lograron que disponga de una carrera para desempeñarme como profesional.

A mi esposo, quien me da su apoyo para realizarme como tal.

A la empresa soluciones estratégicas de negocio SOEN, por brindarme la facilidad de recoger mi muestra de estudio.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N°003-FPs y TS-2019, me es grato poder presentar mi trabajo de investigación titulado “Inteligencia Emocional en equipos de alto desempeño en la empresa soluciones estratégicas de negocio SOEN en el distrito de Surco durante el periodo 2019”, bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de licenciatura.

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

Atentamente.

Ingrith Geraldine Torres Vargas

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi

CAPÍTULO I: Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Objetivos	17
1.3.1. Objetivo general	17
1.3.2. Objetivos específicos	17
1.4. Justificación e importancia	18

CAPÍTULO II: Marco teórico conceptual

2.1. Antecedentes	23
2.1.1. Antecedentes internacionales	23
2.1.2. Antecedentes nacionales	26
2.2. Base teórica	29
2.2.1. Conceptualización de Inteligencia Emocional	29
2.2.2. Características de los colaboradores emocionalmente inteligentes	32
2.2.3. Principios de la Inteligencia Emocional	35
2.2.4. Modelos Teóricos de la Inteligencia Emocional	36
2.2.5. Importancia de la inteligencia emocional	53
2.3. Definiciones conceptuales	55

CAPÍTULO III: Metodología

3.1. Tipo de investigación	58
3.2. Diseño de investigación	58
3.3. Población y muestra	60
3.4. Identificación de las variables y Operacionalización	61
3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación	64

CAPÍTULO IV: Presentación, procesamiento y análisis de resultados

4.1. Presentación de resultados generales	67
4.2. Presentación de resultados específicos	71
4.3. Procesamiento de los resultados	77
4.4. Discusión de los resultados	77
4.5. Conclusiones	80
4.6 Recomendaciones	82

CAPÍTULO V: Programa de intervención

5.1. Denominación del programa	84
5.2. Objetivo general y específicos	84
5.3. Justificación del problema	85
5.4. Establecimiento de las sesiones	87
5.5. Sector al que se dirige	100
5.6. Establecimiento de conducta problema y conducta meta	100
5.7. Metodología de la intervención	104
5.8. Cronograma	109
Referencias bibliográficas	111
Anexos	119

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Modelo de las competencias emocionales de Daniel Goleman. (1995)	39
Tabla 2. Modelo de las competencias emocionales de Daniel Goleman. (1998)	40
Tabla 3. Modelo de las competencias emocionales de Daniel Goleman.	40
Tabla 4. Modelo de inteligencia emocional de cuatro ramas. (1997)	49
Tabla 5. Modelo de Inteligencia Emocional de Rovira. (1998)	53
Tabla 6. Matriz de Operacionalización.	62
Tabla 7. Escala de Calificación del Cuestionario.	65
Tabla 8. Baremo de interpretación de la variable.	66
Tabla 9. Datos sociodemográficos de los colaboradores según el sexo.	67
Tabla 10. Datos sociodemográficos de los colaboradores según la edad.	68
Tabla 11. Datos sociodemográficos de los colaboradores según el nivel de instrucción.	69
Tabla 12. Datos sociodemográficos de los colaboradores según la carrera.	70
Tabla 13. Nivel de la Inteligencia Emocional en equipos de alto desempeño.	71
Tabla 14. Nivel de la inteligencia emocional en equipos de alto desempeño, según la dimensión intrapersonal.	72
Tabla 15. Nivel de la inteligencia emocional en equipos de alto desempeño, según la dimensión interpersonal.	73
Tabla 16. Nivel de la inteligencia emocional en equipos de alto desempeño, según la dimensión adaptabilidad.	74
Tabla 17. Nivel de la inteligencia emocional en equipos de alto desempeño, según la dimensión manejo de la tensión.	75
Tabla 18. Nivel de la inteligencia emocional en equipos de alto desempeño, según la dimensión estado de ánimo en general.	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Enfoque sistemático de los 15 subcomponentes inteligencia emocional y social de Reuven Bar-On 1997.	46
Figura 2. Modelo original de inteligencia emocional de Salovey y Mayer. (1990)	48
Figura 3. Modelo de los cuatro pilares Cooper y Sawaf. (1997)	52
Figura 4. Diseño de la investigación.	59
Figura 5. Datos sociodemográficos de los colaboradores según el sexo.	67
Figura 6. Datos sociodemográficos de los colaboradores según la edad.	68
Figura 7. Datos sociodemográficos de los colaboradores según el nivel de instrucción.	69
Figura 8. Datos sociodemográficos de los colaboradores según la carrera.	70
Figura 9. Nivel de la Inteligencia Emocional en equipos de alto desempeño.	71
Figura 10. Nivel de la inteligencia emocional en equipos de alto desempeño, según la dimensión intrapersonal.	72
Figura 11. Nivel de la inteligencia emocional en equipos de alto desempeño, según la dimensión interpersonal.	73
Figura 12. Nivel de la inteligencia emocional en equipos de alto desempeño, según la dimensión adaptabilidad.	74
Figura 13. Nivel de la inteligencia emocional en equipos de alto desempeño, según la dimensión manejo de la tensión.	75
Figura 14. Nivel de la inteligencia emocional en equipos de alto desempeño, según la dimensión estado de ánimo en general.	76

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel de la inteligencia emocional en equipos de alto desempeño en la empresa soluciones estratégicas de negocio SOEN en el Distrito de Surco durante el periodo 2019. El estudio corresponde a una investigación de tipo descriptivo, con un enfoque cuantitativo, según el procesamiento de datos. El diseño es tipo experimental de corte transversal.

La población se conforma por 52 colaboradores de la empresa soluciones estratégicas de negocio SOEN, la muestra es intencional ya que se toma en consideración los criterios de inclusión y exclusión. La técnica empleada para recolectar la información fue la encuesta y el instrumento para valorar la inteligencia emocional fue el inventario de cociente emocional de BarOn (1997).

Se establece como conclusión que la inteligencia emocional que disponen los colaboradores de la empresa soluciones estratégicas de negocio SOEN, responde preponderadamente mayor proporción de 76% de nivel moderado y un 24% en un nivel alto, demostrando que disponen de habilidades en el manejo de sus emociones lo que les permite trabajar eficientemente como equipos de alto desempeño.

Palabras claves: Inteligencia emocional, adaptabilidad, manejo de la tensión, emoción, colaboradores, equipo de alto desempeño.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the level of emotional intelligence in high performance teams in the company SOEN strategic business solutions in the District of Surco during the 2019 period. The study corresponds to a descriptive research, with a quantitative approach, according to the data processing. The design is experimental type of cross section.

The population is made up of 52 collaborators of the company SOEN strategic business solutions, The sample is intentional since the inclusion and exclusion criteria are taken into consideration. The technique used to collect the information was the survey and the instrument to assess emotional intelligence was BarOn's emotional quotient inventory (1997).

It is established as a conclusion that the emotional intelligence available to the company's strategic business solutions SOEN responds preponderantly higher proportion of 76% moderate level and 24% at a high level, demonstrating that they have skills in the management of their emotions that allow them to work efficiently as high performance teams.

Keywords: Emotional intelligence, adaptability, tension management, emotion, collaborators, high performance team.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones hoy en día requieren que sus colaboradores dispongan de ciertas habilidades emocionales para desarrollar sus funciones y manejarse dentro de su área de trabajo, estas habilidades permiten al colaborador alcanzar el éxito en su vida personal como profesional, por ende, las empresas ponen énfasis a seleccionar a su personal con ciertas competencias que se ven reflejadas en su desempeño laboral el cual aportará en el desarrollo de la empresa.

Asimismo este crecimiento hace referencia al talento humano y como se desarrollan e interactúan entre sí para alcanzar los objetivos organizacionales, y para lograr los mismos necesitan trabajar como equipos, pero no solo un equipo donde se relacionen directamente, generen cierta empatía y tengan un objetivo en común, sino trascender a un equipo de alto desempeño donde se involucran otras competencias y habilidades como son su autoconocimiento, motivación, relaciones interpersonales, empatía, solución de conflictos, flexibilidad, manejo de la tensión, solución de problemas, entre otros.

El manejo de estas habilidades emocionales se deriva de la inteligencia emocional, el cual fue introducido por Daniel Goleman en el año 1995, posteriormente las adapto al mundo empresarial, donde manifiesta la importancia de trasladar nuestro potencial (competencia emocional) a nuestro entorno de trabajo.

Son diversas las investigaciones que afirman que la inteligencia emocional es de relevancia en el contexto laboral ya que aporta beneficios, como desarrollar un clima laboral saludable, mejorar el trabajo como equipo, manejar el estrés, aumenta el desempeño laboral y productividad laboral. A partir de estas investigaciones en el área organizacional es de interés estudiar “La Inteligencia Emocional en equipos de alto desempeño en la empresa soluciones estratégicas de negocio SOEN en el distrito de Surco durante el periodo 2019”.

Se considera relevante en los colaboradores las habilidades y competencias emocionales para formar equipos de alto desempeño en las empresas, optimizando los procesos y resultados de sus funciones y actividades, así como el desarrollo profesional de los colaboradores.

A través de la presente investigación, se espera contribuir con el desarrollo de las habilidades y competencias emocionales para generar un entorno laboral óptimo de acuerdo a las diferentes competencias requeridas dentro de la empresa, el cual aportará a formar equipos de alto desempeño, en líneas generales que los colaboradores dispongan niveles altos de inteligencia emocional.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Las empresas para mantenerse vigente en el mercado laboral competitivo requieren de innovar, desarrollar servicios o productos, así como también tener la satisfacción por parte del cliente, brindando calidad en el servicio, por tal motivo el factor humano es transcendental para la organización.

En la actualidad las organizaciones necesitan que sus colaboradores dispongan de ciertas habilidades y competencias emocionales para desempeñarse de manera eficiente en su puesto laboral, las mismas que hacen referencia a colaboradores emocionalmente inteligentes, el cual repercute en el éxito personal, profesional y se manifiesta en su desempeño dentro la organización.

Asimismo, la falta de inteligencia emocional dificulta la autorregulación de las emociones en los colaboradores, el cual se ve reflejada en su conducta y pensamiento en relación con su entorno laboral el cual le impide trabajar como equipo, como también la capacidad de entender a los demás de manera emocional y adaptarse a ciertas situaciones críticas que se presenten en el desarrollo de sus actividades.

En tal sentido el bajo estado de ánimo y la motivación de los colaboradores origina que se sientan poco comprometidos con el equipo y organización, generando retrasos en la realización de sus funciones, así como también se manifiesta en una inadecuada interacción en el trabajo dificultando la búsqueda de soluciones para los diferentes problemas que se pueden presenten dentro del área, brindar mejoras y desarrollar sus funciones ya que no disponen de una actitud positiva frente a los mismos, lo que origina la falta de predisposición para desenvolverse de manera eficiente dentro del equipo de trabajo.

Nuestro estado de ánimo general contribuye a sentirnos satisfechos, comprometidos con las funciones y actividades, una actitud compartida puede trascender a diferentes equipos, los mismos que pueden convertirse en equipos de alto desempeño si logra transmitir esta disposición de ánimo diferenciador, además de tener la decisión y dedicación para alcanzar los objetivos relevantes. (Jean Lipman-Blumen & Harold J. Leavit 2000)

La organización necesita que los colaboradores se relacionarse entre sí para desarrollar sus actividades del área y cumplir con los objetivos estratégicos, por tal motivo la carencia del manejo de esta habilidad emocional dificulta la interacción y comunicación con su entorno y miembros de equipo, así como entender de manera emocional a los mismos al presentarse situaciones involuntarias lo que dificulta el asumir las responsabilidades para el bienestar como equipo de trabajo.

El inadecuado manejo de sus emociones al enfrentar problemas genera tensión en el equipo debido a la falta de una respuesta positiva al evitar resolver los problemas que se presentan, la falta de control de impulso hace que los colaboradores se manejen por sus emociones teniendo un comportamiento hostil, generando desunión en el equipo, el cual dificulta la interrelación y comunicación efectiva de los colaboradores.

Asimismo, la falta de adaptabilidad ante diferentes situaciones hace que no respondan de manera eficiente en sus funciones el cual se refleja en el incumplimiento y retraso de los objetivos del área ya que evade sus responsabilidades y por tanto aumenta la carga laboral del equipo, la falta de esta habilidad dificulta que el colaborador sea flexible en su manera de pensar ante los problemas y buscar soluciones dentro del área, tornándose resistente a cambiar la misma, generando tensión en su equipo de trabajo.

Los indicadores antes descritos hacen referencia a la inteligencia emocional el cual designa al grado de aptitudes, habilidades y competencias que representan el conjunto de conocimientos utilizados para manejar las distintas situaciones de la vida de una manera efectiva según describe Ruven BarOn en 1997, por tal motivo la falta de inteligencia emocional impide que los colaboradores reconozcan sus emociones y puedan autorregularlas lo que origina a que no puedan relacionarse de manera adecuada y conseguir resultados eficaces en la empresa, obteniendo un nivel bajo de productividad en la misma. En consecuencia, los colaboradores emocionalmente inteligentes alcanzan el éxito en el desarrollo de sus actividades, el cual es el producto final de lo que los colaboradores se esfuerzan en lograr dentro de la organización, estas habilidades y competencias emocionales es fundamental para formar equipos de alto desempeño.

Frente a la problemática citada se propone como tema de investigación estudiar *“La Inteligencia Emocional en los equipos de alto desempeño, en la empresa de soluciones estratégicas de negocio SOEN en el distrito de Surco durante el periodo 2019”*. A fin de enriquecer el conocimiento de los interesados, aportar al desarrollo del equipo de alto desempeño y que estos contribuyan a alcanzar los objetivos estratégicos de la empresa.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

- ¿Cuál es el nivel de la Inteligencia Emocional en equipos de alto desempeño en la empresa soluciones estratégicas de negocio SOEN en el distrito de Surco durante el periodo 2019?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es el nivel de la inteligencia emocional, según la dimensión intrapersonal, en equipos de alto desempeño en la empresa soluciones estratégicas de negocio SOEN en el distrito de Surco durante el periodo 2019?

- ¿Cuál es el nivel de la inteligencia emocional, según la dimensión interpersonal, en equipos de alto desempeño en la empresa soluciones estratégicas de negocio SOEN en el distrito de Surco durante el periodo 2019?

- ¿Cuál es el nivel de la inteligencia emocional, según la dimensión adaptabilidad, en equipos de alto desempeño en la empresa soluciones estratégicas de negocio SOEN en el distrito de Surco durante el periodo 2019?

- ¿Cuál es el nivel de la inteligencia emocional, según la dimensión manejo de la tensión, en equipos de alto desempeño en la empresa soluciones estratégicas de negocio SOEN en el distrito de Surco durante el periodo 2019?

- ¿Cuál es el nivel de la inteligencia emocional, según la dimensión estado de ánimo en general, en equipos de alto desempeño en la empresa soluciones estratégicas de negocio SOEN en el distrito de Surco durante el periodo 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar el nivel de la inteligencia emocional en equipos de alto desempeño en la empresa soluciones estratégicas de negocio SOEN en el distrito de Surco durante el periodo 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de la inteligencia emocional, según la dimensión intrapersonal, en equipos de alto desempeño en la empresa soluciones estratégicas de negocio SOEN en el distrito de Surco durante el periodo 2019.

- Determinar el nivel de la inteligencia emocional, según la dimensión interpersonal, en equipos de alto desempeño en la empresa soluciones estratégicas de negocio SOEN en el distrito de Surco durante el periodo 2019.
- Establecer el nivel de la inteligencia emocional, según la dimensión adaptabilidad, en equipos de alto desempeño en la empresa soluciones estratégicas de negocio SOEN en el distrito de Surco durante el periodo 2019.
- Indicar el nivel de la inteligencia emocional, según la dimensión manejo de la tensión, en equipos de alto desempeño en la empresa soluciones estratégicas de negocio SOEN en el distrito de Surco durante el periodo 2019.
- Analizar el nivel de la inteligencia emocional, según la dimensión estado de ánimo en general, en equipos de alto desempeño en la empresa soluciones estratégicas de negocio SOEN en el distrito de Surco durante el periodo 2019.

1.4. Justificación e importancia

La presente investigación tiene como propósito conocer como la inteligencia emocional influye en los equipos de alto desempeño en la empresa soluciones estratégicas de negocio SOEN en el distrito de Surco durante el periodo 2019, el principal interés de la investigación es entender como interviene la inteligencia emocional en la convivencia laboral, así como también identificar las habilidades y competencias emocionales de cada colaborador de la organización ya que aporta a la productividad en torno al desarrollo de las actividades como equipos el cual conduce a un alto desempeño

y por consiguiente alcanzar el éxito en los resultados de los objetivos del área.

Blanchard, Randolph y Grazier (2006) reconocen a los equipos de alto desempeño como equipos “del siguiente nivel” y mencionan que entre las características que presentan están la inclusión de todas las ideas, los procesos motivacionales y la optimización de los tiempos de cada colaborador, el cual se manifiesta en los resultados, rendimiento y la satisfacción del equipo.

En la actualidad las organizaciones están poniendo énfasis en las competencias blandas sobre las competencias técnicas, si bien es cierto esta última competencia es necesaria para desempeñarse en el trabajo, no es determinante ya que se necesita de otras habilidades emocionales para que el colaborador pueda alcanzar éxito dentro de la empresa.

Los principios trascendentales de la inteligencia emocional que conlleva a facilitar el éxito en el mundo laboral es el nivel de autoconciencia, la autogestión de sus emociones, la conciencia social y el manejo de las relaciones.

Una de las características principales de los colaboradores es que tengan la capacidad de tomar decisiones en la solución de problemas a través de la planeación, ejecución y control del trabajo (Donoso, H., & García, G. 2012). En tanto se puede afirmar que las habilidades y competencias de los colaboradores se complementan obteniendo

como resultado el logro de los objetivos en el equipo, fundamentadas en la confianza y la responsabilidad compartida.

Por su parte, un equipo está conformado por las diferentes habilidades que se complementan para alcanzar los objetivos del área, las más relevantes son las técnicas y funcionales. Asimismo, el equipo es un lugar donde los colaboradores emplean sus habilidades que son necesarias para desempeñar sus funciones y actividades, por lo cual deben de tener en consideración el potencial de las habilidades que poseen como también las habilidades que han sido demostradas en el desempeño de sus funciones. (Katzenbach, J. y Smith, D.2004)

De acuerdo a estudios que se han realizado con anterioridad sabemos que el desarrollo de la inteligencia emocional no se determina a través de nuestra genética y tampoco tiene un desarrollo durante nuestra infancia en comparación de lo que sucede con nuestro cociente intelectual que apenas varía después de cumplir los 10 años de edad, la inteligencia emocional constituye un proceso de aprendizaje paulatino y continuo durante toda nuestra vida que nos permite ir aprendiendo de todas nuestras experiencias. (Daniel Goleman,1996)

Por tal motivo es fundamental conocer y determinar los niveles de la inteligencia emocional en sus múltiples dimensiones que presentan los colaboradores, ya que contribuye a un adecuado manejo de sus emociones los cuales están involucrados directamente con en el desempeño de sus actividades, alcanzando objetivos y crecimiento profesional.

A modo de contribuir con el crecimiento de la empresa, el presente estudio se enfoca en analizar la inteligencia emocional de los colaboradores, lo cual permitirá determinar el éxito o fracaso en el desarrollo de sus funciones como en sus relaciones interpersonales. Esperando contribuir sobre la realidad encontrada mediante la retroalimentación a nivel gerencial, programas de intervención, actividades para fomentar equipos de alto desempeño, contribuir a mejorar las habilidades y competencias emocionales en los colaboradores obteniendo así un mejor impacto en el alcance de los objetivos estratégicos a través del desempeño del equipo a fin de brindar un servicio de calidad en el mercado laboral competitivo.

La importancia de la presente investigación radica en los aportes y beneficios que contribuya a la mejora del conocimiento científico y al campo de las organizaciones. A continuación, se indican los principales aportes.

Desde el punto de vista organizacional, la investigación ayudará a conocer como interviene el nivel de inteligencia emocional en el desempeño de los equipos para alcanzar éxito en la empresa de Soluciones Estratégicas de Negocio SOEN en el distrito de Surco durante el periodo 2019 y permitirá a las empresas dar importancia a las habilidades emocionales y competencia desarrolladas a fin de promover la inteligencia emocional de sus colaboradores que son el factor importante para alcanzar los objetivos estratégicos en la empresa.

En el aspecto teórico, la investigación desarrollada reúne con información relevante de la inteligencia emocional como teorías, modelos e interpretación sobre el tema, el cual contribuye a futuras investigaciones de interés personal. Además, la

investigación representa un aporte teórico científico que sumará a los conocimientos que se tiene sobre el tema.

En el aspecto práctico, según los resultados obtenidos en la investigación se tendrá una información acorde a la realidad actual, el cual ayudará a plantear programas de intervención en el entrenamiento de las habilidades emocionales a fin mejorar el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores para contribuir al éxito de sus funciones en la organización.

Desde el punto de vista metodológicos, los modelos, procedimientos estadísticos desarrollados, los instrumentos de medición que disponen de confiabilidad y validez para recolectar datos en el presente estudio constituyen un aporte a las futuras investigaciones.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del Problema

Existen diversos trabajos de investigación relacionados con el tema de interés en diferentes organizaciones tanto en el extranjero como dentro de nuestro país.

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Díaz (2015) en su investigación titulada “Manejo de la inteligencia emocional en el ámbito laboral de la empresa de servicios Temporales Humanos Internacional E.U de la ciudad de Ibagué 2015”, propuso como uno de los objetivos analizar el manejo de la inteligencia emocional en el ámbito laboral de los colaboradores en misión de la empresa de servicios Temporales “Humanos Internacional E.U” de la ciudad de Ibagué. La investigación fue de tipo cuantitativa, en el que participaron 18 personas mayores de edad entre los 18 y 55 años, colaboradores de la empresa quienes fueron previamente informados sobre el objetivo y los alcances de la investigación, el instrumento de recogida de datos fue el test de inventario emocional de BarOn para valorar la inteligencia emocional. Se concluyó que el equipo de colaboradores pertenecientes a la empresa de servicios temporales Humanos Internacional E.U predomina la inteligencia emocional en un nivel normal, sin embargo, el porcentaje de colaboradores que se encuentran en un nivel bajo se acerca al porcentaje de colaboradores que se encuentran en un nivel dentro de lo normal.

Fleischhacker (2014) en su investigación titulada “Inteligencia emocional y productividad laboral”, propuso como uno de los objetivos determinar la influencia de la inteligencia emocional en la productividad laboral. La investigación fue de tipo descriptiva, en la que participaron 40 colaboradores del centro de diagnósticos por imágenes, con edades comprendidas entre 18 y 60 años, de sexo femenino y masculino. El instrumento de recogida de datos fue de elaboración propia para valorar la inteligencia emocional y productividad laboral. Se concluyó que los colaboradores de la clínica en un buen porcentaje ponen en práctica las cinco emociones que integran la inteligencia emocional, la autoconciencia, el autocontrol, la automotivación, la empatía y la habilidad social, lo que facilita que sean capaces de presentar mayor desempeño en sus funciones.

López (2016) en su investigación titulada "Relación entre inteligencia emocional y satisfacción del cliente de la municipalidad de la democracia, Departamento de Escuintla.", propuso como uno de los objetivos determinar si existe relación entre la inteligencia emocional de los colaboradores y la satisfacción del cliente que adquiere los servicios de la Municipalidad de la Democracia, Departamento de Escuintla. La investigación fue de tipo cuantitativo en la que participaron 25 trabajadores de nivel administrativo y 25 clientes o usuarios que adquieren servicios de la Municipalidad de La Democracia, departamento de Escuintla. Se utilizó como instrumento para recolectar los datos fue el test T.I.E. para valorar la inteligencia emocional, en el cual se determinó que el personal de atención al cliente existen factores de inteligencia emocional mostrando una distribución equitativa en cada uno de estos: autoconocimiento 19.3%, autorregulación 19.1%, automotivación 21.9% empatía 19.5% y habilidades sociales 20.2%, por lo que los niveles se determinan en medio

alto y óptimo lo que es consistente sin que uno de los factores sea predominante.

Rivas (2014) en su investigación titulada “La inteligencia emocional como herramienta predictiva en la selección de personal en relación con el desempeño laboral en la empresa Proasetel S.A.”, propuso como uno de los objetivos determinar en el proceso de selección de personal el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores de “Proasetel S.A.”, y analizar su influencia en el desempeño laboral. La investigación fue de tipo correlacional, en la que participaron 30 trabajadores que fueron parte del proceso de selección de personal en el primer trimestre del 2013 y fueron aceptados para ser parte de la empresa “Proasetel S.A.”. El instrumento de recogida de datos fue test de inteligencia emocional, los resultados determinaron que la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los trabajadores ya que en función del nivel de madurez emocional de cada individuo está la capacidad de resolver inconvenientes que pudieran presentarse en el ámbito laboral. Se concluyó que los factores indagados de inteligencia emocional, el 77%, es decir, 23 empleados refieren su punto más alto en la automotivación, como impulso para realizar adecuadamente sus tareas, concomitante a ello, 18 empleados que representan el 60% de la población, se ubican en el factor de autoconciencia como elemento coadyuvante del desempeño laboral.

Sarmiento (2018) en su investigación titulada “Relación entre inteligencia emocional y trabajo en equipo en los colaboradores de una red de gimnasios de Guatemala.”, propuso como uno de los objetivos determinar si existe correlación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el trabajo en equipo en los colaboradores de una red de gimnasios en la ciudad de Guatemala. La investigación

fue de tipo cuantitativa en la que participaron 30 sujetos de ambos géneros, en un rango de edad de 20 a 40 años. El instrumento de recogida de datos fue el test de inteligencia emocional (TIE) creada por De León (2012), en la cual se concluyó que el nivel de inteligencia emocional de los 30 participantes de la red de gimnasios de Guatemala, donde el 80% de los evaluados obtuvo un nivel de inteligencia emocional óptimo, el 17% obtuvo un nivel medio alto y el 3% un nivel bajo.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Campos (2018) en su investigación titulada “Inteligencia emocional en trabajadores del área administrativa de una empresa privada del Distrito de Lima cercado”, propuso como uno de los objetivos determinar el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores del área administrativa de una empresa privada del Distrito de Lima cercado. La investigación fue de tipo descriptivo, en la que participaron 39 trabajadores del área administrativa de una empresa privada de asesoría financiera conformada por ambos géneros con rango de edades de 25 a 65 años. El instrumento de recogida de datos fue el inventario de cociente emocional de BarOn para la valorar la inteligencia emocional, en la cual se concluyó que:

-El nivel adaptabilidad en los trabajadores del área administrativa de una empresa privada del Distrito de Lima cercado es promedio.

-El nivel manejo de la tensión en los trabajadores del área administrativa de una empresa privada del Distrito de Lima cercado es promedio.

-El nivel estado de ánimo en general los trabajadores del área administrativa de una empresa privada del Distrito de Lima cercado son promedio.

Dávila (2016) en su investigación titulada “La inteligencia emocional como estrategia para mejorar la calidad de servicio del personal de la “Empresa de transportes Civa” - Chiclayo 2016”, propuso como uno de los objetivos identificar el nivel de inteligencia emocional del personal de la Empresa de Transportes Civa – Chiclayo 2016. La investigación fue de tipo descriptiva propositiva transversal en la que participaron 50 clientes de la agencia de transportes Civa que hicieron uso del servicio durante los meses de marzo a mayo del 2016. El instrumento de recogida de datos fue un cuestionario de elaboración propia para valorar la inteligencia emocional, en la cual se concluyó que el 75% de los trabajadores tienen un nivel bajo de inteligencia emocional en el trabajo y el 25% en un nivel medio, la capacidad de autoconocimiento, autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales.

Elera (2016) en su investigación titulada “Estudio de la inteligencia emocional en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú: Agencia Sechura-Año2016”, propuso como uno de los objetivos conocer el nivel de Inteligencia emocional de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú: Agencia Sechura. La investigación fue de tipo cuantitativo, en la que participaron 15 trabajadores de la Agencia- Sechura del Banco de Crédito del Perú – 2016. El instrumento de recogida de datos fue un cuestionario de inteligencia emocional derivada del modelo de la inteligencia emocional del Dr: Daniel Goleman, en la cual se determinó que:

-El nivel de autocontrol encontrado en los trabajadores fue aceptable en el

66.7%, es decir que la mayoría de los trabajadores maneja de manera aceptable sus emociones y se hace responsable por su comportamiento.

-El nivel de motivación en los trabajadores, encontraron que un 66,7% tiene un nivel de aceptación, es decir de manera regular suele esforzarse para lograr la calidad, está dispuesto a actuar de manera adecuada y ser persistente en el logro de sus metas, pero por otro lado el 20.0% tiene una mayor insatisfecho a lo que concierne la motivación en la agencia de Sechura- Banco de Crédito del Perú, nos da a conocer que no todo el trabajador se siente bien en el área de su trabajo.

Herrera (2016) en su investigación titulada “La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de San Martín, Región San Martín, 2016.”, propuso como uno de los objetivos determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, Región San Martín, 2016. La investigación fue de tipo descriptivo- correlacional, la población estuvo conformada por 250 personas compuesta tanto por hombres y mujeres que laboran en dicha institución. El instrumento de recogida de datos fue de un cuestionario de elaboración propia para valorar la inteligencia emocional. Los resultados obtenidos en cuanto a las dimensiones de la variable Inteligencia emocional son, la Autorregulación tiene un 32,2% un nivel Bajo, el 44,1% tiene un nivel Medio y el 23,7% tiene un nivel Alto dimensión Motivación el 34,2% tiene un nivel Bajo, el 42,1% tiene un nivel Medio y el 23,7% tiene un nivel Alto, la dimensión Empatía, el 33,6% tiene un nivel Bajo, el 44,1% tiene un nivel Medio y el 22,4% tiene un nivel Alto, y finalmente la dimensión Habilidades sociales el 34,9% tiene un nivel Bajo, el

38,8% tiene un nivel Medio y el 26,3% tiene un nivel Alto.

Salas (2017) en su investigación titulada “La Inteligencia Emocional de los Colaboradores “Millennials” en la Empresa Ventcorp- Perú”, propuso como uno de los objetivos determinar el nivel de inteligencia emocional en colaboradores Millennials de la empresa Ventcorp Perú. La investigación fue de tipo cuantitativa, en la cual participaron 97 trabajadores colaboradores considerados Millennials de ambos sexos entre 20 a 34 años de edad de la empresa Ventcorp Perú S.A.C. El instrumento de recogida de datos fue el inventario de cociente emocional de Bar-On, en la cual se concluyó que el 14% de la muestra representan el nivel inteligencia emocional muy bajo y el 86% de la muestra representa a los niveles de inteligencia emocional el cual equivale, 47% promedio, 20% alta, 12% muy alta y 6% marcadamente alta.

2.2.1. Conceptualización de Inteligencia Emocional

Daniel Goleman (1995) define a la inteligencia emocional como la capacidad para conocer sus sentimientos y el de las demás personas, así como también estimularnos para emplear nuestras emociones de manera adecuada a nivel personal y en el manejo relaciones con nuestro entorno. El autor explica que ser emocionalmente inteligente es saber identificar nuestra emoción y reconocer como se sienten las personas con quien nos relacionamos, así como también automotivarnos utilizando de manera correcta nuestras emociones.

Martineaud y Engelhart (1996) explican que la inteligencia emocional es la capacidad que tenemos para interpretar nuestros sentimientos, como también moderar nuestras emociones al momento de brindar una respuesta, emplear nuestro raciocinio, permanecer serenos y mantener una actitud positiva cuando nos enfrentamos a diversas situaciones, y estar predispuesto a la escucha de las personas con las que nos relacionamos. Al respecto los autores explican que tenemos que conocer nuestras emociones que surgen ante una determinada situación y no manejarnos por lo que sentimos lo que permite que nos relacionemos de manera asertiva y empática con nuestro entorno. (p. 48)

Mayer y Salovey. (1997) definen a la inteligencia emocional como la capacidad que tenemos para evaluar y manifestar con claridad nuestras emociones, la capacidad para acceder y generar sentimientos que faciliten el pensamiento, así como también darnos cuenta y comprender nuestras emociones y cómo influye en nuestro comportamiento, y tener la habilidad emocional para manejar las mismas y promover el desarrollo emocional como intelectual. Los autores anteriores explicaron que una persona con inteligencia emocional tiene la capacidad para reconocer sus emociones y autorregularlas lo que conlleva a darse cuenta como surgen ante diferentes situaciones y pensamientos permitiendo que disponga de facilidad para identificar con claridad la emoción que se genera.

Shapiro (1997) define a la inteligencia emocional como aptitudes emocionales que requieren las personas para alcanzar resultados eficaces y obtener éxito en su entorno, la cualidad que comprenden son: La capacidad de entender a los demás, conocer y transmitir nuestras emociones, controlar nuestros impulsos, la independencia emocional, adaptarnos

a las diferentes situaciones que se presentan, la simpatía, solucionar los problemas en forma interpersonal, la persistencia, la cordialidad, la cortesía como también el respeto. El autor considera que para alcanzar el éxito en nuestra vida y por tanto en nuestro entorno es necesario disponer de ciertas habilidades emocionales lo que va a facilitar el logro de nuestras metas.

Bar-On (1997) define a la inteligencia emocional como capacidades no-cognitivas, competencias y destrezas emocionales los cuales contribuye en la manera en cómo afrontamos con éxito las presiones y demandas del ambiente que nos rodea. El autor refiere que las competencias el cual se deriva de las habilidades desarrolladas para manejar nuestras emociones nos van a permitir enfrentar las exigencias que se presenten en nuestro entorno.

Mayer, Salovey y Caruso (2000, p. 109) definieron como inteligencia emocional a la manera en cómo percibimos, procesamos la información y la capacidad de reconocer, comprender las emociones con exactitud y eficacia, así como regular las mismas. Al respecto la inteligencia emocional es la capacidad de procesar las emociones identificándolas y comprendiendo lo que sentimos para poder regularlas manejándolas de manera adecuada.

Rupérez (2003) menciona que la inteligencia emocional es la manera en cómo empleamos nuestras emociones de forma consciente, es decir, la forma en que nuestras emociones trabajen para nosotros, las cuales guían e influyen en nuestro comportamiento

y pensamiento. El autor explica que el uso consciente de nuestras emociones nos permite manejar las mismas.

Vallés (2005) define a la inteligencia emocional como la capacidad intelectual para la resolución de problemas a través del uso nuestras emociones. Al respecto el autor define a la inteligencia emocional a la capacidad que tiene la personas para aplicar sus emociones en la búsqueda de soluciones ante los problemas que se presentan. (p. 33)

Martín y Boeck (2007) definen que las inteligencias emocionales son cualidades como entender nuestras emociones, ser empáticos con las personas y manejar las emociones de manera que contribuya al desarrollo de nuestra calidad de vida. El autor hace referencia a la cualidad que tienen las personas para entender y manejar sus emociones, así como también comprender a las personas con quienes se relacionan.

2.2.2. Características de los colaboradores emocionalmente inteligentes

En el libro de Daniel Goleman (1999) titulado la práctica de la inteligencia emocional, se evidencia una encuesta donde los empresarios manifiestan las competencias que requieren de sus nuevos trabajadores, los cuales enumeraban las siguientes:

- **Capacidad de escuchar y de comunicarse verbalmente:** Goleman considera como la primera de las aptitudes, el saber escuchar ya que facilita la interacción en las

personas, lo que permite comprender y valorar las perspectivas, como también dar importancia a las preocupaciones que disponen. Asimismo, el comunicarse verbalmente hace referencia a transmitir e intercambiar información, lo que conlleva a la discusión abierta de ideas y establecer la negociación, lo que permite buscar soluciones a los conflictos y problemas entre las partes.

- **Adaptabilidad y capacidad de dar una respuesta creativa ante los contratiempos y los obstáculos:** La adaptabilidad permite entender diferentes situaciones y buscar soluciones adecuadas ante las dificultades que se presenten en su entorno. Asimismo, la respuesta creativa que brindan las personas permite solucionar problemas con mayor frecuencia, mejorar servicios o productos en una determinada área, que es considerado en un principio como original, pero que al final llega a ser aceptado en un contexto cultural concreto. (Gardner, 2001)

- **Capacidad de autocontrol, autoconfianza, motivación para alcanzar el logro de determinados objetivos, iniciarse un camino y sentirse satisfecho de los logros alcanzados:** El autocontrolarse contribuye a manejar nuestros sentimientos, lo que conlleva a permanecer sereno para afrontar nuestras emociones y las diferentes situaciones de riesgo que se nos presente, permite reponernos ante las situaciones y sentimientos negativos. Así como también la formación del sentido de lo que se hace, a través de su racionalidad y sensibilidad, conlleva a planificar su comportamiento. La persona que maneja su impulsividad y es independiente de su entorno, evidencia una estabilidad y ajuste emocional a las diferentes situaciones. (Escámez, 2002)

La motivación surge del autocontrol el cual conlleva a ser perseverante y disponer de resistencia ante las frustraciones por tal motivo nuestro estado de ánimo permite mantener el control sobre las situaciones que se nos presentan, asimismo el manejo que tenemos de nuestras emociones es trascendental para hacer uso de nuestra razón y son las que definen el camino de nuestras decisiones de manera constante. Asimismo, la confianza que tiene la persona favorece a las actitudes efectivas y establece las relaciones en el trabajo. (Ferres, Connell y Travaglione, 2004). El cual implica la decisión que tenemos de no controlar el comportamiento de las personas con quienes nos relacionamos, apoyándose en la expectativa que surge del conocimiento de la otra persona.

- **Eficacia interpersonal, cooperación, capacidad de trabajar en equipo y habilidad para negociar las disputas:** La eficacia interpersonal permite establecer relaciones satisfactorias mostrando sensibilidad hacia los integrantes del equipo y sentirnos satisfechos con las relaciones establecidas, lo que facilita la cooperación para actuar de manera colaborativa con los demás integrantes a través de estrategias trazadas para alcanzar los objetivos del área, así como también aumentar los recursos y capacidades de la organización, así como la eficiencia. (Combs y Ketchen, 1999)

Asimismo, la habilidad de negociar las disputas permite al colaborador desarrollar un tema de interés intercambiando información el cual conlleva a establecer un común acuerdo.

- **Eficacia en la organización, predisposición a participar activamente y potencial de liderazgo:** La eficacia que tiene el colaborador para desarrollar sus funciones y exigencias, así como su rendimiento en el desempeño para cumplir sus objetivos, requiere de predisposición para participar activamente en el manejo de sus actividades, proponer mejoras y soluciones para cumplir con los objetivos. El potencial del liderazgo en el equipo se traduce en el apoyo y transmitir sus conocimiento y experiencia para el desarrollo de las competencias como equipo.

2.2.3. Principios de la Inteligencia Emocional

Pereira (2012) en su trabajo de investigación hace mención que son cinco los principios que son de sustento en la inteligencia emocional, los cuales son: recepción, retención, análisis, emisión y control.

- **Principio de recepción:** El cual hace referencia a cualquier cosa que se pueda incorporar de nuestro entorno a través de nuestros sentidos.
- **Principio de retención:** Es la capacidad de nuestra memoria retentiva para almacenar información como también el recuerdo, por tanto, podemos acceder a la información previamente almacenada.
- **Principio de análisis:** Es la capacidad de desagregar a detalle un hecho el cual incluye el reconocimiento de pautas y el procesamiento de la información.

- **Principio de emisión:** Es la manera en cómo transmitimos la información a través de los diversos estilos de comunicación a nuestro entorno, así como también transmitir una respuesta o acto creativo y pensamiento.
- **Principio de control:** Es la actividad general del cerebro de nuestras funciones mentales y físicas, así como también la salud general, nuestra actitud y las condiciones de nuestro ambiente. Para que este principio pueda actuar necesita de los otros principios, en tal sentido es trascendental el tener una mente y cuerpo sano para que los principios puedan funcionar y operar todo su potencial.

2.2.4. Modelos Teóricos de la Inteligencia Emocional

a) Modelo de las competencias emocionales de Daniel Goleman

Goleman en su libro *Inteligencia emocional* (1995) incorpora diversas investigaciones realizadas por diferentes autores sobre la inteligencia, como: las inteligencias múltiples de Gardner (1983), la inteligencia práctica de Sternberg (1985), el modelo de Salovey y Mayer (1990), el optimismo de Seligman (1990), el flujo creativo de Csikszentmihalyi (1990), el manejo del sentimiento de culpa y las obsesiones de Tice y Baumeister (1993), así como también el aporte de las investigaciones de Le Douarin (1986, 1993, 1996)

El autor concibe a la inteligencia emocional como características que son clave para brindar soluciones a los problemas con éxito entre las que son relevantes: La

habilidad de automotivarse y perseverar sobre las decepciones, dominar el impulso para demorar la gratificación, regular el humor, prevenir los trastornos que disminuyan las capacidades cognitivas, entender a las demás personas, y generar confianza. .

Goleman en 1995 en su investigación menciona que la inteligencia emocional está estructurada en dos competencias, entre ellas esta las competencias personales que son la capacidad y habilidades emocionales en las que ubican la conciencia emocional, autorregulación y la motivación, así mismo las competencias sociales que es el producto de las relaciones con las personas donde se encuentran la empatía y el control emocional.

Su libro de inteligencia emocional (1995) fue de incentivo para el mundo empresarial lo que llevo a Goleman a revisar las competencias emocionales y adaptarlas al mundo laboral, las mismas que fueron descritas en sus obras la inteligencia emocional en la empresa (1998) y la práctica de la inteligencia emocional (1999), en las que definen a las competencias emocionales como una capacidad que se basa en la inteligencia emocional el cual permite tener un desempeño laboral sobresaliente. Mientras que nuestra inteligencia emocional es determinada por el potencial que disponemos para aprender las habilidades prácticas, fundamentadas en uno de los cinco elementos que la componen: Conciencia de uno mismo, motivación, autocontrol, empatía y capacidad de relación. La competencia emocional nos indica hasta qué punto hemos sabido desplazar este potencial a nuestro ámbito laboral. (Goleman, 1999, p. 46-47)

En sus libros antes descritos Goleman añade más de 20 competencias que se estructuran en torno a las cinco dimensiones que componen la inteligencia emocional,

donde resaltan entre todas estas habilidades y competencias tres grandes grupos por su relevancia en el éxito laboral: La iniciativa donde se encuentra la motivación para alcanzar sus logros y adaptabilidad, influencia para liderar equipos, conciencia política y la empatía, la autoconfianza y capacidad de animar al desarrollo de los demás.

En las posteriores investigaciones de Goleman, revisa y sintetiza conceptos manejados en sus primeros libros, así como también añade nuevos descubrimientos científicos relacionados con el funcionamiento del cerebro ante el procesamiento de las emociones. A pesar de las revisiones del autor, en estas últimas publicaciones sigue defendiendo el formato y la estructura de los dos grupos de competencias personales y los dos grupos de competencias sociales junto con sus respectivas subcompetencias asociadas.

Como se describe líneas arriba el modelo por competencias de Goleman se ha ido perfeccionando a través del tiempo, en su versión final, sostiene cuatro dimensiones conformadas de diversas competencias que se muestra a continuación:

- **El conocimiento de uno mismo:** Es la competencia de conocer las emociones, en el cual se tiene la capacidad de atender señales internas, identificar como nuestros sentimientos influyen en el desempeño laboral, tomar en consideración nuestra intuición, como también transmitir nuestras emociones para conducir nuestro comportamiento.

- **La autorregulación:** En esta dimensión la persona gestiona sus emociones para brindar respuestas saludables tanto a nivel interno como en las relaciones con su entorno, las competencias que pertenecen son: Autocontrol emocional, orientación a los resultados, adaptabilidad y optimismo.
- **La conciencia social:** Las competencias en esta dimensión permiten establecer relaciones interpersonales adecuadas, donde se encuentra la empatía y conciencia organizacional.
- **La regulación de relaciones interpersonales:** Se basa en la manera en cómo influimos en las demás personas, donde las competencias son: Inspiración al liderar equipos, nuestra manera de influir, como manejamos los problemas y conflictos, así como el trabajo en equipo y colaboración. (American Management Association (ama), 2012; Goleman, 2011)

Tabla 1

Modelo de las competencias emocionales de Daniel Goleman (1995)

Competencias personales	Competencias sociales
Conciencia emocional.	Empatía.
Autorregulación.	Control de las emociones.
Motivación.	

Tabla 2
Modelo de las competencias emocionales de Daniel Goleman (1998)

Competencias personales	Competencias sociales
Autoconciencia	Empatía
Conciencia emocional. Correcta autovaloración. Autoconfianza.	Comprensión de los demás. Desarrollo de los otros. Orientación hacia el servicio. Aprovechamiento de la diversidad. Conciencia política.
Autorregulación	Habilidades sociales
Autocontrol. Confiabilidad. Integridad. Adaptabilidad. Innovación.	Influencia. Comunicación. Liderazgo. Catalizador de cambio. Resolución de conflictos. Construir lazos. Colaboración y cooperación. Trabajo en equipo.
Motivación	
Motivación al logro. Iniciativa. Optimismo. Compromiso.	

Tabla 3
Modelo actual de las competencias emocionales de Daniel Goleman

Competencias personales	Competencias sociales
Autoconciencia	Conciencia social
Autoconciencia emocional. Correcta autoevaluación. Confianza en uno mismo.	Empatía. Conciencia organizativa. Servicio.
Autorregulación	Gestión de relaciones
Autocontrol emocional. Transparencia. Adaptabilidad. Capacidad de consecución. Iniciativa. Optimismo.	Inspiración. Influencia. Desarrollo personal de los demás. Capacidad de impulsar cambios. Manejo de los conflictos. Trabajo en equipo y colaboración.

b) Modelo de inteligencia emocional y social de Reuven Bar-On

El modelo de BarOn es multifactorial y se relaciona con el potencial que se tiene para el rendimiento, antes que, en el rendimiento en sí, es un modelo que está orientado en el proceso antes que un modelo orientado hacia los logros.

Bar-On estableció otra definición de la inteligencia emocional tomando en consideración como punto de partida a Salovey y Mayer. El cual describe a la inteligencia emocional como un conjunto de capacidades no cognitivas, las cuales son competencias que están derivadas del desarrollo de las habilidades emocionales, las cuales influyen en los individuos para manejar de manera eficaz las demandas y presiones provenientes de entorno. (Bar-On, 1997)

Para Bar-On (2010, 2006) la inteligencia socioemocional es un conjunto de habilidades y competencias que permiten a los individuos entender y comprender a las demás personas de manera eficaz, así como transmitir sus emociones y afrontar las demandas cotidianas de su entorno.

Bar-On empleó el concepto de inteligencia socioemocional, como referencia a la interrelación que existe entre las competencias sociales y las emocionales, el cual se demuestra en su definición: Conjunto transversal de competencias, habilidades y facilitadores interrelacionados entre sí que determinan la efectividad con la que una

persona se expresa y se conoce a sí misma, conoce y se relaciona con los demás, y se enfrenta a las demandas de su entorno. (Bar-On, R. 2006, p. 3)

Bar-On formula un modelo denominado Emotional Social Intelligence (ESI), a través de una extensa investigación, donde instrumenta la inteligencia socio-emocional en cinco dimensiones básicas (Bar-On, 2010, 2006). El componente intrapersonal es la capacidad para conocer nuestras emociones y expresar nuestros sentimientos, componente interpersonal permite conocer lo que sienten los demás y relacionarse socialmente, componente de adaptabilidad es la habilidad para utilizar y controlar nuestras emociones, componente de gestión del estrés es la habilidad para controlar los diferentes cambios que se presentan y solucionar problemas de tipo intrapersonal e interpersonal, componente de estado de ánimo permite automotivarse y originar estados de ánimos positivos. cada uno de los componentes descritos incluyen competencias, habilidades y comportamientos.

A continuación se describe los componentes emocionales de BarOn:

1. **Componente Intrapersonal:** Personas que están en contacto con sus sentimientos, se sienten bien consigo mismo y tienen una actitud positiva en lo que están desarrollando, estas personas son capaces de expresar sus sentimientos y son independientes, fuertes y confían en el desempeño de sus ideas y creencias.

- Conocimiento de sí mismo (CM): Es la capacidad que tiene la persona de reconocer sus sentimientos, así como diferenciar y conocer de donde provienen los mismos.

- Asertividad (AS): Es la capacidad de transmitir emociones, creencias y pensamientos, sin lastimar los sentimientos de los demás y defender los mismos de una manera no destructiva.

- Autoconcepto (AC): La habilidad para entender, aceptar y respetarse a sí mismo, reconociendo los aspectos positivos y negativos, así como también las limitaciones y potencialidades.

- Autorrealización (AR): Es la capacidad que tiene el individuo para desarrollar sus capacidades potenciales. Este factor está relacionado con el intentar de manera permanente brindar lo mejor de sí mismo y la superación en general. La motivación que tiene la persona le permite alcanzar sus propios intereses y sentimientos de autosatisfacción.

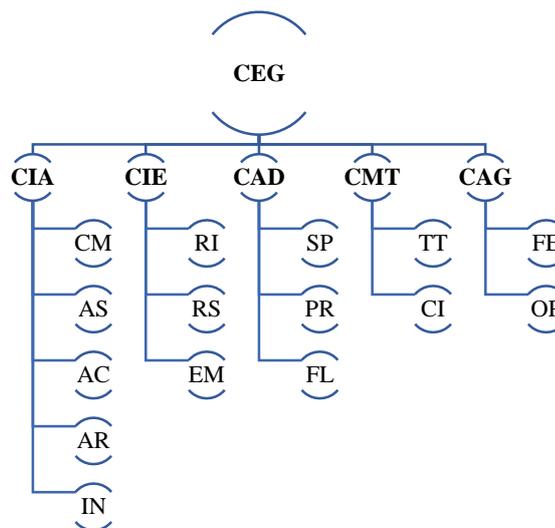
- Independencia (IN): Es la capacidad para manejarse y controlarse a sí mismo en su forma de pensar, actuar y mostrarse libre de cualquier dependencia emocional. Las personas independientes confían en sí mismas al momento de considerar y tomar decisiones importantes.

2. **Componente interpersonal:** Personas responsables y confiables, cuentan con habilidades sociales, es decir, que comprenden, interactúan y se relacionan de manera adecuada lo que le permite trabajar en equipo.
- Relaciones Interpersonales (RI): La capacidad de establecer y mantener las relaciones mutuamente satisfactorias que están caracterizadas por la intimidad y el dar y recibir afecto.
 - Responsabilidad Social (RS): Es la capacidad para mostrarse como un miembro colaborador, cooperador y constructivo en un grupo social. Implica actuar con responsabilidad aún si esto significa no obtener ningún beneficio personal.
 - Empatía (EM): Es la capacidad que muestra la persona de entender, apreciar y ser consciente de los sentimientos de los demás. Es captar lo que sienten, como lo sienten y porque lo sienten.
3. **Componente de adaptabilidad:** Son personas que tienen la capacidad de ser flexibles lo que le permite brindar soluciones efectivas a las diferentes situaciones problemáticas, manejando las dificultades diarias que se le presentan.
- Solución de problemas (SP): Es la capacidad de identificar y definir los problemas, así como generar y aplicar potencialmente soluciones efectivas.

- Prueba de la Realidad (PR): Es la capacidad que tiene individuo de evaluar la relación entre lo que experimenta y lo que objetivamente existe en su entorno, el cual implica una búsqueda de evidencia objetiva para confirmar, justificar y sustentar la percepción, sentimientos y pensamientos.
 - Flexibilidad (FL): Es la capacidad para adaptarse a las diversas situaciones cambiantes adecuando sus propias emociones, pensamientos y comportamiento.
4. **Componente de manejo de la tensión:** Es la capacidad de no “desmoronarse” o perder el control ante la tensión, tiende por lo general a ser personas serenas, poco impulsivos y saben trabajar bien bajo presión, pueden realizar labores que generan ansiedad.
- Tolerancia a la Tensión (TT): Es la capacidad que tiene el individuo de tolerar de manera positiva las situaciones adversas.
 - Control de Impulsos (CI): Es la capacidad para manejar su impulso al momento de actuar. Este factor implica la capacidad de aceptar los impulsos agresivos de uno mismo, manteniéndose calmado y controlando la conducta irresponsable, así como la agresión y hostilidad.
5. **Componente de estado de ánimo en general:** Son personas que saben disfrutar de su vida cotidiana mostrándose alegres, positivas y optimistas. El estado de ánimo es fundamental para relacionarse con otros individuos en su entorno, esta cualidad es componente motivacional que influye en la resolución de problemas

y tolerancia a la presión.

- Felicidad (FE): Es la capacidad que tiene una persona de sentirse satisfecho con su propia vida, lo que permite disfrutar de sí mismo y de los demás, así como también de los diversos aspectos de la propia vida y de la vida en general.
 - Optimismo (OP): Es la capacidad mostrarse con una actitud positiva aún en la adversidad, disfrutando del planteamiento de la vida que tiene una persona.
- (Inventario de Cociente emocional de BarOn, 1997)



Abreviaturas: CEG = cociente emocional general; CIA = componente intrapersonal; CIE = componente interpersonal; CAD = componente de adaptabilidad; CMT = componente del manejo de la tensión; CAG = componente del estado de ánimo en general. Subcomponentes: CM = comprensión de sí mismo; AS = asertividad; AC= autoconcepto; AR =autorrealización; IN = independenciam; EM = empatía; RI = relaciones interpersonales; RS = responsabilidad social; SP = solución de problemas; PR = prueba de la realidad; FL = flexibilidad; TT= tolerancia a la tensión; CI = control de impulsos; FE = felicidad; OP = optimismo.

Figura 1. Enfoque sistemático de los 15 subcomponentes inteligencia emocional y social de Reuven Bar-On 1997

c) Modelo de cuatro ramas de inteligencia emocional o modelo de habilidad de Mayer y Salovey

Mayer y Salovey definieron a la inteligencia emocional como la capacidad para controlar las emociones y sentimientos de uno mismo y de los demás, de diferenciar entre ellos y de usar la información para dirigir la acción y nuestro pensamiento. (Salovey y Mayer, 1990, p. 189)

En 1990 Salovey y Mayer plantean su primer modelo conceptual de inteligencia emocional. Trait Meta-Mood Scale (TMMS) en el que se basaban a partir de tres procesos mentales interrelacionados como son a) evaluación y expresión de emociones, b) regulación de emociones, estos dos procesos se subdividen dependiendo de la perspectiva sobre la que se valora, es decir, si es a nivel intrapersonal o interpersonal y c) utilización de las emociones de forma adaptativa, se subdivide en cuatro partes que son la planificación flexible, pensamiento creativo, atención redirigida y motivación, con el propósito de hacer un uso funcional de las emociones en nuestra vida cotidiana.

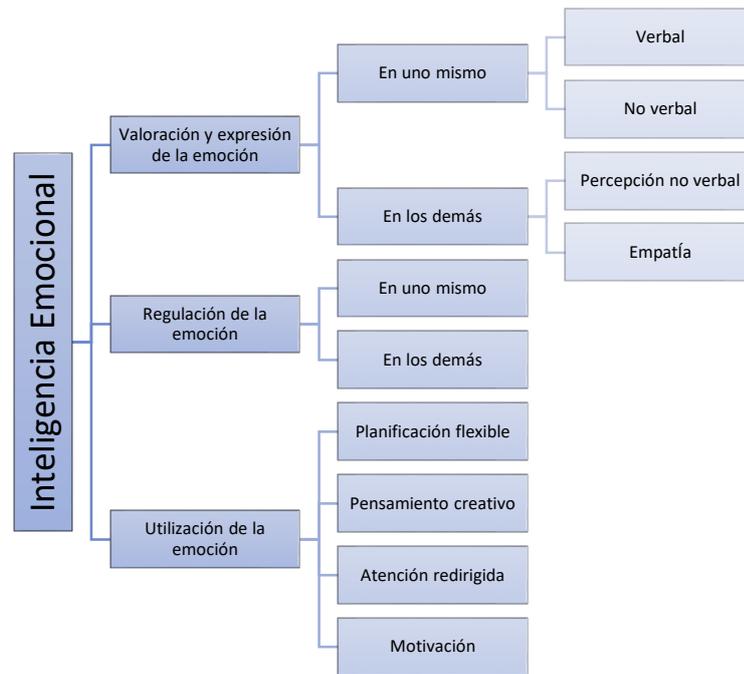


Figura 2. Modelo original de inteligencia emocional de Salovey y Mayer (1990).

Según su propuesta, las personas se distinguen de acuerdo al grado en que atienden, procesan y emplean la información afectiva tanto en un nivel intrapersonal donde tiende a discriminar entre emociones propias y en un nivel interpersonal donde se maneja las emociones de otros.

El modelo recibió diversas críticas debido a algunas terminologías que usaron poniendo en duda si es un tipo de inteligencia, por tal motivo los autores revisaron su modelo original, enfatizando la importancia de la cognición frente a rasgos propios de la personalidad, como factores sociales y emocionales. (Villanueva, 2008)

En su modelo estas habilidades fueron representadas en forma de esquema multidimensional, el cual está ordenado de forma jerárquica. En este modelo se propone que la inteligencia emocional está formada por cuatro habilidades, desde los procesos más

básicos (percepción de emociones) hasta los más complejos (regulación emocional). Las habilidades que hace referencia en cada dimensión tienden a desarrollarse de manera gradual con la edad y la experiencia (Brackett, Rivers, Shiffman, Lerner y Salovey, 2006). Cada persona de acuerdo a su desarrollo psicoevolutivo atraviesa de forma progresiva por las habilidades representadas en cada uno de los cuatro dimensiones el cual está relacionado con el desarrollo de los procesos psicológicos más básicos descrito en la parte inferior a lo más complejos en la parte superior, una vez que la persona alcanza la habilidad pasaría a otras hasta atravesar por todas.

También se propone, desde un planteamiento del procesamiento de información, que el primer factor denominado percepción emocional, es el encargado de recibir la información, los dos siguientes (facilitación y comprensión emocionales) procesan la información, la facilitación emocional a través del uso de las emociones proporciona el procesamiento cognitivo, mientras que la comprensión emocional procesa la información relativa al sistema emocional. (Mayer, Salovey y Caruso, 2000)

Tabla 4
Modelo de inteligencia emocional de cuatro ramas (1997)

4. Regulación reflexiva de las emociones para el desarrollo emocional e intelectual.			
4.1 Habilidad para estar abierto a las emociones, tanto las placenteras como las aversivas	4.2 Habilidad para ocuparse reflexivamente o rechazar una emoción en función de su significado o utilidad	4.3 Habilidad para reconocer reflexivamente las emociones propias y el de los demás	4.4 Habilidad para usar las emociones, reduciendo las negativas y realzando las positivas sin reprimir y exagerar la información
3. Comprensión y análisis de las emociones, empleo del conocimiento emocional.			
3.1 Habilidad para denominar las emociones y reconocer las	3.2 Habilidad para interpretar el significado de las	3.3 Habilidad para comprender las emociones complejas, como cuando se	3.4 Habilidad para reconocer las transiciones entre emociones.

relaciones entre las palabras y las propias emociones.	emociones y establecer relación entre ellas.	combinan o se contradicen al mismo tiempo.
--	--	--

2. Facilitación emocional del pensamiento.

2.1 Las emociones priorizan el pensamiento prestando atención a la información relevante.	2.2 Las emociones se viven y pueden ayudar a valorar y memorizar todo aquello que están relacionado con ellas.	2.3 El humor, puede llegar a cambiar en un individuo del optimismo al pesimismo, fomentando la consideración de diferentes puntos de vista.	2.4 Los diferentes estados de ánimo ayudan a afrontar problemas desde múltiples perspectivas.
---	--	---	---

1. Percepción, valoración y expresión de la emoción.

1.1 Habilidad para identificar las emociones en los estados físicos y psicológicos de cada uno.	1.2 Habilidad para identificar emociones en los demás, en obras de arte a través del sonido, el comportamiento, etc.	1.3 Habilidad para expresar emociones de forma adecuada y la necesidad relacionas con éstas.	1.4 Habilidad para diferenciar entre lo correcto y lo incorrecto, lo moral o inmoral.
---	--	--	---

El modelo de los autores menciona que la inteligencia emocional se encuentra conformada de habilidades de procesamiento de información y no de competencias. Diferenciando su propuesta de autores como Goleman (1999) o Bar-On (2010), entre la inteligencia y competencia emocional, donde mencionan que la inteligencia emocional es el centro de las habilidades para razonar con las emociones mientras la competencia emocional es el desarrollo de las habilidades emocionales que ha alcanzado la persona en un nivel determinado.

d) Modelo de los cuatro pilares Cooper y Sawaf

Cooper y Sawaf (1998) basan la inteligencia emocional en cuatro soportes básicos, adaptándolas al mundo empresarial.

EQ-map, de Cooper y Sawaf (1998) compuesto por 21 escalas, el cual es considerado como un instrumento de 360°, empleado en mandos medios en Estados Unidos y Canadá. Los autores mencionan que su modelo permite obtener información de la inteligencia emocional a través de aptitudes y bajo rendimiento para identificar el éxito tanto a nivel personal como interpersonal.

Los autores presentan su modelo de la inteligencia emocional sustentado en cuatro pilares, que son: Conocimiento emocional el cual permite la eficacia y el aplomo personal; Aptitud emocional hace referencia a asumir conflictos y obtener resultados óptimos de las diferentes situaciones difíciles que se presente; Profundidad Emocional denomina a la armonización de la vida diaria con el trabajo; y Alquimia emocional que es la capacidad de transformar los problemas y presiones. Estos pilares de la inteligencia emocional tienen cuatro aptitudes.

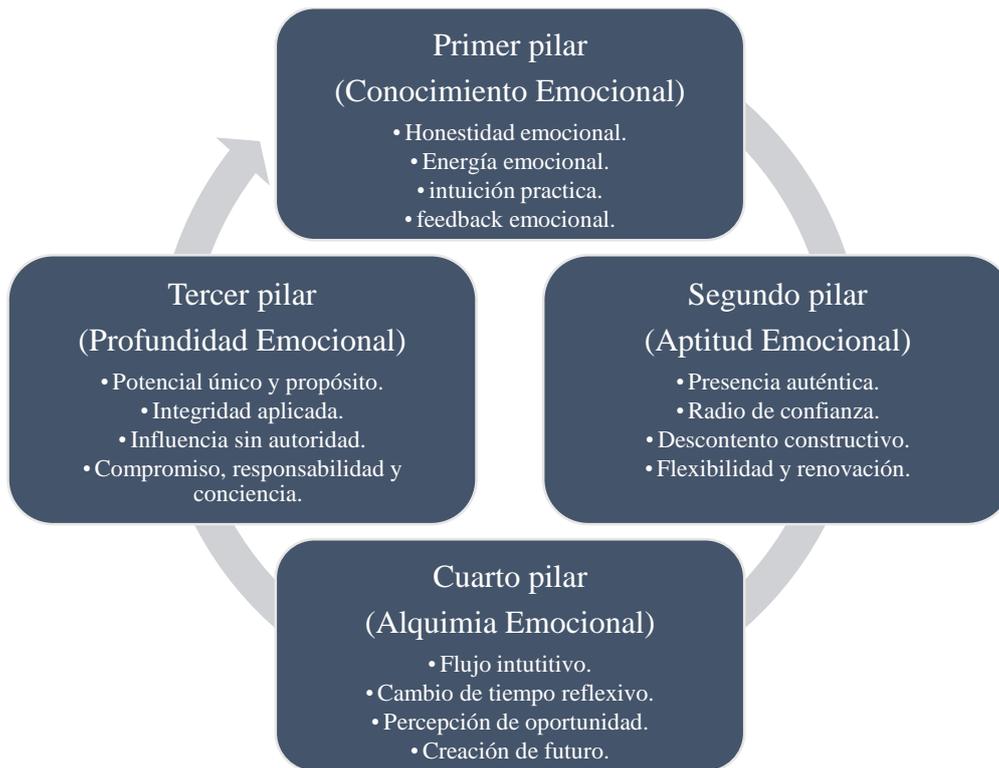


Figura 3. Modelo de los cuatro pilares Cooper y Sawaf (1997)

e) **Modelo de Inteligencia Emocional de Rovira**

El modelo de inteligencia emocional presenta subdimensiones. De esta forma permite realizar una mejora y precisión de los ítems para evaluar la inteligencia emocional. Este modelo ofrece un aporte significativo ya que está relacionada con las habilidades y componentes de la inteligencia emocional.

Rovira (1998) es el primer autor que expone subdimensiones del concepto para su medición, lo que puede mejorar los ítems del concepto inteligencia emocional.

Tabla 5
Modelo de Inteligencia Emocional de Rovira (1998)

Actitud positiva
<ul style="list-style-type: none"> • Valorar más los aspectos positivos que los negativos. • Resaltar más los aciertos, utilidades y esfuerzo que los errores, el esfuerzo que los resultados. • Hacer uso de manera frecuente el elogio sincero. • Buscar el equilibrio entre la exigencia y tolerancia. • Ser consciente de las propias limitaciones como el de los demás.
Reconocer los propios sentimientos y emociones
Capacidad para expresar los sentimientos y emociones
Capacidad para controlar sentimientos y las emociones
<ul style="list-style-type: none"> • Tolerancia a la frustración. • Saber esperar.
Empatía
<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las emociones de los demás a través del lenguaje corporal.
Ser capaz de tomar decisiones adecuadas
<ul style="list-style-type: none"> • Integrar lo racional y lo emocional.
Motivación, ilusión, interés
<ul style="list-style-type: none"> • Promover ilusiones e interés por algo o alguien.
Autoestima
<ul style="list-style-type: none"> • Generar sentimientos positivos hacia sí mismo. • Tener confianza en nuestras capacidades para hacer frente a los retos.
Saber dar y recibir
<ul style="list-style-type: none"> • Ser generoso. • Dar y recibir valores personales: escucha, compañía, atención.
Tener valores alternativos
<ul style="list-style-type: none"> • Dar sentido a la vida.
Ser capaz de superar las dificultades y frustraciones
Ser capaz de integrar polaridades
<ul style="list-style-type: none"> • Integrar lo cognitivo y lo emocional.

2.2.5. Importancia de la inteligencia emocional

Para manejar las diversas situaciones es necesario hacer uso de las habilidades emocionales ya que va a permitir que las personas manejen sus emociones y buscar soluciones a las diferentes situaciones de tensión que se presente en su entorno el cual se evidencia en su comportamiento y pensamiento. Las personas que son emocionalmente

inteligentes tienen la capacidad de percibir, comprender y manejar sus propias emociones, como también extrapolar las mismas en los demás. (Extremera y Fernández, 2004)
Las personas que conocen y controlan sus emociones tienden a ser más capaces para entender y valorar las emociones de su entorno.

Asimismo, los colaboradores que tienen la capacidad de reconocer las emociones que sienten, les permiten manejar y regular las mismas, es importante saber que las emociones influyen de manera positiva como negativa, el cual conlleva a una disposición definida a la acción, por tal motivo el repertorio emocional y la manera de actuar predomina en el fracaso o éxito en nuestro entorno.

Zarate y Matviuk (2012) afirman que valorar las emociones fortalece a los colaboradores en su desempeño y compromiso logrando que se enfoquen en el desarrollo de la organización, así como también tener respuestas de interés por parte de los líderes en el desempeño de sus funciones dentro de a la organización. Las emociones en los colaboradores siempre acaban influyendo en determinados aspectos en el trabajo, el cual se ve reflejado en el clima organizacional, en su rendimiento, productividad u otras áreas. (López, Pulido y Augusto, 2013, p.41)

Las organizaciones no solo requieren de los colaboradores las habilidades técnicas para desempeñar sus funciones, si no que valoran las habilidades emocionales para manejarse y relacionarse en su trabajo lo que conlleva a que están motivados y por ende a ser más productivo en sus funciones. Según Goleman (1995,1998) para tener éxito en

nuestra vida depende del cociente emocional (CE), tanto o más que del cociente de inteligencia (CI).

La capacidad emocional de los individuos es de relevancia en la toma de decisiones, la negociación, la búsqueda en la solución de problemas, la adaptación a cambios organizacionales y la formación de relaciones laborales. (Ashforth y Humphrey, 1995)

2.3. Definiciones conceptuales

- **Adaptabilidad:** Es la capacidad que tiene la persona para entender y ser flexibles ante situaciones adversas que se pueden presentar, encontrando formas adecuadas para brindar soluciones en el manejo de situaciones diarias en su entorno.
- **Alto desempeño:** Son personas con diferentes habilidades, competencias y experiencias emocionales, los cuales se complementan para cumplir con los objetivos del área, así mismo la confianza mutua entre los miembros permite el desarrollo de sus funciones y trabajo como equipo.
- **Autoconciencia:** Es reconocer nuestras emociones, pensamientos y cómo influye en el comportamiento, evaluando las fortalezas y limitaciones de uno mismo, así como también incluye el tener un sentido de confianza y optimismo bien fundado.
- **Autorregulación:** Es capacidad para controlar nuestras emociones, los impulsos y

las acciones internas, con el fin de adaptarnos a cada situación y emitir una emoción adecuada.

- **Colaboradores:** Son personas que se desempeñan en un ámbito laboral, el termino hace referencia a diferencia de trabajadores en el sentido e importancia de ellos para la organización.
- **Competencias emocionales:** Son un conjunto de capacidades y habilidades que requiere una persona para manejarse en una determinada área y demostrar sus conocimientos como una persona diferenciada, con mayor adaptación, eficiente y con autoconfianza (Saarni 1999, 1997). Así como también identificar nuestras emociones y las de los demás, teniendo autocontrol y habilidades emocionales.
- **Desempeño:** Es el comportamiento que tiene un trabajador para realizar sus funciones y alcanzar los objetivos fijados, estableciendo una estrategia individual para lograr los mismos (Chiavenato, 2004). Está relacionada al desarrollo y cumplimiento de sus funciones y actividades dentro del área donde se desempeña.
- **Emoción:** Es un estado anímico el cual se ve reflejado en nuestro comportamiento, estas emociones se originan a través del estímulo que recibimos de nuestro entorno en tanto las emociones pueden ser negativas como positivas.
- **Equipo:** Son personas que tienen diferentes habilidades y conocimientos específicos, que están comprometidos y desarrollan sus funciones para cumplir con los objetivos y metas en común, que trabajan y gozan con ello, y consiguen

calidad en los resultados. (Aleida y Heriberto, 2003)

- **Inteligencia:** Es la habilidad mental asociada con las operaciones cognitivas el cual permite recibir y reunir información, elaborarla y producir respuestas eficaces. Asimismo, es la capacidad de aprender a adaptarnos a situaciones y resolver problemas.
- **Inteligencia emocional:** Es la habilidad para identificar nuestras emociones y regular las mismas para manejarnos ante las presiones de nuestro entorno.
- **Motivación:** Es una necesidad psicológica básica para obtener relaciones interpersonales relevantes y si estas se satisfacen logran en las personas motivación intrínseca y satisfacción. (Deci y Ryan, 2008)

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de la investigación

El presente estudios basa su método en la investigación descriptiva ya que busca exponer las características, propiedades y manifestaciones del objeto que aborda, por lo que recolecta, ordena y jerarquiza información sobre el mismo, identifica categorías, establece relaciones, etc. Brindando una comprensión general del fenómeno y define juicios sobre el mismo (Villabella, 2009). Un estudio descriptivo empieza por establecer el objeto de estudio, los instrumentos para medir de manera adecuada el nivel del fenómeno, en tal sentido supone una apropiada familiarización con el objeto de estudio para poder saber qué y cómo se va a medir lo que nos interesa. (Alma, Méndez y Sandoval, 2011, p. 33)

La investigación tiene un enfoque cuantitativo en base al método que emplea ya que recoge y analizan datos que necesitan de un procedimiento estadístico, estos datos cuantitativos permiten desarrollar tablas y gráficas que explican de manera adecuada un fenómeno. El enfoque cuantitativo recolecta datos para demostrar hipótesis basándose en la medición numérica y el análisis estadístico, a fin de fijar pautas de comportamiento y probar teorías. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.4)

3.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental según la dimensión temporal

por cómo se recolecta los datos es transversal ya que se da en un único momento en el cual se describe y analiza su influencia e interrelación.

La investigación no experimental son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables independientes ya que no es posible manipularlas, debido a que no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. (Hernández, et al. 2014, p.152)

Al respecto los autores señalan que los investigadores que hacen uso de la investigación no experimental solo se limitan a observar los fenómenos en su ambiente natural sin manipularlas del cual solo se recoge información para posteriormente ser analizados.

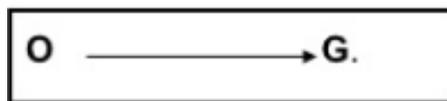


Figura 4. Diseño de la investigación

Dónde:

O = Observación de la muestra

G = Grupo de estudio o muestra (Colaboradores de la empresa soluciones estratégicas de negocio SOEN)

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población de estudio está comprendida por 52 colaboradores que desempeñan cargos de practicantes, asistentes, ingenieros de sistemas, contadores y administradores de la empresa soluciones estratégicas de negocio SOEN.

3.3.2. Muestra

La muestra de estudio es intencional, no probabilística, el cual se traduce a 49 colaboradores administrativos que tienen diferentes especialidades en la empresa “Soluciones estratégicas de negocio” (SOEN), como jefe de proyectos, analistas de sistemas, telecomunicaciones, asistentes y analistas en administración y contabilidad, así como también servicios en soporte técnico.

3.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

a) Criterios de inclusión de los participantes

- Colaboradores administrativos.
- Colaboradores de ambos sexos.
- Colaboradores con más de tres meses de contrato.

b) Criterios de exclusión de los participantes

- Colaboradores en proceso de cese.
- Colaboradores con menos de tres meses de contrato.

3.4. Identificación de la variable y su operacionalización

La variable de estudio es la inteligencia emocional, se enfoca en analizar las habilidades y competencias emocionales de los colaboradores, los cual son de relevancia para desempeñarse como equipos de alto desempeño en la organización. La variable de inteligencia emocional influye en el colaborador en su desempeño en torno a sus funciones el cual contribuye a tener éxito en su desarrollo profesional como personal.

En la investigación se toma factores sociodemográficos que son de análisis para caracterizar a la muestra como: el sexo, edad, grado académico, carrera.

La variable de inteligencia emocional dispone de dimensiones de las cuales se derivan los indicadores, y de estos se desagregan los ítems que se encuentran formulados en el cuestionario de cociente emocional. Se describe la estructura detallada en la matriz de operacionalización.

Tabla 6.
Matriz de Operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice	Instrumento
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Daniel Goleman (1995) define a la inteligencia emocional como la capacidad para reconocer los sentimientos propios y los de los demás, motivarnos a nosotros mismos, para manejar acertadamente las emociones, tanto en nosotros mismos como en nuestras relaciones humanas.	Reuven BarOn (1997) define a la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales, emocionales, sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarse y enfrentar a las demandas y presiones. Los componentes de la inteligencia emocional son el área intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de la tensión, estado de ánimo en general.	CE Intrapersonal	• Conocimiento emocional de Sí Mismo (CM)	7,9,23,35,52,63,88,116	(1) Rara vez o Nunca (2) Pocas veces (3) Algunas veces (4) Muchas veces (5) Muy frecuentemente o siempre	Inventario de cociente emocional de Reuven BarOn ICE
				• Asertividad (AS)	22,37,67,82,96,111,126		
				• Autoconcepto(AC)	11,24,40,56,70,85,100,114,129		
				• Autorrealización (AR)	6,21,36,51,66,81,95,110,125		
				• Independencia (IN)	3,19,32,48,92,107,121		
			CE Interpersonal	• Relaciones interpersonales (RI)	10,23,31,39,55,62,69,84,99,113,128		
				• Responsabilidad social (RS)	16,30,46,61,72,76,90,98,104,119		
				• Empatía (EM)	18,44,55,61,72,98,119,124		
				• Solución de problemas (SP)	1,15,29,45,60,75,89,118		

CE Adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Prueba de la realidad (PR) 	8,35,38,53,68, 83,88,97,112, 127
	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidad (FL) 	14,28,43,59,74,87, 103,-131
CE del Manejo de la tensión	<ul style="list-style-type: none"> • Tolerancia a la tensión (TT) • Control de impulsos (CI) 	4,20,33,49,64, 78,93,108,122 13,27,42,58,73,86, 102,110, 117,-130
CE del Estado de ánimo en general	<ul style="list-style-type: none"> • Felicidad (FE) • Optimismo (OP) 	2,17, 31, 32,47,62,77,91, 105,120 11,20,26,54,80,10 6,108,132,133

3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación

La técnica que se utilizó para recoger la información fue la encuesta y el instrumento fue el inventario de inteligencia emocional de Bar-On para recoger y valorar el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores en equipos de alto de desempeño.

A continuación, se detalla la ficha técnica del inventario ICE de BarOn:

FICHA TÉCNICA: Cuestionario de Calidad de la atención

- Nombre Original: EQ-I (BarOn Emotional Quotient Inventory)
- **Autor:** Reuven Bar-On, Ph.D. (1997)
- **Procedencia:** Multi-Health Systems Inc.
- **Adaptación peruana:** Dra. Zoila Abanto, Dr. Leonardo Higuera, Lic. Jorge Cueto.
- **Forma de Administración:** Individual y Colectiva.
- **Ámbito de Aplicación:** La adecuación de la prueba ICE de BarOn a la realidad peruana está basada en aspirantes de diversos tipos de empleo, con una muestra de 1246 individuos de ambos sexos y de diversos estratos socioeconómicos.
- **Duración:** Sin tiempo límite aproximadamente 30 a 40 minutos
- **Significación:** Evaluación de las aptitudes emocionales de la personalidad para alcanzar el éxito personal como profesional y mantener una salud emocional positiva.
- **Descripción del cuestionario:** El instrumento está integrado por 133 ítems, son preguntas de tipo cerrado de respuestas múltiple. El cual permite conocer el nivel

de inteligencia emocional de los participantes, a través de la evaluación de sus cinco principales componentes conceptuales de la inteligencia emocional y social del cual se desagregan los 15 factores medidos por el BarOn EQ-I.

- **Calificación:** Las preguntas son cerradas con un lenguaje claro y de fácil comprensión para que el participante marque una opción entre las cinco, con la cual se sienta identificado. Las respuestas van desde los valores 1 al 5, que se califican en escala de Likert, estos valores se encuentran detalladas a continuación.

Tabla 7
Escala de Calificación del Cuestionario

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

- **Baremo:** Se asigna un valor a cada puntuación directa el cual esta ordenado por rangos desde el más bajo hasta el más alto, se obtiene como puntaje de la interpretación de las cinco dimensiones (intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de tensión, estado de ánimo en general) y la inteligencia emocional en general, este resultado de la interpretación sirve para efectos de la variable de investigación.

Tabla 8
Baremo de interpretación de la variable

Categorías	I	II	III	IV	V	Total
Muy bajo	40-72	29-52	26-46	19-34	19-34	133-238
Bajo	73-104	53-75	47-67	35-49	35-49	239-345
Moderado	105-136	76-98	68-88	50-64	50-64	346-452
Alto	137-168	99-121	89-109	65-79	65-79	453-559
Muy alto	169-200	122-145	110-130	80-95	80-95	560-665

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados de datos generales

Tabla 9.

Datos sociodemográficos de los colaboradores según el sexo.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	14	29
Masculino	35	71
Total	49	100

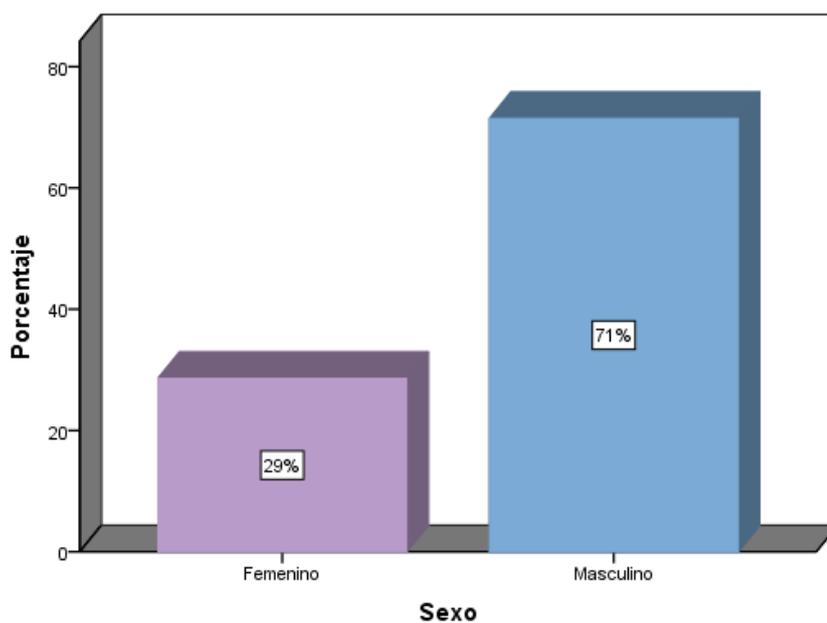


Figura 5. Datos sociodemográficos de los colaboradores según el sexo.

Interpretación: De acuerdo a la información analizada se determina que el 29% de los colaboradores que participaron en el estudio pertenecen al sexo femenino y el 71% de colaboradores al sexo masculino.

Tabla 10.
Datos sociodemográficos de los colaboradores según la edad.

Edad	Frecuencia	Porcentaje
20 a 25	14	29
26 a 31	17	35
32 a 37	10	20
38 a 43	6	12
44 a 49	2	4
Total	49	100

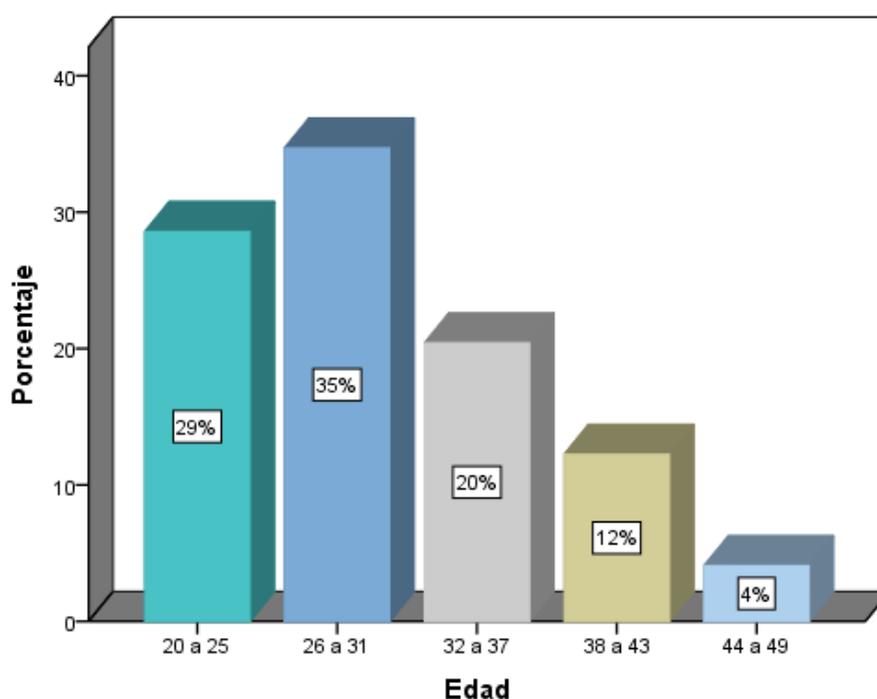


Figura 6. Datos sociodemográficos de los colaboradores según la edad.

Interpretación: De acuerdo a la información analizada se determina que, de acuerdo a la edad de los colaboradores, el 29 % tienen entre 20 a 25 años, el 35% tiene entre 26 a 31 años, el 20% entre 32 a 37 años, el 12% entre 38 a 43 años y el 4% tienen entre 44 a 49 años.

Tabla 11.
Datos sociodemográficos de los colaboradores según el nivel de instrucción.

Nivel de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Universitario	45	92
Superior técnico	4	8
Total	49	100

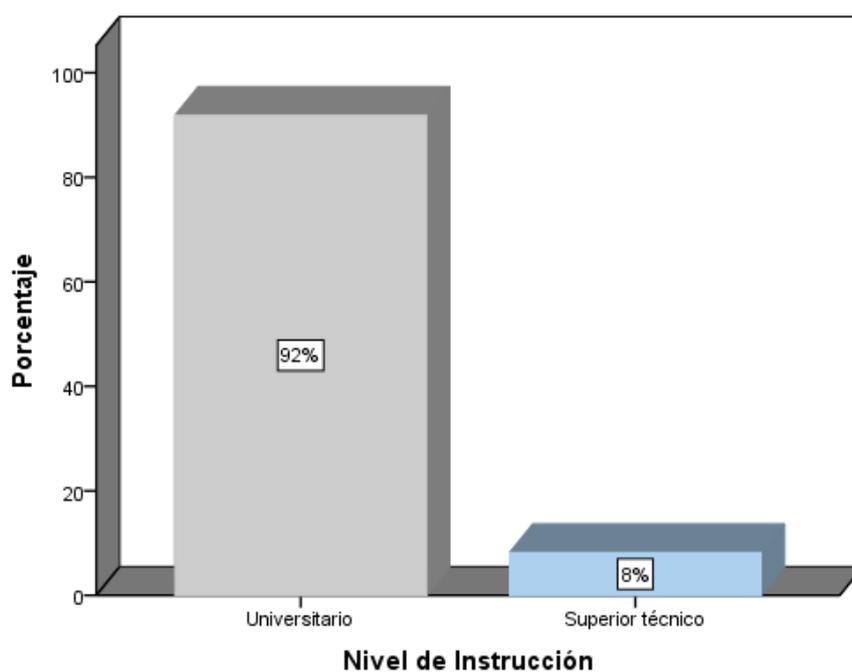


Figura 7. Datos sociodemográficos de los colaboradores según el nivel de instrucción.

Interpretación: De acuerdo a la información analizada se determina que la mayor proporción de los colaboradores en el 92% tienen un nivel de instrucción universitario y el 8% posee superior técnico.

Tabla 12.
Datos sociodemográficos de los colaboradores según la carrera.

Carrera	Frecuencia	Porcentaje
Ingeniería de sistemas	42	86
Administración	4	8
Contabilidad	3	6
Total	49	100

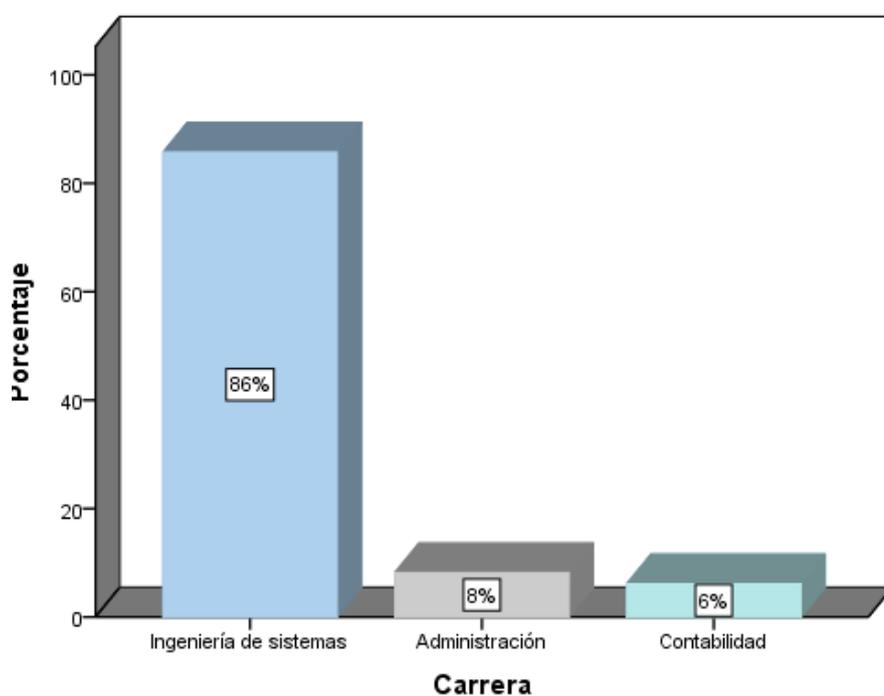


Figura 8. Datos sociodemográficos de los colaboradores según la carrera.

Interpretación: De acuerdo a la información analizada se determina que el mayor porcentaje en el 86% son colaboradores de la carrera ingeniería de sistemas, el 8% de la carrera de administración y el 6% de contabilidad.

4.2. Presentación de resultados de datos específicos

Tabla 13.

Nivel de la Inteligencia Emocional en equipos de alto desempeño.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Moderado	37	76
Alto	12	24
Total	49	100

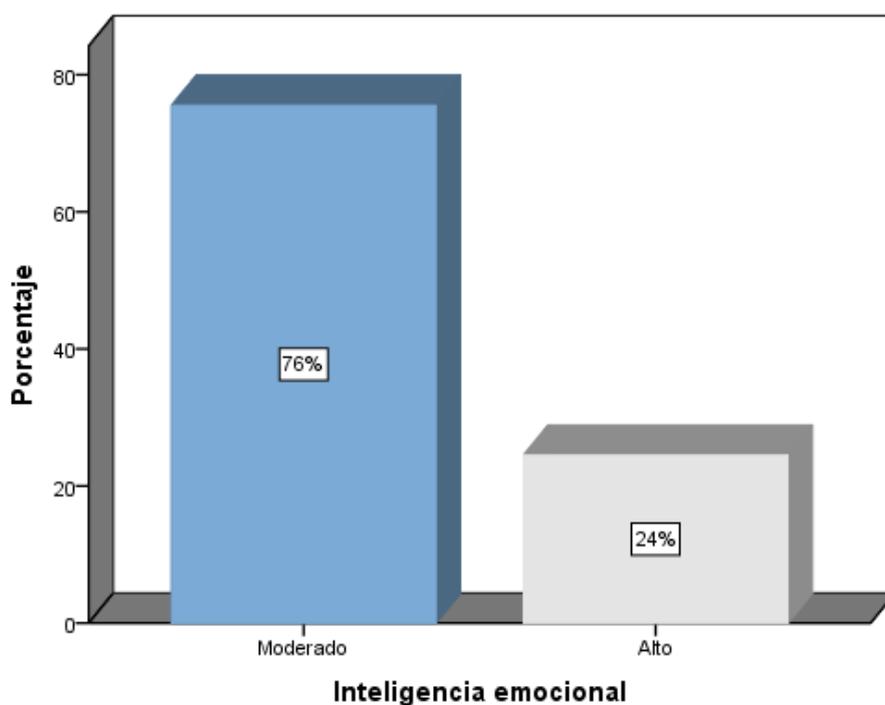


Figura 9. Nivel de la Inteligencia Emocional en equipos de alto desempeño.

Interpretación: De acuerdo a la información analizada se determina que el nivel de inteligencia emocional que disponen los colaboradores presenta una mayor proporción de 76% de nivel moderado y un 24% en un nivel alto.

Tabla 14.

Nivel de la inteligencia emocional en equipos de alto desempeño, según la dimensión intrapersonal.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	4
Moderado	47	96
Total	49	100

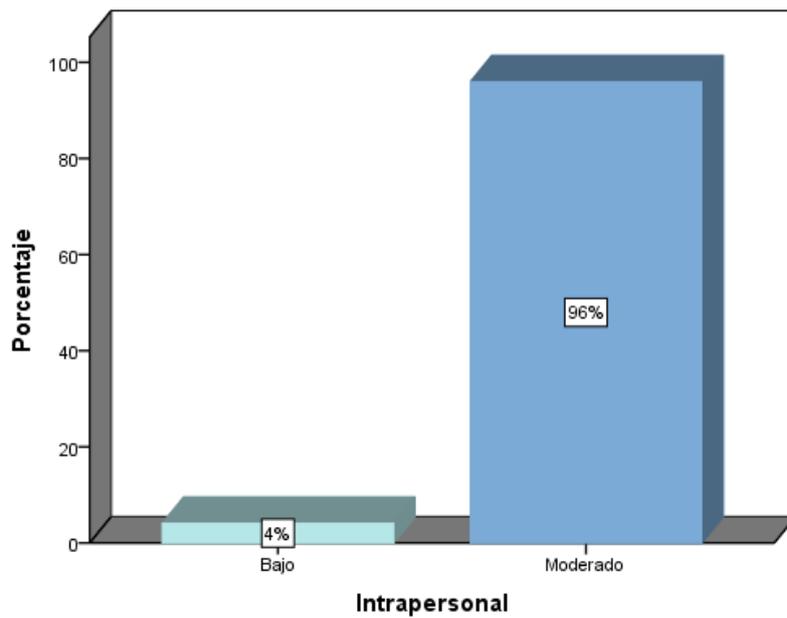


Figura 10. Nivel de la inteligencia emocional en equipos de alto desempeño, según la dimensión intrapersonal.

Interpretación: De acuerdo a la información analizada se determina que, en la dimensión intrapersonal, los colaboradores presentan un nivel bajo en un 4% y una mayor proporción de 96% de nivel moderado

Tabla 15.

Nivel de la inteligencia emocional en equipos de alto desempeño, según la dimensión interpersonal.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Moderado	32	65
Alto	17	35
Total	49	100

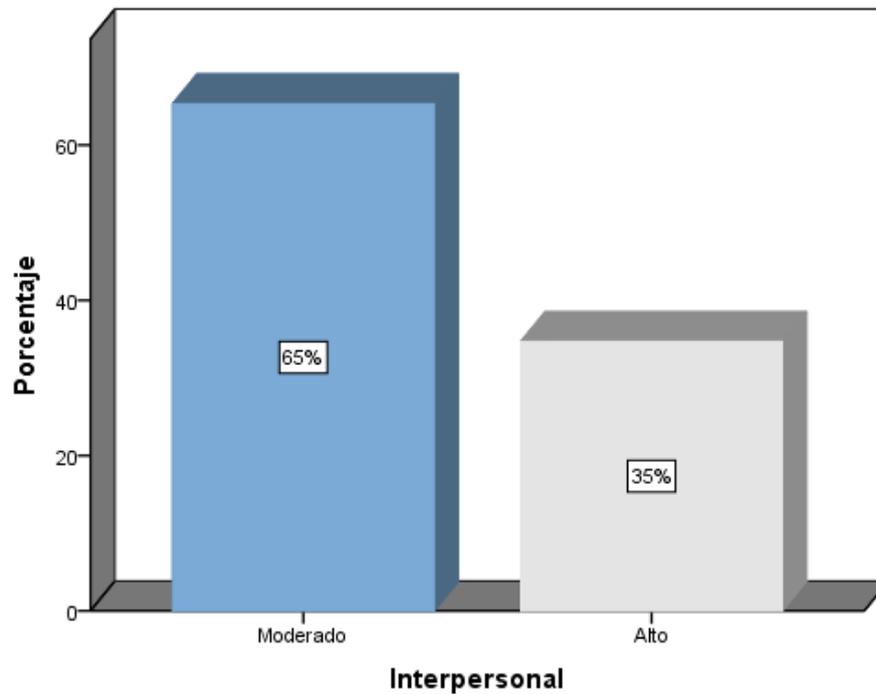


Figura 11. Nivel de la inteligencia emocional en equipos de alto desempeño, según la dimensión interpersonal.

Interpretación: De acuerdo a la información analizada se determina que, en la dimensión interpersonal, los colaboradores presentan en mayor proporción un nivel moderado en un 65% y el 35% tienen un nivel alto.

Tabla 16.

Nivel de la inteligencia emocional en equipos de alto desempeño, según la dimensión adaptabilidad.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Moderado	48	98
Alto	1	2
Total	49	100

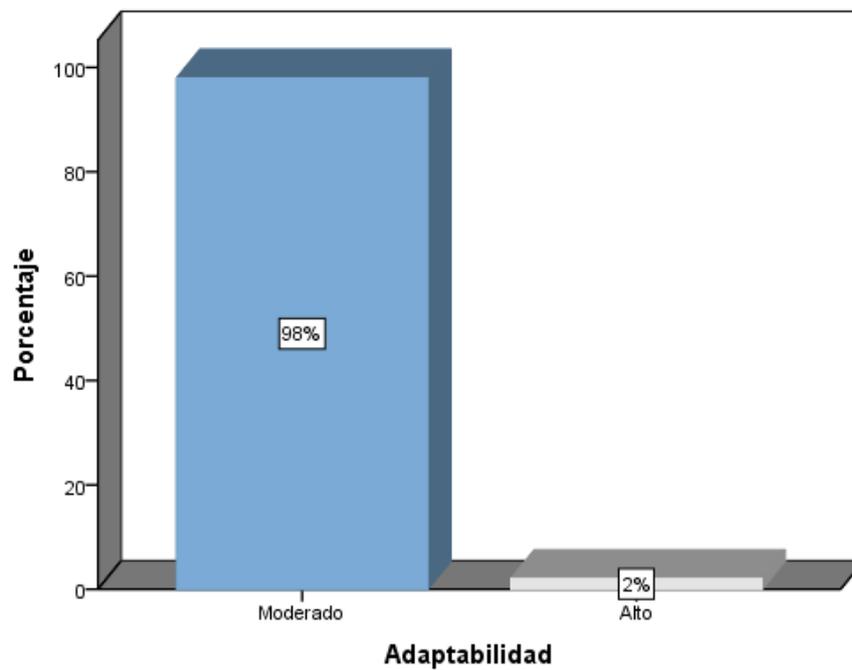


Figura 12. Nivel de la inteligencia emocional en equipos de alto desempeño, según la dimensión adaptabilidad.

Interpretación: De acuerdo a la información analizada se determina que en la dimensión adaptabilidad, los colaboradores presentan en mayor proporción igual a 98% un nivel moderado y el 2% tienen un nivel alto.

Tabla 17.

Nivel de la inteligencia emocional en equipos de alto desempeño, según la dimensión manejo de la tensión.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	6
Moderado	45	92
Alto	1	2
Total	49	100

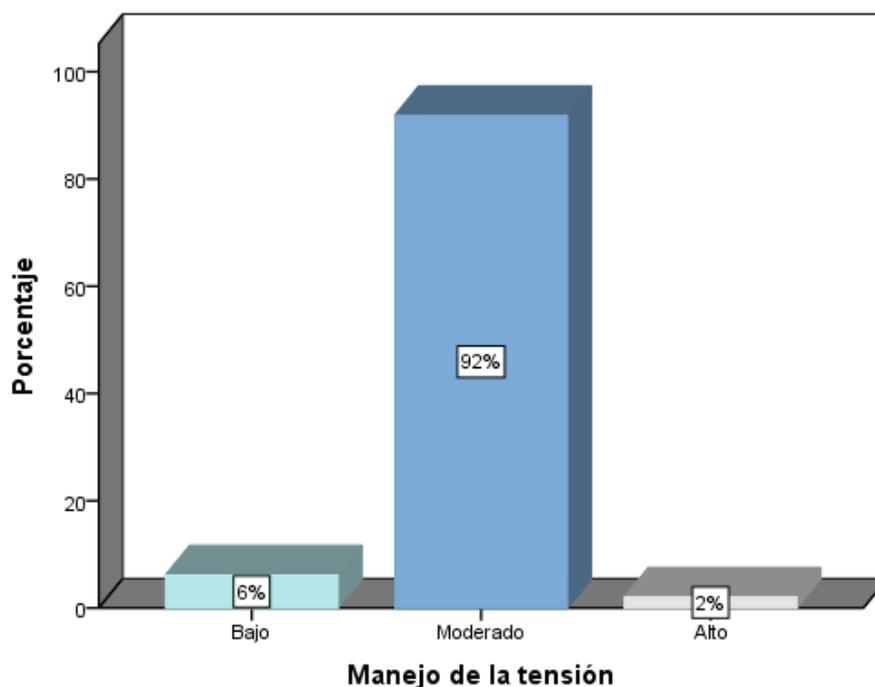


Figura 13. Nivel de la inteligencia emocional en equipos de alto desempeño, según la dimensión manejo de la tensión.

Interpretación: De acuerdo a la información analizada se determina que en la dimensión manejo de la tensión, los colaboradores tienen un nivel bajo en un 6%, el 92% mantiene un nivel moderado y el 2% un nivel alto.

Tabla 18.

Nivel de la inteligencia emocional en equipos de alto desempeño, según la dimensión estado de ánimo en general.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Moderado	48	98
Alto	1	2
Total	49	10

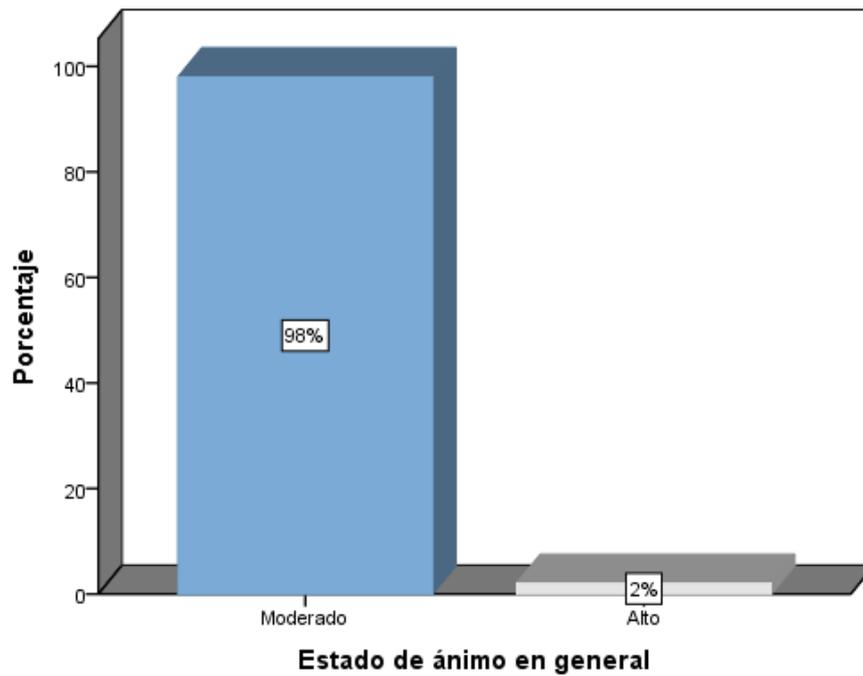


Figura 14. Nivel de la inteligencia emocional en equipos de alto desempeño, según la dimensión estado de ánimo en general.

Interpretación: De acuerdo a la información analizada se determina que en la dimensión estado de ánimo en general, los colaboradores presentan en mayor proporción igual a 98% un nivel moderado y el 2% tienen un nivel alto.

4.3. Procesamiento de los resultados

Para procesar la recogida de información se procedió a elaborar un base de datos en el formato Excel, plasmando en la parte superior las dimensiones con sus respectivos números de ítems y en la parte vertical los números de colaboradores que participaron en la muestra. Posteriormente se realizó la sumatoria de las dimensiones para proceder a establecer el rango al que corresponde según la sumatoria de cada colaborador.

Este formato en Excel sirvió para trasladar los datos al programa SPSS 22 donde a través de la opción analizar estadísticos descriptivos a través de frecuencias, gráficos en barra, porcentajes de las tablas y figuras estadísticas donde se reflejan los resultados de nuestra muestra de estudio.

En las tablas y las figuras se encuentran las frecuencias y porcentaje de cada valor mediante la escala y nivel de nuestros baremos. Lo que permitió obtener resultados para un mejor análisis y conocimiento del estudio de la inteligencia emocional.

4.4. Discusión de los resultados

A través del análisis de los resultados obtenidos en la muestra de estudio se procede a establecer si existe coincidencia o disimilitud con las teorías y determinaciones estudiadas por otros autores sobre la misma variable de investigación.

Los resultados obtenidos en la investigación, precisa que el nivel de la inteligencia emocional en los colaboradores es de un nivel preponderantemente moderado en un 76%

y 24 % en un nivel alto estableciendo el índice positivo. Este resultado coincide con la investigación de Díaz (2015) en su estudio *inteligencia emocional en el ámbito laboral de la empresa de servicios Temporales Humanos Internacional E.U de la ciudad de Ibagué 2015*, donde concluye que el equipo de colaboradores pertenecientes a la empresa de servicios temporales Humanos Internacional E.U predomina la inteligencia emocional en un nivel normal. En tal sentido, se halla una relación directa entre ambas investigaciones, en torno al nivel de la inteligencia emocional de los colaboradores, ya que por lo general su estabilidad emocional es regulada.

Asimismo, se establece parcial relación con el estudio de Sarmiento (2018) en su investigación *Relación entre Inteligencia emocional y trabajo en equipo en los colaboradores de una red de gimnasios de Guatemala*, donde concluye que el nivel de inteligencia emocional de los 30 participantes de la red de gimnasios de Guatemala, el 80% de los evaluados obtuvo un nivel de inteligencia emocional óptimo, el 17% obtuvo un nivel medio alto. En comparación con esta investigación se puede determinar que los trabajadores de esta otra empresa poseen mayores habilidades emocionales lo que les permite regular sus emociones para afrontar demandas y presiones de su entorno con éxito.

Los resultados obtenidos en torno a la dimensión intrapersonal, determinaron que los colaboradores de la empresa soluciones estratégicas de negocio SOEN alcanzaron niveles preponderadamente moderado en un 96%. En el cual se evidencia parcial relación con la investigación de López (2016) en su estudio *Relación entre inteligencia emocional y satisfacción del cliente de la municipalidad de la democracia, Departamento de*

Escuintla, donde determinó que el personal de atención al cliente existen factores de inteligencia emocional mostrando una distribución equitativa en cada uno de los siguientes indicadores que forma parte de dimensión intrapersonal: autoconocimiento 19.3%, autorregulación 19.1%, automotivación 21.9%, por lo que los niveles se determinan en medio alto y óptimo lo que es consistente sin que uno de los factores sea predominante. En comparación con esta investigación se puede evidenciar que los colaboradores de esta otra empresa disponen de mayores habilidades emocionales lo que les permite entender y expresar sus emociones, ser independientes y confiar en la realización de sus ideas.

Los colaboradores alcanzaron en la dimensión adaptabilidad un nivel moderado en un 98%, asimismo alcanzaron en la dimensión manejo de la tensión el 92% mantiene un nivel moderado y en la dimensión estado de ánimo en general los colaboradores presentan en mayor proporción igual a 98% un nivel moderado. Este resultado tiene coincidencia con la investigación de Campos (2018) en su estudio *Inteligencia emocional en trabajadores del área administrativa de una empresa privada del Distrito de Lima cercado*, donde concluyó que: El nivel adaptabilidad en los trabajadores del área administrativa de una empresa privada del Distrito de Lima cercado es promedio, el nivel manejo de la tensión en los trabajadores es promedio, el nivel estado de ánimo en general también es promedio. En tal sentido, se halla una relación directa entre ambas investigaciones, en torno al nivel de las dimensiones adaptabilidad, manejo de la tensión y estado de ánimo en general en los colaboradores, ya que por lo general alcanzan niveles regulados.

En síntesis, de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación encontramos coincidencia con los resultados de otros autores en torno al mismo estudio de la inteligencia emocional, por tanto, es imperativo la necesidad de desarrollar las emociones en los colaboradores para manejarse de manera asertiva en su vida personal como profesional y alcanzar el éxito en las mismas lo que les va a facilitar trabajar en equipo y por ende llevar al equipo a un segundo nivel que es el de trabajo de equipo de alto desempeño en la organización.

4.5. Conclusiones

De acuerdo a los resultados de la muestra de estudio en la presente investigación, se establece las siguientes conclusiones:

- La inteligencia emocional que tienen los colaboradores de la empresa de soluciones estratégicas de negocio SOEN, responde preponderadamente mayor proporción de 76% de nivel moderado y un 24% en un nivel alto, demostrando que disponen de habilidades en el manejo de sus emociones lo que les permite trabajar eficientemente como equipos de alto desempeño.

- Los colaboradores en la dimensión intrapersonal presentan una mayor proporción de 96% de nivel moderado, lo que se evidencia en la confianza en el desarrollo de sus funciones, brindando soluciones y mejoras dentro de su área. Asimismo, tienen la capacidad de identificar y regular sus emociones expresándolas de manera asertiva.

- Se determina que, en la dimensión interpersonal, los colaboradores presentan en mayor proporción un nivel moderado en un 65% y el 35% tienen un nivel alto, destacando la facilidad de establecer y mantener relaciones satisfactorias, demostrando que los colaboradores son empáticos lo que conlleva a que puedan asumir responsabilidades fuera de sus actividades por el bien común del equipo de trabajo, manifestándose, así como equipos de alto desempeño.

- Se determina que en la dimensión adaptabilidad, los colaboradores presentan en mayor proporción igual a 98% un nivel moderado, demostrando que los colaboradores son flexibles a las diferentes situaciones de crisis, identificando los problemas y brindando soluciones eficaces en el desarrollo de sus funciones.

- Los colaboradores en la dimensión manejo de la tensión presentan en el 92% un nivel moderado, demostrando el manejo de manera positiva de las presiones que se originan en el desarrollo de sus funciones y en el equipo de trabajo sobrellevando las mismas sin sentirse agobiados, asimismo dentro de su área de trabajo tienden a manejarse de manera tolerante.

- Se determina que en la dimensión estado de ánimo en general, los colaboradores presentan en mayor proporción igual a 98% un nivel moderado, evidenciándose en su desempeño laboral ya que tienden a sentirse satisfechos con el desarrollo de sus funciones y de su relación con los demás miembros del equipo de trabajo, lo que facilita que dispongan de una actitud positiva en su área de trabajo.

4.6. Recomendaciones

Se recomienda a la empresa soluciones estratégicas de negocio SOEN, implementar en su política organizacional talleres en el que se trabajen las habilidades emocionales de sus colaboradores a fin de seguir manteniendo a los mismos como equipo de alto desempeño, y por ende seguir desarrollando sus habilidades para formar parte de sus competencias emocionales.

- Los colaboradores deben de seguir desarrollando sus habilidades emocionales en torno a identificar, regular y manejar sus emociones, lo que facilitará sus actividades dentro de su equipo de trabajo.

- La empresa debe de desarrollar actividades que promueven las competencias empáticas de sus colaboradores a fin de mantener las relaciones saludables, el cual se refleja en su equipo de trabajo cuando algunos de sus miembros presentan dificultades para el desarrollo de sus actividades, así como también mantener la actitud cooperativa de los colaboradores lo que permitirá seguir promoviendo y brindando proyectos de mejoras.

- Recursos humanos debe de implementar capacitaciones de flexibilidad y solución de problemas para que los colaboradores sigan manteniendo la capacidad de adecuarse a las diferentes situaciones de crisis que se presentan en el área de trabajo y brindar soluciones en los procesos.

- La empresa debe de identificar a sus colaboradores que alcanzaron puntajes bajos ya que requieren de programas basados en las habilidades que hacen falta desarrollar, logrando que los mismos trabajen sus habilidades permitiéndoles manejarse en su equipo de trabajo, lo que permitirá que se integren en el mismo, aportando al equipo de alto desempeño que dispone la empresa.

- El área de recursos humanos debe de implementar sistemas de incentivos en sus colaboradores, como reconocer su desempeño laboral, así como crear programas de integración en su cultura organizacional, lo que permitirá el sentido de pertenencia, manteniendo la motivación de sus colaboradores en el desarrollo de sus funciones.

CAPÍTULO V

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

5.1 Denominación del programa

Taller: Inteligencia emocional.

5.2 Objetivo general y específico

Objetivo general

Incrementar las habilidades y competencias emocionales en los colaboradores para formar equipos de alto desempeño en la organización.

Objetivos específicos

- Potenciar las habilidades intrapersonales en los colaboradores para el manejo y regulación de las emociones.
- Reforzar la adaptabilidad de los colaboradores dentro de la organización.
- Desarrollar recursos para el manejo de la tensión en el desarrollo de sus funciones.

5.3 Justificación del problema

La empresa Soluciones Estratégicas de negocio SOEN, es una empresa dedicada a brindar servicios tecnológicos enfocado a desarrollar proyectos según las necesidades del negocio, debido a la demanda de los problemas de los clientes para obtener soluciones de forma inmediata ya que generan pérdidas económicas, la falta de las habilidades y competencias emocionales en los colaboradores trae consecuencias como retrasos en la entrega de proyectos en los tiempos establecidos, así como también brindar y mantener mejorar en sus servicios hacia los clientes debido a la inadecuado manejo de sus emociones ante diferentes situaciones provenientes de los incidentes de producción, la falta de relaciones interpersonales entre los miembros del equipo y de las áreas para coordinar las actividades así como también el compromiso de los colaboradores en el desarrollo de sus funciones para cumplir con los objetivos como equipo, la inadecuada respuesta para adaptarse ante las situaciones cambiantes y brindar soluciones a la crisis que se presentan, el déficit de las habilidades y competencias emocionales en los colaboradores conlleva a la organización a no para cumplir con sus objetivos estratégicos y por ende perjudica su competitividad.

León (2019) menciona que una deficiente inteligencia emocional en los colaboradores limita el desarrollo de las habilidades emocionales para brindar soluciones efectivas a los problemas, manifestando conflictos para identificar, entender y dar soluciones de manera inmediata a las situaciones negativas internas, evitando así establecer ideas creativas, adaptación a los diversos cambios que se manifiestan en la organización. En tal sentido el autor manifiesta que los colaboradores que no disponen de

habilidades emocionales tienen dificultades para brindar respuestas eficientes ante los problemas, adaptarse a las diversas situaciones de cambios en sus funciones o necesidades, el cual se evidencia en su desempeño y productividad dentro de la organización.

Campos (2018) menciona que un bajo nivel de inteligencia emocional hace que el colaborador tenga relaciones interpersonales negativas el cual contribuye a una inadecuada interacción en la empresa por falta de empatía. La ausencia de las habilidades interpersonales en el colaborador contribuye a que se generen ciertas dificultades para mantener relaciones satisfactorias, debido a la falta de empatía para comprender, entender y percibir emociones de los integrantes de su equipo, el cual impide mantener un ambiente laboral adecuado, trabajar en equipo, así como ser un colaborador cooperador dentro de la organización.

Asimismo, se han diseñado programas en el ámbito organizacional para tener colaboradores capacitados en manejo de sus emociones, permitiéndoles desarrollar sus funciones de manera eficiente y establecer relaciones interpersonales saludables en su entorno ya que trasciende en su desempeño laboral, el cual tiene una conexión directa con los objetivos estratégicos de la organización.

Pereira (2012) en su investigación implementó el programa para *la mejora de la inteligencia emocional y el desempeño laboral*, en el cual menciona que la inteligencia es uno de las características más relevantes en los seres humanos, ya que están conformados de intelecto emocional y racional que les permiten desempeñarse de forma

eficaz y eficiente dentro de su vida personal y laboral, por ello es necesario incentivar ambas inteligencias a fin de inducir cambios notorios en el trabajo. Estos cambios se van a manifestar en la productividad y competitividad del colaborador para que tengan un adecuado desempeño personal como profesional, asimismo requiere potenciar la inteligencia emocional que en relación con la inteligencia racional permite al colaborador manejar las presiones provenientes de su entorno en la organización.

5.4 Establecimiento de las sesiones

Sesión 1

Nombre:

Integración

Objetivo:

- Promover la comunicación y confianza en los colaboradores.

Introducción:

- Presentación del facilitador.

Actividad:

- Dinámica “Mi mural”

El propósito de la dinámica es que los colaboradores participen de manera activa en el taller fomentando un ambiente de confianza entre los participantes, así como generar la integración y trabajo como equipo a través de la creatividad. Se les pedirá a los

colaboradores que creen un diseño de su preferencia que incluya el logo de la empresa el cual será ubicado en el mural de esta.

Recursos Humanos:

-Facilitador.

-Asistentes.

-Colaboradores.

Recursos Materiales:

-Mandiles.

-Gorros.

-Pinceles.

-Temperas.

-Hojas Bond.

Recursos Tecnológicos:

-Proyector.

-Parlante de sonido.

-Diapositivas.

Infraestructura:

-Auditorio.

-Mesas.

-Sillas.

Tiempo: 45 minutos.

Evaluación: Cuestionario para evaluar el conocimiento adquirido en la sesión.

Sesión 2

Nombre:

La inteligencia emocional como éxito en el desempeño personal y laboral.

Objetivo:

- Conocer el concepto de la inteligencia emocional para promover el desarrollo de las habilidades y competencias emocionales en los colaboradores.

Introducción:

- Definir la inteligencia emocional:

Se brindará el concepto de la inteligencia emocional para generar el conocimiento previo al desarrollo del taller y permitir la participación de los colaboradores.

- Características de las personas de éxito y de personas que fracasan.

Se mencionará de manera breve a través de un cuadro comparativo cuales son las características que tienen las personas con éxito en su desempeño personal y profesional en comparación de las personas que no logran desarrollar habilidades emocionales.

Actividad:

- Dinámica “Los atributos”

Se les solicita a los colaboradores que escriban dos o tres cualidades resaltantes de cada uno, poniendo en común los puntos positivos que cada profesional aporta al lugar de trabajo, con el cual se busca que los colaboradores comprendan a través de la praxis

que el éxito de un equipo de trabajo está en las habilidades diferentes, pero a la vez complementarias de sus integrantes.

Recursos Humanos:

-Facilitador.

-Asistentes.

-Colaboradores.

Recursos Materiales:

-Hojas Bond.

-Plumones.

-Pinceles.

Recursos Tecnológicos:

-Proyector.

-Parlante de sonido.

-Diapositivas.

Infraestructura:

-Auditorio.

-Mesas.

-Sillas.

Tiempo: 45 minutos.

Evaluación: Cuestionario para evaluar el conocimiento adquirido en la sesión.

Sesión 3

Nombre:

La asertividad

Objetivo:

- Expresar opiniones e ideas respetando y valorando las opiniones de los colaboradores.

Introducción:

- ¿Qué es el asertividad?.
- Como comunicarnos de manera asertiva:

Se brinda a los colaboradores los diferentes tipos de comunicación (Pasiva, asertiva, agresiva) de forma breve el cual les facilitara diferenciar los mismos.

Actividad:

- Dinámica “Role Playing”:

Se forma equipo de tres, a los cuales se le brinda un sobre con el tipo de comunicación que van a representar de una situación real de su entorno de trabajo y como resolver el mismo a través de la comunicación asertiva.

Recursos Humanos:

-Facilitador.

-Asistentes.

-Colaboradores.

Recursos Materiales:

-Sobres.

Recursos Tecnológicos:

-Proyector.

-Parlante de sonido.

-Diapositivas.

Infraestructura:

-Auditorio.

-Sillas.

Tiempo: 45 minutos.

Evaluación: Cuestionario para evaluar el conocimiento adquirido en la sesión.

Sesión 4

Nombre:

Autorregulación de las emociones.

Objetivo:

- Reconocer e identificar las emociones que se generan ante una determinada situación para regular y brindar respuestas emocionales adecuadas.

Introducción:

- Definir los tipos de emociones:

Se brinda la definición de los tipos de emociones para identificarlas y nombrarlas por lo que sienten.

Actividad:

- Dinámica “Diccionario de las emociones”:

Se forman equipos donde se les pide realizar un diccionario de emociones redactados por ellos mismo con lo cual buscamos que los colaboradores cataloguen y definan las emociones que experimentan de situaciones poco favorables en su área de trabajo y como brindarían respuestas adecuadas.

Recursos Humanos:

-Facilitador.

-Asistentes.

-Colaboradores.

Recursos Materiales:

-Cuaderno.

-Plumones.

Recursos Tecnológicos:

-Proyector.

-Parlante de sonido.

-Diapositivas.

Infraestructura:

-Auditorio.

-Mesas.

-Sillas.

Tiempo: 45 minutos.

Evaluación: Cuestionario para evaluar el conocimiento adquirido en la sesión.

Sesión 5

Nombre:

Adaptación al cambio

Objetivo:

- Promover respuestas flexibles para manejar y afrontar las circunstancias que se presentan en el entorno laboral.

Introducción:

- Que es la adaptación al cambio.
- Compartir experiencias.

Se les pide a los colaboradores que cuenten experiencias donde se han tenido que adaptar a diferentes situaciones tanto personal como profesional.

Actividad:

- Dinámica “El cuadro se encoge”.

Se forma un cuadrado en donde se colocarán todos los integrantes, paulatinamente el cuadrado se irá reduciendo y las personas que se encuentren dentro deberán idear una estrategia para que los demás colaboradores puedan entrar en el cuadrado.

Recursos Humanos:

-Facilitador.

-Asistentes.

-Colaboradores.

Recursos Materiales:

-Cinta makisten.

Recursos Tecnológicos:

-Proyector.

-Parlante de sonido.

-Diapositivas.

Infraestructura:

-Auditorio.

-Sillas.

Tiempo: 45 minutos.

Evaluación: Cuestionario para evaluar el conocimiento adquirido en la sesión.

Sesión 6

Nombre:

Trabajo bajo presión

Objetivo:

- Incrementar la capacidad de trabajo eficiente en plazos de tiempo determinado.

Introducción:

- Que es la adaptación al cambio.
- Comentar experiencias donde se han tenido que adaptar ya sea a nivel personal o profesional.

Actividad:

- Dinámica “Armando estructuras”.

Se forman equipos de tres, donde se les brindará un paquete de fideos y cinta, esos recursos son los únicos que van a disponer para armar una estructura de dos niveles en un tiempo determinado, como regla la estructura debe de permanecer en pie una vez culminado el tiempo.

Recursos Humanos:

-Facilitador.

-Asistentes.

-Colaboradores.

Recursos Materiales:

-Paquetes de fideos.

-Cinta makisten.

Recursos Tecnológicos:

-Proyector.

-Parlante de sonido.

-Diapositivas.

Infraestructura:

-Auditorio.

-Mesas.

-Sillas.

Tiempo: 45 minutos.

Evaluación: Cuestionario para evaluar el conocimiento adquirido en la sesión.

Sesión 7

Nombre:

La motivación

Objetivo:

- Incrementar la actitud positiva para dirigir y mantener la conducta en el desempeño de sus funciones.

Introducción:

- ¿Qué nos motiva?

Se les pregunta a los colaboradores que les motiva a realizar su trabajo y cómo influye en su desempeño para resolver los diferentes problemas.

Actividad:

- Dinámica “Rompiendo flechas”.

Se les entrega cada colaborador una flecha el cual tienen que romper utilizando la garganta e impulsando su fuerza, con esta dinámica se busca promover el pensamiento positivo, romper con creencias limitantes y cómo influye cuando no se tiene la autoconfianza en su desempeño.

Recursos Humanos:

-Facilitador.

-Asistentes.

-Colaboradores.

Recursos Materiales:

-Flechas.

Recursos Tecnológicos:

-Proyector.

-Parlante de sonido.

-Diapositivas.

Infraestructura:

-Auditorio.

-Sillas.

Tiempo: 45 minutos.

Evaluación: Cuestionario para evaluar el conocimiento adquirido en la sesión.

Sesión 8:**Nombre:**

Resolución de problemas.

Objetivo:

- Identificar los problemas para planear y brindar soluciones eficientes.

Introducción:

- Que es la resolución de problemas.

Actividad:

- Dinámica “Solución creativa a problemas”.

Se forma equipos de tres, donde cada integrante estará unido a una cuerda y tendrá que levantar una botella con la misma.

Recursos Humanos:

-Facilitador.

-Asistentes.

-Colaboradores.

Recursos Materiales:

-Cuerdas.

-Botellas.

Recursos Tecnológicos:

-Proyector.

-Parlante de sonido.

-Diapositivas.

Infraestructura:

-Auditorio.

-Sillas.

Tiempo: 45 minutos.

Evaluación: Cuestionario para evaluar el conocimiento adquirido en la sesión.

5.5 Sector al que se dirige

El taller está dirigido a la empresa Soluciones Estratégica de negocio SOEN, el cual está conformado por 49 colaboradores los cuales pertenecen a las áreas de sistema, administración y contabilidad.

El taller se realizará en 3 grupos debido a la cantidad de colaboradores, el primer y segundo equipo estará conformado por 16 colaboradores y el tercero por 17 colaboradores.

5.6 Establecimiento de conducta problema y conducta meta

5.6.1 Conducta problema:

La falta de inteligencia emocional en los colaboradores conlleva a un inadecuado nivel de asertividad el cual dificulta la comunicación y entendimiento al no transmitir sus opiniones y sentimientos de una manera idónea, así como también la falta de flexibilidad no les permite adaptarse con facilidad a las diferentes situaciones y necesidades provenientes de su área de trabajo ya que no disponen de recursos para afrontar los

diversos cambios, asimismo la dificultad para resolver problemas les impide identificar y brindar soluciones eficaces ante los diferentes problemas que se originan al desempeñar sus funciones y actividades.

Pérez (2018) menciona que cuando los colaboradores tienen una baja inteligencia emocional se presentan dificultades para establecer relaciones saludables, por tanto, la persona no tiene un adecuado autoconocimiento, presenta dificultad para ser empáticos, no tienen la habilidad para identificar sus emociones y la de las demás personas de su entorno. En tal sentido los colaboradores que no reconocen sus emociones tienen dificultad para entender a los mismos cuando se generan diferentes situaciones y problemas en su trabajo impidiendo el compromiso con su equipo al no asumir funciones que no son parte de sus responsabilidades.

Campos (2018) manifiesta que un nivel bajo de inteligencia emocional contribuye que los colaboradores presenten dificultad para manejar las relaciones interpersonales generando una inadecuada comunicación entre los colaboradores. El autor manifiesta que los colaboradores que presentan dificultades para establecer y preservar relaciones satisfactorias originan una inadecuada comprensión, integración y comunicación en el equipo dentro de la organización.

Suárez (2019) menciona que un bajo nivel de inteligencia emocional origina dificultades en los colaboradores para manejar situaciones con los compañeros de trabajo, jefes, subordinados, clientes, el cual se refleja en una alta carga de tensión para quién no logra manejar sus emociones. La falta de capacidad en los colaboradores para enfrentar

las situaciones de tensión dentro de su área de trabajo incrementa los niveles de estrés en los colaboradores ya que no disponen de recursos para brindar respuestas emocionales adecuadas al manejo de las exigencias propias del trabajo.

5.6.2 Conducta meta:

Reforzar las habilidades y competencias emocional en los colaboradores mantiene relaciones adecuadas comunicándose de manera asertiva, entendiendo y comprendiendo a los integrantes de su equipo, incrementa la flexibilidad adaptándose a los cambios provenientes de las situaciones propias de las actividades del área, asimismo incrementa las capacidades en los colaboradores, brindando soluciones creativas y efectivas, desarrollando sus funciones y actividades de manera eficiente, así como también brindan servicios de calidad a los clientes, respondiendo de manera inmediata a las requerimientos de los proveedores, comunicándose de manera efectiva.

Daniel Goleman (1999) menciona que los colaboradores con niveles altos de inteligencia emocional, se encuentran motivadas para desempeñar sus funciones, proyectando entusiasmo en las diferentes situaciones que se presenten, controlando sus emociones dentro de las organizaciones. Saben trabajar en equipo, disponen de iniciativa y logran influir positivamente en los estados de ánimo de sus compañeros. El autor menciona que los colaboradores que se encuentran motivados tienen iniciativa para proponer y brindar mejoras en su área de trabajo, asimismo tienden a responder de manera positiva a las dificultades que se generan tanto en las relaciones como en su desempeño

laboral lo que permite trabajar como equipo, así como también fomenta una actitud positiva dentro en su equipo de trabajo.

Soto (2001) menciona que, para resolver problemas emocionales originados en su área de trabajo, requieren de habilidades como saber escuchar para lograr el entendimiento y buscar soluciones a través de sugerencias, las cuales se basan en conocerse uno mismo, la claridad de percibir las diferentes situaciones, y la confianza que se trasmite a los demás. Los colaboradores que tienen la capacidad de ser empáticos disponen de facilidad para entender y comprender emocionalmente las diferentes situaciones que se generan en su área de trabajo permitiendo que los mismos tengan la facilidad de transmitir sus emociones y pensamientos.

León (2019) manifiesta que poseer una adecuada inteligencia emocional es muy valorado en las organizaciones ya que promueve conductas eficaces tales como la capacidad de autocontrol de las emociones en momentos álgidos conflictivos, pudiendo responder efectivamente a situaciones estresantes evitando conductas negativas como la ansiedad y depresión. Una adecuada inteligencia emocional permite a los colaboradores emitir respuestas adecuadas para tolerar los niveles de tensión que se originan en el trabajo ya que tienen recursos emocionales para manejar el estrés originado por la interacción y desempeño de sus funciones.

5.7 Metodología de la intervención

El taller se define como un programa donde se trasmite un aprendizaje participativo de los integrantes de un grupo, donde se aplica en el ínterin lo aprendido en el desarrollo del taller, integrando el aprendizaje y la práctica, asimismo participan de manera activa y se integran formando un equipo de trabajo, donde además comparten conocimientos, experiencias de los participantes.

Black (1946) citado por Gutiérrez (2010) sostiene que la estrategia metodológica empelada en el taller hace posible que estas habilidades interactúen y se apoyen de manera mutua a fin de desarrollar el pensamiento crítico en los integrantes como parte de su proceso intelectual y como resultados de sus esfuerzos al interpretar la realidad con las consecuencias que implican, dando relevancia a la razón y honestidad. En tal sentido menciona que en el taller se desarrollan el análisis y la evaluación del conocimiento, donde los integrantes emplean su pensamiento objetivo sobre la información que se está transmitiendo a través de la intervención de los colaboradores en el taller.

Mirebant (1999) manifiesta que el taller tiene como objetivo la demostración práctica de las leyes, las ideas, las teorías, las cualidades y los principios que se estudian, la solución de las tareas con contenido productivo. El taller busca a través de la práctica incrementar el conocimiento de los colaboradores promoviendo recursos que van a contribuir a adquirir el mismo poniendo en práctica lo aprendido en el ínterin del taller.

Betancourt, Guevara y Fuentes (2011) mencionan que entre los beneficios del taller se encuentran, el desarrollar el juicio y la habilidad mental para entender procesos, establecer las causas y elegir soluciones prácticas, estimula el trabajo cooperativo de los

integrantes, prepara para el trabajo como grupo y ejercita la actividad creativa y la iniciativa, requiere trabajar con grupos pequeños, aunque conlleva a ser manejado por uno o dos líderes, por lo cual se debe usar de manera adecuada la técnica y disponer conocimientos idóneos sobre la materia a aplicar. El manejo del taller debe realizarse con facilitadores capacitados en la metodología para desarrollar y transmitir los conocimientos a través de la actividad, asimismo fomentará la adquisición de nuevos conocimientos en los participantes, como también la integración para formar equipos de trabajo.

Según Egg (1999) menciona que existen dos tipos de talleres, el primer taller es para formar a un individuo como profesional o técnico y para que este adquiera los conocimientos precisos en el momento de desempeñarse en su carrera, y el taller enfocado para obtener habilidades, destrezas técnicas y emplear procedimientos racionales en las diferentes disciplinas científicas tanto en prácticas supervisadas o nivel profesional. En tal sentido los talleres pueden dirigirse tanto para aplicar los conocimientos en el desempeño de sus funciones como también para fomentar las habilidades que se emplearán solo cuando se requiera.

El taller es una metodología participativa por parte de los integrantes del taller. Donde adquieren conocimientos a través de una práctica determinada, administrando alguna actividad para originar la formación de los participantes. (Careaga, Sica, Cirillo y Da Silva, 2006)

El taller es un lugar donde se aprende elaborando actividades relacionadas con lo que se desea que los integrantes adquieran, asimismo los colaboradores son partícipes activos en el taller.

Reyes (2000) manifiesta que el taller es como una realidad integradora, compleja y reflexiva, en donde se relacionan la teoría y la práctica a través del dinamismo del proceso pedagógico. En tal sentido en el taller se fomenta la integración de los participantes para realizar las actividades y fomentar el análisis del conocimiento adquirido donde se evalúa el aprendizaje mediante la participación.

Mirebant (2003) menciona que un taller es una reunión donde se trabaja e integran en cantidades reducidas a los participantes, se realizan aprendizajes a través de la práctica y se emplean los objetivos que se desean alcanzar y el tipo de enseñanza que se organice. De acuerdo con los objetivos se diseña el taller y las actividades para desarrollar recursos que serán aplicados en sus funciones.

En la presente investigación se desarrollará el taller donde se brinde a los colaboradores de la empresa soluciones estratégicas de negocio SOEN la información básica de la inteligencia emocional para la posterior aplicación práctica de la enseñanza adquirida por cada sesión, las mismas que estar conformada por 8 sesiones.

Se trabajará en 3 grupos de aproximadamente 16 colaboradores para el desarrollo del taller, el cual se manejará en un periodo de un mes a consideración de la organización,

en donde se dispondrá de un facilitador y dos asistentes como también recursos materiales y tecnológicos para explicación del taller y de las dinámicas a realizar en el transcurso de este.

Para el logro de los objetivos específicos de la investigación se llevará a cabo el presente taller con el propósito de desarrollar las habilidades y competencias emocional para potenciar el desempeño en sus funciones dentro del equipo para trascender como equipos de alto desempeño dentro de la organización.

5.8 Instrumentos a utilizar

5.8.1 Recursos humanos

1 facilitador.

2 asistentes.

49 colaboradores.

5.8.2 Recursos Materiales

-Hojas Bond.

-Plumones.

-Lapiceros.

-Cinta makisten.

-Fideos.

-Flechas.

-Cuerdas

-Botellas.

-Gorros.

-Mandiles.

-Pinturas.

-Catering.

5.8.3 Recursos Tecnológicos

-Proyector.

-Laptop.

-Parlante de Sonido.

5.8.4 Infraestructura

-Auditorio.

-Mesas y sillas.

5.9 Cronograma

Hora	Grupo	Sesión	Setiembre				
			L	M	M	J	V
			2	3	4	5	6
10:00 a 11:00 pm	1	1	■				
		2				■	
11:30 a 12:30 pm	2	1	■				
		2				■	
2:00 a 3:00 pm	3	1	■				
		2				■	

Hora	Grupo	Sesión	Setiembre				
			L	M	M	J	V
			9	10	11	12	13
10:00 a 11:00 pm	1	3		■			
		4				■	
11:30 a 12:30 pm	2	3		■			
		4				■	
2:00 a 3:00 pm	3	3		■			
		4				■	

Hora	Grupo	Sesión	Setiembre				
			L	M	M	J	V
			16	17	18	19	20
10:00 a 11:00 pm	1	5	■				
		6					■
11:30 a 12:30 pm	2	5	■				
		6					■
2:00 a 3:00 pm	3	5	■				
		6					■

Hora	Grupo	Sesión	Setiembre				
			L	M	M	J	V
			23	24	25	26	27
10:00 a 11:00 pm	1	7		■			
		8				■	
11:30 a 12:30 pm	2	7		■			
		8				■	
2:00 a 3:00 pm	3	7		■			
		8				■	

N° de sesiones	Nombre	Objetivo	Actividad	Recursos	Tiempo
Sesión 1	Integración.	Promover la comunicación y confianza en los colaboradores.	Introducción. Dinámica “Mi mural”.	Recursos Humanos. Recursos Materiales. Recursos Tecnológicos. Infraestructura.	45 minutos.
Sesión 2	La inteligencia emocional como éxito en el desempeño personal y laboral.	Conocer el concepto de la inteligencia emocional para promover el desarrollo de las habilidades y competencias emocionales	Introducción. Dinámica “Los atributos”.	Recursos Humanos. Recursos Materiales. Recursos Tecnológicos. Infraestructura.	45 minutos.
Sesión 3	La asertividad	Expresar opiniones e ideas respetando y valorando las opiniones de los colaboradores.	Introducción. “Role playing”.	Recursos Humanos. Recursos Materiales. Recursos Tecnológicos. Infraestructura.	45 minutos.
Sesión 4	Autorregulación de las emociones.	Reconocer e identificar las emociones que se generan ante una determinada situación para regular y brindar respuestas emocionales adecuadas.	Introducción. Dinámica “Diccionario de las emociones”.	Recursos Humanos. Recursos Materiales. Recursos Tecnológicos. Infraestructura.	45 minutos.
Sesión 5	Adaptación al cambio	Promover respuestas flexibles para manejar y afrontar las circunstancias que se presentan en el entorno laboral.	Introducción. Dinámica “El cuadro se encoge”	Recursos Humanos. Recursos Materiales. Recursos Tecnológicos. Infraestructura.	45 minutos.
Sesión 6	Trabajando bajo presión.	Incrementar la capacidad de trabajo eficiente en plazos de tiempo determinado.	Introducción. Dinámica “Armando estructura.	Recursos Humanos. Recursos Materiales. Recursos Tecnológicos. Infraestructura.	45 minutos.
Sesión 7	La motivación	Incrementar la actitud positiva para dirigir y mantener la conducta en el desempeño de sus funciones.	Introducción. “Rompiendo flechas”	Recursos Humanos. Recursos Materiales. Recursos Tecnológicos. Infraestructura.	45 minutos.
Sesión 8	Resolución de problemas	Identificar los problemas para planear y brindar soluciones eficientes.	Introducción. Dinámica “Solución creativa a problemas”.	Recursos Humanos. Recursos Materiales. Recursos Tecnológicos. Infraestructura.	45 minutos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aleida Gómez & Heriberto Acosta (2003). *Acerca del trabajo en grupos o equipos*. Ciudad de la Habana, Cuba: Acimed.
- Alma, Méndez y Sandoval 2011. *investigacion fundamentos y metodologías*, México: Prentice Hall.
- American Management Association (2012), *Leading with emotional intelligence*. Nueva York. AMA.
- Ashforth, B. y Humphrey, R. 1995. *Emotion in the workplace: a reappraisal*. *Human Relations*. 48(2), 97-125.
- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient inventory (EQ-I): Technical Manual*, Toronto, Canadá: Multi-Health Systems.
- Bar-On, R. (2000). *Emotional and social intelligence: insights from the emotional quotient inventory*. En (EQ-I). R. Bar-On y D. A. Parker (Eds.), *Handbook of Emotional Intelligence* (pp. 363-388). San Francisco: Jossey-Bass.
- Bar-On, R. (2005). *Emotional Intelligence and subjective wellbeing*. *Perspectives in Education*, 23(2), 41-61.
- Baron, R. (2006), *The Bar-On model of emotional-social intelligence (esi)*, *Psicothema*, 18, 13-25.
- Baron, R. (2010), *Emotional intelligence: an integral part of positive psychology*, *end South African Journal of Psychology*, Recuperado de: <http://www.bibliocatalogo.buap.mx:3403/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=68548787-de2e-453b-a573-2d89177100aa%40sessionmgr111&vid=15&hid=104>

- Betancourt, Guevara y Fuentes (2011). El taller como estrategia didáctica, sus fases y componentes para el desarrollo de un proceso de cualificación en el uso de tecnologías de la información y la comunicación (tic) con docentes de lenguas extranjeras. caracterización y retos. Universidad de La Salle, Bogotá.
- Blanchard, Randolph y Grazier (2006). Trabajo en Equipo. Barcelona: Deusto.
- Brackett, Rivers, Shiffman, Lerner y Salovey (2006). Relating emotional abilities to social functioning: a comparison of self-report and performance measures of emotional intelligence. *Journal of Personality and Social Psychology*, 91(4), 780-795
- Campos, M. (2018). Inteligencia emocional en trabajadores del área administrativa de una empresa privada del Distrito de Lima cercado (tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso De La Vega, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3548/TRAB.SUF.PROF_Mar%C3%ADa%20Alexandra%20Campos%20Urdanivia.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Careaga, Sica, Cirillo y Da Silva. (octubre 2006) Aportes para diseñar e implementar un taller.
- Chiavenato (2004). Comportamiento Organizacional. México: Mc. Graw Hill.
- Combs, J. & Ketchen, D. (1999). Explaining Interfirm Cooperation And Performance: Toward A Reconciliation Of Predictions From The Resource-Based View And Organizational. *The Academy Of Management Review*. 20(9), 867-888.
- Cooper, R.K y Sawaf, A.(1998) la inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones. Bogotá, Colombia: Norma.
- Daniel Goleman (1995). Emotional Intelligence. New York: Bantam Books.

Daniel Goleman (1996). inteligencia emocional. Recuperado de [file:///C:/Users/PC_Ingrith/Downloads/Goleman_Inteligencia_Emocional_Format_Aceptable%20\(9\).pdf](file:///C:/Users/PC_Ingrith/Downloads/Goleman_Inteligencia_Emocional_Format_Aceptable%20(9).pdf)

Daniel Goleman (1999), la práctica de la inteligencia emocional. Barcelona, España: Kairós.

Dávila, D. (2016). La inteligencia emocional como estrategia para mejorar la calidad de servicio del personal de la “empresa de transportes Civa” - Chiclayo 2016 (tesis pregrado). Universidad San Martín de Porres, Chiclayo, Perú. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3425/3/davila_mejia.pdf

Deci & Ryan (2008). Facilitating optimal motivation and psychological well-being across life's domains. *Canadian Psychology*, 49, 14-23.

Díaz, J. (2015). Manejo de la inteligencia emocional en el ámbito laboral de la empresa de servicios Temporales “Humanos Internacional E.U” de la ciudad de Ibagué 2015 (tesis de pregrado). Universidad Nacional abierta y a distancia UNAD, Ibagué. Recuperado de <https://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/3422/1/1110472150.pdf>

Donoso, H., y García, G. (2012). Variables dinámicas y su influencia en los equipos de trabajo de alto desempeño. *Gestión de las Personas y Tecnología*. Recuperado de <http://www.revistas.usach.cl/ojs/index.php/revistagpt/article/view/979/928>

Egg E Ander (1999) El taller una alternativa de renovación pedagógica, Rio de la Plata: Magisterio.

Elera, B. (2016). Estudio de la inteligencia emocional en los trabajadores del banco de crédito del Perú: Agencia Sechura-Año2016. Universidad Nacional de Piura (tesis de pregrado). Recuperado de

<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1082/ADM-ELE-CHE-16.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Escámez, J. (2002). Valores, actitudes y habilidades en la educación para la salud Educación XXI(4), 41-59.

Extremera y Fernández (2004). El papel de la inteligencia emocional en el alumnado: evidencias empíricas. *Electrónica de investigación educativa*. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412004000200005

Ferres, Connell & Travaglione (2004). Co-worker trust as a social catalyst for constructive employee attitudes. *Journal of Managerial Psychology*, 19 (6), 608-622.

Fleischhacker, I. (2014). Inteligencia emocional y productividad laboral (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Fleischhacker-Ilma.pdf>

Gardner, H. (2001). La inteligencia reformulada. Las inteligencias múltiples en el Siglo XXI. Barcelona, España: Paidós.

Gutierrez, D. (2010). El taller como estrategia didáctica. Derechos Reservados Razón y Palabra es una publicación electrónica editada por el Proyecto Internet del ITESM Campus Estado de México. 1996-2010.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. 6ta Edición. México. Recuperado de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Herrera, G. (2016). Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de san Martín, Región san Martín,

2016. Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú (tesis de pregrado). Recuperado de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/400/Gleydi_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jean Lipman-Blumen & Harold J. Leavitt (2000). Grupos de alto rendimiento: una nueva actitud en la organización. Harvard Business Review: Deusto.

Katzenbach, J. y Smith, D. (2004). Equipos que Triunfan. Harvard Business Review: Deusto.

LeDoux, J. (1999). El cerebro emocional. Barcelona: Ariel-Planeta.

León, v (2019). Inteligencia Emocional en los colaboradores de la empresa Company Businesses S.A.C. del distrito de Los Olivos (tesis pregrado), Universidad Inca Garcilaso De La Vega, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4091/008594_Trab_Suf_Prof_Leon%20Ramirez%20Vanessa%20Margot.pdf?sequence=2&isAllowed=y

López, W. (2016). Relación entre inteligencia emocional y satisfacción del cliente de la municipalidad de la democracia, Departamento de Escuintla (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Escuintla. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Lopez-Walter.pdf>

López, Pulido y Augusto (2013). Inteligencia Emocional en el Trabajo. Madrid, España: Síntesis, S.A.

Martín, D. y Boeck, K. (2007) EQ qué es inteligencia emocional. Madrid, España: Edaf.

Martineaud, S. & Engelhart, D. (1996). El Test de inteligencia emocional. Barcelona, España: Martínez Roca.

- Mayer y Salovey (1997). ¿What is emotional intelligence? En P. Salovey y D. Sluyter (Eds). Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators New York: Basic Books.
- Mayer, Salovey y Caruso (2000). Models of emotional intelligence, In R.J. Sternberg (Ed.), Handbook of intelligence. Cambridge: Cambridge University Press.
- Pereira S. (2012). Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral (estudio realizado con el personal de la empresa Servipuertas S.A. de la Ciudad Quetzaltenango (tesis pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Pereira-Sulma.pdf>
- Pérez, B. (2018). Inteligencia emocional en vigilantes de una empresa de seguridad en el distrito del Cercado de Lima - 2018(tesis pregrado), Universidad Inca Garcilaso De La Vega, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3051/TRAB.SUF.PROF_%20BRIGGITE%20YESENIA%20P%c3%89REZ%20RUEDA.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Rivas, V. (2014). La inteligencia emocional como herramienta predictiva en la selección de personal en relación con el desempeño laboral en la empresa Proasetel S.A (tesis pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3690/1/T-UCE-0007-167.pdf>
- Rovira (1998). Como saber si un es emocionalmente inteligente. *Aloma*, 2, 57-68.
- Rupérez., C. (2003) La inteligencia emocional aplicada al trabajo. Lima: Calidad & Excelencia
- Saarni,(1997), Emotional competence and self regulation in childhood,. En Emotional development and emotional intelligence(Ed.), Basic Books (pp. 35-66). Nueva York: Google Scholar.

Saarni (1999), *The Development of Emotional Competence*, Nueva York: Guilford Press.

Salas, R. (2017). *La Inteligencia Emocional de los Colaboradores “Millennials” en la Empresa Ventcorp- Perú*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú (tesis pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1382/TRAB.SUFIC.PROF.%20SALAS%20PONCE%2C%20ROSMERY%20ANTONIA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

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

Sarmiento, D. (2018). *Relación entre inteligencia emocional y trabajo en equipo en los colaboradores de una red de gimnasios de Guatemala* (tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala de la Asunción. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Sarmiento-Daniela.pdf>

Shapiro, L. (1997). *La inteligencia emocional de los niños*. Recuperado de http://www.holista.es/spip/IMG/pdf/INTELIGENCIA_EMOCIONAL_DE_LOS_NINOS.pdf

Soto, E. (2001). *Comportamiento Organizacional, Impacto de las Emociones*. México: Thomson.

Suarez, S. (2019). *Inteligencia Emocional en trabajadores de una entidad financiera del sector privado de Lima Metropolitana* (tesis pregrado), Universidad Inca Garcilaso De La Vega, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4036/008594_Trab_Suf_Prof_Suarez%20Miranda%20Stephanie%20Patricia.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Katzenbach y Smith. (2004). *Equipos que Triunfan*. *Revista Harvard Business*, (86), p.118-128.

- Vallés, A. (2005). El desarrollo de la inteligencia emocional. Benacantil.
- Villanueva, J. (2008) La inteligencia emocional rasgo, la auto eficacia para el liderazgo y su vinculación a procesos afectivos grupales, cognitivos y de desempeño (Tesis Doctoral), Universidad de Salamanca, Salamanca, España.
- Villabella C. (2009), La investigación científica en la ciencia jurídica. Sus particularidades. Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla A.C. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2932/293222963002.pdf>
- Zarate Torres y Matviuk (2012) Inteligencia emocional y prácticas de liderazgo en las organizaciones colombianas. Universidad EAN, Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v28n47/v28n47a08.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Metodología
¿Cuál es el nivel de la Inteligencia Emocional en equipos de alto desempeño en la empresa soluciones estratégicas de negocio SOEN en el Distrito de Surco durante el periodo 2019?	Determinar el nivel de la inteligencia emocional en equipos de alto desempeño en la empresa soluciones estratégicas de negocio SOEN en el Distrito de Surco durante el periodo 2019.	La investigación es de tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo y de diseño experimental de corte transversal.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Población y muestra
-¿Cuál es el nivel de la inteligencia emocional, según la dimensión intrapersonal, en equipos de alto desempeño en la empresa soluciones estratégicas de negocio SOEN en el Distrito de Surco durante el periodo 2019?	-Identificar el nivel de la inteligencia emocional, según la dimensión intrapersonal, en equipos de alto desempeño en la empresa soluciones estratégicas de negocio SOEN en el Distrito de Surco durante el periodo 2019.	<p>La población está conformada por 52 colaboradores de la empresa soluciones estratégicas de negocio SOEN en el Distrito de Surco durante el periodo 2019.</p> <p style="text-align: center;">N= 52 colaboradores</p> <p>La muestra de estudio es censal, debido a que está conformada por la totalidad de la población. Sin embargo, al momento de la aplicación del instrumento solo se encontraron 49 colaboradores, siendo esta la muestra final.</p>
-¿Cuál es el nivel de la inteligencia emocional, según la dimensión interpersonal, en equipos de alto desempeño en la empresa soluciones estratégicas de negocio SOEN en el Distrito de Surco durante el periodo 2019?	-Identificar el nivel de la inteligencia emocional, según la dimensión interpersonal, en equipos de alto desempeño en la empresa soluciones estratégicas de negocio SOEN en el Distrito de Surco durante el periodo 2019.	
-¿Cuál es el nivel de la inteligencia emocional, según la dimensión adaptabilidad, en equipos de alto desempeño en la empresa soluciones estratégicas de negocio SOEN en el Distrito de Surco durante el periodo 2019?	-Identificar el nivel de la inteligencia emocional, según la dimensión adaptabilidad, en equipos de alto desempeño en la empresa soluciones estratégicas de negocio SOEN en el Distrito de Surco durante el periodo 2019.	
-¿Cuál es el nivel de la inteligencia emocional, según la dimensión manejo de la tensión, en equipos de alto desempeño en la empresa soluciones estratégicas de negocio SOEN en el Distrito de Surco durante el periodo 2019?	-Identificar el nivel de la inteligencia emocional, según la dimensión manejo de la tensión, en equipos de alto desempeño en la empresa soluciones estratégicas de negocio SOEN en el Distrito de Surco durante el periodo 2019.	
-¿Cuál es el nivel de la inteligencia emocional, según la dimensión estado de ánimo en general, en equipos de alto desempeño en la empresa soluciones estratégicas de negocio SOEN en el Distrito de Surco durante el periodo 2019?	-Identificar el nivel de la inteligencia emocional, según la dimensión estado de ánimo en general, en equipos de alto desempeño en la empresa soluciones estratégicas de negocio SOEN en el Distrito de Surco durante el periodo 2019.	

CUESTIONARIO DEL INVENTARIO DE ICE DE BARON

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, Ud. 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 a 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 Ud., entonces sombreeará, 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 ~~④~~ ● ⑤

Si alguna de las frases no tiene nada que ver con Ud., igualmente responda teniendo en cuenta cómo 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 a Ud., 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 cómo 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 de despierto(a).
9. Entré fácilmente en contacto con mis emociones.
10. Soy incapaz de demostrar afecto.
11. Me siento seguro(a) de sí mismo(a) en la mayoría de las situaciones.
12. Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.
13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.
15. Frente a una situación problemática obtengo la mayor cantidad de información posible para comprender mejor lo que está pasando.
16. Me gusta ayudar a la gente.
17. Me es difícil sonreír.
18. Soy incapaz de comprender como se sienten los demás.
19. Cuando trabajo con otras personas, tiendo a confiar más en las ideas de los demás que las mías propias.
20. Creo que tengo la capacidad de controlar las situaciones difíciles.

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

-
104. Considero que es importante ser un ciudadano(a) que respeta la ley.
 105. Disfruto mis vacaciones y los fines de semana.
 106. En general, tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surjan inconvenientes.
 107. Tengo tendencias ha 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.

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

-
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.

NO ESCRIBA NADA EN ESTE CUADERNILLO



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 05 de junio del 2019

Carta N° 1290-2019-DFPTS

Señor

JOSÉ ANTONIO VÁSQUEZ SALAS

GERENTE GENERAL

SOLUCIONES ESTRATÉGICAS DE NEGOCIO SOEN S.A.C.

Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Ingrith Geraldine TORRES VARGAS**, Bachiller de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificada con código 72-8402210, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

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

Atentamente,



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

RGS/crh
Id. 1090133

José Antonio Vásquez Salas
Gerente General
Soluciones Estratégicas
de Negocio SOEN S.A.C.

