

FACULTAD DE PSICOLOGIA

**INTELIGENCIA EMOCIONAL EN COLABORADORES
INTERNOS DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE RECURSOS
HUMANOS Y SELECCIÓN DE
LIMA-2016.**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología
Con mención en Psicología organizacional**

AUTOR

Salas Rodríguez, Jorge Daniel

ASESOR

Díaz Hamada, Luis Alberto

JURADO

Inga Aranda, Julio

Valdez Sena, Lucía

Salcedo Angulo, Elena

Zegarra Martínez, Vilma

Lima- Perú

2018

Pensamiento

La fuerza reside en las diferencias, no en las similitudes.

Stephen Covey

Dedicatoria

A mis adorables padres porque son y serán siempre, los modelos de los que aprendí y que siempre trascenderán a lo largo de mi existencia y de mi hijos y nietos.

Agradecimientos

A la Facultad de Psicología de la UNFV, por brindarme la oportunidad

de ser una profesional en el área de la psicología.

A mis profesores por sus enseñanzas dentro y fuera de las aulas.

A mis compañeros de la promoción por que aprendimos a convivir

durante los cinco años de nuestra formación.

A mi asesor de la tesis el Dr. Luis Alberto Díaz Hamada por su asesoría y tiempo

dedicado a la revisión de la Tesis.

A todos aquellos que de una u otra forma contribuyeron en la realización del presente

trabajo.

Índice de contenido

	Página
• Portada.....	I
• Pensamiento.....	II
• Dedicatoria	III
• Agradecimientos.....	IV
• Índice de contenido	V
• Lista de tablas.....	VIII
• Lista de figuras	X
• Resumen.....	XI
• Abstract.....	XII
• Introducción	XIII
Capítulo I: Planteamiento del Problema	13
1.1 Planteamiento y Formulación	14
1.2 Formulación de los problemas	14
1.3 Objetivos.....	14
1.3.1 Objetivo General.....	14
1.3.2 Objetivos Específicos	15
1.4 .1 Variables	16
1.4.2 Variables control.....	16
1.4.3conceptualizacion de la variable	16
1.5 Hipótesis	17
1.6 Justificación de la investigación	18

Capítulo II Marco teórico	19
2.1 Antecedentes	19
2.2 Marco teórico.....	25
2.2.1 Inteligencia emocional	25
Capítulo III Metodología.....	43
3.1 Tipo de estudio.....	43
3.2 Diseño	43
3.3 Población y muestra.....	43
3.3.1 Población	43
3.3.2 Muestra	44
3.3.3 Características de la muestra.....	44
3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos	49
3.4.1 Técnica de obtención de datos	49
3.4.2 Instrumento de obtención de datos	49
3.5 Técnica de análisis de los datos	50
3.6 Procedimiento	51
3.7 Aspectos éticos	53
Capítulo IV: Resultados	54
4.1 Análisis exploratorio de la variable de estudio.....	54
4.2 Propiedades psicométricas	55
4.3 Descripción de los niveles	56
4.4 Contrastación de hipótesis	69
4.5 Análisis asociativo	70
4.6 Análisis comparativo	71

Capítulo V: Análisis y discusión de los resultados	76
• Conclusiones	80
• Recomendaciones	82
• Referencias	83
• Anexo	87

Lista de tablas

N° de tabla	Página N°
1 Dimensiones de la inteligencia emocional.....	30
2 Distribución de la muestra según el sexo.....	45
3 Distribución de la muestra por grupos étnicos.....	46
4 Distribución de la muestra por área laboral	47
5 Distribución de la muestra por tiempo de servicios.....	48
6 Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para la variable de estudio.....	54
7 Estimaciones de la Confiabilidad de la Escala de Inteligencia emocional	55
8 Análisis de las dimensiones en la escala de Inteligencia emocional	56
9 Distribución de la muestra en niveles de inteligencia emocional	57
10 Distribución de la muestra en niveles de relaciones interpersonales.....	58
11 Distribución de la muestra en niveles de relaciones intrapersonales.....	60
12 Distribución de la muestra en niveles de adaptabilidad.....	61
13 Distribución de la muestra en niveles de estado de ánimo I.....	62
14 Distribución de la muestra en niveles de estado de ánimo II.....	64
15 Distribución porcentual de la muestra en los niveles de las 5 dimensiones de IE.....	65
16 Distribución porcentual en 2 niveles de las 5 dimensiones de IE.....	68
17 Relación entre las dimensiones de inteligencia emocional: Pearson (r).	70
18 Asociación de los niveles de IE en función de las variables de control	71
19 Comparación de medias en inteligencia emocional según sexo	72
20 Comparación de medias en la inteligencia emocional según grupos étnicos.	73
21 Comparación de medias en inteligencia emocional, según área laboral a la que pertenecen.....	74
22 Comparación de medias en la inteligencia emocional según tiempo de servicios.	75

Lista de figuras

N° de figura	Página N°
1: Representación de la distribución de la muestra según el sexo	45
2: Representación de la distribución de la muestra por grupos etáreos	46
3: Representación de la distribución de la muestra por área laboral	47
4: Representación de la distribución de la muestra por tiempo de servicios	48
5: Representación de la muestra por niveles de inteligencia emocional.....	57
6: Representación de la muestra en niveles de relaciones interpersonales.....	59
7: Representación de la muestra en niveles de relaciones intrapersonales	60
8: Representación de la muestra en niveles de adaptabilidad.....	61
9: Representación de la muestra en niveles de estado de ánimo I	63
10: Representación de la muestra en niveles de estado de ánimo II.....	64
11: Representación porcentual en barras de la muestra en los niveles de las 5 dimensiones de IE.....	66
12: Perfil porcentual lineal de la muestra en los niveles de las 5 dimensiones de IE.....	66
13: Representación porcentual en barras en 2 niveles las 5 dimensiones de IE.	68
14: Perfil porcentual lineal en 2 niveles las 5 dimensiones de IE.....	69

Inteligencia emocional en colaboradores internos de una empresa de servicios de recursos humanos y selección de Lima - 2016

Jorge Daniel Salas Rodríguez
Universidad Federico Villarreal

Resumen

El estudio de metodología descriptiva, tuvo por finalidad, determinar los rangos de la inteligencia emocional y sus dimensiones en colaboradores internos de una empresa de servicios de recursos humanos y selección de Lima – 2016 y establecer su asociación y comparación en función del sexo, edad, dependencia laboral y tiempo de permanencia en la empresa. Para el logro de dicho objetivo, se aplicó el test de conociendo mis emociones de Ruiz Alva (2004), a una muestra de 123 colaboradores internos de ambos sexos. Los datos fueron procesados a través del SPSS - 22.0 (en español) y se llegó a los siguientes resultados: 1. El test conociendo mis emociones presenta validez de constructo y una confiabilidad Alpha de Cronbach de 0.8542 2. En los niveles de inteligencia emocional el 17.9% tiene un nivel deficiente de IE; que el 39% muestra un rango bajo de IE; el 28.5% muestra un rango alto de IE y el 14.6% muestra un rango óptimo de IE. Resumiendo, el 56.9% están por debajo del promedio y el 43.1% son superiores al promedio; Se estableció el Perfil de las dimensiones de inteligencia emocional, encontrándose que las dimensiones adaptabilidad (56.9%), estado de ánimo I (54.5%) son las que presentan mayores porcentajes que las dimensiones relaciones intrapersonales (52.1%), estado de ánimo II (48.8%) y relaciones interpersonales (47.1%) en los niveles inferior al promedio. En el nivel superior al promedio las dimensiones Estado de ánimo II (51.2%) y Relación intrapersonal (47.9%) son las que más resaltan en la muestra de estudio. 3. Existe una relación positiva y presentan una muy alta correlación dado que índices r de Pearson van de $r = 0.809$ a $r = 0.859$, siendo además muy significativos: $p < 0.001$. 4. Los niveles de inteligencia emocional están asociados muy significativamente con el sexo, por edades (rangos de 10 años cada uno), por tipo de dependencia de labores y por años de antigüedad en el trabajo, indicando que hay dependencia entre dichas variables porque están significativamente asociadas. 5. En los promedios de inteligencia emocional según el sexo, la edad, dependencias y tiempo de permanencia en la empresa, para la empresa presentan estadísticamente diferencias muy significativas.

Frases clave: Inteligencia emocional, colaboradores internos, empresa de servicios de recursos humanos y selección, Lima.

Emotional intelligence in internal collaborators of a company of services of human resources and selection of Lima - 2016

Jorge Daniel Salas Rodríguez
University Villarreal

Abstract

The study describes research to decide the ranges of emotional intelligence and its dimensions of the internal collaborators of a human resources and selection services company in Lima - 2016 and to establish their association and comparison according to gender, age, Work area and years of service. The test of knowing my emotions of Ruiz Alva (2004) was applied, to a sample of 123 internal collaborators of both sexes. The data were processed through SPSS version 22.0 in Spanish and the following conclusions were reached: 1. The test knowing my emotions presents a construct valid and Alpha reliability of 0.8542. 2. At the levels of emotional intelligence, 17.9% presents a poor IE level; That 39% have a low IE level; 28.5% have a high IE level and 14.6% have an IE level. In summary, 56.9% are below average and 43.1% are above average; The Profile of the dimensions of emotional intelligence was established, being that dimensions adaptability (56.9%), mood I (54.5%) are those that present higher percentages than the dimensions intrapersonal relations (52.1%), mood II (48.8%) and interpersonal relationships (47.1%) in below-average levels. In the above-average level, the dimensions of Mood II (51.2%) and intrapersonal Relationship (47.9%) are the most prominent in the study sample. 3. There is a positive relationship and they present a very high correlation since Pearson's r indexes range from $r = 0.809$ to $r = 0.859$, being also very significant: $p < 0.001$. 4. The levels of emotional intelligence are associated very significantly with sex, age groups, work area and service time, which indicates that there is dependence between them. 5. There are significant statistical differences in emotional intelligence averages based on gender, age, work area and years of service.

Key phrases: Emotional intelligence, internal collaborators, human resources and selection services company, Lima.

Introducción

Las organizaciones empresariales en general, para poder adecuarse y adaptarse a los constantes cambios generados por la competitividad en el mercado donde están insertados, deberán contar no solo con colaboradores altamente capacitados en el manejo de la información, sino, que sean capaces de poder controlar sus emociones para manejarlos y adecuarlos en función de las exigencias que las empresas requieren, para seguir compitiendo en el mercado laboral. Todos sabemos que cada vez el nivel de exigencias es mayor en el desempeño laboral, pero también es importante, que las personas posean un equilibrio emocional que les permitan manejar y controlar el estrés al que día a día están expuestos. Estas competencias personales son muy importantes conocerlas dado que, si las organizaciones empresariales poseen un perfil objetivo de sus trabajadores respecto a su inteligencia emocional, va a ser más factible potenciar el recurso humano para lograr las metas que tienen planificadas.

Es por ello que se planteó como objetivo, determinar los niveles de inteligencia emocional y sus dimensiones de los colaboradores internos de una empresa de servicios de recursos humanos y selección de Lima – 2016 y su asociación y comparación en función del sexo, rango de edad, departamento en la que trabaja y tiempo de permanencia en la empresa.

Este estudio está conformado por V capítulos: en el I capítulo se hace el planteamiento del problema del estudio, objetivos, variables, hipótesis y la justificación. El capítulo II que corresponde al marco teórico, se muestran los informes de los antecedentes del estudio en mención y se presenta la información respecto a la variable de estudio.

En el capítulo III se especifica el método de estudio teniendo presente el modelo de estudio investigativo, diseño, población, muestra, los resultados. El capítulo IV se describe en tablas y gráficos los resultados desde la perspectiva descriptiva y analítica. El capítulo V se examinan y debaten los resultados a partir de los antecedentes del trabajo científico, se formularán las conclusiones, recomendaciones. Referencias y en anexo se muestra la herramienta de obtención de los datos.

Capítulo I

Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la problemática

La empresa Panorama Services S. A. tiene amplio recorrido realizando tareas administrativas de soporte por más de 20 años en el mercado. Ya que son la adecuada opción en cualquier campo. Su **Objetivo** ayudar a las empresas hacia la superación de su gerencia, teniendo habilidades adecuadas que proyecten mejoras en el sistema, involucrándonos con el cliente a lograr una meta adecuada de las soluciones que desee. Creando un plus proyectado al comercio principal, gracias a la gente adecuada y capacitada que tenemos. **La Visión es** ser valorados como una empresa de servicios de calidad, buscando dar un toque distintivo en su marca, pensando en sus demandas y potencializarse en su “Core Business”. **Misión:** robustecer las metas de las empresas, creando finalidades totales en sus metas de comercio, con empleados calificados y con experiencia en manejo y resolución de problemas en general.

Sin embargo, a pesar de su amplia experiencia en el mercado laboral, no ha podido superar algunos problemas que se presentan al interior de la empresa y que de una u otra forma afecta el desempeño de los colaboradores. Uno de los problemas es que, dado las exigencias del mercado, existe mucha presión por parte de los jefes para el cumplimiento de los pedidos, pero lo que es mucho más grave es el autoritarismo que tienen los jefes y ello conlleva a que existan inadecuadas relaciones humanas entre los colaboradores internos y sus superiores.

Si a ello le sumamos la falta de incentivos y el estrés laboral a la que se está expuesto, explicando los niveles altos de rotación en la empresa.

Es por ello, que se planteó como objetivo evaluar los rangos de la inteligencia emocional de los colaboradores internos de la empresa con la finalidad de tener un perfil real y objetivo de la misma y establecer alguna alternativa de solución a la misma.

1.2 Formulación del problema.

Respecto a lo mostrado en párrafos previos, se planteó la siguiente interrogante de estudio.

- ◆ ¿Cómo se presentan los niveles de inteligencia emocional y sus dimensiones de los trabajadores internos de una corporación de servicios de recursos humanos y selección de Lima – 2016 y su relación y comparación según el sexo de los colaboradores, los rangos de edad, dependencias en que trabajan y tiempo de permanencia en la empresa?

1.3 Objetivos:

1.3.1 Objetivos generales:

- Determinar los niveles de inteligencia emocional y sus dimensiones de los colaboradores internos de una empresa de servicios de recursos humanos y selección de Lima – 2016 y su relación y comparación según el sexo de los colaboradores, los rangos de edad, dependencia en que trabajan y tiempo de permanencia en la empresa

1.3. 2 Objetivos específicos:

1. Hallar la validez de constructo y confiabilidad del test de inteligencia emocional.
2. Identificar los niveles de inteligencia emocional y de sus dimensiones.
3. Relacionar las dimensiones de inteligencia emocional de los colaboradores internos de una empresa de servicios de recursos humanos y selección de Lima – 2016.
4. Asociar los niveles de inteligencia emocional de los colaboradores internos de una empresa de servicios de recursos humanos y selección de Lima – 2016, según el sexo de los colaboradores, rango de edad, dependencia en la que trabaja y tiempo acumulado de permanencia en la empresa.
5. Comparar los promedios de inteligencia emocional de los colaboradores internos de una empresa de servicios de recursos humanos y selección de Lima – 2016 según el sexo de los colaboradores, rango de edad, dependencia en la que trabaja y tiempo acumulado de permanencia en la empresa.

1.4 Variables:

1.4.1 Variable

- Inteligencia emocional

1.4.1. Variables control:

- ◆ **Sexo:** Masculino – Femenino.
- ◆ **Rango de edad:** 18 – 27 ; 28 – 37 ; 38 – 47 y de 48 – 57 años.
- ◆ **Tiempo acumulado de permanencia en la empresa:** 0 – 5; 6 – 10; 11 – 15; 16 – 20; 21 – 25; 26 – 30 años.
- ◆ **Dependencia laboral donde trabaja:** Servicios generales, negocio de control interno, gestión contable tributaria y financiera, tecnología de la información y recursos humanos.

1.4.3 Conceptualización operativa de la variable de investigación

La definición operacional de la variable estuvo dado por el puntaje total alcanzado en la escala general y en cada una de sus dimensiones y por los niveles establecidos por el test de conociendo mis emociones.

1.5 Hipótesis

1.5.1 Contrastación de las Hipótesis

Para los objetivos específicos 1 y 2, no se plantean hipótesis porque no se plantean la contrastación de hipótesis.

Hipótesis 01 (objetivo específico 03)

Ho: No hay asociación entre las dimensiones de inteligencia emocional de los colaboradores internos de una empresa de servicios de recursos humanos y selección de Lima – 2016.

Hi: Hay asociación estadística significativa entre las dimensiones de inteligencia emocional de los colaboradores internos de una empresa de servicios de recursos humanos y selección de Lima – 2016.

Hipótesis 02 (objetivo específico 04).

Ho: No existe asociación entre los niveles de inteligencia emocional de los colaboradores internos de una empresa de servicios de recursos humanos y selección de Lima – 2016 según el sexo, el rango de edad, dependencia en la que trabaja y tiempo de permanencia en la empresa.

Hi: Existe asociación entre los niveles de inteligencia emocional de los colaboradores internos de una empresa de servicios de recursos humanos y selección de Lima – 2016 según el sexo, el rango de edad, dependencia en la que trabaja y tiempo de permanencia en la empresa.

Hipótesis 03 (objetivo específico 05).

Ho: No existe diferenciación en los niveles de inteligencia emocional de los colaboradores internos de una empresa de servicios de recursos humanos y selección de Lima – 2016 según el sexo, el rango de edad, dependencia en la que trabaja y tiempo de permanencia en la empresa.

Hi: Existe diferenciación estadísticas entre los niveles de inteligencia emocional de los colaboradores internos de una empresa de servicios de recursos humanos y selección de Lima – 2016 según el sexo, el rango de edad, dependencia en la que trabaja y tiempo de permanencia en la empresa.

1.6 Justificación de la investigación

No existe un instrumento estandarizado que permita evaluar la inteligencia emocional en el área laboral en forma rápida. Las pocas investigaciones en el área organizacional respecto a tener un perfil de la inteligencia emocional de los colaboradores internos. Las referencias bibliográficas están más referidas a investigaciones realizadas en el ámbito educativo.

Capítulo II:

Marco teórico

2.1 Antecedentes de estudio.

Delgado, Ascencio, Gutiérrez, Caycedo. (2005), La uniformidad de las emociones y adiestramiento en resolución de problemas como instrumentos de preparación para infantes de 5 a 6 años de edad. Este caso hace un fuerte estudio acerca de las variantes que condicionan el manejo de las capacidades emocionales de infantes de 5 a 6 años de edad. Se recalca en la atención de la familia y la escuela para fomentar la uniformidad de conductas en contextos problemáticos. De no existir estos fundamentos un plan, sería impensado.

Betancur, Mahecha, Ramirez, Ruiz. (2005), estudiaron la composición de los planes de comportamiento violento e incentivación de comportamiento pro social: ejes, valoración y precisión. Este caso estudia los elementos principales vistos en el plan de prevención de comportamiento violento e incentivación de comportamiento pro social, llevados a cabo en campos educativos y sociales. Las metas dan enfoque a mirar este modo de estrategias, y mirar elementos como: las capacidades sociales y emocionales. También se pudo apreciar que utilizaban herramientas por ejemplo, el cuestionario revisado de Coners profesores y padres.

Los resultados arrojan la fuerza de este tipo de planes y su potencia para cambiar la conducta violenta y así poder incentivar la conducta pro social en las personas, para que puedan desenvolverse adecuadamente en todos los ámbitos de su vida diaria.

González, Villatoro, Pick, Collado. (1998) el estrés psicológico y social y su involucramiento con las refutaciones de encaramiento y la desazón emocional de una porción significativa de escolares de la ciudad de México.

Comprendido como un desarrollo fuerte y multicausal, la relación del estrés psicosocial se ha armado para marcar esquemas de concepto fuertemente reconocidos a partir de esas afirmaciones, se hizo un estudio para averiguar el origen de la inter – relación en adolescentes mexicanos. Es por ende que la meta de esta investigación es exponer la forma de la interrelación del estrés psicosocial, con el fin de descubrir las variantes en base al nivel socio económico: bajo y medio. Los campos fueron: familia, social y sexual. Las graduaciones de estrés psicosocial y de réplicas de afrontamiento se basaron a partir de vivencias anteriores y de una investigación guía (N=100). Para este estudio en precisión todas las medidas arrojaron su ensamblamiento en la población investigada, que fue una porción significativa de adolescentes que residían al sur de México.

Se empleó un modelo de muestreo estratificado, con un gráfico de elección de conglomerados en 3 etapas: 1) los campos geo estadísticos fundamentales, distribuidos según el nivel socio económico bajo y medio, 2) reuniones de la muestra por niveles y 3) las casas donde vivían los adolescentes. El diseño de trabajo fue ex – post – facto y transversal. Los datos se lograron en las casas con la autorización de los padres y de los adolescentes. La muestra total quedó formada por 800 adolescentes.

González, Andrade, Jiménez. (1997). El estrés psicosocial es comprendido en el ambiente de un mecanismo donde la cercanía entre el sujeto y su ambiente, empapa a la medición cognoscitiva para afirmar por que y hasta que lugar una interacción logra ser intimidante de la tranquilidad emocional. En esta medición es extensamente observado que los medios psicológicos disminuyen bastante los conflictos emocionales. Desde un enfoque psicosocial tiene como misión, medir la correlación del locus de control, autoestima e impulsividad como medios psicológicos. En esta medición y enfoque resulta muy importante tener en cuenta el equilibrio emocional. El primer peldaño fue evaluar la confiabilidad y la validez de constructo de la medición empleada .El estrés psicosocial es la medición cognitiva de una interrelación precisa entre el sujeto y su ambiente en donde vive como situación peligrosa a su tranquilidad .Locus de control entiende las características de la persona, con quien o que variables manejar los episodios de su existencia. La autoestima alude a su valía de sí mismo. Vehemencia entiende comportamientos de riesgos que conllevan peligrosidad a la tranquilidad propia y de los demás, realizadas por el sujeto sin tener presente las consecuencias de sus acciones, solo por el disfrute de hacerlo. La muestra investigada quedo hecha por 424 colegiales de la ciudad de México (7°– 9 ° grados de secundaria) entre 13 y 15 años de edad (235 hombres y 188 mujeres). La diferenciación que se encontró nos ayudó a dar planes psicoterapéuticos por sexos, colaborando en la adecuada formación de los adolescentes.

Aranda (2014) realizó un estudio de corte descriptivo comparativo correlacional, que se planteó como finalidad, determinar los valores interpersonales,

personalidad y adaptación de conducta y establecer la asociación y comparación de los valores interpersonales, personalidad y adaptación de conducta del estudiantado de la Facultad de Psicología de Federico Villarreal, en función del género y años de estudio. Se aplicaron los instrumentos valores interpersonales, adaptación de conducta y la personalidad, a una muestra de 220 estudiantes. Prosiguiendo con el trabajo, los números se analizaron con el SPSS y se obtuvieron los respectivos resultados: Los instrumentos presentan validez de constructo y confiabilidad. Los valores interpersonales a nivel inferior: benevolencia (37.3%) y conformidad (29.1%); en el nivel superior: benevolencia (24.5%) y soporte (24.1%). En la personalidad, que el 10% tienen temperamento melancólico; el 50.9% colérico; el 15.9% flemático y el 23.2% sanguíneo. En adaptación de conducta: adaptación social (28.2%), adaptación educativa (25.4% y adaptación personal (25%) en el nivel inferior al promedio. En el nivel superior adaptación familiar (25.9%) y adaptación educativa (20.9%). Existe una correlación positiva alta entre adaptación de conducta y las dimensiones de personalidad; los valores interpersonales; hay una correlación positiva y baja con dimensiones de personalidad, y entre adaptabilidad de conducta y valores interpersonales hay una correlación positiva moderada. Todas las correlaciones son muy significativas. Se estableció que existen diferencias significativas en adaptación de conducta, los varones presentan un mayor promedio que las mujeres y los estudiantes de segundo año presentan mayor adaptación de conducta que los de primer año. En las dimensiones de personalidad los estudiantes, del sexo masculino presentan mayor promedio en la dimensión introversión – extroversión que los estudiantes del sexo femenino. En la dimensión Neuroticismo no existen diferencias en los estudiantes del primer año con los del segundo año. En los valores interpersonales existen

diferencias significativas en los estudiantes del sexo masculino presentan menor promedio que los estudiantes del sexo femenino y existen diferencias significativas al comparar los estudiantes del primer año con los de segundo año.

Gongora, Casullo.(2009) Estudiaron los elementos cuidadores de la salud mental: realizaron un trabajo sobre acciones, autoestima e inteligencia emocional en el área clínica y área general .La meta de la presente investigación de trabajo fue conseguir un trabajo de 3 elementos cuidadores de la salud mental : autoestima, acciones e inteligencia emocional entre 60 personas encontrados con trastorno de ansiedad o depresión y 60 personas de una porción normal .Así la porción total quedo integrada por 120 personas. Las herramientas manejadas fueron: el test de depresión de Beck – II. (2006). La escala de inteligencia emocional de Baron (1997). Los efectos mostraron que autoestima y una porción de la inteligencia emocional, resaltaron dentro de la porción general. Dos elementos de la inteligencia emocional; estado de ánimo, y conducción de estrés sobresalieron entre personas de alta y baja ansiedad. Las muestras están en armonía con los pilares de la psicología positiva y por ende pueden robustecerse con mediaciones adecuadas y con planes adecuadamente aplicados.

Rivera y Torres (2007) en su trabajo: la afinidad entre rendimiento académico en inglés y castellano de cuarto, quinto y sexto año e inteligencia emocional, tuvo como meta fundamental si existe afinidad entre 4 componentes: (intrapersonal, interpersonal, conducción del estrés y adaptación). Este es un trabajo de investigación correlativo y

cuasi – experimental, en donde intervinieron una porción de cuarto año , de quinto y de sexto de los cursos de español e inglés del colegio Patricia Pérez de Yauco. Se aplicó el test de Baron los logros obtenidos en el trabajo de investigación en mención arrojaron que estadísticamente no hay correlación no hay correlación significativa entre los 4 elementos de inteligencia emocional adaptación, intrapersonal, interpersonal y conducción del estrés, y el rendimiento académico de los escolares mencionados anteriormente.

2.2 Marco teórico

2.2.1 Inteligencia emocional

Las palabras inteligencia emocional apareció por vez primera en un artículo científico publicado por Salovey y Mayer (1990), conceptualizándola: “La habilidad para distinguir las emociones y los sentimientos de los demás y de uno mismo y en cómo utilizar ese repertorio para un adecuado comportamiento en nuestras vidas”. Esto descrito por Mayer y Salovey (1990), 5 años después psicólogo norteamericano Daniel Goleman trasformo estos dos vocablos en un concepto de moda por todo el mundo al escribir su libro, *Inteligencia Emocional* (1995) y definir la inteligencia emocional como un rotulo característico de la personalidad, al contrario de Mayer y Salovey que lo definían como un concepto netamente cognitivo.

Teniendo como referencia la base teórica de *Inteligencia Emocional* de Mayer y Salovey (1993, 1997) quienes planteaban que nuestras habilidades de percepción, comprensión y control emocional son de fundamental relevancia para adaptarse al ambiente y ayudan enormemente al equilibrio emocional y al desarrollo individual, independientemente del nivel cognitivo o el rendimiento estudiantil . De otra forma, para Mayer y Salovey (1997); la *Inteligencia Emocional* es: “es la habilidad para percibir ,valorar y expresar emociones con exactitud.

Haciendo mención a continuación en el presente trabajo, la *Inteligencia Emocional* nos conlleva a definirlo como una capacidad para entender, comprender, analizar y manejar las emociones propias y de las demás personas de nuestro ambiente.

La Inteligencia Emocional en el presente se define desde diversos enfoques teóricos, y por ende han surgido diferentes definiciones y herramientas de medición (Matthews, Zeidner y Roberts, 2002).

A. Definiciones de Inteligencia Emocional

A continuación, se mencionará conceptos de nuestra variable de estudio. Se ha comprobado que la felicidad es poder descubrir lo que nos ocurre y actuar adecuadamente en base a ello y notando tener gran cantidad de conocimiento.

La inteligencia emocional es la habilidad para controlar las emociones e incentivar el desarrollo intelectual y emocional. Por ende, la inteligencia emocional se fundamenta con rasgos de la personalidad y no tanto con el coeficiente intelectual, esto hará que la persona crezca más feliz y pueda lograr sus metas que se proyecte a lo largo de su vida.

Para Goleman (1996) las personas con una adecuada inteligencia emocional, tiene la capacidad de controlar sus impulsos, poseen auto conciencia, autoestima, empatía y una adecuada adaptación a su entorno y a los cambios que puedan surgir a largo de la vida

Uzcategui.(1998) menciona que la inteligencia emocional convierte al individuo positivamente, en base a la habilidad socio afectiva de la persona. Siguiendo con esta ideología, Ryback (1998, p.325) menciona que la inteligencia emocional es la habilidad de tener conciencia y sensibilidad para diferenciar los sentimientos propios y los ajenos

con reflexión y sinceridad. El concepto de inteligencia ejecutiva suma términos como productividad, el mercado, la gerencia de personal y la política de la organización.

Prosiguiendo con las definiciones del presente trabajo, Ryback (1998) conceptualiza la inteligencia ejecutiva como la capacidad de tomar decisiones acertadas y positivas en el ambiente laboral, usando adecuadamente la inteligencia emocional, para un correcto desempeño dentro de la organización.

A continuación, Goleman (1999) menciona que la inteligencia emocional es la habilidad de poder auto motivarse para tener emociones positivas y poder relacionarse adecuadamente con los demás y con el entorno que lo rodea.

A continuación, para el presente trabajo de investigaciones se estudia la inteligencia emocional, desde el enfoque teórico de Goleman (1999), ya que aquel estudioso ha definido el concepto en el ámbito organizacional. Dicho estudioso también dice que la inteligencia emocional nos facilita tener conciencia de nuestros sentimientos internos y los sentimientos de los demás, manteniendo el equilibrio de los sentimientos fuertes o apasionados.

Según el psicólogo Goleman (2001), también se puede agregar que las personas con adecuadamente inteligencia emocional están en ventaja en todos los aspectos de la vida. Y quienes por lo opuesto no pueden tener un equilibrio emocional, viven en permanente conflicto interno, el cual menoscaba su rendimiento en el ámbito laboral y por ende no

pueden pensar con la adecuada tranquilidad y no pueden desarrollarse adecuadamente dentro de su entorno en general.

Por ende, la inteligencia emocional es el pilar fundamental de las competencias emocionales que pueden potenciarse por el adiestramiento adecuado y una correcta adecuación acorde a los estándares actuales, que nos pide la globalización mundial.

Desde este enfoque la inteligencia emocional conlleva 3 aspectos de importante relevancia.

- 1). Percibir: Examinar de manera consciente nuestras emociones y ser inteligentes para darle un sentido verbal.
- 2). Comprender: integrar lo que sentimos dentro de nuestro pensamiento y saber considerar la complejidad de los cambios emocionales.
- 3) Regular: dirigir y manejar las emociones tanto positivas como negativas de forma eficaz.

Elementos fundamentales:

Las características emocionales que tienen mayor relevancia vendrían a ser:

- La amabilidad
- Entendimiento de los sentimientos.
- La habilidad de adaptación.
- Carisma.
- La Empatía.
- La Autonomía.

Por eso podemos decir que una adecuada capacidad emocional nos hace personas más apreciadas por nuestro entorno y en especial por nuestros seres más cercanos.

La inteligencia emocional nos da la oportunidad de descifrar problemas enlazados con los sentimientos propios y ajenos. Esto, quiere decir que para ser felices es mejor tener comprensión de nuestros sentimientos, que tener bastantes conocimientos.

Los estudiosos dicen que los problemas actuales, pueden entenderse en su mayoría de casos, por las transformaciones que sean creado en la civilización, adjuntando el crecimiento de familias disfuncionales y el impacto de la televisión, internet, entre otros.

Teniendo una alta autoestima, podemos potenciar la inteligencia emocional, siempre hay que tener en cuenta que los contextos, tanto familiar, como laboral impactan fuertemente en el individuo, por ende, es importante fomentar el trabajo colectivo, el respeto a los demás y la superación de sentimientos negativos, como el rencor y la cólera. Por eso es importante que el sujeto entienda correctamente sus emociones, para ser capaz de integrarse y amoldarse a cualquier ambiente en donde viva, es uno de los desafíos más fuertes para los investigadores del desarrollo del ser humano

C. Dimensiones de la inteligencia emocional

Continuando con la presente investigación, como ya lo ha definido Goleman (1996, 1999, 2001) la inteligencia emocional posee 2 elementos, uno intrapersonal y el otro interpersonal. El elemento intrapersonal tiene que ver más que nada con interiorizar los sentimientos. Y el elemento interpersonal está relacionado con la capacidad de identificar,

comprender y respetar los sentimientos de las personas, con la capacidad de tener empatía con los demás seres.

Prosiguiendo con el presente trabajo, mencionaremos que Goleman formula 5 dimensiones de la inteligencia emocional (2001).

Tabla 1.

Dimensiones:

Relaciones interpersonales: sociabilización.

Es la capacidad de conllevar relaciones emocionales en base a cariño y afecto.

Relaciones intrapersonales: Autoestima. Esta capacidad tiene que ver con amarse, valorarse y reconocer sus propios sentimientos y reconocer sus propias potencialidades.

Adaptabilidad: solucionar problemas.

Es la capacidad de reconocer y precisar problemas, así como crear y proyectar soluciones altamente positivas.

Estado anímico I: Felicidad– Optimismo

Es conllevar una predisposición entusiasta ante las vicisitudes de la vida y enfocarse siempre la parte positiva ante los problemas de la vida y saber siempre de las cosas buenas de la vida.

Estado anímico II: Manejo de la emoción

Es la capacidad de afrontar con actitud positiva las emociones difíciles, teniendo la habilidad de solucionar problemas y sentirse capaz de afrontar situaciones complicadas.

D. Característica de la inteligencia emocional

Prosiguiendo con el presente estudio, se van a mencionar las características más resaltantes de la inteligencia emocional. Podríamos definir nuestra variable como la fortaleza para recorrer y conllevar emociones propias y de los demás, con el objetivo de lograr una meta.

Mencionando el desempeño laboral, no podemos dejar de mencionar 2 elementos importantes que son la aptitud personal y la aptitud social, que nos llevan a sobresalir en el ámbito laboral.

En cuanto a la aptitud personal tiene que ver con el autoconocimiento propio, la motivación y la autorregulación. Y por otro lado la aptitud social tiene que ver con la habilidad para relacionarse con las demás personas, sociabilizando y desarrollando empatía con los demás en su ambiente, en el cual se desarrolla el sujeto.

Prosiguiendo con el desarrollo del presente trabajo, ahora se va explicar cada una de las cualidades principales.

1). consciencia propia: es la capacidad para reconocer las propias emociones, auto controlándose en situaciones límites, es poder conectarse con nosotros mismos, darnos cuenta de nuestros propios pensamientos y sentimientos, y así poder equilibrar nuestro organismo.

Al estudiar los niveles de intensidad en las emociones hay algunas emociones que son demasiadas intensas y otras son de baja intensidad que podemos ser conscientes de ellas de una manera más directa, por ejemplo, decirle a un trabajador que desarrolle varias

tareas a la vez, al comienzo el podrá decir que si lo puede hacer pero después de unas horas se dará cuenta de forma consciente que no podrá desempeñarse adecuadamente debido al estrés que el trabajo le va a producir.

El poder desarrollar la primera cualidad hará que nos manejemos mejor con nosotros mismos y nuestro entorno, ya que al ser consciente de nuestras emociones podemos conectarnos con nosotros mismos.

Por lo tanto, es de vital importancia conectarnos con nuestras emociones para así poder lograr el éxito en este mercado cada vez más globalizado. Por ende, el tener control de nuestros impulsos, impedirá o reducirá el riesgo de fracaso dentro del ámbito laboral y en general.

A continuación, proseguimos con las demás cualidades restantes del presente trabajo.

2). Equilibrio emocional, podemos definir esta característica como una cualidad que posee el individuo, para adaptarse a su entorno, generando tranquilidad psicológica, mejorando su manera de orientarse hacia resultados y metas en la vida. Ya que tendrá la cualidad de pensar y analizar antes de actuar

3). Sociabilidad: las habilidades de esta característica tienen que ver con el adecuado reconocimiento de los sentimientos de las demás personas y tener la cualidad para relacionarse de forma efectiva, creando siempre un buen clima en su entorno con la gente

que nos rodea, generando un adecuado liderazgo, con una comunicación afectiva con las demás personas de su entorno que lo rodea.

4). Control de impulsos, comprendemos en esta cualidad, que vendría a ser la capacidad para posponer el logro de una satisfacción para obtener una meta, por ende, es el poder tener control de hacer realidad nuestros deseos inmediatos y posponerlos para el futuro.

5). Motivación: es la habilidad para auto inducirnos emociones positivas, como el entusiasmo, el optimismo y la confianza de nosotros mismos. Es ser capaz de desarrollar una adecuada orientación al servicio dentro de la organización, en otras palabras también podría decirse que es la cualidad que tenemos para poder vencer al pesimismo y la falta de confianza.

E. Formación de la Inteligencia Emocional

Continuando con el presente trabajo, por otro lado, los estudiosos Low y Nelson (1999), nos brindaron 3 cualidades para mejorar la inteligencia emocional: 1) Adiestramiento auto dirigido: es aprender nuevas habilidades para un cambio positivo en la mente, 2). Tutoría emocional: a través de esta cualidad aprendemos por el modelaje y la observación, 3) Imaginación activa: a través de esta habilidad logramos tener una imaginación positiva para nuestra relajación.

La imaginación es la más poderosa de las habilidades psicológicas, ya que puede darnos el poder de construir una autoimagen de manera positiva.

Por ende, también se puede afirmar decir en otras palabras que el reconocimiento de las sensaciones como la risa y el humor, son de fundamental importancia para la construcción de la autoestima y el logro de metas en la vida.

Mayer y Salovey (1997), nos dicen que la inteligencia emocional se forma básicamente en la casa, con la relación entre padres y niños, los padres nos enseñan a descubrir y respetar nuestras emociones, para así poder desenvolvernos adecuadamente el ámbito social.

Son importantes para el crecimiento del individuo la observación y el aprendizaje que tenemos de nuestros padres o tutores. También se puede agregar que el niño puede aprender conductas incorrectas, que lleven al niño a tener un mal aprendizaje de la comprensión de sus sentimientos y valores.

Es por eso que la preocupación tendría que centrarse en desarrollar una adecuada inteligencia emocional, fortaleciendo la comunicación afectiva dentro del hogar familiar y potenciando adecuadamente a la educación para que sea de ayuda en la formación del ser humano.

Por otro lado, es fundamental desarrollar técnicas efectivas para el manejo de las emociones, para así poder resolver problemas adecuadamente, en la cual ayudan la educación y un hogar con adecuados modelos para guiarse.

F. Modelos de Inteligencia Emocional

A continuación, se va a proseguir con los modelos principales de presente investigación. Goleman (1995) nos propuso un modelo en base a competencias emocionales que giran en torno a competencias personales y sociales. A continuación, se menciona a las habilidades que integran este modelo.

1) Manejo adecuado de las relaciones, 2) Reconocer emociones en otros, 3) Auto Motivación, 4) Control de las emociones propias, 5) Autoconocimiento de las emociones. En cuanto a la competencia personal que es definida como la cualidad para conducir las emociones y está fragmentada en 5 partes: a) Habilidades sociales, es el poder de relacionarnos de manera correcta con las demás personas; b) La empatía, es la facultad para poder reconocer y respetar los sentimientos de los demás; c) La motivación, es la cualidad que se tiene para mantener la confianza en las metas que se tiene en la vida; d) La autoregulación, vendría a ser el adecuado control de nuestros sentimientos e impulsos internos; e) Autoconocimiento, es saber reconocer nuestros propios sentimientos.

Otros estudiosos como, Boyatzis, Goleman, Rhee.(2000), crearon a través de estudios una medida de escala.

El cual posee la clave para ver como una persona es percibida por los demás. Su esquema está basado en las habilidades que nos brindan la utilización adecuada de las emociones, para poder desempeñarnos adecuadamente. El inventario de competencias emocionales (E.C.I), el cual está dirigido a líderes, gerentes y fue adaptado para su uso en diferentes contextos. Y está fragmentado en 4 partes: habilidades sociales, autocontrol, conocimiento social, autoconocimiento.

Algo parecido al anterior modelo tenemos a Baron y Parker (1997), los cuales crearon un modelo de inteligencia emocional el cual constaba de 4 dimensiones: adaptación, control de estrés, interpersonal e intrapersonal. En la cual también abarcaban una amplia variedad de cualidades personales. La dimensión intrapersonal comprende 5 cualidades: a) autoconocimiento, b) asertividad; c) auto respeto; d) auto realización; e) Independencia.

La dimensión interpersonal consta de 3 habilidades: a) empatía; b) compromiso social; c) relación interpersonal.

De igual forma la dimensión de control de estrés comprende 2 cualidades: a) resistencia al estrés; b) control de impulsos; c) solución de problemas.

Basándose en el esquema de Baron, podemos decir que la inteligencia emocional combina una amplia variedad de cualidades en donde la personalidad básica y la habilidad cognitiva, son de mucha importancia para tener triunfos ante las exigencias del contexto ambiental.

Continuando con el presente trabajo de investigación, y Salovey (1997), construyeron un modelo incluye, parecidamente 4 dimensiones: a) Expresión de emociones; B) facilitación para pensar; c) Entendimiento de emociones; d) regulación de emociones. Su base técnica se fundamenta principalmente en las cualidades que pueden ser sujetas a medición, de acuerdo a sus conceptualizaciones estos mencionan cualidades que son divididos en 4 clases, las partes menores incluyen mecanismos psicológicos más

básicos como son expresión, percepción y adoración. Y las 4 clases mayores que incluyen las más complejas habilidades como son entendimiento y control de emociones, estas clases son llevadas desde el más primario proceso psicológico hasta el más elevado proceso psicológico.

La primera clases más primaria o básica, hace mención al proceso de diferenciar emociones propias. Aquí los niños y jóvenes aprenden a reconocer sus propios sentimientos y el de los otros. Aquí los niños aprenden a distinguir las características faciales emocionales y a responder a las muestras de emocionales de sus parientes cercanos.

La segunda clase del modelo es la facilidad emocional para poder pensar, menciona los mecanismos emocionales que se usan en el procesamiento emocional.

Las emociones funcionan desde el nacimiento y nos es útil para darnos cuenta del funcionamiento del sistema humano, brindando señales de los cambios del ambiente y en la persona.

Cuando el ser humano está creciendo, la cualidad para crear sensaciones es ayudada para la planificación, la persona se anticipa a sentir determinados sentimientos en diferentes ámbitos de la vida, las emociones pueden ser creadas, procesadas, manejadas y analizadas para un mejor entendimiento.

La tercera clase del modelo atañe a la cualidad para comprender las emociones y para usar el conocimiento emocional. Los niños empiezan a percibir las diferentes sensaciones y emociones como, por ejemplo: molestarse, enojarse, gustarse, etc.

Aquí los padres juegan un papel importante al enseñar a los niños a reconocer sus propias emociones en las diferentes situaciones.

Prosiguiendo con nuestro trabajo, los estudios en este tema nos demuestran que las personas más saludables son aquellas que tienen más conocimiento de sus emociones propias y de los demás.

Por ende, somos capaces de reconocer sentimientos de enojo, miedo o vergüenza y procesarlos adecuadamente para llevar una vida más saludable y llevar una relación positiva con el mundo que lo rodea.

Continuando con el presente estudio. Low y Nelson (1998).El trabajo de inteligencia emocional, de los autores antes mencionados se inició con el mapa de las destrezas personales (1975), donde mencionan el concepto de inteligencia emocional rotulado en 1990.

Crearon un esquema para describir las habilidades de la inteligencia emocional en 4 áreas de componentes emocionales. La primera área es la comunicación interpersonal bajo ansiedad, estos estudiosos creyeron que el bienestar y felicidad están relacionados con las habilidades interpersonales. La segunda área es liderazgo personal, aquí es importante el formar líderes positivos para que contribuyan en el crecimiento de la

organización. La tercera área es el autocontrol en la vida y en lo personal, para alcanzar las metas personales y generar cambios positivos personales. La cuarta área es el desarrollo interpersonal, aquí se habla de habilidades positivas como por ejemplo el manejo del estrés, para llegar a alcanzar el logro personal.

Por eso se puede decir por otro lado, Low y Nelson (1999), reconocen las emociones universales, estas emociones son reconocidas en todo el mundo y en todas las culturas, por ejemplo: la ira, la tristeza, alegría, etc.; las emociones son importantes variables para lograr el equilibrio emocional y dirigir adecuadamente nuestra conducta. Se puede decir que dentro de las emociones más negativas están el miedo, que nos pone trabas para desenvolvemos de manera adecuada en nuestro presente y también se puede decir que la risa y la alegría son emociones muy positivas para mantenernos sanos y mantener nuestro equilibrio emocional.

Cuando tenemos una comprensión más precisa sobre cómo funciona el mecanismo emocional y podemos reconocer con exactitud nuestras propias emociones, la persona fortalece más la inteligencia emocional.

Los diferentes modelos de inteligencia emocional pueden cambiar de acuerdo a cada teórico, que la mayoría de casos se complementan y se nutren entre sí. Baron y Parker (2000), Goleman (1995) y Low y Nelson (1998), mencionan ciertas habilidades, como : empatía y el manejo de impulsos, en sus respectivas teorías.

Continuando con el presente trabajo, se va indicar que Baron; Mayer y Salovey, crearon diferentes herramientas para evaluar la inteligencia emocional, por ejemplo, Baron y Parker (1997), inventaron la primera evaluación de inteligencia emocional en una especie de auto reporte. Mayer y Salovey (2000) desaprobaban las evaluaciones de auto reporte aduciendo que este evalúa las opiniones de la gente sobre sus cualidades al contraponerse a sus cualidades actuales, por su parte Bar-on apoyo la evaluación de auto – reporte.

Por su parte los estudiosos, Mayer, Salovey y Caruso (2002), crearon una nueva medida de capacidades, el MSCEIT. Esta herramienta cubre la medida en contextos emocionales, por ejemplo: el mirar varios dibujos de expresiones emocionales para detectar las emociones dibujadas.

3). Inteligencia emocional en el ámbito laboral.

Continuando con la presente investigación de la variable, se va a proceder a contextualizarla dentro del ámbito organizacional y ver como se la define por algunos autores. Mencionamos a Valls (1997) nos dice que es factible llevar de manera correcta la inteligencia emocional al ámbito de las empresas, nos dice que el tener adecuados líderes y trabajadores comprometidos con la organización es vital importancia para conseguir las metas dentro de la empresa, ya muchas veces se tiene que afrontar problemas como la inestabilidad laboral, pero con un adecuado equilibrio de inteligencia emocional, de esa manera se hace más útil el desempeño del trabajador.

En lo que concierne a motivación es importante encontrar las formas adecuadas para incentivar positivamente a los trabajadores y que estos se alineen con las metas de la empresa. Estos incentivos según Vall (1997) pueden ser de 3 formas: extrínsecos (dinero, ascensos, estatus); intrínsecos (goce del empleo en sí); trascendente (relación del trabajador con colegas, cliente y familias).

Por eso es muy importante en toda empresa el tener siempre motivados a sus trabajadores, buscando dar el adecuado incentivo a cada trabajador, en base a lo largo de las investigaciones a través del tiempo en las organizaciones se puede decir que las motivaciones segundas y terceras tienen mayor impacto positivo en los trabajadores de las organizaciones y no tanto en las primeras motivaciones.

Se adiciona que ante una crisis dentro de la organización, siempre los líderes, directivos deberán tratar con dignidad a los trabajadores, a pesar que no rinda como la empresa espera, y así poder ayudar al trabajador en su crecimiento profesional de forma positiva.

A continuación, sumaremos que Goleman (1999), quien estableció que una organización con inteligencia emocional, dará a sus empleados las herramientas para que ellos puedan tomar las mejores decisiones para el bien de la organización, y así robustecer la autoestima y productividad de los trabajadores en las empresas.

Capítulo III:

Método

3.1 Tipo de investigación

Metodológicamente este trabajo es de corte descriptivo analítico, ya que tiene como fin describir propiedades de personas, grupos y fenómenos.

El corte de estudio es No Experimental ya que de acuerdo a Kerlinger, Fred N (2004), nos dice que “el estudio no experimental es una búsqueda practica y ordenada en la que es estudioso no posee un manejo cercano en las variables independientes porque sus expresiones ya han sucedido”

Por el tipo de obtención de datos, el estudio es transversal ya que el logro de los datos se obtendrá en un solo momento, por el contrario de la investigación longitudinal que es desarrollado a varias evaluaciones .

3.2 Diseño de investigación

Es de tipo comparativo – correlacional .

3.3 Población y muestra.

3.3.1 Población

Fue integrada con 180 colaboradores internos de una empresa denominada Panorama services, un fuerte grupo económico con más de 30 años en el mercado.

3.3.2 Muestra

La selección de la muestra se realizó de forma intencionada, en la medida de que la participación al estudio fue voluntaria. La muestra se logro con la pauta siguiente para poblaciones finitas ,iguales o menores a cien mil.

Valores estadísticos

$$N = 180; P = 0,50; q = 0,50; d = 0,05; z = 1,96$$

Formula:

$$n = \frac{Z^2 p q}{d^2}$$

Reemplazando números

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)}{(0,05)^2} \quad \boxed{n = 384,16}$$

Calculo de la muestra.

$$nf = \frac{180}{1 + \frac{180}{385}} \quad \boxed{N = 122,49}$$

La muestra quedó conformada por 123 colaboradores internos que simboliza el 68.33% de la población de trabajo.

3.3.3 Características de la muestra

En la tabla 2 y figura 1 se describen y representa la división de la muestra por sexo donde se reporta que el 60% de la muestra corresponden al género masculino y el 40% de la muestra corresponden al género femenino.

Tabla 2

Distribución de la muestra según el sexo

Sexo	Cantidad	Porcentaje
Hombre	74	60.00%
Mujer	49	40.00%
Total	123	100.00%

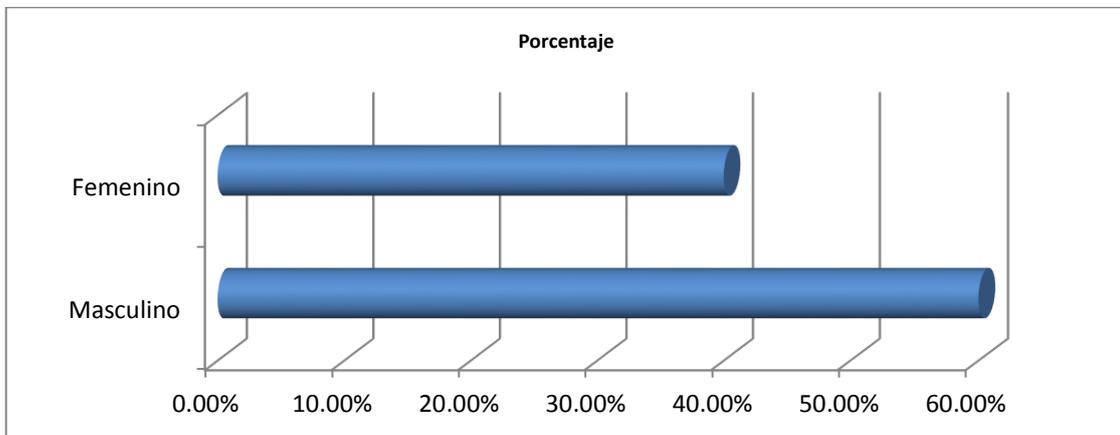


Figura 1: Explicacion de la division por

En la tabla 3 y figura 2 se describen y representa la división en rangos de edad donde se reporta que el 40% de la muestra están en un rango entre los 18 – 27 años; el 25% de la muestra están entre un rango de los 28 – 37 ; el 20% de la muestra están entre un rango de los 38 – 47 y el 15% de la muestra están entre un rango de los 48 – 57 .

Tabla 3

Distribución de la muestra por rangos de edad

Edad (de 10 años cada uno	Frecuencia	Porcentaje
18 - 27 años	49	40.00%
28 - 37 años	31	25.00%
38 - 47 años	25	20.00%
48 - 57 años	18	15.00%
Total	123	100.00%

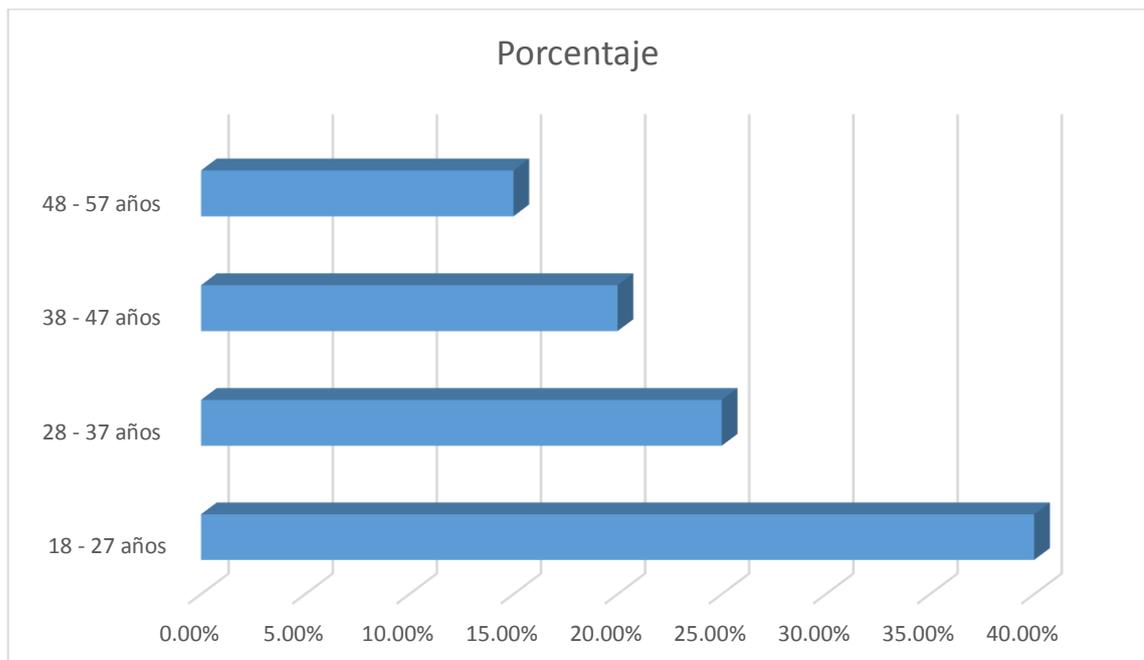


Figura 2: Explicación de la división de la muestra por rangos de edad.

En la tabla 4 y figura 3 se describen y representa la división por dependencia a la que pertenecen, en cual el 26.02% laboran en el área servicios generales; el 16.26% laboran en el área Negocios de control interno; el 25.2% laboran en el área gestión

contable, tributaria y financiera; el 16.26% labora en el área tecnología de la información y el 16.26% labora en el área de recursos humanos.

Tabla 4

Distribución de la muestra por dependencia a la que pertenecen

Dependencia a la que pertenecen	frecuencia	Porcentaje
Servicios generales	32	26.02%
Negocio de control interno	20	16.26%
Gestión contable, tributaria y financiera	31	25.20%
Tecnología de la información	20	16.26%
Recursos humanos	20	16.26%
Total	123	100.00%

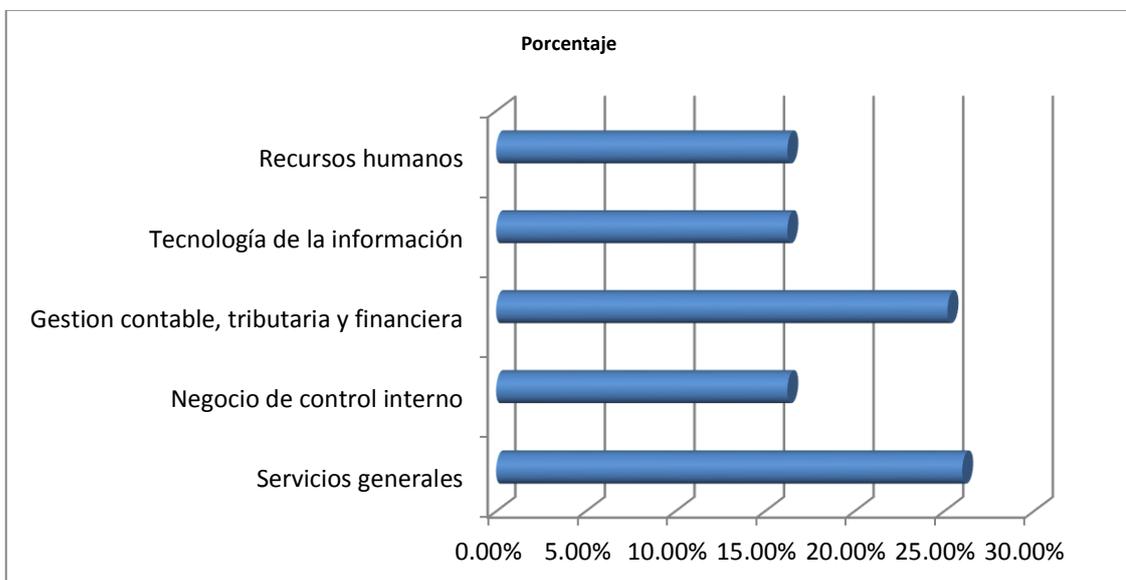


Figura 3: Explicación por departamento a la que pertenecen

La tabla 5 y figura 4 se describen y representa, según el tiempo de permanencia acumulada de la empresa, en el cual 42% está en un rango de 0 – 5 ; el 18% de la muestra están en un rango de 6 – 10 ; 15% de la muestra están en un rango de 11 – 15 ; el 12% de

la muestra están en un rango de 16 – 20 ; el 8% de la muestra están en un rango de 21 – 25 y el 5% de la muestra están en un rango de 26 – 30 años de prestación en la empresa.

Tabla 5

Distribución de la muestra por años de permanencia en la empresa

Años acumulados (grupos de 5 años cada uno)	Frecuencia	Porcentaje
0 - 5 años	52	42%
6 - 10 años	22	18%
11 - 15 años	8	15%
16 - 20 años	15	12%
21 - 25 años	10	8%
26 - 30 años	6	5%
Total	123	100.00%

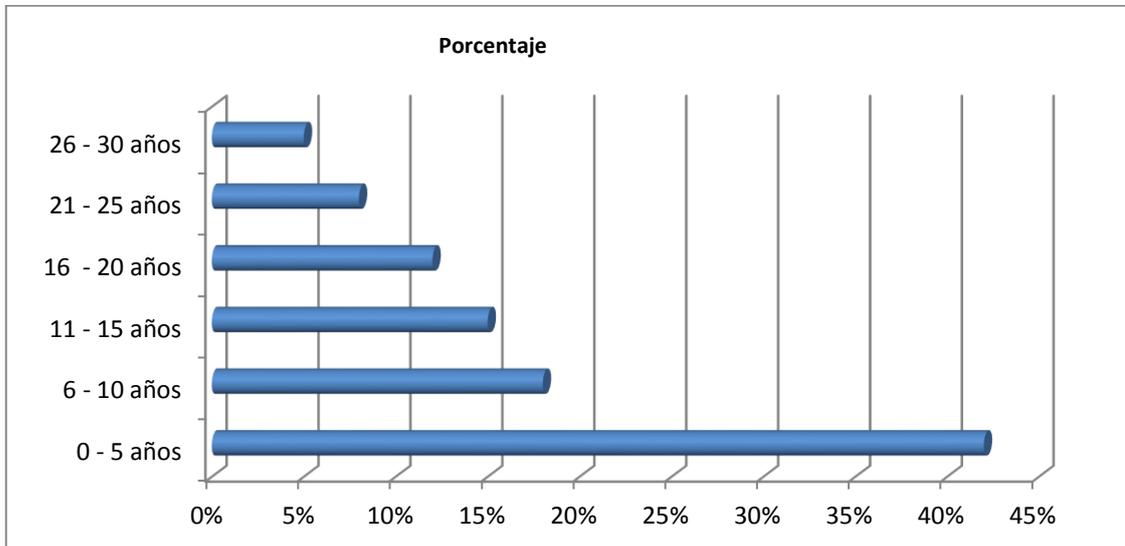


Figura 4: Representación de la división de la muestra por permanencia acumulada en la empresa.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de obtención de datos fue la encuesta. Para efectos de la investigación se empleó el test de conociendo mis emociones que está en el rubro de encuesta.

3.4.1 Técnica: conocida como : Tipo de encuesta

3.4.2 Instrumento para alcanzar los datos:

Test conociendo mis emociones (inteligencia emocional)

Instrumento Conociendo mis emociones (inteligencia emocional), de Ps. César Ruiz Alva. Su ajuste lo realizó el Psicólogo. César Ruiz Alva y Ana Benites, Universidad Vallejo de Trujillo, Lima Perú, 2004. Se aplica a partir de los 15 años. Test orientado en el marco teórico de Inteligencia Emocional desarrollada por Salovey y Meyer y su mecanismo de desarrollo es de tipo Grupal (hasta de 20) también se puede medir a más sujetos, con ayuda de una persona. Su duración promedio es de 20 minutos. También se aplica de a uno, si así fuera necesario. Su finalidad es evaluar la inteligencia emocional mide las siguientes áreas:

- Relaciones Interpersonales: Socialización
- Relaciones Intrapersonales: Autoestima
- Adaptación: Solución de problemas.
- Estado Anímico I: Felicidad y optimismo.
- Estado Anímico II: Manejo Emocional

3.5 Técnica de análisis de datos

Para el análisis de los datos, se empleó las herramientas estadísticas del programa SPSS 22.0, versión en español, tomando en referencia las herramientas numéricas que se prosigue a mostrar:

Se estableció primero el estudio exploratorio de la variable a través de la prueba de Kolmogorov-Smirnov (K-S), para determinar si la muestra tiene una división normal y tomar la decisión estadística de usar técnicas inferenciales paramétricas o no paramétricas.

Para lograr la confiabilidad del test conociendo mis emociones se usó el Alfa de Cronbach y para realizar la validez de constructo del test, a través del análisis de ítems – escala general, se usara, producto momento de Pearson

Para el análisis descriptivo de los niveles o rangos de inteligencia emocional, se hizo en términos de frecuencias y porcentajes.

Para realizar la contrastación de hipótesis comparando los promedios de inteligencia emocional en función del sexo y rango de edad se uso el estadístico inferencial t de student , y para la comparación de promedios de inteligencia emocional en función del tiempo de permanencia y dependencia laboral se usó análisis de varianza (Anova).

3.6. Procedimiento

- Se pidió permiso a la jefatura general.
- Se pactó con la jefatura fechas y horarios para la toma del test.
- Antes de la aplicación se le informó del objetivo de la investigación y con el consentimiento verbal del entrevistado se solicitó ser parte de la muestra estudiada.
- Con los colaboradores que aceptaron ser evaluados se les aplicó individualmente la escala leyéndoles cada uno de los ítems y marcando la alternativa de respuesta que brindaban los colaboradores internos en forma verbal.
- Al concluir cada evaluación se agradecía verbalmente por haber participado de la investigación.
- Se corrigieron las escalas teniendo en cuenta las puntuaciones directas e inversas obteniéndose un puntaje total de la escala.
- En base al puntaje total se categorizaron a los encuestados por niveles.
- Se codificaron y digitaron los datos en una base de datos en Excel.
- Se elaboró la base de datos en SPSS y una vez digitalizado las variables de estudio se transfirieron los datos de la base de datos del Excel a la base de SPSS.
- Se estableció primero el estudio exploratorio del fenómeno a través de la prueba de Kolmogorov-Smirnov (K-S), para determinar si la muestra tenía una división normal y tomar la decisión estadística de usar técnicas inferenciales paramétricas o no paramétricas.
- Se analizó los datos para establecer las medidas psicométricas de Inteligencia emocional: confiabilidad a través del Alpha de Cronbach y la validez de constructo a través del análisis de ítems – escala general con la técnica inferencia

de correlación producto momento de Pearson.

- Se realizó el análisis descriptivo de los niveles de inteligencia emocional en términos de frecuencias y porcentajes.
- Se realizó la contratación de hipótesis comparando los promedios de inteligencia emocional en función del sexo y rango de edad, a través del estadístico inferencia paramétrico t de Student y para comparar los promedios de inteligencia emocional en función de los grupos: tiempo de prestación en la empresa y departamento laboral se utilizó la técnica inferencial paramétrica análisis de varianza: ANOVA
- Se elaboró los resultados en tablas y figuras con una descripción de las mismas.
- Se realizó el análisis y discusión de los resultados teniendo en cuenta los reportes de estudios realizadas en nuestro medio.
- Se formularon las conclusiones respondiendo a cada uno de los objetivos específicos formulados en la investigación.
- Se formularon las recomendaciones respectivas.
- Se redactó el resumen y el Abstract considerando la metodología de la investigación, el objetivo general, el instrumento y muestra evaluada y las conclusiones alcanzadas.
- Se elaboró el informe final de la investigación para ser presentada previa aprobación del asesor e informante nombrado por el departamento de grados y títulos de la facultad de psicología.

3.7 Aspectos éticos

En la presente investigación se tendrá por consideración los siguientes puntos éticos.

- Se consideró a los trabajadores que por voluntad propia quieran ser partícipe del estudio.
- Se les explico a los trabajadores, las metas del presente trabajo de estudio.
- Se cuidó la identidad del trabajador encuestado.
- Se respetó la confidencialidad del presente trabajo de investigación.

Capítulo IV:

Resultados

4.1 Estudio exploratorio de la variable de investigación

La Tabla 6, se describe el examen de la prueba Kolmogorov-Smirnov (K-S), para precisar si la muestra de estudio presenta una distribución normal. La variable tiene una distribución normal, el coeficiente (ks), es significativo ($p > 0.05$) para dicha variable, por ende, es consecuente utilizar pruebas paramétricas en la contrastación de las hipótesis.

Tabla 6

Prueba de Normalidad Kolmogorov-Smirnov para la variable de estudio

Variables	K-S	p
Inteligencia emocional: escala general	2.750 s	0.138
Relaciones interpersonales	2.145 s	0.098
Relaciones intrapersonales	2.324 s	0.112
Adaptabilidad	2.102 s	0.088
Estado de ánimo I	1.984 s	0.075
Estado de ánimo II	1.962 s	0.069

s : es significativo ($p > 0.05$)

4.2 Realizar el ajuste de las medidas psicométricas: (objetivo específico 01)

4.2.1 Confiabilidad

En la Tabla 7, se muestra los alcances de la consistencia interna por medio de los índices del Alpha de Cronbach. El coeficiente Alpha son altos en todas las dimensiones y en el test de conociendo mis emociones que evalúa la inteligencia emocional, ya que sobrepasan los rangos del punto de quiebre de 0.70, normalmente aprobado como acorde para las herramientas psicológicas.

El Test en su generalidad muestra un rango Alpha = **0.8542** que es fuerte. En resumen, se afirma que el test es confiable.

Tabla 7

Estimaciones de la Confiabilidad del test de conociendo mis emociones.

Dimensiones	r ítem – test	Coficiente Alpha de Cronbach
Relaciones Interpersonales (Socialización)	0.55 – 0.81	0.8126*
Relaciones Intrapersonales (Autoestima)	0.42 – 0.86	0.8671*
Adaptabilidad (Solución de problemas)	0.48 – 0.82	0.7952*
Estado de Ánimo I (Felicidad y Optimismo)	0.55 -- 0.88	0.8824*
Estado de Anímo II (Manejo de la Emoción)	0.51 – 0.82	0.8091*
Test conociendo mis emociones	0.42 – 0.89	0.8542*

• CONFIABLE (Brown, 1989)

4.2.2 Validez de constructo

Se observa en la Tabla 8. Los índices de Correlación de Pearson (r) son fuertes. Los valores de r están en un rango de 0.830** a un valor r de 0.888** que son valores de alta correlación (Ávila 1998).

Los valores confirman que la escala presenta validez de constructo dado, que existe una fuerte correspondencia entre cada dimensión, con el valor del constructo.

Tabla 8

Análisis de las dimensiones en el test de conociendo mis emociones

Sub - escalas	Test de conociendo mis emociones	
	r	p
Relaciones Interpersonales: socialización	0.830**	0.000
Relaciones Intrapersonal: autoestima	0.879**	0.000
Adaptabilidad: solución de problemas	0.877**	0.000
Estado de Ánimo I : Felicidad y optimismo	0.888**	0.000
Estado de Anímico II : Manejo de la emoción	0.836**	0.000

** La correlación es significativa al nivel 0,01

4.3 Describir los niveles de inteligencia emocional

A. Test conociendo mis emociones que evalúa la inteligencia emocional

En la Tabla 9 y su figura respectiva se explican y grafican la división de la muestra en niveles de la variable de estudio, el 17.9% de la muestra de estudio presenta un nivel deficiente de IE; que el 39% de la muestra de estudio un nivel bajo de IE; el 28.6% de la muestra de estudio a un nivel alto de IE y el 14.6% de la muestra de estudio un nivel

óptimo de IE. En resumen, el 56.9% de la muestra de estudio muestran niveles de IE que están por debajo del promedio y el 43.1% de la muestra de estudio muestran niveles de IE que son superiores al promedio de la muestra.

Tabla 9

Niveles de inteligencia emocional.

General	Frecuencia	Porcentaje	Resultados
Deficiente IE	22	17.9%	
Baja IE	48	39.0%	56.9%
Alta IE	35	28.5%	43.1%
Optima IE	18	14.6%	
Total	123	100.00%	100.00%

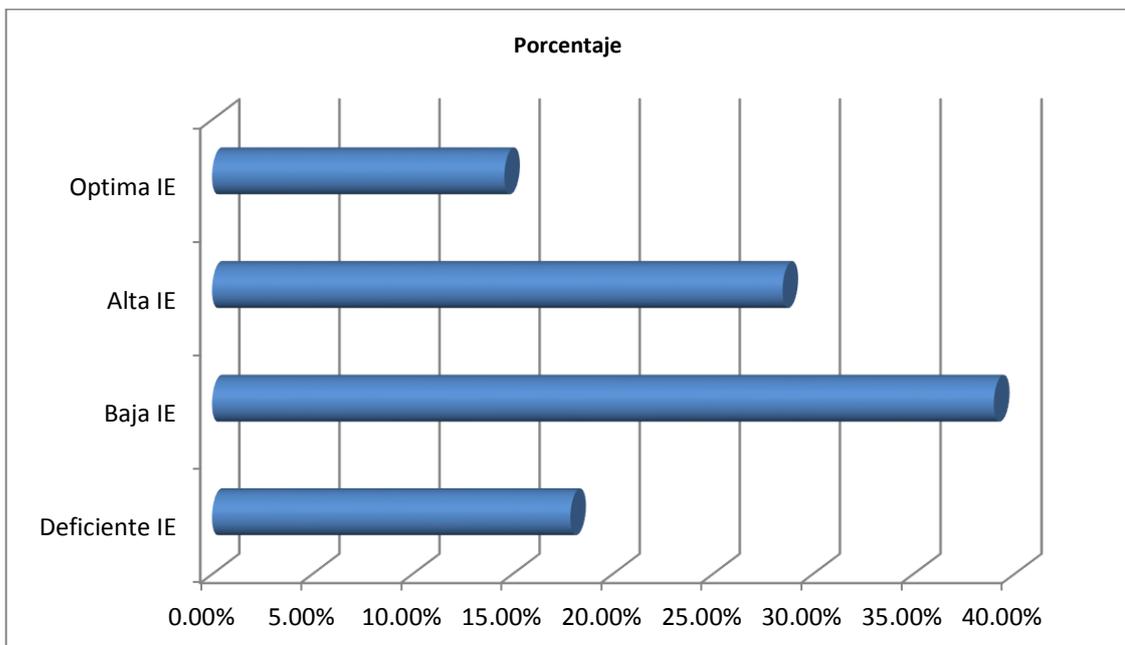


Figura 5: Representación de la muestra por niveles de inteligencia emocional

B. Dimensiones del tests conociendo mis emociones

a. Dimensión Interrelaciones interpersonales: Socializar

Tabla 10 y figura 10 ,explican y grafican la división de la muestra en rangos en la dimensión relaciones interpersonales, mostrándose, 20.3% de la muestra de estudio presenta un nivel deficiente; que el 26.8% de la muestra de estudio presenta un rango bajo; el 34.1% de la muestra de estudio presenta un rango alto y el 18.8% muestra un nivel óptimo. Haciendo un resumen, el 47.1% de la muestra de estudio presentan niveles que están por debajo del promedio y el 42.9% de la muestra de estudio presentan niveles que son superiores al promedio en la dimensión interpersonal.

Tabla 10

Distribución de la muestra en niveles de relaciones interpersonales

Relaciones interpersonales	Frecuencia	Porcentaje	Resumen
Deficiente IE	25	20.3%	
Baja IE	33	26.8%	47.1%
Alta IE	42	34.1%	42.9%
Optima IE	23	18.8%	
Total	123	100.00%	100.00%

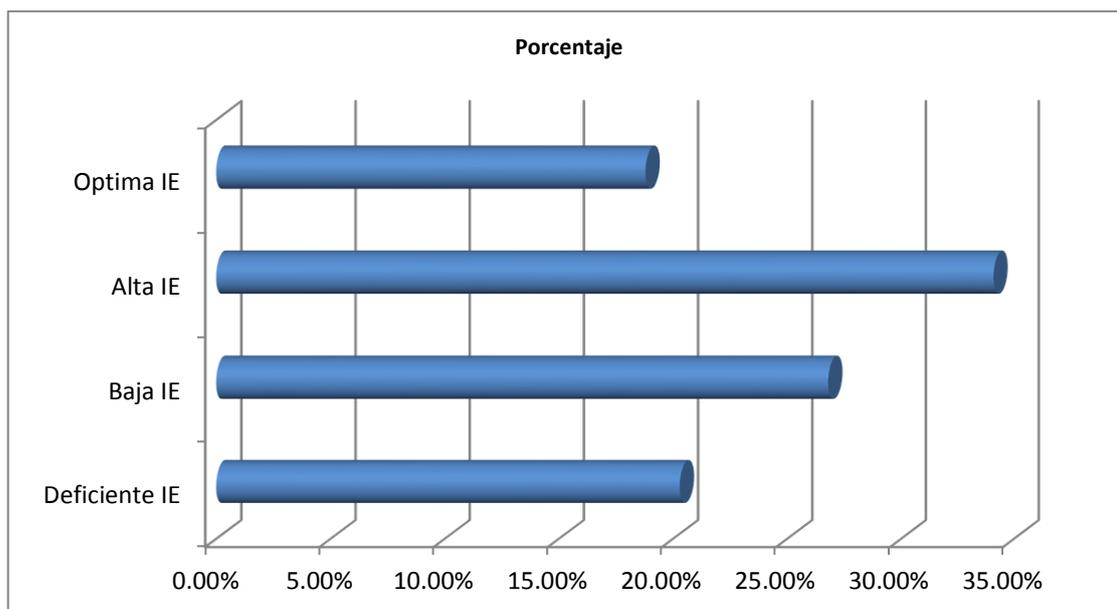


Figura 6: Representación de la muestra en niveles de relaciones interpersonales.

b. Dimensión Interrelaciones intrapersonal: Amor propio

Tabla 11 y su figura respectiva , explican y grafica la división en rangos en la dimensión relaciones intrapersonales, mostrándose, 22.8% de la muestra de estudio presenta una escala deficiente; que el 29.3% de la muestra de estudio presenta una escala bajo; el 26% de la muestra de estudio presenta una escala alta y el 21.9% de la muestra de estudio presenta una escala óptima. Resumiendo, el 52.1% de la muestra de estudio presentan niveles que están por debajo del promedio y el 47.9% de la muestra de estudio presentan niveles que son superiores al promedio en la dimensión relaciones intrapersonales.

Tabla 11

Distribución de la muestra en niveles de relaciones intrapersonales

Relación intrapersonal	Frecuencia	Porcentaje	Resumen
Deficiente IE	28	22.8%	
Baja IE	36	29.3 %	52.1%
Alta IE	32	26.0%	47.9%
Optima IE	27	21.9%	
Total	123	100.00%	100.00%

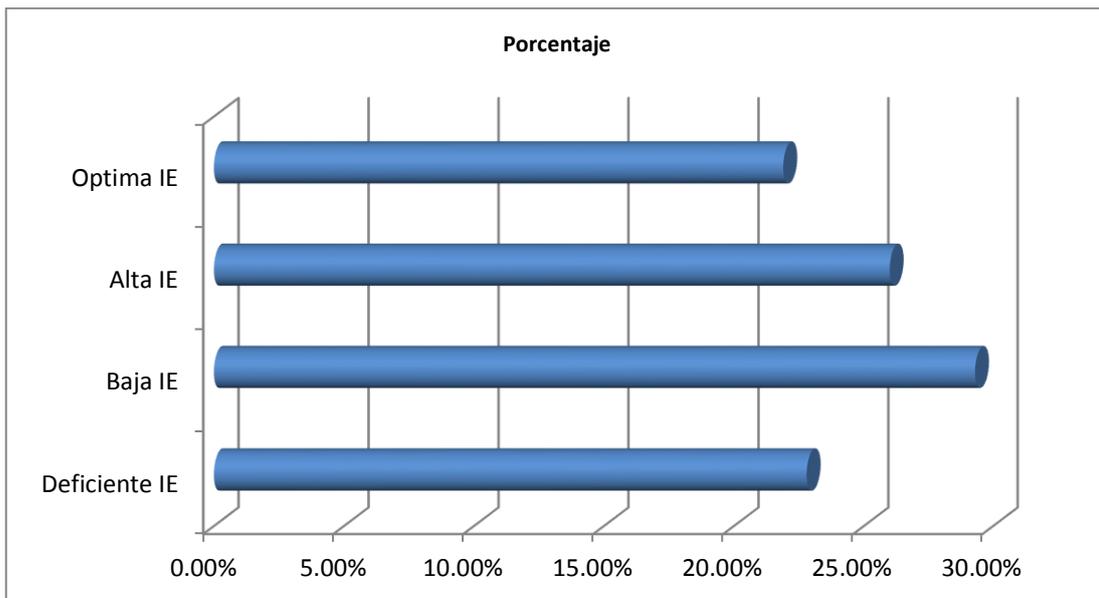


Figura 7: Representación de la muestra en niveles de relaciones intrapersonales

c. Dimensión adaptabilidad

Tabla 12 y figura 12 , explican y grafican la división de la muestra en rangos en la dimensión adaptabilidad, mostrándose,12.2% de la muestra de estudio están en un rango deficiente; que el 44.7% muestran un rango bajo; el 24.4% muestra un rango alto y el 18.1% de la muestra de estudio están en un rango óptimo. Resumiendo, el 56.9% de la

muestra de estudio están en niveles que están por debajo del promedio y el 43.1% de la muestra de estudio están en niveles que son superiores al promedio en la dimensión adaptabilidad.

Tabla 12

Distribución de la muestra en niveles de adaptabilidad

Adaptabilidad	Frecuencia	Porcentaje	Resumen
Deficiente IE	15	12.2%	
Baja IE	55	44.7%	56.9%
Alta IE	30	24.4%	43.1%
Optima IE	23	18.7%	
Total	123	100.00%	100.00%

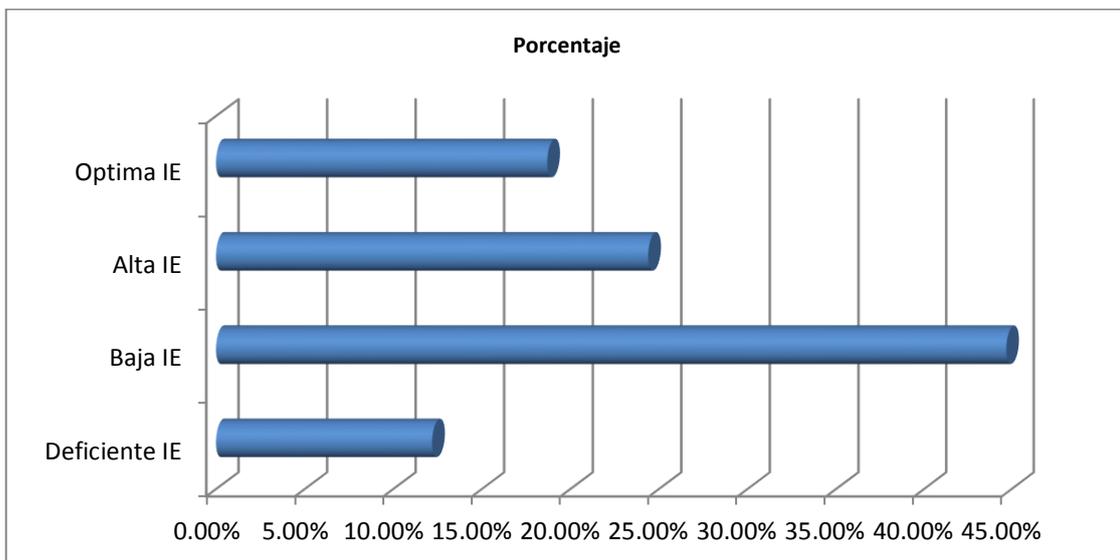


Figura 8: Representación de la muestra en niveles de adaptabilidad

d. Dimensión estado de ánimo I: felicidad y optimismo

Tabla 13 y la figura 13, explican y muestran la división en rangos en la dimensión estado de ánimo I, mostrando, 18.7% de la muestra de estudio están en un nivel deficiente; que el 35.8% de la muestra de estudio están en una escala bajo; el 30.1% de la muestra de estudio están en una escala alta y el 15.4% de la muestra de estudio están en una escala óptimo. Resumiendo, el 54.5% de la muestra de estudio están en niveles que están por debajo del promedio y el 45.5% de la muestra de estudio están en niveles que son superiores al promedio en la dimensión estado anímica I.

Tabla 13

Distribución de la muestra en niveles de estado de ánimo I

Estado de ánimo I	Frecuencia	Porcentaje	Resumen
Deficiente IE	23	18.7%	
Baja IE	44	35.8%	54.5%
Alta IE	37	30.1%	45.5%
Optima IE	19	15.4%	
Total	123	100.00%	100.00%

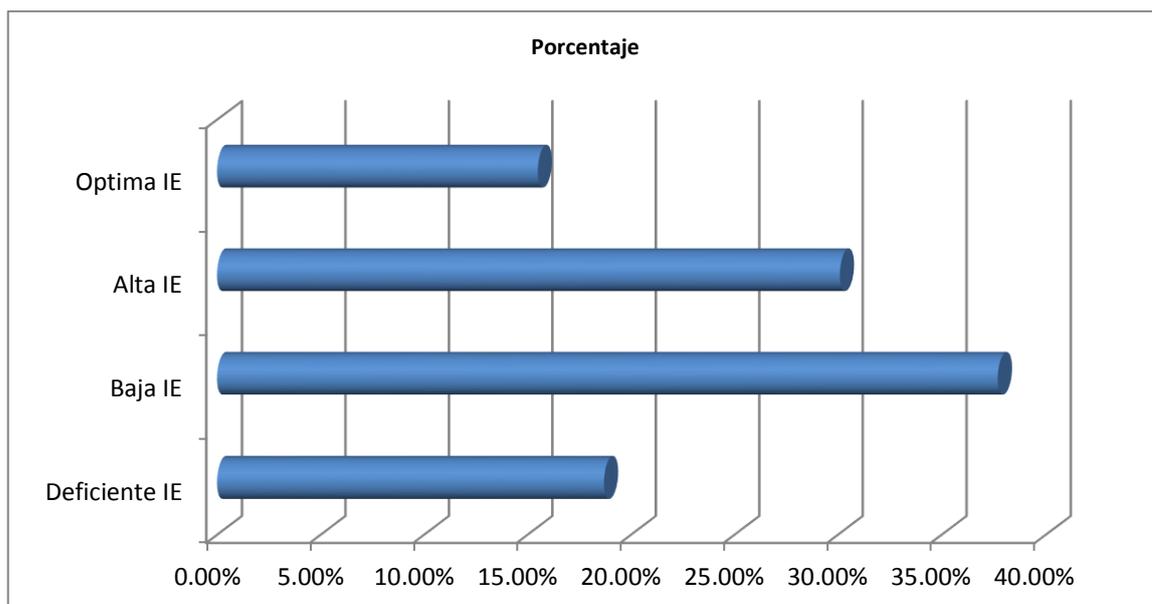


Figura 9: Representación de la muestra en niveles de Estado anímica I

e. Dimensión Condición anímica II: conducción emocional

La Tabla 14 y la figura 14 se explican y muestran la división en niveles en la dimensión estado de ánimo II, reportándose que el 17.1% de la muestra de estudio están en una escala deficiente; que el 31.7% de la muestra de estudio están en un nivel bajo; el 37.4% de la muestra de estudio están en una escala alta y el 13.8% de la muestra de estudio están en una escala óptimo. Resumiendo, el 48.8% de la muestra de estudio están en niveles que están por debajo del promedio y el 51.2% de la muestra de estudio están en niveles que son superiores al promedio en la dimensión Estado anímico II.

Tabla 14

Distribución de la muestra en niveles de estado anímico II

Estado de ánimo II	Frecuencia	Porcentaje	Resumen
Deficiente IE	21	17.1%	
Baja IE	39	31.7%	48.8%
Alta IE	46	37.4%	51.2%
Optima IE	17	13.8%	
Total	123	100.00%	100.00%

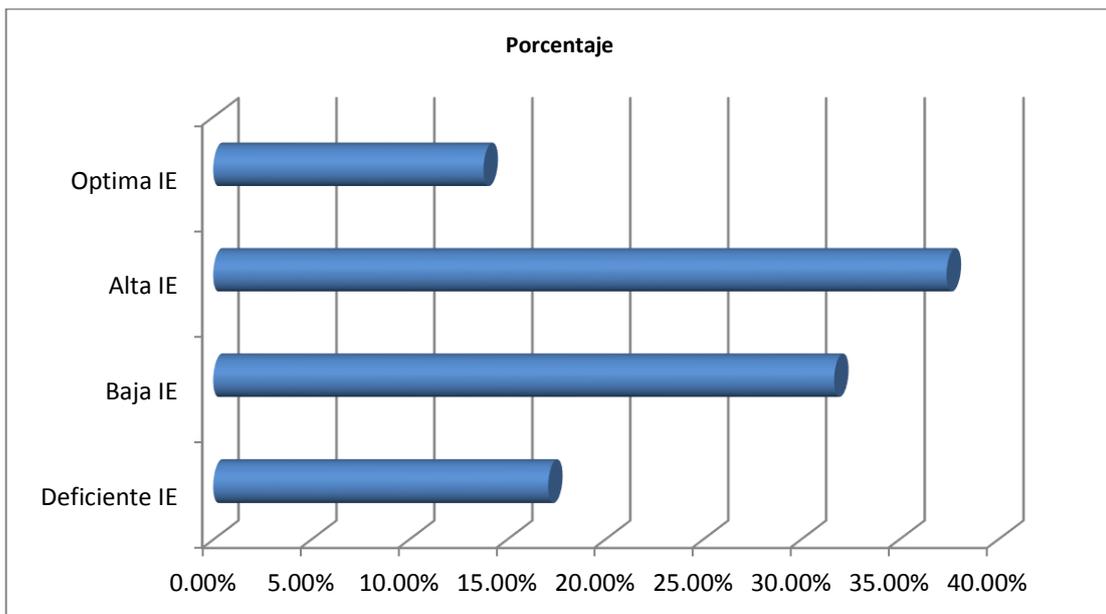


Figura 10: Representación de la muestra en niveles estado anímica II

f. Perfiles de las dimensiones de la inteligencia emocional

En la tabla 15 y las figuras 15 y 16 se describen y representan los porcentajes por niveles de las 5 dimensiones de inteligencia emocional para establecer un perfil en barras y en forma lineal.

Tabla 15

Distribución porcentual de la muestra en los niveles de las 5 dimensiones de IE.

	Relaciones	Relación	Adaptabil	Estado	Estado
Niveles	Interpersonales	intrapersonal	idad	anímica I	anímica II
Deficient					
e IE	20.3%	22.8%	12.2%	18.7%	17.1%
Baja IE	26.8%	29.3 %	44.7%	35.8%	31.7%
Alta IE	34.1%	26.0%	24.4%	30.1%	37.4%
Optima					
IE	18.8%	21.9%	18.7%	15.4%	13.8%
Total	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

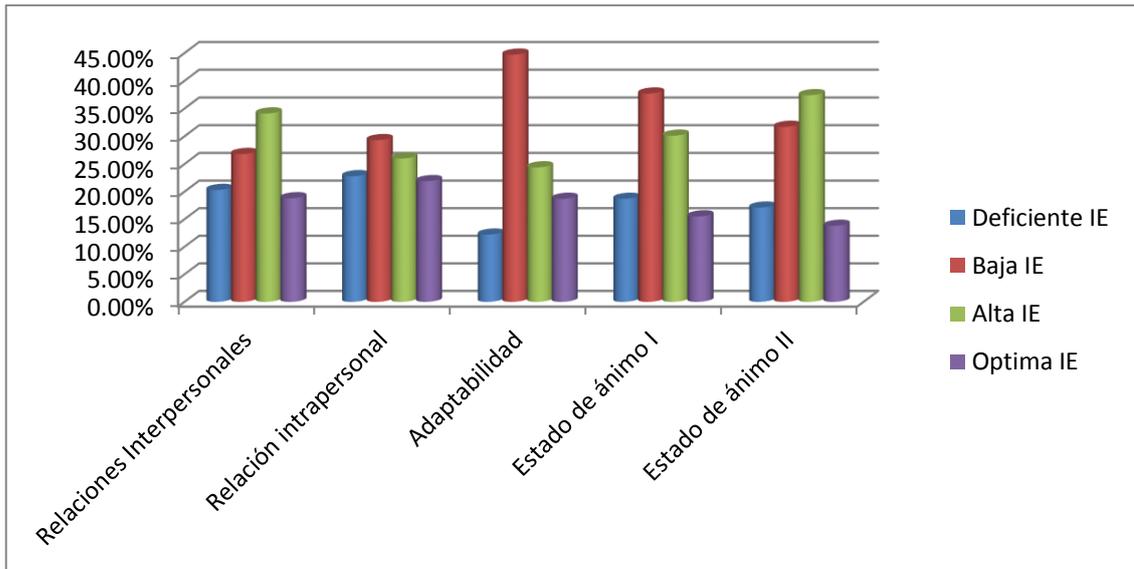


Figura 11: Representación porcentual en barras de la muestra en los niveles de las 5 dimensiones de IE.

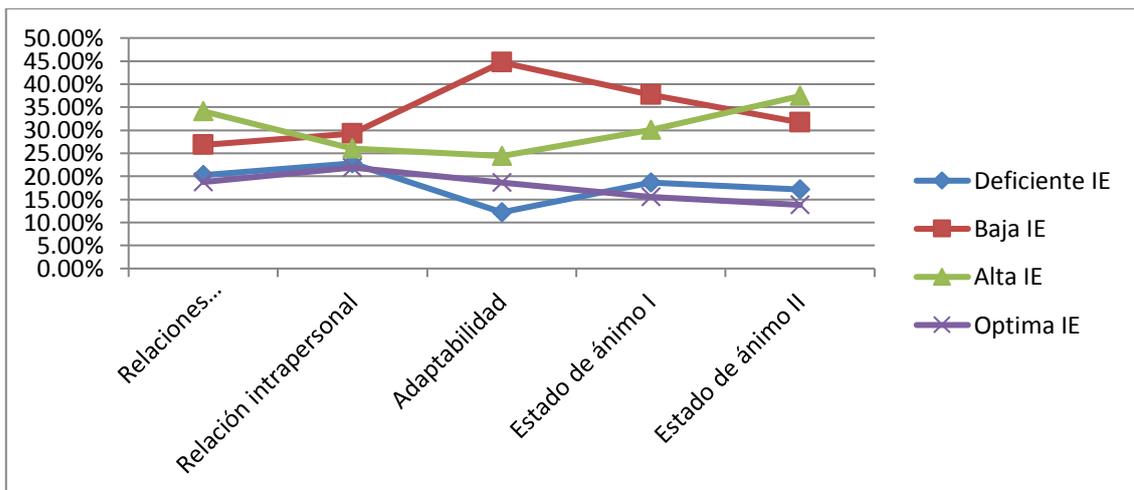


Figura 12: Perfil porcentual lineal de la muestra en los niveles de las 5 dimensiones de IE.

g. Perfil de las dimensiones de inteligencia emocional en dos niveles: inferior y superior

En la tabla 16 y las figuras 17 y 18 se describen y representan los porcentajes de las 5 dimensiones de inteligencia emocional para establecer un perfil en dos grandes categorías o niveles: inferior al promedio y superior al promedio, donde se reporta que las dimensiones adaptabilidad (56.9% de la muestra en estudio), estado de ánimo I (56.4% de la muestra en estudio) son las que presentan mayores porcentajes que las dimensiones relaciones intrapersonales (52.1%), estado de ánimo II (48.8% de la muestra en estudio) y relaciones interpersonales (47.1% de la muestra en estudio). Las figuras respectivas van a permitir visualizar mejor estos porcentajes donde se determina un perfil lineal de dichas dimensiones.

Tabla 16

Distribución porcentual en 2 niveles de las 5 dimensiones de IE.

	Relaciones	Relación		Estado	
Niveles	Interpersonales	intrapersonal	Adaptabilidad	ánimica I	Estado ánimo II
Inferior	47.1%	52.1%	56.9%	54.5%	48.8%
Superior	42.9%	47.9%	43.1%	45.5%	51.2%
Total	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

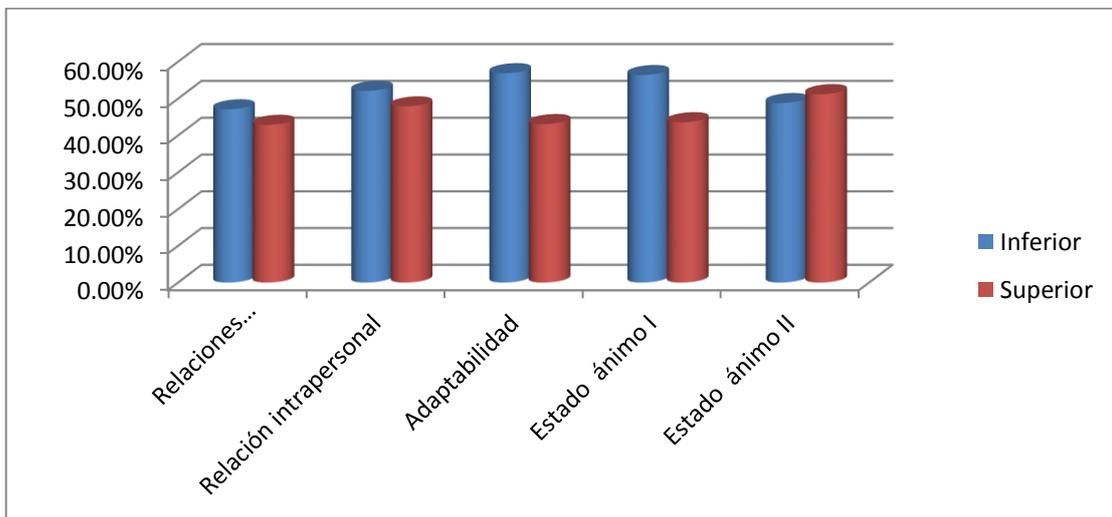


Figura 13: Representación porcentual en barras en 2 niveles las 5 dimensiones de IE.

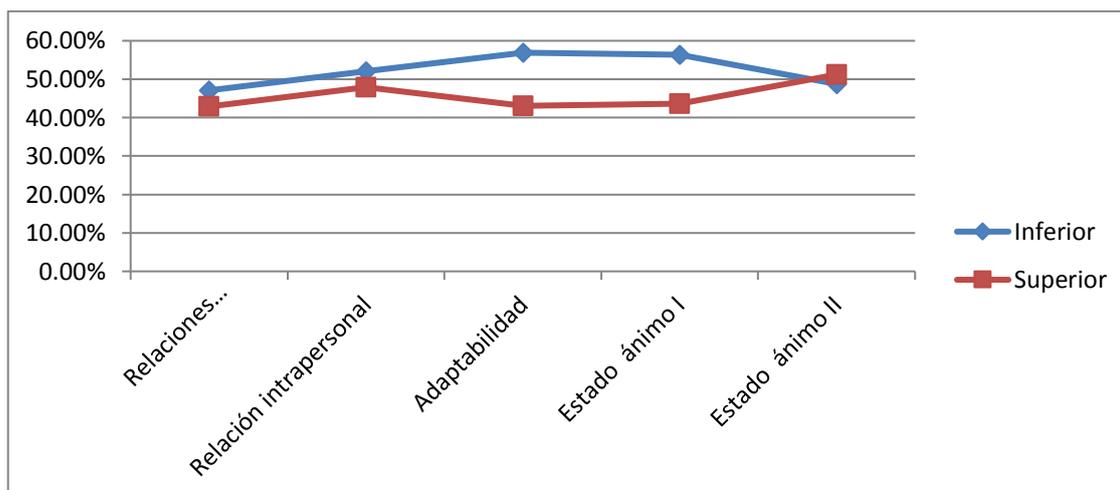


Figura 14: Perfil porcentual lineal en 2 niveles las 5 dimensiones de IE.

4.4 Contrastación de hipótesis

Establecimiento de relaciones entre las dimensiones de inteligencia emocional.

El coeficiente de correlación Pearson muestra que las dimensiones de inteligencia emocional se relacionan entre ellas positivamente y presentan una muy alta correlación dado que índices r de Pearson van de $r = 0.809$ a $r = 0.859$, siendo además muy significativos: $p < 0.001$ (Ávila 1998), concluyéndose que se rechaza la H_0 , aceptándose la H_1 .

Tabla 17

Relación entre las dimensiones de inteligencia emocional: Pearson (r).

	Relación intrapersonal	Relación interpersonal	Adaptabilidad	Estado de ánimo I	Estado de ánimo II
Puntajes totales					
Relación		0.859**	0.825**	0.812**	0.816**
intrapersonal		0.000	0.000	0.000	0.000
Relación	0.859**		0.854**	0.815**	0.836**
interpersonal	0.000		0.000	0.000	0.000
Relación	0.825**	0.854**		0.809**	0.810**
Adaptabilidad	0.000	0.000		0.000	0.000
Estado de ánimo I	0.812**	0.815**	0.809**		0.833**
Relación	0.000	0.000	0.000		0.000
Estado de ánimo II	0.816**	0.836**	0.810**	0.833**	
Relación	0.000	0.000	0.000	0.000	

**** Muy significativos. Decisión estadística: Se rechaza la Ho**

4.5 Análisis asociativo

Establecimiento de Asociaciones: objetivo específico 04

En la tabla 18, los niveles de inteligencia emocional están asociados muy significativamente con sexo, rangos de edad, departamento donde laboran, prestación de tiempo acumulada en la empresa, lo que nos indica que existe una fuerte asociación entre ellas. Por lo tanto, se rechaza la Ho ,aceptándose la Hi .

Tabla 18

Asociación de los niveles de IE en función de las variables de control

Variables de	Inteligencia emocional control		
	X2	gl	NSE
Sexo	15.933**	2	0.000
Rango de edad	15.122**	4	0.000
Dependencia laboral	25.771**	5	0.000
Años de permanencia en la empresa.	22.342**	6	0.000

****Asociación muy significativa $p < 0.001$**

Decisión estadística: Se rechaza la Ho

4.6 Análisis comparativo (objetivo específico 05)

A. Análisis comparativo de la IE según el género(sexo).

En la Tabla 19 la diferencias de medias t de Student usado, facilita ver, que muestran resultados significativas en las escalas de inteligencia al comparar los hombres con el sexo femenino .Es decir, se rechaza la Ho .Los colaboradores internos del sexo masculino presentan mayor promedio que los colaboradores internos de sexo femenino.

Tabla 19

Inteligencia emocional según sexo

Sexo	N	Media	DS	t	gl	p
Hombres	74	79.33	25.22	3.122	121	0.000
Mujeres	49	71.45	23.45			
Total	123	77.71	26.45			

B. Análisis comparativo de la IE, según rango de edades .

En la Tabla 20 la diferencia de medias t de Student usado facilita ver, que hay contrastes significativos en los promedios de inteligencia emocional al comparar los colaboradores internos por rangos de edades de 10 años cada uno ($F= 4.121$ $gl = 4, 119$ $p<0.001$). Es decir, se rechaza la H_0 aceptándose la H_1 .Los colaboradores que pertenecen a los de mayor edad presentan mayor promedio que los colaboradores internos que pertenecen a los rangos de menor edad.

Tabla 20

Inteligencia emocional según rangos de edad..

Rango de edades	N	Media	DS	F	gl	p
18 – 27 años	49	70.12	23.77		4	0.000
28 – 37	31	77.15	25.98	4.121		
					119	
38 – 47	25	79.98	25.31			
48 – 57	18	78.45	25.44			
Total	123	77.71	26.45			

C. Análisis comparativo de IE según las dependencias laborales a los que pertenecen.

El contraste de medias del análisis de varianza (Anova) permite observar en la Tabla 21, que la condición de la departamento laboral a la que pertenecen los colaboradores internos, el valor de significancia estadística ($F = 3.454.$; $gl = 5$ y 118 ; $p > 0.01$) es significativa. Se rechaza la H_0 , aceptándose la H_1 . Las áreas de tecnología de la información y recursos humanos presentan mayores promedios que las demás áreas.

Tabla 21

Inteligencia emocional, según dependencias laboral a la que pertenecen.

Áreas laboral	n	Media	DS	Anova		
				F	gl	p
Servicios generales	32	71.12	23.12	3.454	5	0.008
Negocio de control interno	20	70.15	23.30			
Gestión contable, tributaria y financiera	31	71.22	24.01			
Tecnología de la información	20	78.44	26.10			
Recursos humanos	20	77.33	25.35			
Total	123	77.71	26.45			

D. Análisis comparativo de la IE, según la permanencia acumulativa en la empresa, expresado en años.

La Tabla 22 , hay diferencias en los promedios de inteligencia emocional al comparar los colaboradores internos según la permanencia acumulativa en la empresa, expresado en años .Es decir, se rechaza la H_0 , aceptándose la H_1 .Los colaboradores que pertenecen a los grupos de mayores años de permanencia presentan mayores promedios (26 – 30 años; 21– 25,11 – 15 y 16 – 20) que los colaboradores que pertenecen a los grupos de menor tiempo de permanencia (0 – 5 años; 6 – 10).

Tabla 22

Inteligencia emocional según años de permanencia en la empresa.

Tiempo de permanencia	N	Media	DS	Anova		
				F	gl	p
0 - 5 años	52	69.38	23.12		6	
6 - 10	22	73.22	24.19	4.432	117	0.006
11 - 15	8	77.66	25.66			
16 - 20	15	77.32	25.71			
21 - 25	10	79.65	26.44			
26 - 30	6	80.14	26.89			
Total	123	77.71	26.45			

Capítulo V:

Análisis y discusión de los resultados

Nombrando al estudio exploratorio de la variable de investigación, se muestra los números del examen de Kolmogorov-Smirnov (K-S), para precisar si el fenómeno presentaba división normal. Como se observa, la variable muestra una división normal pues el coeficiente (ks) logrado, es significativo para el fenómeno, por ende, es preciso usar exámenes paramétricos en los estudios de los números.

Al realizar el ajuste de las medidas psicométricas, que corresponde al objetivo específico 01, se muestra los números de la consistencia interna mediante los rangos del Alpha de Cronbach. El coeficiente Alpha son elevados en todos los ítems de la escala de inteligencia emocional, porque sobrepasan los números de medida de corte de 0.70, mayormente aprobado como correcto en los tests de psicología. El Test en total muestra un número Alpha = 0.8542 que es alto. En resumen, el test de obtención de los datos es confiable.

Así mismo, en la Validez de constructo, los Números de Correlación de Pearson (r) son altos y muy significativas ($p < 0.01$). Por ende, los números explican en el test de inteligencia emocional validez de constructo pues existe una alta relación entre las dimensiones con el número de la Escala. Los valores de r están con un rango de 0.830** a un valor r de 0.888** que son valores de alta correlación (Ávila 1998).

Al Describir los niveles de inteligencia emocional que corresponde al objetivo específico 2, el 17.9% muestra un rango deficiente de IE; que el 39% muestra un rango bajo de IE; el 28.5% muestra un rango alto de IE y el 14.6% muestra un rango óptimo IE. Resumiendo, el 56.9% presentan niveles de IE que están por debajo del promedio y el 43.1% presentan niveles de IE que son superiores al promedio.

Respecto a las Dimensiones de la escala general de inteligencia emocional; en la dimensión relaciones interpersonales, se reportó que el 20.3% presenta un nivel deficiente; que el 26.8% muestra un rango bajo; el 34.1% muestra un rango alto y el 18.8% muestra un rango óptimo. Resumiendo, el 47.1% presentan niveles que están por debajo del promedio y el 42.9% presentan niveles que son superiores al promedio en la dimensión interpersonal. En niveles en la dimensión relaciones intrapersonales, reportándose que el 22.8% muestra un rango deficiente; que el 29.3% muestra un rango bajo; el 26% muestra un rango alto y el 21.9% presenta un nivel óptimo. Resumiendo, el 52.1% presentan niveles que están por debajo del promedio y el 47.9% presentan niveles que son superiores al promedio en la dimensión relaciones intrapersonales. En niveles en la dimensión adaptabilidad, reportándose que el 12.2% muestra un rango deficiente; que el 44.7% muestra un rango bajo; el 24.4% muestra un rango alto y el 18.1% muestra un rango óptimo. Resumiendo, el 56.9% presentan niveles que están por debajo del promedio y el 43.1% presentan niveles que son superiores al promedio en la dimensión adaptabilidad.

En niveles en la dimensión estado de ánimo I, reportándose que el 18.7% presenta un nivel deficiente; que el 35.8% muestra un rango bajo; el 30.1% muestra un rango alto

y el 15.4% muestra un rango óptimo. Resumiendo, el 54.5% presentan niveles que están por debajo del promedio y el 45.5% presentan niveles que son superiores al promedio en la dimensión Estado anímica I. Los rangos en la dimensión Estado anímica II, reportándose que el 17.1% muestra un rango deficiente; que el 31.7% muestra un rango bajo; el 37.4% muestra un rango alto y el 13.8% presenta un nivel óptimo. Resumiendo, el 48.8% presentan niveles que están por debajo del promedio y el 51.2% presentan niveles que son superiores al promedio en la dimensión estado de ánimo II. Se obtuvo un perfil porcentual de las dimensiones de inteligencia emocional en dos niveles: inferior y superior, donde las dimensiones adaptabilidad (56.9%), estado de ánimo I (54.5%) son las que presentan mayores porcentajes que las dimensiones relaciones intrapersonales (52.1%), estado de ánimo II (48.8%) y relaciones interpersonales (47.1%).

En la Contrastación de hipótesis, se estableció las relaciones entre las dimensiones de inteligencia emocional, con la técnica inferencial paramétrica producto momento de Pearson, encontrándose que las dimensiones de inteligencia emocional se relacionan entre ellas positivamente y presentan una muy alta correlación dado que índices r de Pearson van de $r = 0.809$ a $r = 0.859$, siendo además muy significativos: $p < 0.001$ (Ávila 1998), concluyéndose que se rechaza la H_0 , aceptándose la H_1 . En la escala nominal se realizó un Análisis asociativo, que corresponde al objetivo específico 04, donde los rangos de inteligencia emocional están asociados, con sexo, rangos de edad, dependencia laboral y permanencia en la empresa. Es decir, se rechaza la H_0 , aceptándose la H_1 . Esta asociación no nos indica causalidad pero que de una u otra forma hay dependencia entre ellas. En otras palabras, las variables asociadas no son independientes entre sí.

En el Análisis comparativo, que corresponde al objetivo específico 05, donde la diferencias de medias t de Student usado facilita ver que hay diferenciación significativa en los promedios de inteligencia al comparar hombres con las mujeres .Es decir, se rechaza la H_0 .Los colaboradores internos del sexo masculino presentan mayor promedio que los colaboradores internos de sexo femenino; Al comparar a los colaboradores internos por grupos de rango de edad. Es decir, se rechaza la H_0 .Los colaboradores que pertenecen a los grupos de rango , de mayor edad, presentan mayor promedio que los colaboradores internos que pertenecen a los grupos , de menor edad; En el Análisis comparativo de IE según las dependencias laborales a los que pertenecen y por tiempo de permanencia, en la empresa, a través de la técnica inferencial paramétrica análisis de varianza (Anova), primero, se encontró que según la condición del área laboral a la que pertenecen, el valor de significancia estadística ($F = 3.454.$; $gl = 5$ y 118 ; $p > 0.01$) es significativa. Es decir, se rechaza la H_0 , aceptándose la H_1 .Los campos de tecnología y recursos humanos presentan mayores promedios que las demás áreas. Segundo, hay diferencias en los promedios de inteligencia emocional al comparar los colaboradores internos por permanencia en la empresa. Es decir, se rechaza la H_0). Los colaboradores que pertenecen a los grupos de mayor tiempo de permanencia presentan mayores promedios (26 – 30 años; 21 – 25 años; 11 – 15 años y 16 – 20 años) que los colaboradores internos que pertenecen a los grupos de menor tiempo de permanencia en la empresa (0 – 5 años; 6 – 10).

Conclusiones

1. El test conociendo mis emociones presenta validez de constructo y confiabilidad Alpha de 0. 8542.
2. En los niveles de inteligencia emocional el 17.9% muestra un rango deficiente de IE; que el 39% muestra un rango bajo de IE; el 28.5% muestra un rango alto de IE y el 14.6% muestra un rango óptimo de IE. Resumiendo, el 56.9% están por debajo del promedio y el 43.1% son superiores al promedio; Se estableció el Perfil de las dimensiones de inteligencia emocional, encontrándose que las dimensiones adaptabilidad (56.9%), Estado anímica I (54.5%) son las que presentan mayores porcentajes que las dimensiones interacciones intrapersonales (52.1%), Estado anímica II (48.8%) y interacciones interpersonales (47.1%) en los niveles inferior al promedio. En el nivel superior al promedio las dimensiones, Estado anímica II (51.2%) y interacciones intrapersonal (47.9%) son las que más resaltan en la muestra de estudio.
3. Existe una relación positiva y presentan una muy alta correlación dado que índices r de Pearson van de $r = 0.809$ a $r = 0.859$, siendo además muy significativos: $p < 0.001$.
4. Los niveles de inteligencia emocional están asociados muy significativamente con sexo, rango de edad, dependencia laboral y tiempo de permanencia, lo que muestra que hay dependencia entre ellas.

5. Existe diferencias estadísticas significativas en los promedios de inteligencia emocional en función del sexo, rango de edad, dependencia laboral y tiempo de permanencia

Recomendaciones

1. Se deberá implementar un taller de desarrollo de habilidades emocionales para que los colaboradores internos que están por debajo del promedio sean capaces de incrementarlas.
2. En el caso de los colaboradores que tienen puntajes mayores al promedio deberá implementarse un programa de mantenimiento y fortalecimiento de habilidades emocionales.
3. Al interior de la organización se debe implementar con los jefes una política de mejor trato evitando el autoritarismo, donde los jefes aprendan a ser líderes para un mejor trabajo en equipo en el logro de los objetivos empresariales.

Referencias

- Aranda Avendaño Víctor (2014). Valores interpersonales, personalidad y adaptación de conducta en estudiantes de psicología de una universidad Nacional de Lima. Tesis doctoral en Psicología – Universidad nacional Federico Villarreal. Perú: UNFV
- Ávila Acosta R. (1998). *Estadística elemental*. Lima-Perú: Estudios y Ediciones S.A.
- Bar-On, R. & Parker. J. (1997). *BarOn emotional quotient inventory*. Toronto: Multi-Health Systems.
- Bar-On, R. & Parker, J. (2000b). *BarOn emotional quotient inventory: Youth version technical manual*. Toronto: Multi- Health Systems.
- Betancur, Ana Dilia; Mahecha, Juan Carlos; Ramírez, Astrid; Ruíz, Sandy. (2005). Estructura de los programas de prevención de conducta agresiva y promoción de conducta prosocial: ejes, evaluación y efectividad;12(2):127-155, sept
- Boyatzis, R. E., Goleman, D., & Rhee, K. (2000). *Clustering competence in emotional intelligence: Insights from the emotional competency inventory*. In Bar-On & Parker (Eds.).
- Caruso, D.R., Mayer, J.D. & Salovey, P. (2000). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*. Holanda, Dec., vol. 27, 267-98.
- Castro Luis (2005). Diseños experimentales sin estadística. México: Trillas
- Caycedo, Claudia; Gutiérrez, Claudia; Ascencio, Viviana; Delgado, Angela Paola (2005). Regulación emocional y entrenamiento en solución de problemas sociales como herramienta de prevención para niños de 5 a 6 años;12(2):157-173, sept.

- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantman Books.
- Goleman, D. (1996). *La inteligencia emocional*. Buenos Aires: Javier Vergara Editor.
- Goleman, D. (1999). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós.
- Goleman, D. (2001). Emotional Intelligence: Issues in Paradigm Building. En Cherniss, C. y Goleman, D. (Eds.). *The emotionally intelligent workplace*.(pp.13-26). San Francisco: Jossey-Bass
- Góngora Vanesa C. & Casullo María Martina (2009). Factores protectores de la salud mental: Un estudio comparativo sobre valores, autoestima e inteligencia emocional en población clínica y población general. Buenos Aires, Interdisciplinaria v.26 n.2
- González-Forteza, C., Villatoro, J., Pick, S., Collado, M. E. (1998). Estrés psicosocial y su relación con las respuestas de enfrentamiento y el malestar emocional en una muestra representativa de adolescentes al sur de la Ciudad de México: Análisis según su nivel socioeconómico. *Salud Mental*, 2, 37-45.
- González-Forteza, C., Andrade, P. y Jiménez, A. (1997b). Recursos psicológicos relacionados con el estrés cotidiano en una muestra de adolescentes mexicanos. *Salud Mental*, 20(1), 27-35
- Hernández, S., Fernández, C. & Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. D.F. México: McGraw-Hill.
- Kerlinger, Fred N. (2004). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*. Nueva Editorial Interamericana. México.
- Low, G. & Nelson, D. (1998). *Exploring and developing emotional intelligence skills*. Corpus Christi, TX: Emotional Learning Systems.
- Low, G., & Nelson, D. (1999). *Learning and improving emotional intelligence skills*. Corpus Christi, TX: Emotional Learning Systems.

- Matthews, G.; Zeidner, M. y Roberts, R. D. (2002). *Emotional intelligence: science and myth*. Cambridge, Mass.: The MIT Press.
- Mayer, J.D., Caruso, D., & Salovey, P. (2000). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27, (4), 267-298.
- Mayer, J.D., & Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, 17, 433-442.
- Mayer, J. D. & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence In P. Salovey & D. Stuyver (Eds.) *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3-31). New York: Basic Books.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. (2002). *Mayer, Salovey, Caruso Emotional Intelligence Test Item Booklet*. Toronto: Multi-Health Systems.
- Ryback, D. (1998). *Trabaje con su Inteligencia, los factores Emocionales al servicio de la Gestión Instituciónrial y el Liderazgo Efectivo*. Editorial EDAF, S.A. España.
- Ruiz César, Benites Ana (2004). *Adaptación del cuestionario conociendo mis emociones (Inteligencia Emocional)*, Departamento psicopedagógico I.E.P y Universidad Cesar Vallejo de Trujillo.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.
- Torres Acosta Zennie Ann y Rivera Esteva Sharlene (2007). *La relación entre la inteligencia emocional y la producción académica en las materias de inglés y español de cuarto, quinto y sexto grado. (Tesis de maestría en Educación en el Nivel Elemental)*. Departamento de estudios graduados. Universidad Interamericana de Puerto Rico

Uzcategui, L. (1998). El Manual de la Inteligencia Emocional, Emociones Inteligentes:
Como se puede se triunfador. Venezuela. Editorial Lithopolar Graficas.

Valls, A. (1997). Inteligencia Emocional en la Institución. España. Editorial Gestión
2000.

Anexo

Test Conociendo mis emociones

I. FICHA TECNICA

Nombre de la prueba	:	Test Conociendo mis emociones
Autor	:	Ps. César Ruiz Alva
Procedencia	:	Baterías psicopedagógicas CEP Champagnat. Lima : 2004.
Adaptación	:	Ps. César Ruiz Alva y Ana Benites – Departamento Psicopedagógico I.E.P. Champagnat. Lima, y en Cátedra : Orientación y Asesoría Escolar, Universidad César Vallejo de Trujillo, Lima Perú, 2004
Usuarios	:	Personas de cualquier edad.
Forma de Aplicación	:	Colectiva (Grupos hasta de 20) pudiéndose aplicar a más sujetos, con apoyo de un asistente. También se administra : individualmente, si el caso lo requiere.
Propósito de la Prueba	:	Evaluar la Inteligencia Emocional
Áreas que mide	:	- Relaciones Interpersonales: SOCIALIZACIÓN - Relación Intrapersonal: AUTOESTIMA - Adaptabilidad: SOLUCIÓN DE PROBLEMAS - Estado de Ánimo I : FELICIDAD- OPTIMISMO - Estado de Ánimo II: MANEJO DE LA EMOCION

Baremos	2004, Champagnat - Lima, UCV - Trujillo, Perú Publicación en la Revista de Psicología de la UCV y en : la Testoteca de la UNMSM
Normas que ofrece	: Puntuaciones Percentiles (Centiles)
Duración	: De 15 a 25 minutos.
Bases teóricas	Prueba sustentada en la Teoría de Inteligencia Emocional : propuesta por Salovey y Meyer

Descripción psicológica de la prueba

RELACIONES INTERPERSONALES: SOCIALIZACIÓN

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

RELACIÓN INTRAPERSONAL: AUTOESTIMA

Esta habilidad se refiere a valorarse, quererse y ser consciente de uno mismo, tal y como uno es, percibiendo y aceptándose con sus fortalezas y debilidades.

ADAPTABILIDAD: SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

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

ESTADO DE ANIMO I: FELICIDAD- OPTIMISMO

Es mantener una actitud positiva ante las adversidades y mirar siempre el lado bueno de la vida, saber disfrutarla, sentirse satisfecho con la vida, divertirse y expresar sentimientos positivos.

ESTADO DE ANIMO II: MANEJO DE LA EMOCION

Es la habilidad se refiere a la capacidad de enfrentarse de forma positiva ante situaciones emocionalmente difíciles resolver un problema, y sentir que uno tiene capacidad para controlar e influir en la situación.

Justificación estadística

En nuestro estudio (C. Ruiz, y Ana Benites Champagnat, Lima, 2004) se analizó tanto la Validez como la Confiabilidad de la prueba obteniendo los siguientes resultados:

VALIDEZ:

La validez apunta a estudiar el grado en el que una prueba mide aquello que dice medir y lo hemos comprobado analizando los Puntajes de la prueba Conociendo mis Emociones (de Inteligencia Emocional) a través de la VALIDEZ DE CONSTRUCTO, y los índices de validez alcanzados, se aprecian a continuación:

Validez de Constructo del Test Conociendo Mis Emociones

(N = 124)

ESCALAS	M	D.E.	FACTOR
INTERPERSONAL (Socialización)	31.11	5.11	0.68
INTRAPERSONAL (Autoestima)	31.87	5.30	0.81
ADAPTABILIDAD (Solución de Problemas)	29.70	4.56	0.81
ESTADO DE ANIMO I (Felicidad/Optimismo)	32.65	4.63	0.91
ESTADO DE ANIMO II	29.45	4.42	0.81
VARIANZA EXPLICADA		65.10%	
Determinante de la Matriz de Correlación		= 0.077	
Medida de adecuación al muestreo de Kaiser – Mayer – Olkin		= 0.80	
Test de Esfericidad de Bartlett		= 309.32	
P < 0.001			

El análisis de la validez de constructo presentado en la Tabla 1 realizado a través del análisis factorial exploratorio con base al método de los componentes principales y al método de rotación varimax, permite observar que la matriz de correlación presenta una determinante de 0.077 así como un valor de adecuación al muestreo de Kaiser – Mayer – Olkin de 0.80 y un test de esfericidad de Bartlett que es significativo lo cual garantiza la pertinencia de la ejecución del análisis factorial exploratorio. Los resultados indican la existencia de un solo factor común a cada una de las áreas lo cual permite explicar el 65.10% de la varianza total y que correspondería a la Inteligencia Emocional motivo por el cual podemos afirmar que la prueba CONOCIENDO MIS EMOCIONES (Inteligencia Emocional- para niños) tienen Validez de constructo.

**Test de Kolmogorov de Bondad de Ajuste a La Curva Normal del Test
Conociendo mis Emociones (N= 124)**

ESCALAS	M	D.E.	K-S-Z	P a dos colas
INTERPERSONAL (Socialización)	31.11	5.11	1.20	0.1148
INTRAPERSONAL (Autoestima)	31.87	5.30	1.10	0.1809
ADAPTABILIDAD (Solución de Problemas)	29.70	4.56	0.99	0.2858
ESTADO DE ANIMO I (Felicidad/Optimismo)	32.65	4.63	1.19	0.1164
ESTADO DE ANIMO II	29.45	4.42	1.00	0.2710
C.E. TOTAL	154.78	19.28	0.87	0.8984

El análisis de las aproximaciones a la curva normal de las distribuciones de las escalas del Test Conociendo mis Emociones permite apreciar que tanto las escalas como el puntaje total de la prueba objeto de estudio presentan valores en el test de Kolmogorov (K-S-Z) que no tienen diferencias significativas lo cual nos permite concluir que las distribuciones si tienen una adecuada aproximación a la curva normal y por lo tanto es factible de aplicar estadísticas paramétricas para analizar este tipo de datos (Siegel, 1970)

CONFIABILIDAD

Se analizó mediante la Confiabilidad de la Consistencia Interna para cada una de las escalas de la prueba habiéndose obtenido los resultados que presentamos a continuación:

Análisis de la Confiabilidad de la Escala S del Test Conociendo mis Emociones (Test de Inteligencia Emocional)

ESCALAS	r ítem – test	COEFICIENTE Alpha –Cronbach
Relaciones Interpersonales (SOCIALIZACION)	0.33 – 0.68	0.79*
Relación Intrapersonal (AUTOESTIMA)	0.41 – 0.63	0.81*
Adaptabilidad (SOLUCION PROBLEMAS)	0.29 – 0.61	0.77*
Estado de Ánimo I (FELICIDAD. OPTIMISMO)	0.21 -- 0.49	0.75*
Estado de Ánimo II (MANEJO DE LA EMOCION)	0.39 – 0.63	0.79*

PRUEBA COMPLETA	0.54 – 0.84	0.86*
* < CONFIABLE (Brown, 1989)		

Se presenta el análisis psicométrico de las diversas escalas del test y observamos que en todos los casos las correlaciones ítem – test corregidas superan el criterio de 0.20 (Kline,1993) por lo cual todos los ítems pasaron el criterio de selección y pueden permanecer en la escala.

El análisis de la Confiabilidad de las escalas y de la prueba en general se realizó mediante el estudio de la Confiabilidad de la Consistencia Interna a través del Coeficiente ALFA de Cronbach obteniéndose coeficientes de Confiabilidad superiores al criterio de 0.70 (Brown, 1980).

El coeficiente de Confiabilidad de la prueba completa fue de 0.86 considerado como bueno y que nos dice que el Test Conociendo mis emociones es una medida confiable.

II. NORMAS DE APLICACIÓN

INSTRUCCIONES PARA EL EXAMINADOR

Inicie el proceso diciendo:

En este cuadernillo encontrarás afirmaciones sobre maneras de sentir, pensar y actuar. Lee cada una con atención y marca con una X en la columna correspondiente tomando en cuenta lo siguiente:

- S = Siempre
- CS = Casi Siempre
- AV = Algunas Veces
- CN = Casio Nunca
- N = Nunca

No dejes ninguna pregunta sin responder. Si te equivocas borra con cuidado y marca la elección correcta según tu caso.

NORMAS DE CALIFICACIÓN

Se realiza usando la plantilla. Según donde haya colocado la X y tomando en cuenta los ítems de cada área se procede a sumar para tener un puntaje total por cada área.

AREAS	ITEMS
Relaciones Interpersonales SOCIALIZACION	1 – 5 - 13 - 17 – 29 31 - 36 - 39
Relación Intrapersonal AUTOESTIMA	2 - 6 – 10 - 14 - 18 - 22 - 26 - 38
Adaptabilidad SOLUCION DE PROBLEMAS	4 - 7 - 12 –15 –19 - 24 - 27 - 34
Estado de Ánimo I FELICIDAD – OPTIMISMO	3- 8 – 11 - 16 - 20 - 23 - 28 - 37
Estado de Ánimo II MANEJO DE LA EMOCION	9 - 21 - 25 - 30 - 32 - 33 - 35 - 40
PRUEBA COMPLETA Medida de la Inteligencia Emocional del Niño.	Suma de totales de cada área

PLANTILLA DE CORRECCIÓN

	S	CS	AV	CN	N
1	1	2	3	4	5
2	1	2	3	4	5
3	5	4	3	2	1
4	5	4	3	2	1
5	5	4	3	2	1
6	1	2	3	4	5
7	1	2	3	4	5
8	5	4	3	2	1
9	5	4	3	2	1
10	1	2	3	4	5
11	5	4	3	2	1
12	5	4	3	2	1
13	5	4	3	2	1
14	1	2	3	4	5
15	5	4	3	2	1
16	1	2	3	4	5
17	5	4	3	2	1
18	1	2	3	4	5
19	1	2	3	4	5
20	1	2	3	4	5

	S	CS	AV	CN	N
21	5	4	3	2	1
22	1	2	3	4	5
23	1	2	3	4	5
24	5	4	3	2	1
25	1	2	3	4	5
26	1	2	3	4	5
27	1	2	3	4	5
28	1	2	3	4	5
29	1	2	3	4	5
30	1	2	3	4	5
31	5	4	3	2	1
32	5	4	3	2	1
33	1	2	3	4	5
34	1	2	3	4	5
35	1	2	3	4	5
36	5	4	3	2	1
37	5	4	3	2	1
38	5	4	3	2	1
39	5	4	3	2	1
40	5	4	3	2	1

TEST CONOCIENDO MIS EMOCIONES

(César Ruiz, 2004, Trujillo, Perú)

Nombres y : _____

Apellidos _____

Fechas : ____/____/____ Edad : _____

En este cuestionario encontrarás afirmaciones sobre maneras de sentir, pensar y actuar.

Lee cada una con atención y marca tu respuesta con una X según corresponda.

- S = Siempre
- CS = Casi Siempre
- AV = Algunas Veces
- CN = Casio Nunca
- N = Nunca

Nº

S CS A C N
V N

1.	Me resulta difícil hablar frente a un grupo.					
2.	Me gustaría nacer de nuevo y ser diferente de cómo ahora soy yo.					
3.	Me siento seguro de mí mismo en la mayoría de las situaciones					
4.	Frente a varias dificultades que tengo las intento solucionar una por una.					
5.	Soy una persona popular entre mis compañeros de mi edad.					
6.	Hay muchas cosas dentro de mí que cambiaría si pudiera (mi carácter, mi manera de contestar, etc..)					
7.	Ante un problema me pongo nervioso y no sé cómo enfrentarlo.					
8.	Considero que soy una persona alegre y feliz.					
9.	Si me molesto con alguien se lo digo.					

10.	Pienso que mi vida es muy triste.					
11.	Soy optimista (pienso que todo me va a salir bien) en todo lo que hago.					
12.	Confío en que frente a un problema sabré como darle solución					
13.	Me resulta fácil hacer amigos.					
14.	Tengo una mala opinión de mí mismo					
15.	Antes de resolver un problema, primero pienso como lo haré.					
16.	Estoy descontento con la vida que tengo.					
17.	Mis amigos confían bastante en mí.					
18.	Pienso que soy una persona fea comparada con otras(os).					
19.	Al solucionar un problema cometo muchos errores.					
20.	Rápidamente me pongo triste por cualquier cosa.					
21.	Me siento contento (a) con casi todos mis amigos(as)					
22.	Creo que tengo más defectos que cualidades.					
23.	Cuando intento hacer algo pienso que voy a fracasar.					
24.	Para resolver un problema que tengo me doy cuenta rápido de la solución.					
25.	Me da cólera y tengo ganas de explotar cuando no me salen las cosas como yo quiero.					
26.	Los demás son más inteligentes que yo					
27.	Me es difícil decidirme por la solución de un problema que tengo.					
28.	Me tengo rabia y cólera a mí mismo.					
29.	Me resulta difícil relacionarme con lo demás.					
30.	Me molesta que los demás sean mejores que yo.					
31.	Tengo bastantes amigos (as) que me buscan y me aprecian.					
32.	Yo me sé controlar cuando llaman la atención.					
33.	Si un compañero me insulta yo voy y le hago lo mismo.					
34.	Tomar decisiones es difícil para mí.					

35.	Me pongo nervioso(a) si mis jefes me hacen una pregunta en una reunión de trabajo.					
36.	Me llevo bien con la gente en general.					
37.	Soy una persona que confía en lo que hace.					
38.	Me siento feliz y estoy contento con mi cuerpo.					
39.	Los demás opinan que soy una persona sociable (tengo amistades, estoy en grupo, participo con los demás).					
40.	Sé que mantengo la calma frente a los problemas que son difíciles					

TEST CONOCIENDO MIS EMOCIONES

BAREMOS

Sexo femenino

(César Ruiz, 2004, Trujillo, Perú)

PC	Rel. Inter Socialización	Rel. Intra Autoestima	Adaptabilidad Solución Problemas	Estado Animo Optimismo	Manejo Emoción	I. E. General	PC
99	40 o +	40	40	39 o +	40	182 o +	99
95	39	39	38- 39	37- 38	39	178 -181	95
90	38	38	36 -37	36		172 -177	90
85	37	37	35	35	38	169 -171	85
80	36		34	34	37	167 -168	80
75	35	36	33	33	36	166	75
70	34	35	32	32		163 -165	70
65					35	161 -162	65
60	33	34	31	31		159 -160	60
55	32				34	156 -158	55
50	31	33	30	30	33	152 -155	50
45		32				150 -151	45
40	30		29	29	32	148 -149	40

35	29	31		28	31	146 -147	35
30	28	30	28	27	30	144 -145	30
25	27	29	27	26	29	142 -143	25
20	26	28	26	25	28	140 -141	20
15	25	27	25		27	138 -139	15
10	24	26	24	24	26	135 -137	10
5	23	24 - 25	23	23	25	129 -133	5
3	20 - 21	23	21 - 22	22	23 - 24	127 -128	3
1	19 o -	22 o -	20 o -	21 o -	22 o -	126 o -	1

Sexo masculino

(César Ruiz, 2004, Trujillo, Perú)

PC	Rel. Inter Socialización	Rel. Intra Autoestima	Adaptabilidad Solución Problemas	Estado Animo Optimismo	Manejo Emoción	I. E. General	PC
99	39 o +	40	40	39 o +	40	184 o +	99
95	38	39	39	38	39	176 - 183	95
90	37	38	37 -38	37	38	170 - 175	90
85	36		36	36	37	168 - 169	85
80	35	37	35	35	36	165 - 167	80
75	34	36	34	34	35	164	75
70	33		33	33		161 - 163	70
65	32	35			34	158 - 160	65

60			32	32		156 - 157	60
55	31	34			33	154 - 155	55
50	30	33	31	31	32	151 - 153	50
45		32				149 - 150	45
40	29	31	30	30	31	147 - 148	40
35	28	30		29	30	145 - 146	35
30	27	29	29	28	29	143 - 144	30
25	26	28	28	27	28	141 - 142	25
20	25	27	27	26	27	139 - 140	20
15	24	26	26		26	137 - 138	15
10	23	25	25	25	25	134 - 136	10
5	22	24	24	24	24	130 - 133	5
3	21	22 - 23	23	23	23	128 - 129	3
1	20 o -	21 o -	22 o -	22 o -	22 o -	127 o -	1