



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

LIMITACIONES DE LA INTELIGENCIA SOCIAL DE LOS COLABORADORES DE
LA DISCOTECA CLUB 158 – 2018

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración con mención en
Administración de Empresas

AUTOR

Quispe Palomino, Nataly Iris

ASESOR

Dr. Oncevay Espinoza, Feliciano

JURADOS

Dr. Picón Chávez, Hernán

Mg. Montero Chepe, Jorge Enrique

Dr. Mandujano Mieses, Willy Víctor

Lima – Perú

2019

Índice

I.	Introducción	1
1.1	Descripción y formulación del problema	3
1.2	Antecedentes.....	5
1.3	Objetivos de la investigación.....	9
	-Objetivo general.	9
	-Objetivo específico.	9
1.4	Justificación	10
1.5	Hipótesis	12
II.	Marco teórico	13
2.1	Bases teóricas	13
III.	Método	233
3.1	Tipo de investigación	23
3.2	Ámbito temporal y espacial.....	23
3.3	Variables.....	23
3.4	Población y muestra.....	24
3.5	Instrumentos	24
3.6	Procedimientos	244
3.7	Análisis de datos.....	255
IV.	Resultados	26
V.	Discusión de resultados.....	46

VI. Conclusiones	48
VII. Recomendaciones	49
VIII. Referencias	51
IX. Anexos.....	53

RESUMEN

La inteligencia emocional significó un gran avance en la ciencia para entender el comportamiento humano, posteriormente se ha ido desarrollando teorías más específicas como la inteligencia social, que se enfoca en la sociabilidad de las personas. Esta investigación tuvo como objetivo conocer las limitaciones que influyen el nivel promedio de la inteligencia social de los colaboradores en la Discoteca Club 158. Se aplicó una encuesta de 30 preguntas modelo Buzan y tuvo como resultados que el nivel promedio de inteligencia social de los colaboradores era de nivel medio. Y que existen fuertes limitaciones que afectan negativamente la inteligencia social. Siendo en un promedio superior al 90%, limitaciones como la carencia de sensibilidad hacia los demás, la poca persuasión, la poca empatía y la poca relación social. Y en menor medida la falta de interés por temas sociales, como también la falta de interés para recordar nombres, desconocimiento y respeto a personas que pueden pertenecer a culturas diferentes y su poco interés por aprender la comunicación no verbal.

PALABRAS CLAVE

Inteligencia Social, Limitaciones sociales

ABSTRACT

Emocional intelligence meant a great advance in science to understand human behavior, later it has developed more specific theories such as social intelligence, which focuses on the sociability of people. The objective of this research was to identify the limitations and the average level of social intelligence of the collaborators in the Disco Club 158. I applied a survey of 30 Buzán model questions and had as a result that the average level of social intelligence of the collaborators was of a level medium. And there are strong limitations that negatively affect social intelligence. Being in an average superior to 90%, limitations like the lack of sensitivity towards others, the little persuasion, the little empathy, and the little social relation. And to a lesser extent, the lack of interest in social issues, as well as the lack of interest in remembering names, ignorance and respect for people who may belong to different cultures, and their lack of interest in learning non-verbal communication.

KEYWORDS

Social Intelligence, Social limitations

I. Introducción

El mundo cambia constantemente, las firmas como las empresas compiten mejora continuamente, las tendencias actuales en la empresa se enfocan en el cliente, la inteligencia social de los empleados influye en los clientes y la de los gerentes en los empleados. Contar con una inteligencia social tiene sus ventajas y proporciona a la empresa una ventaja competitiva si esta es desarrollada de la manera más óptima en empleados y jefes.

Las principales ventajas de que los jefes puedan contar con una mejor inteligencia social producen efectos muy positivos en los empleados, porque se sienten escuchados, más motivados, se interpreta mejor cuáles son sus necesidades, se fortalecen las relaciones, se crea armonía en los grupos, los procesos de negociación son más eficientes y se crea una cultura de respeto. En cambio, una menor inteligencia social en los jefes produce los efectos contrarios.

La inteligencia social también influye en la productividad de los empleados más aún si estos trabajan atendiendo a los clientes de manera directa. En diferentes estudios se ha comprobado que las emociones son contagiosas. Por ejemplo, si un empleado se siente triste y desmotivado estas sensaciones también se transmiten al cliente. En cambio, un empleado que sabe interpretar las necesidades del cliente, lo escucha, fortalece las relaciones, trabaja en equipo, tiene una actitud positiva, negocia eficientemente y tiene modales con más probabilidades de transmitir a los clientes influencia positiva de la empresa, el producto o servicio y de él mismo.

Es muy importante que las empresas conozcan y desarrollen la inteligencia social en sus jefes y empleados para mejorar la satisfacción del cliente, partiendo de un diagnóstico interno que permita identificar las limitaciones para lograr una inteligencia social estrella en los

colaboradores de la Discoteca Club 158, con la finalidad de proponer las acciones que permitan superar esas debilidades. Así mismo, servir del modelo para futuras investigaciones.

El motivo de esta investigación fue mejorar el servicio de las organizaciones a través de una mejora en la inteligencia emocional. Y el objetivo fue poder identificar las limitaciones para lograr una inteligencia social de alto nivel de los colaboradores en la Discoteca Club 158. Por lo cual, esta investigación estuvo conformada por una teoría desarrollada por Daniel Goleman y Buzan, y lo que se pretende es aplicar los conceptos para identificar cuáles son los limitantes, para lo cual se desarrolló un cuestionario basado en la inteligencia social para determinar cuáles son las principales limitaciones que no permiten tener una óptima inteligencia social.

El contenido de este trabajo comprende, en el capítulo I se determinó el problema y definió los objetivos. En el capítulo II se ha desarrollado un marco teórico alineado con los objetivos y la hipótesis que se desprende de los estudios revisados y la realidad observada. En el capítulo III se ha definido los métodos y técnicas adecuadas a los objetivos planteados y a los que la investigación pretende realizar. En el capítulo IV y final se agregan los resultados, la discusión, las conclusiones y recomendaciones.

1.1 Descripción y formulación del problema

Las empresas DISCOTECA CLUB 158, actualmente se encuentran en una etapa cada vez más competitiva, hay muchas empresas de su sector que nacen y cierran en un mes en el Distrito de los Olivos, la competencia es cada vez exigente. La empresa, se dedica al rubro diversión y tiene contacto directo con el cliente, y según la teoría de la inteligencia social, el ánimo de las personas influye también en su entorno, ya sea de manera positiva o negativa.

La empresa depende de sus clientes que tiene un contacto directo con los colaboradores, en se ha observado una disminución de la clientela en un promedio del 10% en el primer trimestre del año 2018, lo que ha preocupado a los dueños del negocio. Las principales causas por las que los clientes han dejado de asistir está relacionado al comportamiento de los colaboradores que los atienden. Los clientes han expresado que el personal no tiene buenos modales, no les genera confianza por lo que tienen que ir personalmente a caja para cancelar la cuenta, también manifiestan que los colaboradores no son sociales y muestran apatía en la atención al cliente.

De continuar el problema que perciben los clientes respecto a poca atención e interacción social de los colaboradores, estos se van a ir reduciendo de manera incremental, lo cual podría afectar los ingresos y por consiguiente la sostenibilidad del negocio.

Así mismo, (Goleman, 2006), afirma que las personas más sociables son las que tienen más probabilidades de sobrevivir. Es importante también para la empresa DISCOTECA CLUB 158 tener entre sus filas empleados y jefes que dominen habilidades sociales que les permitan ser más productivos y atender mejor a sus clientes.

La alta dirección de la Discoteca Club 158 en el año 2018 desea conocer cuáles son las limitaciones de su personal que les impiden obtener una mejor inteligencia social en sus trabajadores, para poder capacitarlos y entrenarlos en el desarrollo de una mejor inteligencia

social que le permita mejorar sus relaciones sociales con los clientes. Tomando en cuenta la fuerte influencia que ejerce en nuestras vidas contar con una inteligencia social, y su impacto en la manera como se interpreta a las personas, se les escuchar, se forman las relaciones y los grupos, se realizan las negociaciones y conservan los modales.

-Problema general.

¿Cuáles son las limitaciones que influyen en el nivel promedio de la inteligencia social de los colaboradores en la Discoteca Club 158?

-Problemas específicos.

- ¿Cuál es el nivel promedio de la inteligencia social según el método de Buzan, de los colaboradores en la Discoteca Club 158?
- ¿Cuáles son las limitaciones que más influyen en la inteligencia social de los colaboradores en la Discoteca Club 158?

1.2 Antecedentes

Internacionales

En su investigación sobre “La Inteligencia Social” tuvo como objetivo de estudiar algunos componentes de la inteligencia social en niños y adolescentes. Realizó un estudio cuasi-experimental. La hipótesis de estudio era que los niños y adolescentes con Altas Capacidades Cognitivas presentarían un rendimiento significativamente superior a sus pares en tareas de razonamiento social. Los resultados indican que estos niños y adolescentes con Altas Capacidades Cognitivas presentan un rendimiento significativamente superior a sus pares en tareas relacionadas con la inteligencia social, destacando sobre todo en procesos de razonamiento que involucran la comprensión y definición del problema social, la planificación de estrategias y la anticipación de consecuencias sociales. (López, 2007)

(Goleman, Social intelligence, 2006) En su libro sobre “Inteligencia social”, investiga sobre las claves de la neurociencia y su influencia en las relaciones humanas, resalta la importancia de tener buenas relaciones sociales, porque afectan nuestro comportamiento y salud, así mismo interactuar con personas socialmente inteligentes es muy beneficioso para nuestro sistema inmunológico, y las personas que no son socialmente inteligentes nos influyen negativamente. También define la inteligencia social como la capacidad de relacionarnos con los demás.

En su tesis Doctoral (Pérez, 2013), “Aportación de la inteligencia emocional, personalidad e inteligencia general al rendimiento académico en estudiantes de enseñanza superior” hace hincapié a otras inteligencias, como la social. Y reconoce que la inteligencia social contribuye en la comprensión del desarrollo socio emocional. También contribuye con algunas definiciones sobre el concepto de inteligencia social, su trabajo concluye en que el

rendimiento académico se asocia positivamente con la responsabilidad, la apertura a la experiencia y la amabilidad.

En su libro (Buzan, 2003) sobre “El poder de la inteligencia social” enseña cómo mejorar todos los aspectos de las habilidades sociales, tanto de las relaciones privadas como en el campo laboral, tener más confianza en sí mismo, gozar de una vida más activa y satisfactoria, y ser un mejor comunicador. Nos explica qué es la inteligencia social y su importancia, el arte de escuchar, cómo relacionarnos, destacar en los equipos, tener actitud social, negociar, los modales e indicadores de éxito social. También crea un cuestionario de 45 preguntas, esta herramienta sirve para medir el grado de inteligencia social que poseen las personas y conocer cuáles son sus debilidades, con la finalidad de poner énfasis en su desarrollo.

Nacionales

En su tesis de maestría (Oquelis Zapata, 2016) “Diagnóstico de inteligencia emocional en estudiantes de educación secundaria” Tuvo como objetivo describir la situación actual de la inteligencia emocional de los estudiantes de 4to. Año de Educación Secundaria. El tipo de diseño de investigación, corresponde al grupo de diseños no experimentales, descriptivo simple. Menciona en su investigación que la inteligencia social no solo es muy diferente de las habilidades académicas, sino que constituye un elemento esencial que permite a la persona afrontar adecuadamente los imperativos prácticos de la vida. En su tesis se concluye, de acuerdo a los datos recogidos de los antecedentes y de esta investigación, que los adolescentes y universitarios, les falta educar, a la gran mayoría, sus emociones. Se recomienda tener presente que es importante la inteligencia social no solo en el plano personal sino también en el laboral y de estudio.

En su tesis (Colichón, 2017) titulado: “Inteligencia emocional y habilidades sociales en la conducta disruptiva de estudiantes del nivel secundario”, tuvo como objetivo “determinar la

Influencia de la inteligencia emocional y habilidades sociales en la conducta disruptiva de

Estudiantes del nivel secundario”, logro sus resultados aplicando una encuesta a 210 estudiantes se logró determinar que la inteligencia emocional y las habilidades sociales influyen en un 49.5% en la ira, y en un 56.2% en el hostigamiento estudiantil. Y sus conclusiones determinan que si influyen en la conducta disruptiva (ira) de los estudiantes.

Dentro de sus habilidades sociales menciona la escucha, iniciar una conversación, mantener la conversación, dar gracias, disculparse, comprender los sentimientos de los demás. La poca inteligencia emocional y pocas habilidades sociales hacen que los estudiantes tengan mayores ataques de ira y hostigamiento.

En su investigación (Bautista & Liza, 2016) titulado: “Modelo de inteligencia social para la formación integral de los estudiantes de economía en la Universidad Nacional de Trujillo”, tuvo como objetivo proponer un modelo para la evaluación de la inteligencia social, en sus resultados son muy parecido al modelo desarrollado por Buzan. En sus resultados determinan que el modelo de evaluación debe considerar su formación (modales), sus competencias (buen trato, mejores relaciones) y capacidad cognitiva social (comprender los sentimientos de los demás). En conclusión, la inteligencia social es un factor muy importante para el desarrollo social que debe formarse con mejores modales, relaciones sociales y entendimiento y respeto de los sentimientos de los demás.

En su trabajo de investigación (Triana, 2019) titulado: “Inteligencia social para mejorar la gestión de la Universidad Peruana del Oriente – 2018”, tuvo como objetivo “evaluar el efecto del programa de inteligencia social para mejorar la gestión de la Universidad Peruana del Oriente, 2018”; utilizó un método experimental porque manipulo la variable al aplicar el programa de inteligencia social a un grupo de colaboradores seleccionados. Y a otro grupo no aplico el programa para ver las diferencias en los resultados. En sus resultados se obtuvo que

al grupo de colaboradores que se les aplicó el programa de inteligencia social tuvieron una mejor valoración sobre su nivel de liderazgo de un 22.7% a un 70.5%, en participación de un 22.7% a un 68.2% y mejora del clima organizacional de un 22.7% a un 70.5%. En conclusión, el programa de inteligencia social mejora significativamente la participación, el liderazgo y el clima organizacional.

En su trabajo de investigación (Contreras Pulache, 2015) “El talento desde una Perspectiva Neuro Social” realiza una revisión crítica del concepto de talento y se elabora una propuesta teórica desde las neurociencias para formular propuestas de identificación y formación del talento.

Marco referencial

La discoteca Club158 es resultado de la adquisición de la empresa Inversiones La Catedra SAC vía transferencia de acciones ocurrida el 30 de mayo del 2014.

La Catedra es una empresa de tipo Sociedad Anónima Cerrada que maneja la administración de la Discoteca Club158 y Karaoke & Box, marcas dedicadas a la industria del entretenimiento.

La inversión hasta el momento es de \$250 mil, necesitando contar con un socio estratégico para implementar el karaoke y mejorar el capital de trabajo.

Su visión es: Ser la discoteca reconocida como la más exclusiva de los Olivos y la más valorada por los clientes.

Su misión es: Brindar un servicio de máxima calidad diferenciándose por el personal altamente calificado e infraestructura de lujo para los clientes más exigentes de Los Olivos y lugares cercanos.

Ofrece servicio de entretenimiento variado Discoteca y Karaoke & Box.

1.3 Objetivos de la investigación

-Objetivo general.

Conocer las limitaciones que influyen el nivel promedio de la inteligencia social de los colaboradores en la Discoteca Club 158.

-Objetivo específico.

- Evaluar mediante el método de Buzan, la inteligencia social con el de los colaboradores en la Discoteca Club 158
- Identificar las limitaciones que más influyen en la inteligencia social de los colaboradores en la Discoteca Club 158.

1.4 Justificación

Este tema de tesis es importante porque actualmente se están multiplicando las diferentes formas de autismo y que están dando origen a problemas en las relaciones interpersonales, y son cada vez más altos los costos emocionales y sociales. Así mismo menciona (Goleman, Inteligencia Social, 2006), que las personas parecen desconectarse de la vida real para establecer contacto con una realidad virtual. Así mismo, (Goleman, 2006) afirma que las personas más sociables son los que tienen más probabilidades de sobrevivir. También (Goleman, Social intelligence, 2006) menciona que la forma como nos relacionarnos con otras personas influye positiva o negativamente en nuestro estado emocional, Y trae consecuencias de índole biológica, en tanto que la hostilidad aumenta rápidamente la presión sanguínea del otro, mientras que el afecto la disminuye.

También los avances de la neurociencia, nos dan a conocer la forma en que sus interacciones sociales influyen en la vida, cada persona tiene un “cerebro social”, que es un conjunto de circuitos en todo el cerebro que se encargan de nuestras interacciones sociales. (Goleman, 2006)

Se puede entrenar la inteligencia social, para conocer la influencia que las relaciones sociales ejercen en nosotros y del impacto que causamos en las emociones de otras personas. Este tipo de inteligencia nos permitirá canalizar positivamente estos estímulos y conectar con los demás de forma armónica y saludable. (Goleman, 2006). Por lo tanto, conocer las limitaciones para una inteligencia social estrella en los colaboradores de la Discoteca Club 158 es de vital importancia para fomentar paz emocional en los trabajadores, y así aumenta también su productividad.

Esta investigación es necesaria porque contribuye, primero, al conocimiento al aplicar el método científico a un problema empresarial, que permite obtener datos para poder analizar y sacar conclusiones respecto a una empresa en particular, y segundo porque beneficia a la empresa con nuevo conocimiento basado en los resultados de la investigación, que le permiten evaluar a su personal en el desarrollo de la inteligencia social, considerando que el rubro en que se desarrolla la empresa es necesario que la actividad social sea la más adecuada posible.

También esta investigación contribuye como una guía a toda organización que desee aplicar una evaluación de la inteligencia social a sus líderes o colaboradores, con fines de mejoramiento de su productividad.

Esta investigación es conveniente realizar porque contribuye en una mejora de la productividad; a través de la mejora de la inteligencia social en las organizaciones que tomen en cuenta medir y mejorar los niveles de inteligencia social de sus colaboradores como concluyen diferentes investigaciones de (Goleman, Inteligencia Social, 2006). El alcance de esta investigación está enfocado dentro del campo empresarial de servicios, específicamente al servicio en la Discoteca Club 158 en el distrito de los Olivos en el departamento de Lima. Esta investigación puede servir de modelo para medir otras empresas similares y determinar si necesitan mejorar la inteligencia social de sus colaboradores a través del aprendizaje organizacional.

1.5 Hipótesis

-Hipótesis general.

La falta de sensibilidad hacia los demás, la poca persuasión, la falta de empatía y la poca relación social, son limitantes que en mayor medida influyen en un nivel promedio "medio" de inteligencia social de los colaboradores en la Discoteca Club 158.

-Hipótesis específicas.

- Aplicando el método de Buzan, existe en promedio un nivel "medio" de inteligencia social de los colaboradores en la Discoteca Club 158.
- Las limitaciones que en un promedio superior al 90% influyen en la inteligencia social de los colaboradores en la Discoteca Club 158 son: La carencia de sensibilidad hacia los demás, la poca persuasión, la poca empatía, y la poca relación social

II. Marco teórico

2.1 Bases teóricas

Inteligencia social.

Cada vez más las tendencias sociales hacen que el mundo cambie, y que la sociedad se vaya adaptando a estos cambios. Las tendencias en la sociedad generan nuevas oportunidades, y diversas maneras de conectar a las personas hasta formas de desconectarlas cuando se sienten un desequilibrio emocional por tanta conexión (Hill, 2002).

Daniel Goleman en su libro *Inteligencia Social* ya no se enfoca en la psicología unipersonal, cuyo enfoque era el estudio del individuo aislado, sino que ahora se enfoca en los sujetos que entran en una relación. (Goleman, *Inteligencia Social*, 2006) . Para Tony Buzan la *Inteligencia Social* es poder comprender y apreciar a todas las personas que se conoce, descubrir qué es lo que las motiva, cuáles son sus necesidades y cómo se puede hacer para que se sientan cómodas con uno. (Buzan, 2003).

La resonancia magnética ahora nos permite identificar cuáles son las regiones del cerebro que se activan al realizar determinada acción o interacción social. Esto nos ayuda a conocer los mecanismos neuronales que se activan frente a determinadas situaciones que afronta el hombre. (Goleman, 2006)

El cerebro humano está programado para conectarse con otros cuando dos o más personas se relacionan o se comunican, sus cerebros comienzan a tener una especie de “danza emocional”. Con el tiempo las relaciones sociales influyen silenciosamente en el carácter, la biología e incluso en la salud de las personas. Por eso, las personas con las que interactuamos influyen en nuestros estados de ánimo, biología, y viceversa. La comprensión de cómo influyen las diferentes relaciones en nuestra vida y en la de los demás, se le denomina “*inteligencia social*”. Conocer y comprender como funcionan las relaciones y poder actuar de

acuerdo adecuadamente en ellas. Una persona con inteligencia social podría, anticiparse a emociones negativas de los demás y manejarlas adecuadamente. (Goleman, 2006)

Programados para conectar con los demás

El ser humano ha sobrevivido a un sin fin de dificultades y amenazas porque nuestros antepasados tuvieron la capacidad de organizarse cada vez entre ellos de la mejor manera. La evolución está relacionada al desarrollo de nuestros cerebros complejos, que ha contribuido a mejorar significativamente la comunicación entre las personas y poder lograr así la supervivencia de la raza humana. . (Goleman, 2006)

Estudios neurológicos analizaron y compararon el cerebro de personas normales con el de las personas con deficiencias sociales (Con síndrome de Asperger o trastorno autista que no les permite poder detectar una ironía, carecen del sentido del humor o no logran percibir la malicia). No cuentan con la competencia de la empatía. Los estudios también han demostrado que existen diferencias que les permiten identificar las diversas formas de inteligencia social. . (Goleman, 2006)

Se ha demostrado en infinidad de estudios neurológicos las emociones son contagiosas. Estas emociones se expresan de manera inconsciente en los gestos, y las personas con quienes nos relacionamos también experimentan estas emociones con nosotros Si el cerebro nos permite experimentar sentimientos de otras personas, entonces son la base de la empatía. . (Goleman, 2006) Y tu cuerpo comunicará sin palabras, si eres feliz o tristes, si te encuentras bien o mal. El cuerpo de las otras personas te comunicarán las mismas cosas si eres consciente de esto podrás desarrollar mejor tu inteligencia social (Buzan, 2003)

La empatía está compuesta por tres elementos:

-Reconocer los sentimientos del otro. Esto también beneficia a las empresa de la opinión creativa proveniente de fuentes directas y motivará a las partes involucradas (Chandler & Richardson, 2004). Así mismo, se debe de Integrar la proactividad a todos los procesos y hacer seguimiento a cualquier problema del cliente. (Price & Jaffe, 2008). Escuchar con empatía es una herramienta muy poderosa porque brinda información precisa con la cual podemos trabajar mejor., se tiene que entender cómo la otra persona lo ve. (Covey, 1990).

-Sentirlos uno mismo.

- Responder de forma compasiva. Según (Judge & Robbins, 2009) Los líderes que muestran mayor empatía son aquellos que sienten las necesidades de los demás, escuchan lo que dicen sus seguidores (y lo que no dicen), y son capaces de interpretar las reacciones de otros. El sabio chino Mengzi citado por (Judge & Robbins, 2009) menciona que tres siglos A.C. afirmó que *“la mente del ser humano no puede soportar el sufrimiento de sus semejantes”*. Cuando vemos a otro en problemas se disparan en el cerebro circuitos de la compasión que nos lleva, “sentir con” predispone a “actuar por”.

Como menciona (Schein, 1985) Las organizaciones son el resultado de personas que hacen cosas juntas con un propósito común y (Bennis, 2003) también nos dice que debemos aprender más de los demás, y esto es más que simplemente absorber información o dominar una disciplina. Significa ver el mundo como es, y cómo podría ser; así como poder entender lo que ve y actuar según esa comprensión.

Las dos vías del cerebro

Se debe usar todo el poder del cerebro y del cuerpo para comunicarse con los demás e interpretarles. (Buzan, 2003) Según (Goleman, 2006) existen dos vías:

La vía inferior: En cargada de procesar los sentimientos y genera impulsos a velocidad infinitesimal. Sacrificando la exactitud en beneficio de la rapidez. Por ejemplo: ver de un rostro feliz provoca en nosotros esa misma sensación. La vía inferior por su naturaleza impulsiva y su rapidez puede conducir a comportamientos incorrectos.

La vía superior: Es la que asociamos a lo racional, nos permite ser conscientes y controlar nuestra vida. Sacrificando velocidad en beneficio de la exactitud. La vía superior frena los impulsos, es controla y nos protege de los problemas que puede causar la vía inferior. Una melodía en particular, el tono de voz o una escena pueden influir en las emociones que sentimos sin tener conciencia de ello. (Goleman, 2006)

Edgar Allan Poe citado por (Goleman, 2006) afirma que: “Cuando quiero saber lo bondadosa o malvada que es una persona, o qué es lo que está pensando, reproduzco en mi rostro, lo más exactamente que puedo, su expresión, y luego aguardo hasta ver cuáles son los pensamientos o sentimientos que aparecen en mi mente o en mi corazón que equivalen o se corresponden con esa expresión” (p.34).

Según (Goleman, 2006) menciona en su libro las palabras de Paul Ekman, psicólogo estadounidense que dice: Las palabras pueden mentir, pero los rostros no, porque:

La vía superior controla la decisión de mentir.

La vía inferior controla los músculos faciales.

Por eso, el rostro de una persona que miente se contradice sus palabras; cuando la vía superior encubre, la inferior revela.

Según (Goleman, 2006) cita a Jonathan Cohen el cual es pionero en una ciencia de la Neuroeconomía. Realizó diferentes escáneres cerebrales a personas que realizan un juego de negociación, y sus resultados fueron que, a mayor actividad de la vía inferior, menos racionales son las respuestas del jugador. Así mismo, cuanto más activa es la vía superior, más razonadas son las respuestas.

El rapport: una forma de sintonía social

También (Goleman, 2006) , cita a Carl Marci diciendo que trazó el “logaritmo de la empatía”, basado en respuestas de sudoración de dos personas durante una interacción para determinar el grado de rapport que existente entre ellas. Robert Rosenthal, psicólogo de origen alemán, ha definido tres elementos esenciales que determinan una relación de rapport:

Atención compartida: Se manifiesta en postura física o la mirada a los ojos. Si no se presta una atención completa al otro, la conexión es parcial y se pierden detalles cruciales de tipo emocional.

Sensación positiva: Entrar en sintonía con el otro: los mensajes no verbales son más importantes que lo que se dice.

Coordinación o sincronía: Cuando las respuestas espontáneas de las partes están coordinadas como si estuvieran ejecutando una danza anteriormente planificada.

Educando la naturaleza

El cerebro se está modificando en función de las experiencias que el sujeto afronta, el impacto de las relaciones parentales o de cualquier relación educativa es innegable. (Goleman, 2006)

El estrés es social

Existen estudios que demuestran que las relaciones sociales influyen en la salud de las personas como por ejemplo, pueden alterar la presión sanguínea o la secreción de ciertas hormonas, haciendo que las personas enfermen o se vuelvan vulnerables a determinadas enfermedades. . (Goleman, 2006)

El estrés es uno de los estados emocionales con mayores efectos biológicos sobre las personas. Pues produce efectos bastante negativos en el funcionamiento del cerebro: (Goleman, 2006)

- En la región que coordina las tareas del aprendizaje.
- Produce temor infundado y exagerado
- Incapacidad para controlar el pánico frente a situaciones que no son una amenaza.

Todo estrés es negativo. Se llama distrés a los estímulos que debilitan, dañan y restan la confianza en uno mismo, y se llama eustrés a los estímulos que nos ayudan a superar las propias limitaciones y que obligan a salir de la comodidad para poder aprender. Debemos saber distinguir, y potenciar el eustrés y reduciendo el distrés (Ferriss, 2007)

Hipertensión y el trato recibido por parte de los superiores

Los trabajadores que se encuentran bajo la supervisión de un jefe al que le tiene temor, tienen tasas mucho más elevadas la presión sanguínea. Los trabajadores que ocupan jerarquías inferiores en la empresa tienen una tendencia cuatro veces mayor a sufrir de enfermedades cardiovasculares, que aquellos trabajadores que tienen menos jefes que soportar. (Goleman, 2006)

Los trabajadores tienen un aumento significativo de la presión sanguínea cuando conversan con su jefe. Y cuando la conversación es con una persona problemática, el aumento en la presión sanguínea es aún más alto. La peor forma de estrés es cuando

una persona recibe las críticas ajenas y se siente impotente ante ellas. La forma en que nos relacionamos puede favorecer o perjudicar nuestro estado emocional, así como también producir consecuencias en nuestro organismo, porque la hostilidad de una persona a la otra le aumenta rápidamente la presión sanguínea, y que si es que esta otra persona controla sus emociones la puede disminuir. (Goleman, 2006).

Zona de rendimiento óptimo

Un descontrol emocional limita el eficiente uso los centros ejecutivos del cerebro y nos aleja de un rendimiento óptimo. Así mismo, influye: (Goleman, 2006)

- El agotamiento no permite pensar con claridad.
- La tristeza limita los pensamientos.
- La eficacia cognitiva disminuye con la ansiedad y la ira.

En cambio, las emociones si las sabemos controlar, el cerebro pasa a un “estado de máxima armonía” en el que la mente desarrolla su mayor eficacia, rapidez y poder. (Goleman, 2006)

Por eso, es muy importante que las empresas mantengan un buen clima emocional en el entorno laboral, pues los efectos en la mente también influyen en la productividad laboral. Aunque, una carencia de emoción conlleva al aburrimiento que también produce una baja productividad. (Goleman, 2006). La clave de un liderazgo es tener un jefe bondadoso antes que a recibir un salario elevado.

Las emociones son contagiosas, por lo tanto la actitud de los directivos influye en el comportamiento de los trabajadores. Estudios realizados en numerosos países han determinado que los atributos que los trabajadores consideran propios de un buen jefe son la empatía, la valentía, la escucha y la responsabilidad. (Goleman, 2006). Para (Bossidy & Charan, 2002) es importante desarrollar el software social para una mejor ejecución: al igual que una computadora, una empresa debe tener su hardware (la

estrategia y la estructura) y su software (valores, creencias y normas de comportamiento). Similar a las computadoras, uno carece de sentido sin el otro. El software social de la ejecución yace en los mecanismos sociales operativos (reuniones, presentaciones y comunicaciones).

Limitaciones para una inteligencia social estrella.

Las personas socialmente inteligentes adquieren actitudes que animan a otras personas a crecer, a ser creativas, a comunicarse y saben hacer amigos y mantenerlos. También son Las que siempre están sonriendo, riendo y contando chiste, son expresivas, abiertas y serviciales y consideradas por los demás, evitan discusiones. (Buzan, 2003).

Para tener una óptima inteligencia social debemos destacar en las siguientes competencias:

- Interpretar a las personas: Conocida como la capacidad de comprender la comunicación de otras personas ya sea en palabras, gestos o comportamientos.
- Arte de escuchar: Según (Clampitt, 2013) La comunicación es muy importante para la eficiencia gerencial. Las personas que son más socialmente inteligentes no son las que más hablan, sino las que más escuchan.
- Relaciones: Es el objetivo de todo ser humano hacer relaciones e influir en las personas para que produzcan los resultados.
- Destacar en grupos: Es importante ganarse al público, de debe actuar con seguridad, relájate y disfruta.
- Actitud del "acti también": La actitud influye profundamente no sólo en tu conducta, sino también en la de los demás.
- Negociaciones: En las negociaciones asegurarse qué es lo que quieres lograr y el precio máximo a pagar. (Buzan, 2003)

- Modales: Los pequeños gestos que muestran que eres sensible denotan una gran inteligencia social (Buzan, 2003)

Desarrollar la inteligencia social te ofrecerá un mayor status quo social e influencia. Un ejemplo de una estrella de la inteligencia social: Oprah Winfrey (Buzan, 2003)

El Dr. Sunstein es el profesor de la Universidad Robert Walmsley en la Facultad de Derecho de Harvard y Hastie es Profesor de Servicio Distinguido Ralph y Dorothy Keller de Behavioral Science en la Escuela de Negocios Booth de la Universidad de Chicago; ambos en su investigación concluyen en la importancia del desarrollo de las habilidades sociales y la elaboración de normas sociales para mejorar la productividad de los equipos. Y también es importante comprender e interpretar adecuadamente los estados emocionales de las personas. Es decir, que la inteligencia social contribuye a la efectividad de los equipos. (Sunstein & Hastie, 2014)

Daniel Goleman quien es Codirector del Consorcio para la Investigación sobre Inteligencia Emocional en las Organizaciones en la Universidad de Rutgers, (Goleman & Boyatzis, Inteligencia Social y Biología del Liderazgo, 2008) han realizado varios estudios de investigación en el emergente campo de la neurociencia social que se encarga de estudiar el comportamiento del cerebro cuando las personas interactúan entre ellas. Esto ayuda porque resalta la importancia del liderazgo y de las competencias necesarias para tener una mejor inteligencia emocional como son la empatía, conciencia organizacional, influencia, desarrollo con otros y trabajo en equipo.

Ambas investigaciones resaltan la importancia del desarrollo de la inteligencia social para mejorar las relaciones entre los colaboradores y entre los líderes y sus colaboradores. Con la finalidad de mejorar la productividad. Ambas investigaciones fundamentan esta investigación

para servir de base en la aplicación práctica de la teoría de la inteligencia social, basada a su vez en la inteligencia emocional.

Aspectos claves de la investigación.

Inteligencia social: La capacidad de poder comprender y apreciar a todas las personas que se conoce, descubrir qué es lo que las motiva, cuáles son sus necesidades y cómo se puede hacer para que se sientan cómodas con uno

Interpretar a las personas: Es la capacidad de comprender la comunicación de otras personas ya sea en palabras, gestos o comportamientos.

Arte de escuchar: Saber juzgar el contenido de la comunicación, no la forma.

Relaciones: Capacidad de influir en las personas para obtener resultados

Destacar en grupos: Capacidad de usar el cerebro para impresionar en reuniones sociales.

Actitud del "acti también": Es la capacidad de crear confianza en uno mismo.

Negociaciones: Capacidad de resolver desacuerdos y conflictos de manera amistosa.

Modales: Comprensión de cómo funcionan los gestos y cómo usarlos en beneficio propio.

Nivel de Inteligencia social Estrella: Indica que se las habilidades de inteligencia social están por encima de la media. Según la evaluación de la Inteligencia Social según Buzan.

III. Método

3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación fue descriptiva, transversal. El diseño de la investigación fue cuantitativo. No experimental. La investigación es descriptiva porque se describió la realidad de las limitaciones tal cual es, sin alteraciones, ni manipulación de las variables. Así mismo, se describen los porcentajes para cada una de las dimensiones de la inteligencia social. Finalmente, la investigación utilizó la estadística descriptiva para analizar los resultados, a través del recuento, porcentajes y niveles.

3.2 Ámbito temporal y espacial

- El ámbito temporal de la investigación es el ejercicio del año 2018 de la empresa.
- El ámbito espacial es: DISCOTECA CLUB 158. Ubicada en la Calle Palacio Valdez 158 Frente a Mega Plaza.

3.3 Variables

Variable independiente:

Limitaciones para una inteligencia social. Según modelo (Buzan, 2003).

Dimensiones:

- Interpretar a las personas (Empatía)
- Arte de escuchar (Sensibilidad social)
- Relaciones
- Negociaciones (Persuasión)

Variable dependiente:

Nivel de Inteligencia social

Indicador:

- Alto (Superior) Medio/ Bajo (inferior)

3.4 Población y muestra

La población fue determinada por todas las personas que trabajan directa o indirectamente para la Discoteca Club 158.

Se determinó que trabajan:

Un gerente general, un administrador, tres barman, 5 asistentas de bar, 5 anfitrionas, 3 personas de seguridad, 10 embajadores

En total son 28 trabajadores. La muestra fue la misma que la población por ser esta pequeña.

La muestra fue de 28 trabajadores.

3.5 Instrumentos

La técnica para la recolección de datos de investigación descriptiva fue la encuesta a toda la población de estudio y el instrumento fue el cuestionario estructurado con respuesta dicotómica, de acuerdo al modelo desarrollado por (Buzan, 2003). (Trabajadores de la Discoteca Club 158) (Anexo 1).

3.6 Procedimientos

En coherencia con los objetivos que se plantearon en la investigación se ha procedido a realizar una búsqueda teórica sobre el tema de la inteligencia social, siendo uno de los principales teóricos que desarrollo el tema (Buzan, 2003), el cual es el punto de referencia de la investigación. Se determinó la muestra de 28 colaboradores. Y se les aplicó un cuestionario estructurado dicotómico de 20 preguntas. Luego de haber entregado los cuestionarios se comprobó al ir recogiendo que todas las respuestas hayan sido marcadas. Posteriormente se ingresaron los datos al SPSS, donde aplicando la estadística descriptiva se muestran los resultados en el capítulo de resultados. Se determinó el nivel promedio de la inteligencia social y se procedió a identificar las limitaciones de la inteligencia social de los colaboradores en la Discoteca Club 158. Finalmente se procedió analizar los datos y sacar las conclusiones.

3.7 Análisis de datos

Para el procesamiento de datos se utilizó las técnicas estadísticas descriptivas: Tablas de frecuencia y gráficos creados con el sistema SPSS.

IV. Resultados

Se muestran los resultados obtenidos del proceso de análisis y tabulación de los datos. Se exponen de dos maneras en forma de tabla con sus respectivas frecuencias, porcentajes, porcentajes válidos y porcentajes acumulados. Así mismo se presentan los datos en diagramas circulares que han permitido una mejor visualización para identificar de manera clara los diferentes porcentajes que se obtienen de las respuestas dicotómicas.

Siguiente el modelo de Tony Buzan sobre la evaluación de la inteligencia social se compara como positiva las respuestas que coinciden con los siguientes resultados. Cada coincidencia se le va sumando 1, de tal manera que finalmente si todas las respuestas coinciden, el total sumado sería de 30. La evaluación de las limitaciones tiene un puntaje final o promedio que define una baja, media o alta inteligencia social.

- Donde un puntaje obtenido de hasta 10 representa: Una baja inteligencia social.
- Donde un puntaje obtenido de entre 11 y 20 representa: Una media inteligencia social.
- Donde un puntaje obtenido de entre 21 y 30 representa: Una alta inteligencia social.

Donde:

Si 1=VERDADERO. Entonces sumar 1.

Si 2=FALSO. Entonces sumar 1.

Si 3=FALSO. Entonces sumar 1.

Si 4=VERDADERO. Entonces sumar 1.

Si 5=VERDADERO. Entonces sumar 1.

Si 6=FALSO. Entonces sumar 1.

Si 7=FALSO. Entonces sumar 1.

Si 8=FALSO. Entonces sumar 1.

Si 9=FALSO. Entonces sumar 1.

Si 10=FALSO. Entonces sumar 1.

Si 11=VERDADERO. Entonces sumar 1.

Si 12=VERDADERO. Entonces sumar 1.

Si 13=FALSO. Entonces sumar 1.

Si 14=FALSO. Entonces sumar 1.

Si 15=VERDADERO. Entonces sumar 1.

Si 16=VERDADERO. Entonces sumar 1.

Si 17=VERDADERO. Entonces sumar 1.

Si 18=FALSO. Entonces sumar 1.

Si 19=FALSO. Entonces sumar 1.

Si 20=FALSO. Entonces sumar 1.

Si 21=FALSO. Entonces sumar 1.

Si 22=VERDADERO. Entonces sumar 1.

Si 23=VERDADERO. Entonces sumar 1.

Si 24=FALSO. Entonces sumar 1.

Si 25=VERDADERO. Entonces sumar 1.

Si 26=VERDADERO. Entonces sumar 1.

Si 27=VERDADERO. Entonces sumar 1.

Si 28=VERDADERO. Entonces sumar 1.

Si 29=FALSO. Entonces sumar 1.

Si 30=VERDADERO. Entonces sumar 1.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos en tablas para cada una de las preguntas realizadas. En términos porcentuales y de frecuencia.

Tabla 1

Descripción detallada de resultados en %

1. Me gusta la gente y la raza humana en general

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	FALSO	23	82,1	82,1	82,1
	VERDADERO	5	17,9	17,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que la respuesta en mayor medida es “Falsa”, por lo que no se suma nada. Y representa en mayor medida una limitación para la inteligencia social.

Tabla 2

Descripción detallada de resultados en %

2. Creo que el CI estándar es más importante que la inteligencia social como medida del éxito.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	FALSO	21	75,0	75,0	75,0
	VERDADERO	7	25,0	25,0	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que la respuesta en mayor medida es “Falsa”, por lo que se suma 1 al final. Y representa en mayor medida una fortaleza para la inteligencia social.

Tabla 3

Descripción detallada de resultados en %

3. Creo que el CL estándar es más importante que la inteligencia social como medida de la felicidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje e válido	Porcentaje acumulado
Válido	FALSO	19	67,9	67,9	67,9
	VERDADERO	9	32,1	32,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que la respuesta en mayor medida es “Falsa”, por lo que se suma 1 al final. Y representa en mayor medida una fortaleza para la inteligencia social.

Tabla 4

Descripción detallada de resultados en %

4. Considero que los primeros encuentros son de suma importancia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	FALSO	18	64,3	64,3	64,3
	VERDADERO	10	35,7	35,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que la respuesta en mayor medida es “Falsa”, por lo que no se suma nada. Y representa en mayor medida una limitación para la inteligencia social.

Tabla 5

Descripción detallada de resultados en %

5. Considero las despedidas y los adioses de suma importancia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	FALSO	25	89,3	89,3	89,3
	VERDADERO	3	10,7	10,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que la respuesta en mayor medida es “Falsa”, por lo que no se suma nada. Y representa en mayor medida una limitación para la inteligencia social.

Tabla 6

Descripción detallada de resultados en %

6. La imaginación no es especialmente importante en las relaciones importantes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	FALSO	23	82,1	82,1	82,1
	VERDADERO	5	17,9	17,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que la respuesta en mayor medida es “Falsa”, por lo que se suma 1 al final. Y representa en mayor medida una fortaleza para la inteligencia social.

Tabla 7

Descripción detallada de resultados en %

7. Tener una visión fija de la vida tiende a destruir las relaciones sociales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	FALSO	22	78,6	78,6	78,6
	VERDADERO	6	21,4	21,4	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que la respuesta en mayor medida es “Falsa”, por lo que se suma 1 al final. Y representa en mayor medida una fortaleza para la inteligencia social.

Tabla 8

Descripción detallada de resultados en %

8. Las personas sensuales forman vínculos débiles con los demás.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	FALSO	22	78,6	78,6	78,6
	VERDADERO	6	21,4	21,4	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que la respuesta en mayor medida es “Falsa”, por lo que se suma 1 al final. Y representa en mayor medida una fortaleza para la inteligencia social.

Tabla 9

Descripción detallada de resultados en %

9. Imitar es un signo de debilidad y se ha de evitar.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	FALSO	25	89,3	89,3	89,3
	VERDADERO	3	10,7	10,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que la respuesta en mayor medida es “Falsa”, por lo que se suma 1 al final. Y representa en mayor medida una fortaleza para la inteligencia social.

Tabla 10

Descripción detallada de resultados en %

10. La creatividad es para los mentecatos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	FALSO	22	78,6	78,6	78,6
	VERDADERO	6	21,4	21,4	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que la respuesta en mayor medida es “Falsa”, por lo que se suma 1 al final. Y representa en mayor medida una fortaleza para la inteligencia social.

Tabla 11

Descripción detallada de resultados en %

11. El cuerpo es al menos tan importante como transmisor de comunicación como las palabras habladas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	FALSO	24	85,7	85,7	85,7
	VERDADERO	4	14,3	14,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que la respuesta en mayor medida es “Falsa”, por lo que no se suma nada. Y representa en mayor medida una limitación para la inteligencia social.

Tabla 12

Descripción detallada de resultados en %

12. Existen muchas expresiones corporales comunes a todas las culturas y sociedades humanas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	FALSO	24	85,7	85,7	85,7
	VERDADERO	4	14,3	14,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que la respuesta en mayor medida es “Falsa”, por lo que no se suma nada. Y representa en mayor medida una limitación para la inteligencia social.

Tabla 13

*Descripción detallada de resultados en %***13. Sonreír a las personas generalmente hace que sean menos tímidas o agresivas.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	FALSO	21	75,0	75,0	75,0
	VERDADERO	7	25,0	25,0	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que la respuesta en mayor medida es “Falsa”, por lo que se suma 1 al final. Y representa en mayor medida una fortaleza para la inteligencia social.

Tabla 14

*Descripción detallada de resultados en %***14. Las personas positivas suelen no ser tenidas en cuenta por los demás por considerarlas muy poco realistas.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	FALSO	25	89,3	89,3	89,3
	VERDADERO	3	10,7	10,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que la respuesta en mayor medida es “Falsa”, por lo que se suma 1 al final. Y representa en mayor medida una fortaleza para la inteligencia social.

Tabla 15

Descripción detallada de resultados en %

15. En las situaciones sociales, la sinceridad es la mejor política.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	FALSO	24	85,7	85,7	85,7
	VERDADERO	4	14,3	14,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que la respuesta en mayor medida es “Falsa”, por lo que no se suma nada. Y representa en mayor medida una limitación para la inteligencia social.

Tabla 16

Descripción detallada de resultados en %

16. Las personas suelen a encarnar o decepcionar las expectativas de los demás.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	FALSO	26	92,9	92,9	92,9
	VERDADERO	2	7,1	7,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que la respuesta en mayor medida es “Falsa”, por lo que no se suma nada. Y representa en mayor medida una limitación para la inteligencia social.

Tabla 17

Descripción detallada de resultados en %

17. Casi todo el mundo en algún momento necesita tiempo para estar solo y espacio para estar consigo mismo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	FALSO	25	89,3	89,3	89,3
	VERDADERO	3	10,7	10,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que la respuesta en mayor medida es “Falsa”, por lo que no se suma nada. Y representa en mayor medida una limitación para la inteligencia social.

Tabla 18

Descripción detallada de resultados en %

18. Poder probar que alguien está equivocado es una buena forma de ganar una discusión.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	FALSO	26	92,9	92,9	92,9
	VERDADERO	1	3,6	3,6	96,4
	22,00	1	3,6	3,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que la respuesta en mayor medida es “Falsa”, por lo que se suma 1 al final. Y representa en mayor medida una fortaleza para la inteligencia social.

Tabla 19

Descripción detallada de resultados en %

19. Para ganar un conflicto se necesita más poder.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	FALSO	23	82,1	82,1	82,1
	VERDADERO	5	17,9	17,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que la respuesta en mayor medida es “Falsa”, por lo que se suma 1 al final. Y representa en mayor medida una fortaleza para la inteligencia social.

Tabla 20

Descripción detallada de resultados en %

20. La mayoría de los oradores son aburridos por naturaleza.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	FALSO	26	92,9	92,9	92,9
	VERDADERO	2	7,1	7,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que la respuesta en mayor medida es “Falsa”, por lo que se suma 1 al final. Y representa en mayor medida una fortaleza para la inteligencia social.

Tabla 21

Descripción detallada de resultados en %

21. Mis primeras impresiones de la gente no suelen ser muy exactas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	FALSO	25	89,3	89,3	89,3
	VERDADERO	3	10,7	10,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que la respuesta en mayor medida es “Falsa”, por lo que se suma 1 al final. Y representa en mayor medida una fortaleza para la inteligencia social.

Tabla 22

Descripción detallada de resultados en %

22. Me gusta invitar a amigos a fiestas, cenas y actos sociales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	FALSO	26	92,9	92,9	92,9
	VERDADERO	2	7,1	7,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que la respuesta en mayor medida es “Falsa”, por lo que no se suma nada. Y representa en mayor medida una limitación para la inteligencia social.

Tabla 23

Descripción detallada de resultados en %

23. Soy persuasivo en las negociaciones. Verdadero/Falso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	FALSO	27	96,4	96,4	96,4
	VERDADERO	1	3,6	3,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que la respuesta en mayor medida es “Falsa”, por lo que no se suma nada. Y representa en mayor medida una limitación para la inteligencia social.

Tabla 24

Descripción detallada de resultados en %

24. Generalmente dejo que las otras personas resuelvan conflictos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	FALSO	24	85,7	85,7	85,7
	VERDADERO	4	14,3	14,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que la respuesta en mayor medida es “Falsa”, por lo que se suma 1 al final. Y representa en mayor medida una fortaleza para la inteligencia social.

Tabla 25

Descripción detallada de resultados en %

25. Siempre eh tenido una buena relación con las personas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	FALSO	25	89,3	89,3	89,3
	VERDADERO	3	10,7	10,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que la respuesta en mayor medida es “Falsa”, por lo que no se suma nada. Y representa en mayor medida una limitación para la inteligencia social.

Tabla 26

Descripción detallada de resultados en %

26. Soy muy sensible a los estados de ánimo de los demás.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	FALSO	28	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que la respuesta en mayor medida es “Falsa”, por lo que no se suma nada. Y representa en mayor medida una limitación para la inteligencia social.

Tabla 27

Descripción detallada de resultados en %

27. Recuerdo bien las caras. Verdadero/Falso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	FALSO	25	89,3	89,3	89,3
	VERDADERO	3	10,7	10,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que la respuesta en mayor medida es “Falsa”, por lo que no se suma nada. Y representa en mayor medida una limitación para la inteligencia social.

Tabla 28

Descripción detallada de resultados en %

28. Recuerdo bien los nombres de las personas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	FALSO	24	85,7	85,7	85,7
	VERDADERO	4	14,3	14,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que la respuesta en mayor medida es “Falsa”, por lo que no se suma nada. Y representa en mayor medida una limitación para la inteligencia social.

Tabla 29

Descripción detallada de resultados en %

29. En realidad no me preocupa lo que la gente piense de mí.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	FALSO	26	92,9	92,9	92,9
	VERDADERO	2	7,1	7,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que la respuesta en mayor medida es “Falsa”, por lo que se suma 1 al final. Y representa en mayor medida una fortaleza para la inteligencia social.

Tabla 30

Descripción detallada de resultados en %

30. Casi siempre recibo un servicio excelente cuando compro, viajo o salgo a cenar.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	FALSO	23	82,1	82,1	82,1
	VERDADERO	5	17,9	17,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que la respuesta en mayor medida es “Falsa”, por lo que no se suma nada. Y representa en mayor medida una limitación para la inteligencia social.

La evaluación para determinar el nivel de inteligencia social está determinada por la suma de un punto para cada respuesta correcta según la operacionalización del Anexo 2. Y su evaluación general es la siguiente:

- Menos de 10 puntos, representa un nivel “bajo” de inteligencia social
- Entre 11 y 20 puntos, representa un nivel “medio” de inteligencia social
- Mayor a 20 puntos, representa un nivel “alto” de inteligencia social

Son limitaciones aquellas respuestas en las que no suman puntos para alcanzar un nivel alto de inteligencia social.

Los resultados son los siguientes:

En total se suma 1 punto, por las preguntas 2,3,6,7,8,9,10,13,14,18,19,20,21,24,29 que se consideran como fortalezas para un nivel alto de inteligencia social. Que hace un total de 15 preguntas y un total de 15 puntos obtenidos. Según la escala de nivel de inteligencia social. Finalmente corresponde que en promedio los 28 trabajadores tienen un nivel de puntaje obtenido de entre 11 y 20 puntos que representa: Una media o un nivel “medio” de inteligencia social. Las limitaciones se pueden observar que corresponden a las preguntas: 1,4,5,11,12,15,16,17,22,23,25,26,27,28,30. Porque no suman puntaje para obtener un alto nivel de inteligencia social.

Las limitaciones para un alto nivel de inteligencia social son las siguientes:

De mayor a menor medida:

Donde 100% representa una fuerte limitación.

Pregunta 26) con un promedio de 100%, su limitación es: La falta de sensibilidad hacia los demás.

Pregunta 23) con un promedio de 96.4%, su limitación es: La poca persuasión para los negocios.

Pregunta 16) con un promedio de 92.9% su limitación es: La falta de empatía

Pregunta 22) con un promedio de 92.9% %, su limitación es: Poca relación social con amigos cercanos.

Pregunta 17) con un promedio de 89.3%, su limitación es: Poco respeto al espacio de los demás.

Pregunta 25) con un promedio de 89.3%, su limitación es: Dificultades para relacionarse

Pregunta 27) con un promedio de 89.3%, su limitación es: Poca memoria para reconocer personas con las que interactúa.

Pregunta 5) con un promedio de 89.3%, su limitación es: Poco interés en las personas que no volverá a ver.

Pregunta 11) con un promedio de 85.7%, su limitación es: Poco interés en la comunicación no verbal.

Pregunta 12) con un promedio de 85.7%, su limitación es: Falta de reconocimiento de las expresiones multiculturales.

Pregunta 15) con un promedio de 85.7%, su limitación es: Falta de sinceridad en reuniones sociales.

Pregunta 28) con un promedio de 85.7%, su limitación es: Falta de memoria para recordar nombres.

Pregunta 30) con un promedio de 82.1%, su limitación es: Casi siempre recibe un mal servicio cuando viaja.

Pregunta 1) con un promedio de 82.1 %, su limitación es: Poco interés por el desarrollo de la humanidad.

Pregunta 4) con un promedio de 64%, su limitación es: No toma mucho interés en las primeras presentaciones entre personas.

V. Discusión de resultados

Existen varios estudios acerca de la inteligencia, sin embargo, hubo un cambio de paradigma donde la inteligencia ya no se considera como el que más sabe, sino que investigadores como (Goleman, Social intelligence, 2006) ampliaron la teoría de la inteligencia, para dar paso a otra teoría completamente revolucionaria y que en la actualidad ha tomado mucho protagonismo en el ambiente académico de la organización, que es la inteligencia emocional (Goleman, 2006), donde la comprensión de las emociones de los demás es igual o más importante que las mediciones de inteligencia mediante un examen. Así mismo, se estudia la relación de las personas. Esta teoría también ha sido fortalecida por los estudios realizados por (Buzan, 2003) donde desarrolla la teoría de la inteligencia social, donde afirma que son más inteligentes las personas que mejor se relacionan con los demás. Esta teoría ha sido tomada como base para esta investigación porque se vincula con los objetivos planteados alcanzar.

Y su evaluación ha permitido determinar el nivel de inteligencia social en que se encuentran los trabajadores de la Discoteca Club 158. La teoría se ha contrastado con la realidad y los resultados han demostrado que efectivamente los colaboradores no tenían desarrollado a plenitud su inteligencia social, y la empresa debe actuar frente a ello, porque en la actualidad se tiene que ser competitivo y eficiente. También agrega valor a la teoría de la inteligencia social los resultados de (López, 2007) y (Pérez, 2013) donde determinan que existe una relación positiva entre la inteligencia social y un mejor rendimiento laboral y académico.

Los resultados obtenidos también se apoyan en la teoría de la inteligencia social de (Buzan, 2003) donde afirma que un mayor nivel de inteligencia social es indicador de una vida más satisfactoria y que mejora las relaciones laborales. El resultado de un

nivel medio de inteligencia social puede afectar la satisfacción de los colaboradores y su motivación, en consecuencia, también su desempeño.

Y de acuerdo a lo que menciona (Contreras Pulache, 2015) se debe desarrollar el talento en la organización para tener mejores resultados. El talento no es inapto, se puede desarrollar aplicando una serie de herramientas como la capacitación, el coaching, el mentoring, en relación a los nuevos estudios de la neurociencia social. Así mismo, en el mismo sentido a la conclusión de (Oquelis Zapata, 2016) la inteligencia social contribuye no solo al ambiente académico, social, sino también al laboral. Motivo de esta investigación es mejorar en base a los resultados las debilidades o limitaciones de una inteligencia social de tal manera que los colaboradores puedan desempeñar mejor su labor en la que tiene interacción fluida con los clientes.

VI. Conclusiones

La inteligencia social es valiosa poder desarrollarla, especialmente cuando la labor que se realiza está vinculada con la interacción de personas. La inteligencia ya no se mide solo con pruebas de conocimientos, sino que existen otras inteligencias que las personas poseen o pueden desarrollar como la inteligencia social que es la habilidad para poder interactuar con los demás de manera eficiente.

Como conclusión general de la investigación, se puede afirmar que la hipótesis general es verdadera, debido a que se han identificado fuertes limitaciones como la falta de sensibilidad hacia los demás, la poca persuasión, la falta de empatía y la poca relación social, que son en promedio superior al 90%; y que influyen en un nivel promedio "medio" en relación a la inteligencia social de colaboradores en la Discoteca Club 158. Realizado con el sistema de medición desarrollado por Buzan y que ha contribuido como instrumento base que ha sido adaptado a la situación en particular de investigación.

Así mismo, aplicando el método de Buzan, en promedio general todas las debilidades, en suma, generan un puntaje promedio de 15 puntos sobre los 30 del puntaje general respecto a una alta inteligencia social. Por consiguiente, 15 puntos representan un nivel "medio" de inteligencia social de los colaboradores en la Discoteca Club 158.

Finalmente, las limitaciones que afectan la inteligencia social de colaboradores en la Discoteca Club 158. Son en promedio superior al 90% de los colaboradores las siguientes: La carencia de sensibilidad hacia los demás en un 100%, , la poca persuasión en un 96.4%, la poca empatía en un 92.9% y la poca relación social en un 92.9%, Y en menor medida una falta de respeto al espacio de los demás, falta de interés por temas sociales, como también su falta de interés para recordar nombres, el desconocimiento y respeto a personas que pueden pertenecer a culturas diferentes, y su poco interés por aprender la comunicación no verbal.

VII. Recomendaciones

En general, en la organización no se aprovechan los beneficios de una alta inteligencia social por parte de los colaboradores en la Discoteca Club 158, para que puedan atender de la mejor manera a sus clientes, y así mejorar su productividad y rentabilidad.

Como recomendación general, se debe mejorar el nivel de inteligencia social a través de capacitación que sea individualizada y también grupal. Especialmente en que el personal reconozca la importancia de la Inteligencia Social y sus propias limitaciones sociales para que pueda desarrollarlas.

Así mismo, en relación a la primera hipótesis específica, se debe elevar el nivel de inteligencia social de los colaboradores a través de capacitación diseñada para integrar al equipo y que entienda que la función que realizan necesita de mucha interacción social y que contribuya a mejorar los resultados de la empresa. Con ayuda de expertos, capacitar al personal a través de procesos de coaching, comenzar a trabajar en el desarrollo de la empatía, en entender a los demás y respetarlos, en ponerse en el lado de la otra parte para entender sus emociones, sentimiento, opiniones. De tal manera que los colaboradores puedan mejorar su interacción con los clientes. También se debe dar instrucción sobre la comunicación no verbal donde se recomienda que se deben crear equipos de trabajo para que puedan aprender de manera más coordinada y organizada.

En relación a la segunda hipótesis específica la empresa debe comenzar a desarrollar capacitaciones específicamente en el desarrollo de la sensibilidad social y la empatía, que sus colaboradores aprenden a persuadir de manera positiva, y que

entienda que en su labor es importante desarrollar relaciones sociales entre colaboradores y también tener empatía con los clientes para ofrecer un mejor servicio.

Finalmente, se recomienda a la empresa Discoteca Club 158, hacer una inversión en capacitación sobre servicio al cliente a sus colaboradores. Esto debido a que han presentado altos índices de debilidad en sus interacciones con los demás, y siendo del rubro entretenimiento, es muy importante que la interacción social sea positiva para el cliente.

VIII. Referencias

- Bautista, L. C., & Liza, C. (2016). *Modelo de inteligencia social para la formación integral de los estudiantes de economía en la Universidad Nacional de Trujillo* (Maestría). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Bennis, W. (2003). *Convertirse en líder*. Nueva York: Perseus Publishing.
- Bossidy, L., & Charan, R. (2002). *Ejecución*. New York: Crown Publishing Group.
- Buzan, T. (2003). *El poder de la inteligencia social*. Barcelona: Ediciones Urano.
- Chandler, S., & Richardson, S. (2004). *100 formas de motivar a los demás*. New York: Career Press.
- Clampitt, P. G. (2013). *La comunicación para una gerencia eficiente*. New York: SAGE Publications.
- Colichón, M. E. (2017). *Inteligencia emocional y habilidades sociales en la conducta disruptiva de estudiantes del nivel secundario* (Doctorado). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Contreras Pulache, H. (2015). *el talento desde una perspectiva neurosocial*. Lima: Ministerio de Educación.
- Covey, S. R. (1990). *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva*. Simon & Schuster.
- Ferriss, T. (2007). *Horas, La Semana Laboral de 4*. New York: Editorial Crown Business Publishing.
- Goleman, D. (2006). *Inteligencia Social*. Buenos Aires: Kairós.
- Goleman, D. (2006). *Social intelligence*. EEUU: Bantam Books.

- Goleman, D., & Boyatzis, R. (2008). *Inteligencia Social y Biología del Liderazgo*. Boston: Harvard Business Review.
- Hill, S. (2002). *60 tendencias en 60 minutos*. Wiley.
- Judge, T., & Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- López, V. (2007). *La Inteligencia Social: Aportes Desde su Estudio en Niños y Adolescentes*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Oquelis Zapata, J. (2016). *Diagnóstico de inteligencia emocional en estudiantes de educación secundaria*. Piura: Universidad de Piura. Facultad de Ciencias de la Educación.
- Pérez, N. (2013). *Aportación de la inteligencia emocional, personalidad e inteligencia general al rendimiento académico en estudiantes de enseñanza superior*. Alicante: Universidad de Alicante.
- Price, B., & Jaffe, D. (2008). *El mejor servicio es no prestar ningún servicio*. New York: John Wiley and Sons Ltd.
- Schein, E. (1985). *La cultura organizacional y el*. EEUU: Jossey Bass.
- Sunstein, C., & Hastie, R. (2014). *Los grandes equipos necesitan inteligencia social*. Boston: Harvard Business Review.
- Triana, L. (2019). *Inteligencia social para mejorar la gestión de la Universidad Peruana del Oriente – 2018* (Doctorado). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos.

IX. Anexos

Anexo 1 Cuestionario de inteligencia social: Modelo Buzan (2003)

CUESTIONARIO SOBRE LA INTELIGENCIA SOCIAL		
<p>Responde cada una de las preguntas como verdadero o falso. Verdadero si la información tiene algo que ver contigo tanto de una forma general como muy precisa. Utiliza tus respuestas como guías y señales para tus metas de inteligencia social en tu vida</p>		
1. Me gusta la gente y la raza humana en general	Verdadero	FALSO
2. Creo que el CI estándar es más importante que la inteligencia social como medida del éxito.	Verdadero	FALSO
3. Creo que el CI estándar es más importante que la inteligencia social como medida de la felicidad	Verdadero	FALSO
4. Considero que los primeros encuentros son de suma importancia.	Verdadero	FALSO
5. Considero las <<despedidas>> y los adioses de suma importancia.	Verdadero	FALSO
6. La imaginación no es especialmente importante en las relaciones importantes.	Verdadero	FALSO
7. Tener una visión fija de la vida tiende a destruir las relaciones sociales.	Verdadero	FALSO

8. Las personas sensuales forman vínculos débiles con los demás.	Verdadero	FALSO
9. Imitar es un signo de debilidad y se ha de evitar.	Verdadero	FALSO
10. La creatividad es para los mentecatos.	Verdadero	FALSO
11. El cuerpo es al menos tan importante como transmisor de comunicación como las palabras habladas.	Verdadero	FALSO
12. Existen muchas expresiones corporales comunes a todas las culturas y sociedades humanas.	Verdadero	FALSO
13. Sonreír a las personas generalmente hace que sean menos tímidas o agresivas.	Verdadero	FALSO
14. Las personas positivas suelen no ser tenidas en cuenta por los demás por considerarlas muy poco realistas.	Verdadero	FALSO
15. En las situaciones sociales, la sinceridad es la mejor política.	Verdadero	FALSO
16. Las personas suelen a encarnar o decepcionar las expectativas de los demás.	Verdadero	FALSO
17. Casi todo el mundo en algún momento necesita tiempo para estar solo y espacio para estar consigo mismo.	Verdadero	FALSO
18. Poder probar que alguien está equivocado es una buena forma de ganar una discusión.	Verdadero	FALSO
19. Para ganar un conflicto se necesita más poder.	Verdadero	FALSO

20. La mayoría de los oradores son aburridos por naturaleza.	Verdadero	FALSO
21. Mis primeras impresiones de la gente no suelen ser muy exactas.	Verdadero	FALSO
22. Me gusta invitar a amigos a fiestas, cenas y actos sociales.	Verdadero	FALSO
23. Soy persuasivo en las negociaciones. Verdadero/Falso	Verdadero	FALSO
24. Generalmente dejo que las otras personas resuelvan conflictos.	Verdadero	FALSO
25. Siempre eh tenido una buena relación con las personas.	Verdadero	FALSO
26. Soy muy sensible a los estados de ánimo de los demás.	Verdadero	FALSO
27. Recuerdo bien las caras. Verdadero/Falso	Verdadero	FALSO
28. Recuerdo bien los nombres de las personas.	Verdadero	FALSO
29. En realidad no me preocupa lo que la gente piense de mí.	Verdadero	FALSO
30. Casi siempre recibo un servicio excelente cuando compro, viaje o salgo a cenar.	Verdadero	FALSO

Fuente: Buzan (2003)

Operacionalización de las variables.

Variable independiente:

Limitaciones para una inteligencia social.

Dimensión	Pregunta	Si la respuesta es:	Respuestas óptimas o correctas	Detalle
<input type="checkbox"/> Interpretar a las personas (Empatía)	3. Creo que el CI estándar es más importante que la inteligencia social como medida de la felicidad	Si la respuesta es:	FALSO	Se considera que es una fortaleza para el desarrollo de la Inteligencia Social, de no ser el caso se considera una debilidad o limitación
	8. Las personas sensuales forman vínculos débiles con los demás.	Si la respuesta es:	FALSO	Se considera que es una fortaleza para el desarrollo de la Inteligencia Social, de no ser el caso se considera una debilidad o limitación
	13. Sonreír a las personas generalmente hace que sean menos tímidas o agresivas.	Si la respuesta es:	FALSO	Se considera que es una fortaleza para el desarrollo de la Inteligencia Social, de no ser el caso se considera una debilidad o limitación
	14. Las personas positivas suelen no ser tenidas en cuenta por los demás por considerarlas muy poco realistas.	Si la respuesta es:	FALSO	Se considera que es una fortaleza para el desarrollo de la Inteligencia Social, de no ser el caso se considera una debilidad o limitación
	17. Casi todo el mundo en algún momento necesita tiempo para estar solo y espacio para estar consigo mismo.	Si la respuesta es:	VERDADERO	Se considera que es una fortaleza para el desarrollo de la Inteligencia Social, de no ser el caso se considera una debilidad o limitación

	26. Soy muy sensible a los estados de ánimo de los demás.	Si la respuesta es:	VERDADERO	Se considera que es una fortaleza para el desarrollo de la Inteligencia Social, de no ser el caso se considera una debilidad o limitación
	27. Recuerdo bien las caras. Verdadero/Falso	Si la respuesta es:	VERDADERO	Se considera que es una fortaleza para el desarrollo de la Inteligencia Social, de no ser el caso se considera una debilidad o limitación
	28. Recuerdo bien los nombres de las personas.	Si la respuesta es:	VERDADERO	Se considera que es una fortaleza para el desarrollo de la Inteligencia Social, de no ser el caso se considera una debilidad o limitación
<input type="checkbox"/> Arte de escuchar (Sensibilidad social)	2. Creo que el CI estándar es más importante que la inteligencia social como medida del éxito.	Si la respuesta es:	FALSO	Se considera que es una fortaleza para el desarrollo de la Inteligencia Social, de no ser el caso se considera una debilidad o limitación
	9. Imitar es un signo de debilidad y se ha de evitar.	Si la respuesta es:	FALSO	Se considera que es una fortaleza para el desarrollo de la Inteligencia Social, de no ser el caso se considera una debilidad o limitación
	10. La creatividad es para los mentecatos.	Si la respuesta es:	FALSO	Se considera que es una fortaleza para el desarrollo de la Inteligencia Social, de no ser el caso se considera una debilidad o limitación
	12. Existen muchas expresiones corporales comunes a todas las culturas y sociedades humanas.	Si la respuesta es:	VERDADERO	Se considera que es una fortaleza para el desarrollo de la Inteligencia Social, de no ser el caso se considera una debilidad o limitación

	16. Las personas suelen a encarnar o decepcionar las expectativas de los demás.	Si la respuesta es:	VERDADERO	Se considera que es una fortaleza para el desarrollo de la Inteligencia Social, de no ser el caso se considera una debilidad o limitaciòn
	29. En realidad no me preocupa lo que la gente piense de mí.	Si la respuesta es:	FALSO	Se considera que es una fortaleza para el desarrollo de la Inteligencia Social, de no ser el caso se considera una debilidad o limitaciòn
	30. Casi siempre recibo un servicio excelente cuando compro, viajo o salgo a cenar.	Si la respuesta es:	VERDADERO	Se considera que es una fortaleza para el desarrollo de la Inteligencia Social, de no ser el caso se considera una debilidad o limitaciòn
	21. Mis primeras impresiones de la gente no suelen ser muy exactas.	Si la respuesta es:	FALSO	Se considera que es una fortaleza para el desarrollo de la Inteligencia Social, de no ser el caso se considera una debilidad o limitaciòn
	<input type="checkbox"/> Relaciones	1. Me gusta la gente y la raza humana en general	Si la respuesta es:	VERDADERO
4. Considero que los primeros encuentros son de suma importancia.		Si la respuesta es:	FALSO	Se considera que es una fortaleza para el desarrollo de la Inteligencia Social, de no ser el caso se considera una debilidad o limitaciòn
5. Considero las <<despedidas>> y los adioses de suma importancia.		Si la respuesta es:	VERDADERO	Se considera que es una fortaleza para el desarrollo de la Inteligencia Social, de no ser el caso se considera una debilidad o limitaciòn

	6. La imaginación no es especialmente importante en las relaciones importantes.	Si la respuesta es:	VERDADERO	Se considera que es una fortaleza para el desarrollo de la Inteligencia Social, de no ser el caso se considera una debilidad o limitación
	7. Tener una visión fija de la vida tiende a destruir las relaciones sociales.	Si la respuesta es:	FALSO	Se considera que es una fortaleza para el desarrollo de la Inteligencia Social, de no ser el caso se considera una debilidad o limitación
	11. El cuerpo es al menos tan importante como transmisor de comunicación como las palabras habladas.	Si la respuesta es:	VERDADERO	Se considera que es una fortaleza para el desarrollo de la Inteligencia Social, de no ser el caso se considera una debilidad o limitación
	22. Me gusta invitar a amigos a fiestas, cenas y actos sociales.	Si la respuesta es:	VERDADERO	Se considera que es una fortaleza para el desarrollo de la Inteligencia Social, de no ser el caso se considera una debilidad o limitación
	25. Siempre eh tenido una buena relación con las personas.	Si la respuesta es:	VERDADERO	Se considera que es una fortaleza para el desarrollo de la Inteligencia Social, de no ser el caso se considera una debilidad o limitación
<input type="checkbox"/> Negociaciones (Persuasión)	15. En las situaciones sociales, la sinceridad es la mejor política.	Si la respuesta es:	VERDADERO	Se considera que es una fortaleza para el desarrollo de la Inteligencia Social, de no ser el caso se considera una debilidad o limitación
	18. Poder probar que alguien está equivocado es una buena forma de ganar una discusión.	Si la respuesta es:	FALSO	Se considera que es una fortaleza para el desarrollo de la Inteligencia Social, de no ser el caso se considera una debilidad o limitación

	19. Para ganar un conflicto se necesita más poder.	Si la respuesta es:	FALSO	Se considera que es una fortaleza para el desarrollo de la Inteligencia Social, de no ser el caso se considera una debilidad o limitación
	20. La mayoría de los oradores son aburridos por naturaleza.	Si la respuesta es:	FALSO	Se considera que es una fortaleza para el desarrollo de la Inteligencia Social, de no ser el caso se considera una debilidad o limitación
	23. Soy persuasivo en las negociaciones. Verdadero/Falso	Si la respuesta es:	VERDADERO	Se considera que es una fortaleza para el desarrollo de la Inteligencia Social, de no ser el caso se considera una debilidad o limitación
	24. Generalmente dejo que las otras personas resuelvan conflictos.	Si la respuesta es:	FALSO	Se considera que es una fortaleza para el desarrollo de la Inteligencia Social, de no ser el caso se considera una debilidad o limitación

Variable dependiente:

Nivel de Inteligencia social:

Niveles de inteligencia Social

Nivel	Indicador: Puntos	Detalle
Bajo	Menos de 10 puntos	Representa un nivel “bajo” de inteligencia social
Medio	Entre 11 y 20 puntos	Representa un nivel “medio” de inteligencia social
Alto	Mayor a 20 puntos	Representa un nivel “alto” de inteligencia social

Nota: Se suma un punto por cada respuesta correcta.

Fuente: Buzan (2003).