

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Inteligencia emocional en estudiantes de Comercio Internacional del  
Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, 2018

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autora: Bachiller Rosa Ángela Cruz Morales

Lima – Perú

2018

## **DEDICATORIA**

A Dios, por brindarme fortaleza en todo momento para continuar mis estudios y no permitir que me rinda frente a las dificultades de la vida. Asimismo, agradezco su amor infinito.

## **AGRADECIMIENTO**

A la facultad de Psicología por la oportunidad de acogerme en esta digna institución para lograr mi licenciatura y poder consolidar una de mis aspiraciones profesionales.

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Cumpliendo con las exigencias de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, me permito exponer ante ustedes mi investigación titulada *Inteligencia emocional en estudiantes de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, 2018* bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL para obtener el título profesional de licenciatura.

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

Atentamente,  
Rosa Ángela Cruz Morales

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
INDICE DE CUADROS.....	vii
INDICE DE FIGURAS.....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
INTRODUCCIÓN .....	x
CAPÍTULO I .....	12
1.1. Descripción de la realidad problemática. Delimitación temporal, espacial y demográfica. ....	12
1.1.1. Internacional .....	12
1.1.2. Nacional .....	14
1.1.3. Local.....	15
1.2. Formulación del problema.....	18
1.2.1. Problemas secundarios .....	19
1.3. Objetivos .....	19
1.3.1. Objetivos específicos.....	19
1.4. Justificación e importancia .....	20
CAPÍTULO II .....	22
2.1. Antecedentes .....	22
2.1.1. Internacionales .....	22
2.1.2. Nacionales.....	24
2.2. Bases Teóricas .....	27
2.2.1. Inteligencia emocional .....	27
2.2.2. Reseña histórica de la inteligencia emocional .....	28
2.2.3. Características de las personas con inteligencia emocional .....	30
2.2.4. Componentes básicos de la inteligencia emocional .....	31
2.2.5. Ventajas de un buen nivel de inteligencia .....	33
2.2.6. Modelos teóricos de la inteligencia emocional .....	33

2.2.7.	Test para la medida de la inteligencia emocional .....	35
2.2.8.	Dimensiones de la inteligencia emocional .....	36
2.3.	Definiciones Conceptuales.....	37
2.3.1.	Inteligencia Emocional.....	37
2.3.2.	Dimensión intrapersonal.....	37
2.3.3.	Dimensión interpersonal.....	37
2.3.4.	Dimensión de adaptabilidad .....	37
2.3.5.	Dimensión del manejo del estrés.....	38
2.3.6.	Dimensión de estado de ánimo general .....	38
CAPÍTULO III .....		39
3.1.	Tipo y Diseño de la Investigación .....	39
3.1.1.	Tipo .....	39
3.1.2.	Diseño .....	39
3.2.	Población y muestra.....	39
3.2.1.	Población.....	39
3.2.2.	Muestra .....	39
3.3.	Identificación de la variable y su operacionalización.....	40
3.4.	Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico .....	43
3.4.1.	Adaptación .....	43
3.4.2.	Validez.....	43
3.4.3.	Confiabilidad.....	44
3.4.4.	Baremación .....	44
CAPÍTULO IV .....		45
4.1	Procesamiento de los resultados .....	45
4.2	Presentación de resultados.....	45
4.3.	Análisis y discusión de los resultados.....	58
4.4.	Conclusiones .....	63
4.5.	Recomendaciones .....	64
CAPÍTULO V .....		65
5.1	“Conozco mis emociones, manejo mi inteligencia emocional” .....	65
	Justificación del problema.....	65
5.2	Establecimiento de objetivos.....	66

Objetivo General.....	66
Objetivos Específicos.....	67
5.3 Sector a que se dirige .....	67
5.4 Establecimiento de conducta problema- metas .....	67
5.5 Metodología de la intervención .....	68
5.8 Actividades.....	70
Anexos .....	86

## ÌNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1. Matriz operacional .....	411
Cuadro N° 2. Baremación adaptada por Ugarriza (2003).....	44
Cuadro N° 3. Medidas de estadísticas descriptivas de las dimensiones de la inteligencia emocional.....	45
Cuadro N° 4. Resultados del nivel de las dimensiones de la inteligencia emocional. .....	47
Cuadro N° 5. Resultados de la dimensión intrapersonal.....	49
Cuadro N° 6. Resultados de la dimensión interpersonal.....	500
Cuadro N° 7. Resultados de la dimensión adaptabilidad.....	522
Cuadro N° 8. Resultados de la dimensión manejo de la tensión.....	54
Cuadro N° 9. Resultados de la dimensión ánimo general.....	56

## ÌNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultados de la variable inteligencia emocional.....	48
Figura 2. Resultados de la dimensión intrapersonal.....	49
Figura 3. Resultados de la dimensión interpersonal.....	51
Figura 4. Resultados de la dimensión de adaptabilidad.....	53
Figura 5. Resultados de la dimension de Manejo de la tensión.....	55
Figura 6. Resultados de la dimensión de Ánimo general.....	57

## RESUMEN

El presente estudio fue desarrollado bajo un modelo de tipo descriptivo no experimental, el objetivo propuesto es identificar el grado de inteligencia emocional en estudiantes de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, 2018. Se usó como instrumento de recolección de datos el inventario del cociente emocional de BarOn, adaptado por Nelly Ugarriza. La muestra fue de 40 estudiantes de 2do año. Luego de analizar los resultados, la conclusión fue que el nivel total de inteligencia emocional es bajo en un 79.5% de la muestra, mientras que el 16.5% tiene un nivel bajo y el 4% restante en una categoría promedio. Así mismo, en el ámbito intrapersonal, interpersonal y condición de expresar sentimientos y emociones resultaron de nivel bajo en un 97.5%, el espacio de adaptabilidad también resultó baja en un 95.0%. El área relacionada al empleo de la tensión fue de nivel bajo en un 72.5%.

**Palabra clave:** inteligencia emocional, intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de la tensión, estado de ánimo general.



## **ABSTRACT**

The present study was developed under a non-experimental descriptive model, the proposed objective is to identify the degree of emotional intelligence in International Commerce students of the Aduanec Higher Technological Institute of the Callao district, 2018. The data collection instrument was used as inventory of BarOn's emotional quotient, adapted by Nelly Ugarriza. The sample was of 40 students of 2nd year. After analyzing the results, the conclusion was that the total level of emotional intelligence is low in 79.5% of the sample, while 16.5% has a low level and the remaining 4% in an average category. Likewise, in the intrapersonal, interpersonal and condition of expressing feelings and emotions were of low level in 97.5%, the space of adaptability was also low in 95.0%. The area related to the use of tension was low level in 72.5%.

**Keyword:** emotional intelligence, intrapersonal, interpersonal, adaptability, tension management, general mood.

## INTRODUCCIÓN

Las emociones representan un rol importante en el diario vivir de las personas, pues brindan significado a las diferentes realidades que se viven. Según los estados afectivos y de qué manera sean manejadas, se manifestarán sentimientos de amor, rabia, dolor, tristeza, alegría, entre otros. Estas involucran formas de resolución, las comunicaciones, los proyectos de existencia y los vínculos afectivos desarrollados con el tiempo. Por lo tanto, resulta necesario reflexionar sobre las propias reacciones para ser capaces de identificarlas, comprenderlas y manejarlas, para cambiarlas, estimularlas, redirigirlas o frenarlas, estas no deben depender de las circunstancias que se presenten.

La facilidad de adaptarse a distintas realidades de la vida, tal como el fracaso en los estudios aun teniendo un elevado factor intelectual o la facilidad de adaptarse a un grupo teniendo un bajo coeficiente intelectual, tiene su raíz en cómo se enfrentan los estados anímicos y es explicado por la inteligencia emocional (IE).

La IE hace referencia como se controlan los sentimientos y así transmitirlos asertivamente; al igual que, de responder, comprender, discriminar entre ellas e interpretar adecuadamente cada emoción de otro individuo, orientando las propias acciones y pensamientos.

Hoy en día, los individuos que cursan estudios a nivel superior, están sometidos a múltiples estímulos, complejos y circunstancias que tienden a alterar su estado emocional entorpeciendo desde sus objetivos académicos hasta sus capacidades psíquicas y físicas. En consecuencia, el éxito se mide por medio del conocimiento intelectual y la inteligencia emocional.

Esta investigación titulada *Inteligencia emocional en estudiantes de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, 2018* se enmarca dentro de un estudio descriptivo, su diseño es no experimental-transversal se tuvo como sujeto de estudio estudiantes de 2° año de Comercio Internacional.

En el capítulo I, se realiza la exposición de la situación o realidad problemática de la IE en el escenario universitario a nivel local, nacional e internacional; es realizada la formulación del problema, son planteados los objetivos y se explica el por qué la investigación.

En el capítulo II, es expuesto el marco teórico donde se exponen los antecedentes nacionales, internacionales, y son definidos los cimientos teóricos del estudio.

En el capítulo III, es desarrollado el plan de investigación, se lleva a cabo la operacionalización, la variable, el diseño y el tipo, la población, las técnicas, la muestra y los instrumentos de medición.

Para finalizar, en el capítulo IV se describe la técnica utilizada para procesar los datos obtenidos y se señalan los resultados, así como las recomendaciones y conclusiones.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática. Delimitación temporal, espacial y demográfica.**

Muchos son los elementos influyentes en la situación anímica de un estudiante como, por ejemplo, la exigencia de un constante desarrollo, la presión generada en su existencia cotidiana, los conocimientos obtenidos en sus estudios universitarios, su desarrollo profesional, individual, laboral, entre otros. Esto trae como consecuencia ciertas conductas, que perjudican el plano físico y psíquico. Por ello, la comunidad universitaria debe prepararse a nivel académico, pero también debe manejar adecuadamente sus emociones y así superar distintas vivencias para apuntalar al éxito en diversas facetas.

##### **1.1.1. Internacional**

La Unesco (2017), en su artículo *Rewiring the brain to be future ready*, señala que es particularmente interesante el crecimiento de programas de *mindfulness* (atención plena) tanto para profesores como para las criaturas que han empezado a asistir al colegio. En la actualidad, se enseña currículos de *mindfulness* en primaria en escuelas secundarias alrededor el mundo, los cuales incluyen componentes de aprendizaje social y emocional que desarrollan empatía, compasión y conocimiento emocional. En este tipo de educación han participado más de 1 millón de niños escolares alrededor del mundo. La eficacia del Programa Mindful Schools se demostró con una investigación aplicada a un gran grupo de estudiantes, cuyo resultado encontró estadísticamente una mejora significativa en la concentración y participación en clases, con sólo controlar 4 horas de atención instrucción para los estudiantes. De igual forma, el Programa Mind Up, que está basado en neurociencia, conciencia consciente, positiva psicología y aprendizaje socioemocional, ha sido impartido en 4 continentes y está viendo similares beneficios positivos. De hecho, hay un aumento evidente que sugiere que el producto de desarrollar las destrezas y habilidades fundamentales para la

existencia y el trabajo, asociados con la atención plena, ayudan a mejorar la empatía y compasión así como también la productividad y la felicidad en el ámbito educativo y laboral.

De igual manera, la Unesco (2017) expone que la Universidad de Bristol afirma la responsabilidad de la estructura educativa de otorgar apoyo al progreso de las competencias individuales de juicio de futuro de los jóvenes. Introdujo una base de alfabetización anticipatoria que consta de cuatro componentes: 1) la disposición de jugar con el tiempo, 2) un currículo orientado a futuros, 3) inteligencia emocional, y 4) proyecto personal y amistad. Su mensaje es crear un currículo orientado a futuro. Se menciona que es necesario entender la interacción cíclica del pasado, el presente y el porvenir que no siempre existen linealmente como se ha acostumbrado a pensar. Además, enfatizó cuán importante es la inteligencia emocional y la cimentación de amistades.

La Unesco (2014), en la publicación de su libro *Emotions and Learning*, indica que el manejo correcto de los sentimientos personales presupone su identificación y la elección idónea del modo para manejarlas. Estas habilidades conforman la IE, la cual consiste en habilidades para utilizar, reconocer y conducir los sentimientos propios y ajenos. Para instruir a los jóvenes acerca de las formas que reglamentan las emociones, las formas de reevaluación, aumento de aptitudes y de cambio situacional suelen ser las más eficientes. Estas estrategias pueden ser usadas antes de que ocurra la emoción, evitando así los sentimientos negativos del desarrollo. Por su parte, son utilizadas las estrategias orientadas a la emoción luego de que ya se han despertado los sentimientos negativos.

Finalmente, la Unesco afirma también en su libro que la calidad cognitiva y motivacional del aprendizaje en la clase es extremadamente importante para los sentimientos que manifiesten los educandos. La calidad cognitiva está definida por la estructura, la claridad, la dificultad de la tarea y la correspondencia entre dificultad de tareas y competencias de cada estudiante. Llevar a cabo tareas moderadamente desafiantes, bien estructuradas e instrucciones claras, promueven la comprensión. Como resultado, los estudiantes experimentan

seguridad en sí mismos y aumenta su satisfacción, y se reduce el aburrimiento y la ansiedad.

Según la OIT (2015), en su publicación *Professional Conciliation in Collective Labour Disputes*, la inteligencia emocional (IE) se describe como aquella capacidad de reconocer, evaluar, y dominar las emociones individuales, de otros y de grupos. Se ha discutido si la IE es medible científicamente, si es innato o se aprende, pero indistintamente de la forma de medición, su valor para el individuo es darle la posibilidad de representar lo que se le exige, en argumentos de emociones, comprender los sentimientos ajenos y las percepciones que otros pueden tener del propio comportamiento del conciliador.

### **1.1.2. Nacional**

MINJUSDH (2017), en su XXXI Curso de Conciliación Especializado en Familia, expone que los conflictos, en especial los familiares, son inevitables y, generalmente, en situaciones como esta suele haber competencia donde se busca ganar, permitiendo esto emociones negativas, llevando el conflicto a que se vuelva personal y deje de ser efectiva la comunicación.

Asimismo, MINJUSDH afirma que las percepciones distorsionadas a raíz de los conflictos y la historia que cada persona lleva, aumentan las emociones negativas. Los puntos que originan peleas como la confrontación, quejas, luchas y disputas son manifestadas por los individuos por sus intereses individuales y colectivos, ideas, deseos, valores, entre otros. Muchas veces se basan en el capricho de poder sobre el otro, basándose en la preocupación de que sea el otro quien gane y no queden satisfechos los requerimientos propios. Estas emociones afectan la vida personal de cada uno en todos los aspectos, pero pueden resolverse mejorando la comunicación, manejando los sentimientos y aplicando estrategias para afrontar y controlar las propias emociones; esto significa incrementar el conocimiento emocional.

Por otra parte, indica que, dentro de las formas para afrontar y controlar las emociones, están las centradas en la emoción, que buscan regular los efectos

emocionales como el dominio propio, la autovaloración efectiva o la evitación. Recomienda la técnica de la reevaluación positiva para cambiar los pensamientos, ayuda a ver los aspectos positivos, comprender que hay situaciones más importantes o entender que existen consecuencias peores. Otra opción para dominar las emociones es buscar apoyo social comentando sus sentimientos a familiares o amigos, pedir consejo, orientación y/o información a parientes y amigos, y apoyo profesional.

Según la (OMS 2013) considera que la salud mental es el bienestar en el cual la persona se da cuenta de sus propias capacidades donde puede afrontar situaciones difíciles de la vida diaria y así aportar favorablemente a la sociedad. Se incluye como bienestar, la autonomía y el reconocimiento de la habilidad de realizarse intelectual y emocionalmente.

### **1.1.3. Local**

Según el diario RPP Noticias (2016), en su artículo *Inteligencia emocional: la habilidad necesaria para manejar situaciones*, se conceptualiza a la IE como el reconocimiento y empleo de las emociones propias y ajenas. Es decir, se posee un grado alto de IE si, en lugar de poseer una reacción vinculada con la rabia, cólera, miedo o tristeza; se maneja una situación con calma y sin detrimentos emocionales o físicos a otros. Si estando en una postura que genera incomodidad y estrés, en lugar de tener una reacción relacionada con rabia o ansiedad, se desapega de la situación, se comprende el puesto de la otra persona y se intenta visualizar la situación desde la posición del otro; entonces, existen más probabilidades de solucionar acertadamente los problemas.

Asimismo, RPP señala que, ya que es una habilidad, la inteligencia emocional supone tener constancia en la práctica. Actuar correctamente pocas veces en un largo tiempo no sirve, es necesario actuar bien en distintas oportunidades y otras no tan bien para aprender y corregirse. Implica una evolución continua para realizar las actividades cada vez mejor, lo cual requiere ser conscientes de los errores cometidos y la disposición de querer cambiar las formas de pensar hacia lo

positivo. De no ser así, uno permanecería pensando equivocadamente que todo lo que se hace es correcto acciones son correctas, aunque esté satisfecho con los resultados que con frecuencia conllevan a herir a otros.

En ese orden de ideas, RPP asegura que en estos momentos no es suficiente ni fundamental obtener altas calificaciones para encarar escenarios conflictivos manifestados diariamente. Se ha señalado que las personas que resuelven problemas y situaciones de crisis, son líderes de su propia vida y tienen mayor oportunidad de ocupar puestos de trabajo muy importantes. Estas personas ganan la admiración del resto y son más felices. No obstante, el incremento de la IE no se imparte en organizaciones educativas aún. Hace falta una asignatura que enseñe a niños y/o jóvenes sobre las habilidades sociales y el dominio propio emocional. Existen, sin embargo, algunas excepciones ejemplares de escuelas alternativas peruanas que tienen actividades orientadas al aumento de tales habilidades. Es de destacar que, este tema debe tratarse desde la primera infancia y es necesaria una labor articulada entre las personas que conforman la sociedad, gobierno escuela y familia, y que entre ellos se comparta un fin en común en beneficio de todos..

Entonces, la IE consiste en conducirse con más eficiencia y obtener resultados positivos en cualquier entorno que involucre la interacción de personas como el ambiente laboral, familiar y amical. La IE proporciona satisfacción y éxito en estos aspectos e incrementa una vida mejor.

El artículo *¿Sabes cómo desarrollar al máximo tu inteligencia emocional?* de El Comercio (2014) indica que se puede lograr el éxito individual y laboral si se utiliza el conocimiento de los sentimientos como instrumento para alcanzar nuestros objetivos y metas. La gerente de Desarrollo de Oportunidades Laborales de LHH DBM Perú, Hortensia Casanova, comenta que así como existen ejecutivos brillantes con una posición importante de liderazgo que llegan a fracasar, hay otros con un intelecto normal que poseen un cargo similar que sí logran el éxito. Este último caso demuestra cuán importante es impulsar la IE, la cual implica la competencia para entenderse, dominar los sentimientos (autodominio, autoestima,



autodeterminación) y relacionarse con otros, en otras palabras, las habilidades blandas. Antes, las organizaciones, cuando seleccionaban su personal, valoraban más las habilidades duras (relacionadas con inteligencia lógica y racional), pero desde aproximadamente hace 20 años la tendencia ha cambiado, sobre todo para los elevados puestos ejecutivos.

De igual manera, se explica que una parte decisiva de la IE es el poder controlar, comprender y percibir las emociones, y emplear esta información de manera apropiada. En dicho artículo, la gerente indica que la identificación propia de la IE ayuda a regular y gestionar las emociones personales aparte de identificar los sentimientos de otros, lo cual fomenta el aumento de la empatía y el triunfo en las relaciones personales y profesionales. Por esta razón, recomienda a los ejecutivos del Perú a tener mayor en cuenta la inteligencia emocional, para seguir prosperando personal y profesionalmente.

En el artículo *¿Qué es la inteligencia emocional y por qué la necesitas?* del diario Gestión (2018), se toca el punto de la IE como la habilidad no tangible en cada individuo que afecta la conducta y la recogida de decisiones positivas. Sostiene que el surgimiento de la inteligencia emocional equivale al eslabón perdido en un hallazgo particular: el 70 % del tiempo, los individuos con coeficientes intelectuales promedio suelen superar a quienes tienen el coeficiente intelectual más alto. Esta anomalía arrojó una gran clave, ya que muchas personas siempre habían supuesto que era la única fuente de éxito: el coeficiente intelectual.

Asimismo, el diario Gestión afirma que la IE está constituida por cuatro habilidades básicas que se combinan por dos competencias principales: competencia personal y habilidad social. La primera comprende autoconocimiento y autogestión, estos tienen un enfoque más orientado hacia la persona como individuo que en sus interacciones con otros. La segunda pretende reconocer los sentimientos y gestionar el propio comportamiento y tendencias.

De igual forma, en dicho artículo se diferencia la IE del coeficiente intelectual. La primera aprovecha el aspecto de la persona que alude a su inteligencia sino a su comportamiento. No se conoce un nexo entre la IE y el grado intelectual, pues difícilmente se predecirá la IE relacionándola con los conocimientos que un individuo posea. La inteligencia es la habilidad que posee el individuo de aprender, esta se mantiene igual con el paso de los años pues nunca se modifica. Entonces, el conocimiento de los sentimientos impacta fuertemente el éxito profesional.

En otro ensayo de la prensa Gestión (2014), *¿Qué tan importante es manejar la inteligencia emocional en el trabajo?*, el tratamiento de los sentimientos origina la productividad laboral de los empleados y sus éxitos profesionales. Es importante identificar que causa la ansiedad para poder combatirla de manera inmediata. Además, según una investigación, se señala, que el grado de conocimientos influye en el triunfo laboral en un 1% a 20 % y la inteligencia emocional en un 27% a 45 % (IE). La IE influye en un 58% en la productividad laboral. Los individuos pueden ser muy absorbidos por su trabajo, esto los hace olvidar los placeres de la vida, afectando su productividad laboral.

Asimismo, el diario Gestión indica cómo aprender, reconocer y dominar la IE. Primero, hay que reconocer qué causa el conflicto emocional (ya sean situaciones, actividades o personas). Cada persona es capaz de relacionar situaciones. Por ello, resulta importante identificar tales causas para reaccionar adecuadamente ante los conflictos. Segundo, hay que saber cómo es la reacción del cuerpo de caras a una circunstancia y así saber cómo evitar estas situaciones en el futuro. El artículo (Gestión, 2014) afirma que es bueno también desentenderse del trabajo y gozar de los momentos familiares e individual, ya que, si no ocurre así, se establecerá un patrón laboral opuesto a la productividad.

## **1.2. Formulación del problema**

### 1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en estudiantes de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, 2018?

### 1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es el nivel **intrapersonal** en estudiantes de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, 2018?

¿Cuál es el nivel **interpersonal** en estudiantes de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, 2018?

¿Cuál es el nivel de **adaptabilidad** en estudiantes de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, 2018?

¿Cuál es el nivel de **manejo de la tensión** en estudiantes de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, 2018?

¿Cuál es el nivel de **estado de ánimo** en estudiantes de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, 2018?

## 1.3. Objetivos

### 1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de inteligencia emocional en estudiantes de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, 2018.

### 1.3.2. Objetivos específicos

Determinar el nivel **intrapersonal** en estudiantes de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, 2018.

Determinar el nivel **interpersonal** en estudiantes de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, 2018.

Determinar el nivel de **adaptabilidad** en estudiantes de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, 2018.

Determinar el nivel de **manejo de la tensión** en estudiantes de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, 2018.

Determinar el nivel del **estado de ánimo** en estudiantes de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, 2018.

#### **1.4. Justificación e importancia**

BarOn (como se cita en Ugarriza, 2003) indica que la inteligencia emocional son aquellas destrezas y potencialidades que reflejan conocimientos utilizados para enfrentar distintas situaciones. En relación a la palabra “emocional” sirve para remarcar una referencia que no tiene relación con la inteligencia cognitiva.

En un estudiante universitario, esta inteligencia ayuda a consolidar las actividades y comportamientos que le va a permitir alcanzar sus objetivos tanto a nivel profesional, como en su capacitación educativa, en su incremento laboral y en su relación personal. Por ello, es importante estudiar la inteligencia emocional desde un enfoque sistémico, la cual considera cinco componentes: tratamiento de la ansiedad, interpersonal, intrapersonal, situación anímica y adaptabilidad.

La educación respecto al tratamiento de los sentimientos o emociones dará lugar, posteriormente, a otras investigaciones más específicas que permitan conocer las estrategias que podría diseñar la institución universitaria para estimular y promover que cada estudiante desarrolle sus emociones para trabajar en aquellas que favorezcan y/o perjudiquen sus estudios, bien sea en el desarrollo de aprendizajes, relaciones interpersonales, relaciones intrapersonales o adaptabilidad.

Además, con esta investigación se podrá conocer, a partir del grado de IE, los grados de ajuste psicológico y bienestar emocional. Así, se podrá identificar el número y la naturaleza de las redes interpersonales y de respaldo social. Esto servirá para tomar las medidas adecuadas frente a comportamientos disruptivos, agresivos o violentos, a bajo resultado educativo y poca adaptabilidad a situaciones.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes**

##### **2.1.1. Internacionales**

En México, Espinosa (2013) realizó la investigación *La inteligencia emocional del docente de química del nivel medio superior como factor para el desempeño académico de sus alumnos* buscaba examinar si la IE de los profesores está vinculada de buena forma con el entorno de aprendizaje que crean y el logro académico de los estudiantes. La metodología de este estudio es cuantitativa, con un diseño no experimental y de carácter no probabilístico. Se estudió a 812 alumnos y 8 profesores de dos instituciones educativas. La entrevista fue implementada como método y el cuestionario como instrumento. Se obtuvo como conclusión una directa relación proporcional entre la IE de los profesores y la educación de mayor calidad. Se observa una vinculación entre un rango de disciplina y el aprendizaje, pero no con la autoeficacia de los profesores. Así mismo, especialmente durante el análisis cualitativo, se encontraron elementos de triunfo profesional de los profesores que no tienen nexo con su IE, pero sí tienen un gran alcance en la actuación de los educandos.

En España, Mesa (2015) publicó la investigación *Inteligencia emocional (IE), rasgos de personalidad e inteligencia psicométrica en adolescentes*. En este caso, el fin de este estudio fue examinar la IE y su correspondencia con la identidad y el grado intelectual. Se aplicó el método descriptivo, no experimental, correlacional. 805 alumnos, con edades entre 11 y 19 años de diferentes nacionalidades (española y dominicana) conformaron la muestra. Fue aplicada la encuesta como procedimiento y el cuestionario como instrumento. Se determinó que las altas calificaciones en inteligencia emocional se unen con el hecho de poder establecer y mantener relaciones interpersonales, la buena calidad de relaciones sociales, tener gran apoyo social, y poder permanecer con un estado anímico positivo. Se encontró también que una alta IE mitiga la conducta agresiva verbal o física, la

hostilidad e ira en los adolescentes, reduce la cantidad de expulsiones y faltas a la institución educativa, y mejora el rendimiento académico, principalmente en estudiantes con bajas calificaciones en habilidades cognitivas. El estudio comprueba que la madurez de pensamiento, acciones y sentimientos de los estudiantes pueden variar dependiendo del contexto y de los pares que los rodean. Además, el estudio favorece a los adolescentes dominicanos, probablemente influya la cultura en su grado de conocimiento emocional.

En Guatemala, Escobedo (2015) realizó la investigación *Relación entre inteligencia emocional y rendimiento académico de los alumnos del nivel básico de un colegio privado* planteando como fin determinar dichas variables en los estudiantes. Este trabajo tiene un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional. Se realizó esta investigación con 53 alumnos de niveles básicos con edades que oscilaban entre los 14 y 16, de escuelas privadas. Para llevar a cabo la investigación, se empleó el test TMMS (Trait Meta-Mood Scale), desarrollada por Salovey y Mayer, para examinar la IE. Los promedios de los resultados finales determinaron el avance pedagógico de los jóvenes. Fue utilizado el coeficiente de correlación de Pearson como estadístico. Tras analizar estadísticamente, se determinó que existe una significativa correlación estadística a nivel de 0.05 entre los métodos para manipular los sentimientos y el avance educativo en educandos de primero y segundo básico. Respecto, a la subescala de interés en los sentimientos, no hay evidencia de correlación entre las dos variantes. De igual forma, entre los estudiantes, se da una relación débil positiva entre el avance académico y la percepción emocional clara.

En Ecuador, Salas (2015) realizó la investigación titulada *La relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral de personal en mandos medios en empresas privadas de servicios industriales* que tuvo por objetivo identificar la relación establecida entre la IE y el agrado profesional de trabajadores en puestos intermedios en organizaciones privadas. Este trabajo es transversal-correlacional. Participaron 50 personas con puestos intermedios de tres compañías de asistencia técnica privadas. Se empleó el estudio TMMS para evaluar el grado de

inteligencia. Se midió el agrado profesional mediante una asesoría de complacencia laboral. Se estableció una correlación significativa y positiva a nivel 0,01 entre ambas variables. No obstante, no se evidenció correspondencia entre la medida de interés laboral y atención emocional.

### **2.1.2. Nacionales**

Elsa Orué-Ariasy Carrasco (2013) en su tesis de investigación “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana”, cuyo objetivo principal fue determinar cuál es la relación entre los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores de una empresa peruana y su desempeño laboral. El método de Investigación fue descriptiva – explicativa. Se aplicó una encuesta en una muestra de 187 trabajadores de diversas áreas de la empresa, identificándose cuatro variables para medir la inteligencia emocional: autoconocimiento, automotivación, autocontrol y control de las relaciones interpersonales. Se evidencio que la relación entre las variables inteligencia emocional y desempeño del trabajador fue directamente proporcional en todos los casos. Así mismo, los trabajadores de las áreas críticas de la empresa, como fundición, poseen un nivel bajo de inteligencia emocional, a diferencia de las otras áreas que tienen un buen desempeño como construcciones metálicas, cuyo nivel de inteligencia emocional es considerablemente mayor

En la localidad de Huancayo, Reyes y Carrasco 2014, realizaron el estudio *Inteligencia emocional en estudiantes de la Universidad Nacional de Centro del Perú, 2013*, el cual buscaba identificar el grado de IE en los participantes de enfermería de dicha universidad durante el año 2013. En la investigación, se empleó el método descriptivo prospectivo. Las edades de los 195 participantes fue de 16 a 30 años. Fue utilizado el registro de coeficiente emocional (ICE) y el balance emocional de BarOn para el recojo de datos. Se delimitó el grado de IE general: la competencia emocional promedio (49 %), competencia emocional inferior al promedio y muy inferior (36 % y 11 %). Entre los aprendices con una IE



apropiada o promedio, el componente intrapersonal presentó una competencia emocional apropiada de 83 %, la más alta en comparación al resto, luego, componente interpersonal con 55 % y el nivel emocional con 54 %. En cambio, los alumnos con una competencia emocional baja o inferior al promedio, tuvieron en adaptabilidad 53 % y en tratamiento de estrés 42 %. Los hombres presentaron en el área interpersonal un 56 % y en la forma de conducir su estrés un 39 %, estos resultados son inferiores al promedio. Las mujeres presentaron la capacidad de afrontar y sobrellevar el estrés 54 % y 44 % respectivamente. De allí que exista una competencia emocional inferior al promedio. Las conclusiones muestran que la forma de enfrentar el estrés, adaptabilidad y la IE general poseen niveles de riesgo y necesitan mejorarse unidos al conocimiento.

En Chiclayo, Cubas (2015) realizó el estudio *Análisis de la inteligencia emocional de la teoría de Robert Cooper, para verificar el desempeño laboral del asociado del área de cajas de la empresa Sodimac – Chiclayo 2012*, buscaba establecer el vínculo que se da entre la actuación profesional y la IE en los trabajadores de una empresa pertenecientes al área de cajas. Fue aplicado un diseño descriptivo-correlacional en este estudio. Se estudió a 30 trabajadores de una sucursal de la organización SODIMAC ubicada en Chiclayo. La técnica utilizada fue encuesta, los instrumentos aplicados fueron la prueba de ICE de BarOn y otro instrumento diseñado para evaluar el desempeño laboral. Observándose que existe una directa y significativa vinculación entre la IE y la práctica laboral. Gran parte de los elementos que componen la IE presentan una correlación 0.870, de allí que, la IE está asociada con la actuación laboral de los empleados estudiados.

Pinedo (2017), en la localidad de Bellavista, realizó el estudio *La Inteligencia Emocional en los Estudiantes del primer grado de Educación Secundaria de la Institución Educativa Almirante Miguel Grau Seminario del Centro Poblado de Almirante Grau, distrito de Bajo Biavo, Provincia de Bellavista, Región San Martín 2016*, con el cual buscaba describir la IE de los educandos de dicho centro educativo. El estudio se hizo bajo la perspectiva cuantitativa y diseño descriptivo

simple. Se examinó 78 alumnos de secundaria como población y 24 estudiantes de primer año de secundaria como muestra. La encuesta fue la técnica aplicada y la prueba TMMS-24, el instrumento. Se descubrió que el grado de IE predominante entre los 24 estudiantes de primer año de secundaria en relación a la norma emocional es adecuado en un 71 %; en lo que se refiere a la apreciación emocional, en un 67 % y respecto a la interpretación de sentimientos, en un 58 %. Esto indica que un bajo porcentaje de estudiantes del primer nivel de secundaria son aptos para tolerar, orientar, manejar y distinguir sus sentimientos y las de otros.

En Piura, Oquelis (2016) realizó la investigación titulada *Diagnóstico de inteligencia emocional en estudiantes de educación secundaria*. Este estudio describe la posición reciente de la IE de los educandos de cuarto año de secundaria. Este trabajo se determinó como descriptivo y su diseño fue no experimental. 82 estudiantes varones del colegio Hogar San Antonio representaron la población y la muestra. Se empleó el Test BarOn como instrumento. Las conclusiones indicaron que hace falta que los jóvenes eduquen sus emociones. En el aspecto intrapersonal, al grupo de alumnos les cuesta mucho expresar sus sentimientos íntimos. En cambio, en el área interpersonal, los mismos por lo general son muy capaces de entender a otros. En lo que respecta a la adaptabilidad, tienden a tener dificultad al utilizar estrategias para solucionar sus problemas; el tratamiento del estrés, reveló que muy pocas veces se disgusten con facilidad. Tienen buena actitud anímica, pues generalmente comprenden que todo resultará bien. Es decir, en general, los estudiantes manejan de forma adecuada su estado emocional.

En Lima, Yucra (2017) realizó la tesis *Inteligencia emocional, autoestima y rendimiento académico en estudiantes de una institución educativa pública de Santiago de Surco*. En este se presentan las tres variables mencionadas y su vinculación en estudiantes de primer, segundo y tercer año de secundaria de una institución escolar público. Este trabajo se determinó como no experimental, con un diseño correlacional. Se estudió a 309 estudiantes entre 11 a 17 años de edad.

Se puso en práctica el Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn ICE NA (forma abreviada), que posteriormente fue adaptado por Pajares y Ugarriza para Perú. (2003), y el Inventario de Autoestima de Coopersmith (1967) escolar, que fue posteriormente ajustado por Panizo (1985); como instrumentos. Al evaluar el rendimiento académico, fue utilizada el Acta Consolidada de Evaluación de Educación Básica Regular del Nivel de Educación Secundaria (MINEDU, 2009). Entonces, en relación a la Inteligencia Emocional, un 51,78 % de los educandos tuvo un nivel promedio, luego el 14,24 % presentó un grado bajo y alto, y el 10,36 % presentaron una categoría muy alta. Respecto a la Autoestima, un 55,02 % de estudiantes presentaron un nivel promedio, posteriormente el 16,83 % presentan un grado muy alto, y el 11,65 % presentaron un nivel bajo. Para la variable Rendimiento Académico presento un porcentaje más alto en la categoría de proceso de aprendizaje. Por último, hubo evidencia de una significativa vinculación entre la IE y la autoestima ( $p < 0.01$ ), lo mismo sucedió con la IE y el rendimiento escolar ( $p < 0.01$ ) y, por último, entre el progreso educativo y el aprecio que se tiene a si mismo ( $p < 0.01$ ), las conclusiones mostraron que el nexo entre la IE y la autoestima tienen una dirección positiva en el desarrollo educativo.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Inteligencia emocional**

Mayer y Salovey (1993, como se cita en Cárdenas 2017), señalan como inteligencia emocional al poder dar valor y distinguir con minuciosidad las emociones, de alcanzar y crear sentimientos que beneficien el pensamiento. Implica el conocimiento y comprensión emocional, tratamiento de los sentimientos que fomenten el avance emocional e intelectual.

De acuerdo con BarOn (1997, como se cita en Salas y Chicata 2018), la inteligencia emocional alude a las habilidades emocionales, sociales y personales, y destrezas que determinan la capacidad de adaptación. Esto depende de qué tan consciente, cuánto comprende, controla y expresa un individuo lo que siente de manera positiva al enfrentarse a la vida.

Gardner (1993, como se cita en García y Giménez 2010), por su parte, describe la IE como la competencia biosociológica de procesar y utilizar mensajes generados en el contexto cultural para la resolución de conflictos.

Estas definiciones se condensan, de cierto modo, en el planteamiento de Mayer y Cobb (2000) que remarca que la IE procesa la información emocional que incluye regular, entender, incorporar y percibir las emociones.

Cooper y Sawaf (1997, como se cita en García y Giménez, 2010) convergen con los conceptos anteriores al caracterizar la IE como la aptitud de aplicar, entender y captar con eficacia la agudeza y fuerza de los sentimientos como influencia, relaciones, fuente de información y energía.

Mayer, Roberts y Barsade (2008), sostienen que la IE es la competencia humana de mostrar y percibir las emociones, la cualidad de emplear los sentimientos para razonar con emoción, favorecer el pensamiento, manejar y comprender los sentimientos individuales y ajenas.

De igual modo, Martineaud y Elgehart (1996, como se cita en García y Giménez) explican que la IE señala la capacidad de controlar impulsos, descifrar los sentimientos, razonar, mantenerse optimistas y tranquilos, y poder escuchar a otros.

### **2.2.2. Reseña histórica de la inteligencia emocional**

Trujillo y Rivas (2005) presentan su artículo *Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional*, en donde proponen que las investigaciones sobre la inteligencia se dividen en las siguientes etapas: contextualización, pluralización, jerarquización, preludio de estudios psicométricos y estudios legos. Los orígenes de la IE se remontan al siglo XX con el advenimiento de los estudios psicométricos cuando Howard Gardner en trabajo *Estructuras de la mente*, explica sobre la inexistencia de una única inteligencia y menciona que cada individuo tiene diferentes habilidades, por tanto, puede tener distintas inteligencias (inteligencias múltiples). Cada una de estas inteligencias es condicionalmente dependiente de

las otras: cinestésica-corporal, auditiva-musical, verbal-lingüística, lógico-matemática y visual-espacial. Luego, en 1962, Francis Galton se dedicó a estudiar las disimilitudes particulares, destacando la eminencia, el talento y otros modos de logro. Su estudio permitió clasificar a los individuos según la analogía entre esas medidas, sus poderes intelectuales y físicos. Posteriormente, Binet y Simon diseñaron los primeros test de inteligencia para reconocer a niños con o sin eficiencia intelectual, para ubicarlos en los grados pedagógicos apropiados. Luego de lo propuesto por Binet y Simon se comenzaron a desarrollar técnicas para evaluar a los individuos con fines específicos como ocupacionales en ámbitos militares, escolares, etc.

No es sino hasta el avance de la fase de jerarquización cuando Spearman y Terman proponen la inteligencia como una destreza general exclusiva para crear conceptos y solucionar conflictos.

Una teoría bastante influyente fue la presentada por Sternberg en 1985, esta explica que la inteligencia se constituye tomando en cuenta de la sensibilidad de reaccionar a acontecimientos cambiantes que afectan a los individuos. En 1993 aparece el término emociones dentro del concepto de inteligencia, Marina (1993) afirma que las ciencias cognitivas han aportado mucho, pero hace falta aún una ciencia que estudie la inteligencia humana, la cual debe desarrollarse de manera holística, es decir, que no solo abarque la razón, sino también las emociones. Más adelante Sternberg en 1997 establece que la inteligencia se vincula con la memoria, emoción, el optimismo, la creatividad e incluso con la salud psíquica. Goleman (1995) también comienza a estudiar la IE, sus beneficios y alcances en el campo de la administración.

Trujillo y Rivas proponen que la IE está constituida por metahabilidades que se categorizan en las siguientes competencias: control de emociones, reconocimiento de los sentimientos individuales, conducción de las relaciones, automotivación e identificación de los sentimientos del resto.

Los autores hacen mención a las distintas pruebas existentes para medir la IE, y sobresalen dos modelos: los mixtos (centrados en la personalidad asociada con la IE) y de habilidades (la percepción y uso de la IE durante el aprendizaje).

Por su parte, también mencionan las diferentes investigaciones experimentales realizadas en el ámbito de la IE, en ellas se encuentran: la captación de emociones, en la cual se identifican las emociones mediante estímulos visuales; la identificación de emociones y su positiva vinculación con la empatía, reconocimiento las emociones para comprender los estados emocionales; el nexo entre la tarea y la emoción, puede haber una carencia en la puesta en práctica cuando una tarea es demasiado compleja y la emoción muy intensa; el conocimiento emocional, que se origina de la sensibilidad a las respuestas emocionales externas e internas; y, por último, la investigación experimental del ordenamiento de emociones, donde se estudie la recuperación de determinados recuerdos para reparar las etapas emocionales negativas.

### **2.2.3. Características de las personas con inteligencia emocional**

Según BarOn (1997, como se cita en Ugarriza y Pajares 2003), los individuos que tienen inteligencia emocional están calificados para identificar y manifestar sus emociones, entenderse, reformar sus potencialidades, mantener una forma de vida sana. Pueden entender las emociones de otros, establecer y sostener relaciones interpersonales eficientes y responsables, sin sentir dependencia. En general, son personas flexibles, optimistas, realistas, exitosas cuando enfrentan y solucionan sus problemas, lidiando muy bien con el estrés.

Según Goleman (2000, como se cita en Boscán, 2016), un individuo que tenga inteligencia emocional se caracteriza por los siguientes aspectos:

- Suficiencia para automotivarse. La actuación del individuo no se subordina a la motivación extrínseca como incentivos, halagos o premios a través de terceros, sino de un motivo intrínseco. En otras palabras, el individuo se estimula mediante el deseo de llevar a cabo una tarea o lograr algo por sí mismo.

- Relegan las remuneraciones o gratificaciones. Se esfuerzan, aunque los resultados se vean a largo plazo.
- Tienen buen control de sus impulsos. No permiten que sus impulsos o decisiones, tomadas en una situación en específico, los dominen. Reflexionan y valoran de buena forma las distintas alternativas presentadas.
- Manejan bien la frustración. Son resistentes y persistentes, difícilmente se alteran al momento de no lograr un objetivo.
- Controlan sus emociones. Sienten, pero saben controlar sus sentimientos para evitarse problemas.
- Poseen buenas habilidades sociales. Se comunican asertivamente y, en general, son muy empáticos.

Mayer, Roberts y Barsade (2000, como se cita en Morote, 2017) afirman que la IE es la capacidad de manejar información emocional con precisión y efectividad. Esto incluye la comprensión, percepción, asimilación y control de las emociones. De esta manera, la IE incluye las habilidades que se señalan a continuación:

- Percepción de los sentimientos individuales y ajenos.
- Control de los estados afectivos personales y respuesta con emociones y comportamientos adecuados frente a diferentes situaciones.
- Participación en relaciones cuyas emociones se asocian con la tolerancia y la consideración.
- Capacidad de trabajar en cualquier lugar. Satisfacción emocional.
- Armonía entre la labor y el ocio.

#### **2.2.4. Componentes básicos de la inteligencia emocional**

Goleman (1995, como se cita en Sánchez 2008) menciona una persona con una inteligencia emocional asertiva posee cinco componentes básicos:

- **Autoconocimiento:** es poder identificar y a su vez comprender los impulsos, emociones, estados de ánimo, debilidades y fortalezas de uno mismo. De igual modo, el individuo reconoce el impacto que estos puntos tienen sobre el trabajo y el resto. Se puede apreciar esta habilidad en personas autocríticas y realistas, conscientes de sus limitaciones y errores, tolerantes y abiertas al aprendizaje, y con una gran autoconfianza.
- **Autocontrol:** se refiere al control de las emociones propias e impulsos de manera que se ajusten a un objetivo. Implica ser responsable de los actos propios, reflexionar antes de actuar y eludir juicios prematuros. Se trata de personas sinceras e íntegras, que tienen un buen control del estrés y la ansiedad durante situaciones que generan gran presión. Se trata de adaptarse a los cambios o nuevas ideas.
- **Automotivación:** alude a la persistente búsqueda continua al momento de lograr objetivos. Supone enfrentar situaciones problemáticas y resolverlas. Las personas que poseen esta competencia son entusiastas con su trabajo y con el logro de sus metas sin prestar gran atención a la remuneración económica. Tienen iniciativa y compromiso, y se muestran optimistas frente a sus objetivos
- **Empatía:** es la habilidad de comprender los problemas, sentimientos y necesidades del resto, ponerse en el lugar de otros y responder de manera correcta a las reacciones emocionales de terceros. Tienen la capacidad de escuchar a otros, de comprender sus motivaciones y problemas. En general, son populares y reconocidos socialmente. Predicen qué necesitan los otros y explotan las oportunidades que terceros les ofrecen.
- **Habilidad Social:** hace referencia al talento de manejar las relaciones con otros, de saber influenciar y persuadir a otros. Las personas con esta habilidad social son negociadores excelentes. Poseen gran habilidad de liderazgo y realizar cambios. Son muy aptos para trabajar en equipo creando sinergias grupales.



### **2.2.5. Ventajas de un buen nivel de inteligencia**

Ryback (1998, como se cita en Gonzaga 2016) menciona que un buen nivel de inteligencia emocional implica las ventajas siguientes:

- Éxito de las personas.
- Control de las emociones.
- Comprensión del otro.
- Resolución de conflictos.
- Capacidad de mantener un hogar armonioso y afectuoso.
- Relacionarse con finalidad.

### **2.2.6. Modelos teóricos de la inteligencia emocional**

#### **✓ Modelo basado en la habilidad**

Este modelo trata acerca de las emociones, pues estas reflejan las relaciones que un individuo mantiene con otro o un conjunto de personas. El modelo identificado es:

#### **✓ Modelo de cuatro-fases de Inteligencia emocional o Modelo de Habilidad.**

Como afirman Mayer y Salovey (1990), el modelo de cuatro-fases de IE, entiende por inteligencia emocional como la inteligencia asociada a procesar información emocional, mediante el manejo cognitivo con base en una tradición psicomotriz.

#### **✓ Modelos Mixtos**

Estos constituyen distintos elementos que caracterizan la personalidad que dirigen una actitud específica ante diversas situaciones a las que un individuo está expuesto. En este sentido, los modelos que se distinguen son los siguientes:

## ✓ **Modelo de las competencias emocionales de Goleman**

Goleman (1996) admite este modelo tiene una gama diversa al indicar que el concepto resiliencia referente al yo tiene similitud con la noción de la IE. De igual manera, señala que la IE se puede incluirse dentro del término carácter.

El modelo de las competencias emocionales engloba ciertas competencias que permiten manejar las emociones propias y ajenas. Este modelo se refiere a la IE a partir de una teoría acerca del desarrollo y a su vez expone otra acerca del desempeño que puede aplicarse directamente al ámbito organizacional y laboral, enfocado en el pronóstico del éxito laboral. En este sentido, se considera esta perspectiva como una teoría mixta, con base en la personalidad, inteligencia, motivación, cognición, neurociencia y emoción; en otras palabras, abarca procesos psicológicos no cognitivos y cognitivos.

Inicialmente, Goleman (2001) ubicó las competencias emocionales en el ámbito organizacional basándose específicamente en el liderazgo. En este sentido, se entiende que un líder, debido a su habilidad técnica, conoce muy bien su trabajo, pero, en realidad, su habilidad emocional es la que fomenta la colaboración en equipo y el éxito de sus objetivos. Entonces, un líder efectivo posee una inteligencia emocional, elemento muy valorado que la habilidad técnica al momento de realizar una tarea en particular en colaboración. De igual modo, indica que las siguientes competencias necesarias de un líder son las siguientes:

- Autoconciencia: refiere a la autoevaluación sincera y realista.
- Autorregulación: es la capacidad de reconocer los impulsos o emociones negativas y direccionarla de manera productiva.
- Motivación: hace referencia a la habilidad de mantener una motivación respecto a la tarea que en combinación con la autorregulación ayuda al individuo a sobreponerse a las frustraciones.
- Empatía: implica la evaluación consciente de los sentimientos del resto al momento de tomar decisiones que pueden afectar al equipo u otras personas.

- Habilidad Social: se refiere al manejo de las relaciones con los demás, al controlar y comprender las emociones individuales y ajenas.

✓ **Modelo de Inteligencia emocional y social de BarOn**

Según BarOn (2000, como se cita en López 2008), el modelo de inteligencias no cognitivas se basa en las habilidades que explicarían la manera en que se relaciona una persona con otra y con el espacio. Entonces, la IE y la inteligencia social se entienden como los elementos que identifican las relaciones personales, sociales y emocionales que influyen la capacidad de adecuarse de forma activa a la presión y demanda del entorno. El modelo refleja los conocimientos que sirven de ayuda para enfrentar las situaciones cotidianas de un modo efectivo.

El modelo de BarOn comprende los siguientes cinco componentes:

- El componente intrapersonal: implica evaluar y ser consciente del yo interior.
- El componente interpersonal: refiere al manejo de las emociones fuertes, ser confiable y responsable. Implica tener buenas habilidades sociales: comprender, interactuar, relacionarse bien con el resto.
- El componente de adaptabilidad o ajuste: determina qué tanto éxito tiene una persona al momento de adaptarse a las demandas del entorno mientras evalúa y enfrenta situaciones problemáticas de forma afectiva.
- El componente del manejo del estrés: implica ser optimista, mantener una actitud positiva y tolerar la presión manteniendo el control.
- El componente del estado de ánimo general: alude a gozar de la vida, la visión que se tiene sobre la vida y, en general, mantenerse contento.

### **2.2.7. Test para la medida de la inteligencia emocional**

Según BarOn (1997), la inteligencia emocional puede apreciarse topográfica y sistemáticamente. La perspectiva sistemática tiene en cuenta los cinco principales

componentes de la IE junto con sus subcomponentes relacionados de forma estadística y lógica.

Se puede evaluar estos componentes con el *BarOn Emotional Quotient Inventory (BarOn EQ-I)*, un inventario que ocasiona un cociente emocional y cinco cocientes emocionales compuestos con base en las puntuaciones de 15 subcomponentes.

Según Ugarriza y Pajares (2001, como se cita en Oqueli, 2016), en el inventario de cociente emocional, los 15 factores estimados de inteligencia social, emocional y personal comprenderían el componente intrapersonal, el cual agrupa la asertividad, autorrealización, autocomprensión emocional, independencia y autoconcepto.

BarOn (1997, como se cita en Valverde, 2016) menciona que el inventario tiene como finalidad medir la inteligencia emocional a través de 133 ítems enfocado en cinco dimensiones (adaptabilidad, estado de ánimo, manejo de estrés, interpersonal e intrapersonal). La prueba presenta respuestas según la escala de Likert, la duración aproximada para completar el test es de 30 a 45 minutos y es aplicado a personas de 16 años a más. Los ítems pueden ser calificados de dos formas manualmente y computarizada.

#### **2.2.8. Dimensiones de la inteligencia emocional**

Según BarOn (1997, como se cita en López 2008), menciona que la IE se compone de las siguientes dimensiones:

- Estado de Ánimo General.
- Manejo del Estrés.
- Adaptabilidad.
- Interpersonal.
- Intrapersonal.

## **2.3. Definiciones Conceptuales**

### **2.3.1. Inteligencia Emocional**

Goleman (1995, como se cita en Escobedo, 2015) sostiene que la IE refiere al entendimiento y manejo de las emociones. En otras palabras, se utiliza las emociones para guiar nuestros procesos de pensamiento y nuestra capacidad de producir mejores resultados. La IE implica persistencia, entusiasmo, autocontrol y automotivación.

Guilera (2007, como se cita en Oqueli 2016) explica que la IE es la capacidad natural del humano de manejar las emociones con la finalidad de adecuarse a las distintas situaciones de su entorno. Es una capacidad que puede mejorarse a través de la práctica e introspección. En este sentido, la IE comprende una serie de habilidades que se relacionan con el proceso de información.

### **2.3.2. Dimensión intrapersonal**

Refiere a la habilidad de las personas de permanecer en contacto con sus sentimientos, de conocerse bien a sí mismo, mantener una actitud positiva frente a lo que realizan. Implica la capacidad de expresar sentimientos de forma abierta, ser independientes y fuertes, tener confianza en el logro de sus creencias e ideas.

### **2.3.3. Dimensión interpersonal**

Alude a las habilidades y desempeño interpersonales que posee una persona. En general, implica tener responsabilidad, confianza y buenas habilidades sociales.

### **2.3.4. Dimensión de adaptabilidad**

Permite revelar la capacidad de un sujeto para adaptarse a las demandas del ambiente y lidiar con situaciones complejas de forma efectiva.

### **2.3.5. Dimensión del manejo del estrés**

Hace referencia a la capacidad de un individuo de tolerar situaciones de tensión sin perder el control. Implica mantener la calma, dominar la impulsividad y trabajar eficazmente bajo presión.

### **2.3.6. Dimensión de estado de ánimo general**

Esta dimensión permite evaluar la capacidad de un individuo de gozar de la vida, la visión que tiene sobre la vida y mantenerse contento.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y Diseño de la Investigación**

##### **3.1.1. Tipo**

En este estudio se implementó un tipo de investigación descriptivo, debido a que implica observar, describir y recopilar información sobre un fenómeno específico.

De acuerdo a Palella y Martins (2004) este tipo de investigación permite interpretar la realidad de los hechos, obtener el análisis, registro, interpretación y descripción de los procesos o composición, y la naturaleza de los fenómenos.

##### **3.1.2. Diseño**

Esta investigación posee un diseño de tipo no experimental, pues no fue manipulada la variable. Esto podría definirse entonces, según Palella y Martins (2004), como una investigación que no implica una manipulación deliberada de ninguna variable. No se sustituirá de manera intencional la variable independiente. Los hechos se observarán tal y como se presenten en su contexto real y durante un tiempo específico o no para luego ser analizados.

#### **3.2. Población y muestra**

##### **3.2.1. Población**

En este caso, la población se conformará por 40 estudiantes de segundo año de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao. De la población 22 son de género masculino y 18 femenino.

##### **3.2.2. Muestra**

Durante este estudio se realizará un muestreo censal, debido a que la población es diminuta, la cual va a consistir en recontar todos los individuos que conforman

la población estadística. De este modo, la muestra estará conformada por 40 estudiantes de segundo año de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao.

Tal y como señalan Tamayo y Tamayo (1997), la muestra refiere al grupo de sujetos escogidos de una población para observar un fenómeno estadístico.

### **3.3. Identificación de la variable y su operacionalización**

La variable del objeto de estudio para esta investigación será inteligencia emocional, la cual será evaluada por los elementos factoriales de la inteligencia no cognitiva, es decir habilidades y destrezas. Para lograr esto, se utilizará el Inventario de Cociente Emocional de BarOn adaptado por Ugarriza. Este inventario contiene cinco componentes emocionales: adaptabilidad, manejo del estrés, el estado de ánimo general, interpersonal e intrapersonal.



Cuadro N° 1. Matriz operacional

Variable	Dimensiones	Indicadores	ítems	Niveles
<b>Inteligencia emocional</b>  Según BarOn (2000, como se cita en López 2008) son los factores de interrelaciones sociales, personales y emocionales que tienen influencia sobre la habilidad general de adecuarse de forma activa a las exigencias y presiones del entorno. Este modelo refleja una serie de conocimientos usados para	<b>Componente interpersonal</b> De acuerdo con Ugarriza (2001), refiere a la agrupación de los componentes empatía, relaciones interpersonales y responsabilidad social	Empatía	18,44, 98,119,124 (Total 5)	1. Rara vez o nunca es mi caso. 2. Pocas veces es mi caso. 3. A veces es mi caso. 4. Muchas veces es mi caso. 5. Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.
		Relaciones interpersonales	10,5,23,34,39,55, 69,84,99,113,128 (Total 11)	
		Responsabilidad social	16,30,46,61,72,76,90 (Total 7)	
	<b>Componente intrapersonal</b> Según Ugarriza (2001), agrupación de los componentes comprensión emocional de sí mismo, asertividad, autoconcepto, autorealización e independencia.	Comprensión emocional de sí mismo	7,9,12, 25,35,52,63,88, 116 (Total 9)	
		Asertividad	22,37,67,82,96,111, 126 (Total 7)	
		Autoconcepto	24,40,56,70,85,100,101,109 114,129 (Total 10)	
		Autorealización	6,21,36,41,50,51,66,79,81,94,95,104, 110,125(Total 14)	
		Independencia	3,19,32,48,92,107,121 (Total 7)	
	<b>Adaptabilidad</b> Según Ugarriza (2001) este aspecto comprende los factores solución de problemas, prueba de realidad y flexibilidad	Solución de problemas	1,15,29,45,60,75,89 118 (Total 8)	
		Prueba de la realidad	8,38,53,57,68,71,83,97 112,115,127 (Total 11)	
		Flexibilidad	14,28,43,59,74,87, 103,131 (Total 8)	

afrontar la vida de manera efectiva.	<b>Manejo del estrés</b> Según Ugarriza (2001), incluye los factores tolerancia del estrés y control de impulsos.	Tolerancia al estrés	4,20,33,49,64,78,93, 108,122 (Total 9)	
		Control de los impulsos	13,27,42,58,73,86, 102,117,130 (Total 9)	
	<b>Estado de ánimo en general</b> Como señala Ugarriza (2001), este aspecto abarca los componentes felicidad y optimismo.	Felicidad	2,17,31,47,62,65,77,91, 105,120 (Total 10)	
		Optimismo	11 ,26,54,80,106,123 132,133 (Total 8)	

### **3.4. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico**

En esta investigación, será aplicada la encuesta como técnica y el inventario del cociente emocional de BarOn (I-CE), que fue adaptado por Nelly Ugarriza en el año 2003 para Perú como instrumento de medición.

#### **FICHA TÉCNICA**

Nombre de la prueba: Inventario del cociente emocional de BarOn (I-CE).

Autor: Reuven BarOn (1997).

Nombre de la prueba adaptada: ICE Inventario de Cociente Emocional de Baron. Adaptación peruana Nelly Ugarriza Chávez.

Adaptación: Nelly Ugarriza (2003).

Administración: colectiva o individual. Tipo cuadernillo.

Duración: 30 a 40 minutos aproximadamente. Sin límite de tiempo.

#### **3.4.1. Adaptación**

Para evaluar la inteligencia emocional, se utiliza la adaptación de Ugarriza (2003) del Inventario de Inteligencia Emocional elaborado por BarOn (1997) será el instrumento.

Diferentes estudios extranjeros realizados han corroborado la validez y confiabilidad del cuestionario de BarOn EQ-i (Bar-On, 1997). De igual modo, Ugarriza (2003) adaptó este cuestionario al contexto peruano. Tal adaptación confirmó que el instrumento es válido y confiable, y puede aplicarse en Perú.

#### **3.4.2. Validez**

Ugarriza (2003), en su prueba de validez, lo aplicó con estudiantes de último año de secundaria, con estudiantes de medicina, educación, psicología y de maestría en psicología. Modificó algunos reactivos de la versión argentina y la adaptó a la realidad peruana. La autora analizó factorial y confirmatoriamente, de

segundo orden para la muestra peruana y verificó la estructura factorial de cinco componentes a un puntaje total de IE.

### 3.4.3. Confiabilidad

Se presentan los coeficientes alfa de Cronbach que obtuvo Ugarriza (2003) estimados en una muestra de 1,996 personas. La magnitud de la muestra en este caso es de 5 % en comparación a la muestra de Ugarriza, la confiabilidad obtenida es muy similar. Esto evidencia que el instrumento BarOn EQ-i, adecuado por Ugarriza al contexto peruano.

En su investigación, Ugarriza (2003) estudió a 1996 personas mostrando una puntuación total de IE con una confiabilidad alta de 0.95, en tanto, BarOn (2006) indicó una confiabilidad de 0.97, con base en una muestra normativa norteamericana.

### 3.4.4. Baremación

*Cuadro N° 2. Baremación adaptada por Ugarriza (2003).*

<b>Puntajes Estándares</b>	<b>Pautas de Interpretación</b>
130 y más	Capacidad emocional muy desarrollada: marcadamente alta. Capacidad emocional inusual.
115 a 129	Capacidad emocional muy desarrollada: alta. Buena capacidad emocional.
86 a 114	Capacidad emocional adecuada: promedio.
70 a 85	Necesita mejorar: baja. Capacidad emocional por debajo del promedio.
69 y menos	Necesita mejorar: muy baja. Capacidad emocional extremadamente por debajo del promedio.

## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO, ANÁLISIS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 4.1 Procesamiento de los resultados

Luego de haber obtenido la información necesaria aplicando el test de BarOn en los estudiantes de 2° año de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao los pasos a seguir son:

- Tabular y codificar la información para luego introducirla en IBM SPSS versión 22 y Excel 2013.Ink (base de datos).
- Fue determinada la distribución de las frecuencias y se evidenció la incidencia participativa mediante porcentajes de los datos obtenidos por el instrumento utilizado.
- Fueron implementadas las siguientes técnicas estadísticas:

Valor máximo y valor mínimo

Media aritmética

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

#### 4.2 Presentación de resultados

*Cuadro N° 3. Medidas de estadísticas descriptivas de las dimensiones de la inteligencia emocional.*

	Intrapersonal	Interpersonales	Adaptabilidad	Manejo de la tensión	Animo general
N Válido	40	40	40	40	40
Perdidos	0	0	0	0	0
Media	55,43	53,20	60,63	81,10	47,60
Mínimo	44	32	45	66	35
Máximo	71	78	90	95	92

Estos datos arrojados en la cuadro 3 evidencian que:

- En la dimensión Intrapersonal se observa:  
  
Una media de 55,43 categorizada como “Baja”.  
  
Un mínimo de 44 categorizada como “Baja”.  
  
Un máximo de 71 categorizada como “Debajo del promedio”.
- En la dimensión Interpersonal se observa:  
  
Una media de 53,20 categorizada como “Baja”.  
  
Un mínimo de 32 categorizada como “Baja”.  
  
Un máximo de 78 categorizada como “Debajo del promedio”.
- En la dimensión de Adaptabilidad se observa:  
  
Una media de 60,63 categorizada como “Baja”.  
  
Un mínimo de 45 categorizada como “Baja”.  
  
Un máximo de 90 categorizada como “Promedio”.
- En la dimensión de Manejo de la tensión se observa:  
  
Una media de 81,10 categorizada como “Debajo del promedio”.  
  
Un mínimo de 66 categorizada como “Baja”.  
  
Un máximo de 95 categorizada como “Promedio”.
- En la dimensión de Ánimo general se observa:  
  
Una media de 47,60 categorizada como “Baja”.  
  
Un mínimo de 35 categorizada como “Baja”.  
  
Un máximo de 92 categorizada como “Promedio”.

Basado en los resultados, a continuación, se muestra una vista al cuadro estadística (cuadro 4) que indica el alto índice, referente a las dimensiones de inteligencia emocional.

*Cuadro N° 4. Resultados del nivel de las dimensiones de la inteligencia emocional.*

DIMENSIONES	NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL (%)					
	BAJO	DEBAJO DEL PROMEDIO	PROMEDIO	ALTO	MUY ALTO	TOTAL
INTRAPERSONAL	98	2	0	0	0	100
INTERPERSONAL	97.5	2.5	0.0	0.0	0	100
ADAPTABILIDAD	95	2.5	2.5	0	0	100
MANEJO DE LA TENSION	10	72.5	17.5	0	0	100
ÁNIMO GENERAL	97.5	2.5	0	0	0	100

**Comentario:**

El nivel de inteligencia emocional en estudiantes de 2° año de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, se considera “Baja”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 98%, considerado en la categoría “Baja” en la dimensión intrapersonal.
- El 97.5%, considerado en la categoría “Baja” en la dimensión interpersonal y ánimo general.
- El 95%, considerado en la categoría “Baja” en la dimensión de manejo de la tensión.
- El 10%, considerado en la categoría “Baja” en la dimensión ánimo general.

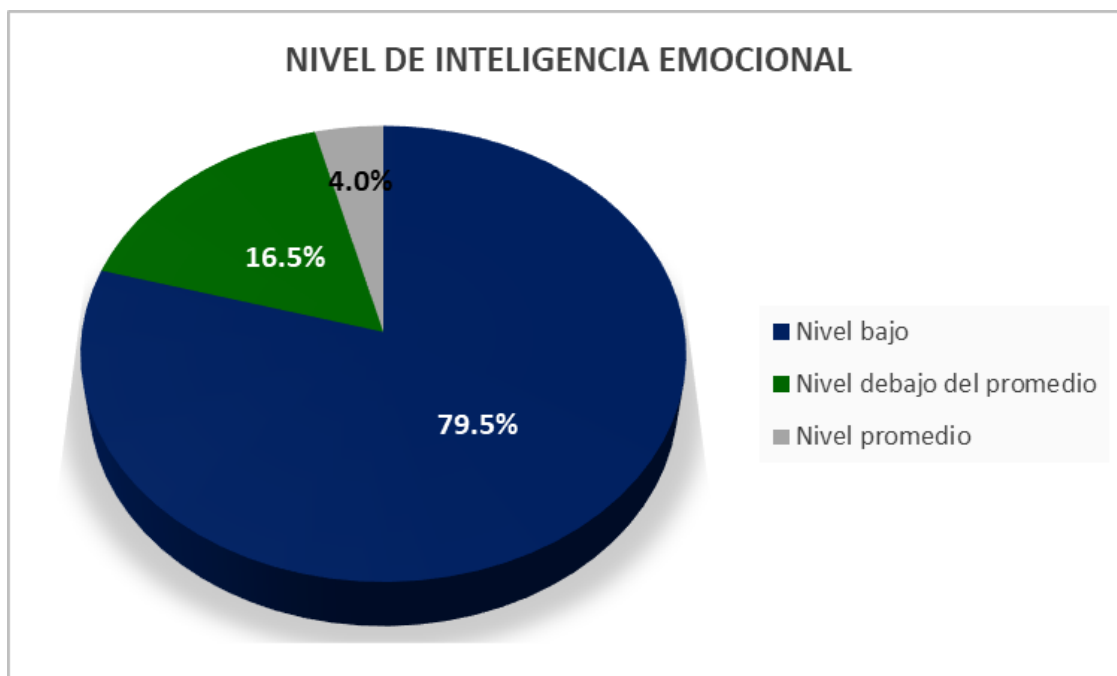


Figura 1. Resultados de la variable inteligencia emocional.

**Comentario:**

El nivel de Inteligencia Emocional en estudiantes de 2° año de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, se considera “Baja”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 79.5% de la muestra presenta un nivel de inteligencia emocional “Bajo”.
- El 16.5% de la muestra presenta un nivel de inteligencia emocional “Debajo del promedio”.
- 4.0% de la muestra presenta un nivel de inteligencia emocional “Promedio”.



## Dimensión intrapersonal

Cuadro N° 5. Resultados de la dimensión intrapersonal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	39	97.5	97.5	97.5
	Debajo del promedio	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

### Comentario:

El nivel intrapersonal en estudiantes de 2° año de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, se considera “Baja”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 97.5%, se considera la categoría “Baja”
- El 2.5%, se considera la categoría “Debajo del promedio”

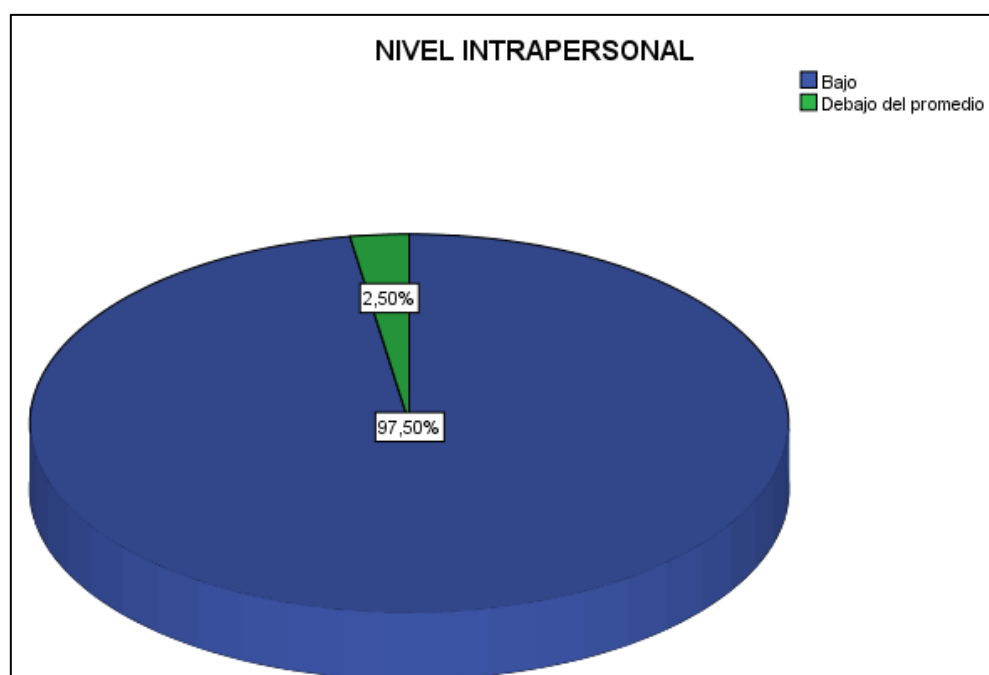


Figura 2. Resultados de la dimensión intrapersonal.

**Comentario:**

El nivel intrapersonal en estudiantes de 2° año de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao se considera “bajo” teniendo como resultado:

- El 97.5%, considerado en la categoría “Baja”.
- El 2.5%, considerado en la categoría “Debajo del promedio”.

**Dimensión interpersonal**

*Cuadro N° 6. Resultados de la dimensión interpersonal.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	39	97.5	97.5	97.5
	Debajo del promedio	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

**Comentario:**

El nivel interpersonal en estudiantes de 2° año de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao se considera “bajo” teniendo como resultado:

- El 97.5%, considerado en la categoría “Baja”.
- El 2.5%, considerado en la categoría “Debajo del promedio”.

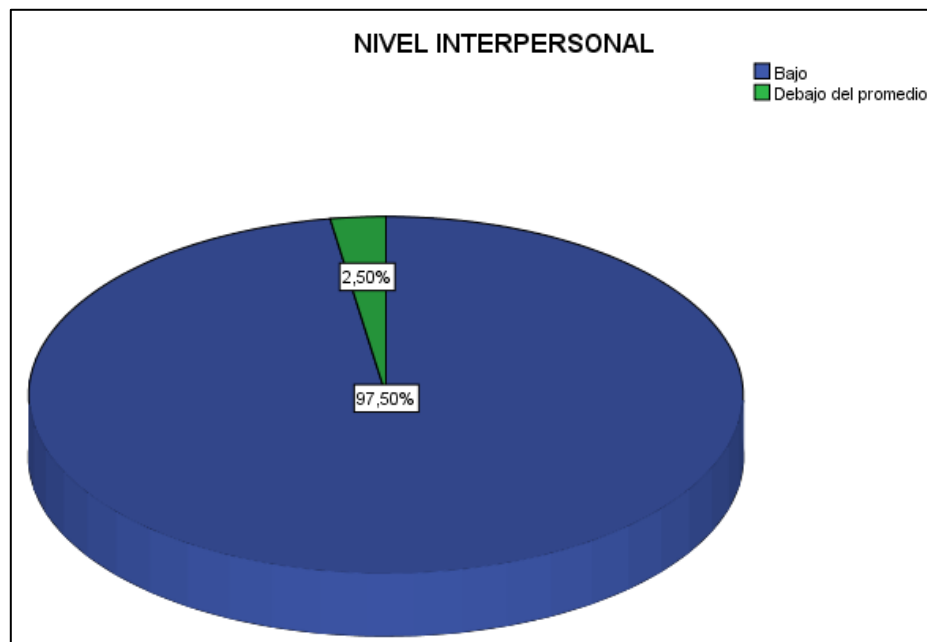


Figura 3. Resultados de la dimensión interpersonal.

**Comentario:**

El nivel interpersonal en estudiantes de 2° año de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao se considera “bajo” teniendo como resultado:

- El 97.5%, considerado en la categoría “Baja”.
- El 2.5%, considerado en la categoría “Debajo del promedio”.

## Dimensión Adaptabilidad

*Cuadro N° 7. Resultados de la dimensión adaptabilidad.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	38	95.0	95.0	95.0
	Debajo del promedio	1	2.5	2.5	97.5
	Promedio	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

### **Comentario:**

El nivel de la dimensión adaptabilidad en estudiantes de 2° año de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, se considera “bajo” teniendo como resultado:

- El 95.0%, considerado en la categoría “Baja”
- El 2.5%, considerado en la categoría “Debajo del promedio”
- El 2.5%, considerado en la categoría “Promedio”

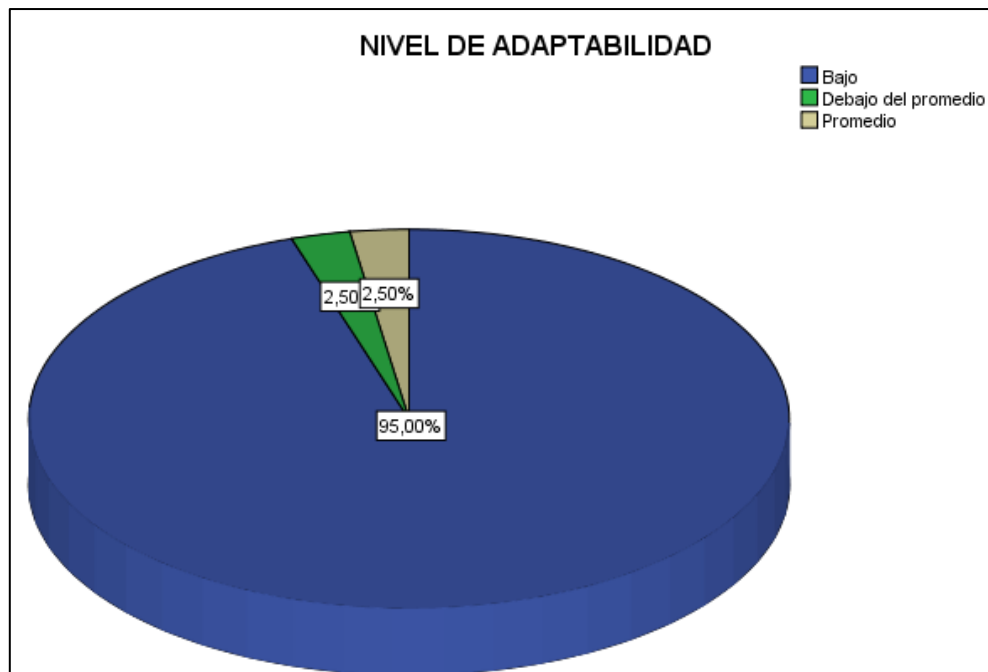


Figura 4. Resultados de la dimensión adaptabilidad.

**Comentario:**

El nivel de la dimensión adaptabilidad en estudiantes de 2° año de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, se considera “bajo” teniendo como resultado:

- El 95.0%, considerado en la categoría “Baja”
- El 2.5%, considerado en la categoría “Promedio”

## Dimensión Manejo de la tensión

*Cuadro N° 8. Resultados de la dimensión manejo de la tensión.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	10.0	10.0	10.0
	Debajo del promedio	29	72.5	72.5	82.5
	Promedio	7	17.5	17.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

### Comentario:

El nivel de la dimensión manejo de la tensión en estudiantes de 2° año de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, se considera “bajo” teniendo como resultado:

- El 72.5%, considerado en la categoría “Debajo del promedio”.
- El 17.5%, considerado en la categoría “Promedio”.
- El 10.0%, considerado en la categoría “Baja”

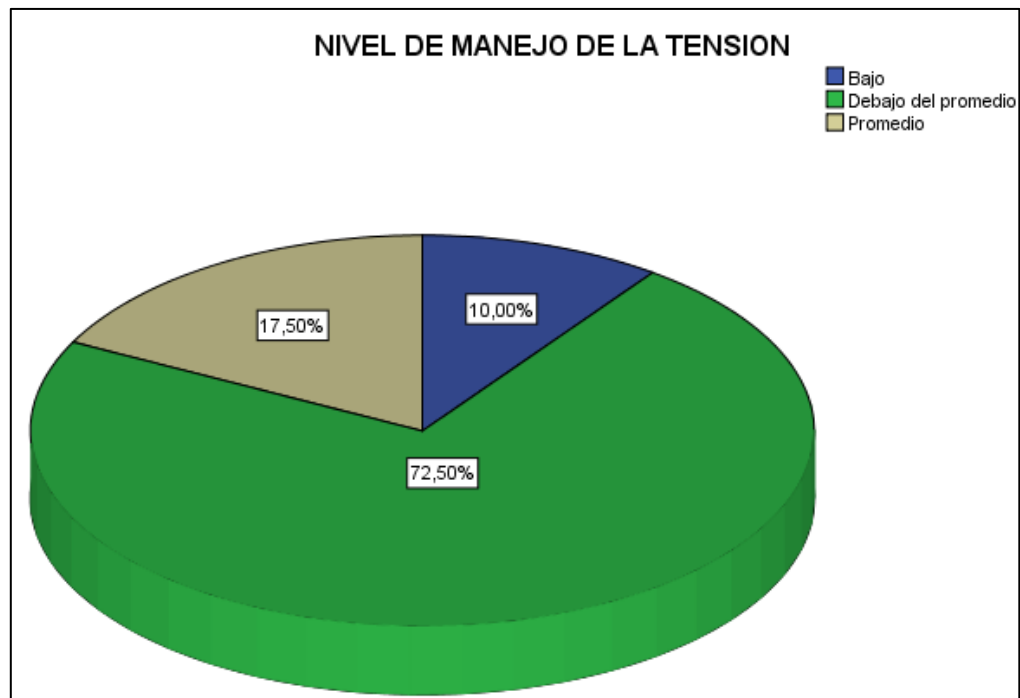


Figura 5. Resultados de la dimensión manejo de la tensión.

**Comentario:**

El nivel de la dimensión manejo de la tensión en estudiantes de 2° año de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, se considera “bajo” teniendo como resultado:

- El 72.5%, considerado en la categoría “Debajo del promedio”.
- El 10.0%, considerado en la categoría “Baja”

## Dimensión Ánimo general

*Cuadro 9. Resultados de la dimensión ánimo general*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	39	97.5	97.5	97.5
	Promedio	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

### Comentario:

El nivel de la dimensión ánimo general en estudiantes de 2° año de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, se considera “bajo” teniendo como resultado:

- El 97.5%, considerado en la categoría “Baja”
- El 2.5%, considerado en la categoría “Promedio”



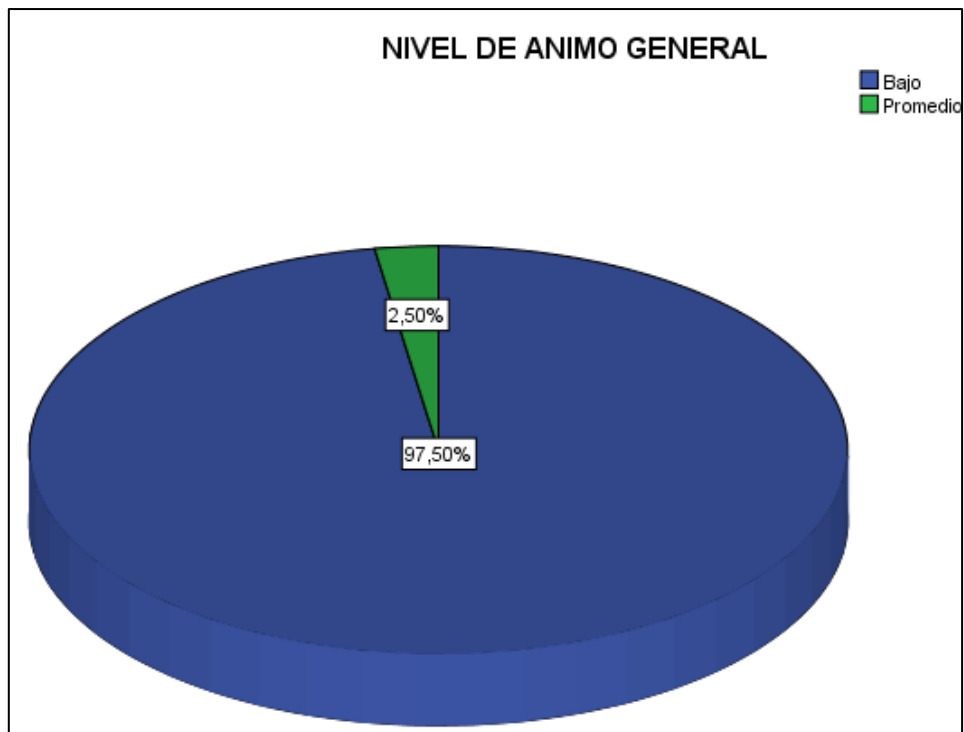


Figura 6. Resultados de la dimensión ánimo general.

**Comentario:**

El nivel de la dimensión ánimo general en estudiantes de 2° año de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, se considera “bajo” teniendo como resultado:

- El 97.5%, considerado en la categoría “Baja”
- El 2.5%, considerado en la categoría “Promedio”

#### 4.3. Análisis y discusión de los resultados

En este estudio el objetivo general es determinar el nivel de inteligencia emocional en 40 estudiantes de 2° año de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao. Para ello, se procedió a recolectar la información mediante el inventario del cociente emocional de BarOn (I-CE), adaptado a Perú por Nelly Ugarriza en el año 2003 para estudiar las dimensiones de la inteligencia emocional.

Se obtuvo como resultado que el 79.5% presentó un nivel de inteligencia emocional bajo, otra parte de la muestra manifiesta un nivel de inteligencia emocional por debajo del promedio con un 16.5% y finalmente la última parte de la muestra un nivel de inteligencia emocional promedio con el 4%. Esto se interpreta como desfavorable por un porcentaje alto de los estudiantes no saben cómo manejar sus emociones, afectando su vida en todos sus aspectos.

Igualmente, Espín (2017) en su estudio *Memoria de trabajo e inteligencia emocional en adolescentes deportistas*, obtuvo un resultado parecido, donde el 54% de los jóvenes presentaron una inteligencia emocional baja, el 36% promedio y el 10% muy baja.

Por otra parte, en la ciudad de Chiclayo, Montalván y Pérez (2016) realizaron el estudio *Inteligencia emocional e imagen corporal en estudiantes de cuarto y quinto de secundaria de dos instituciones educativas privadas de Chiclayo*, del cual el resultado fue similar al de la presente investigación. Los autores encontraron que el 76.4% de los estudiantes presentaron un nivel de inteligencia emocional bajo. Así mismo, Valencia (2016) en su estudio *Inteligencia emocional en alumnos del colegio Byron, diciembre 2016*, concluyendo que el 50% de los alumnos en cuestión presentaron un nivel de inteligencia emocional bajo.

El autor BarOn (1997, como se cita en Salas y Chicata 2018) indica que, la inteligencia emocional alude a las habilidades emocionales, sociales y personales, y destrezas influyen la habilidad de adaptación. Esto depende de qué tan

consciente, cuánto comprende, controla y expresa un individuo sus emociones efectivamente al enfrentarse a la vida.

Comentario: Los resultados obtenidos a través de la aplicación del inventario de BarOn adaptado por Ugarriza (2003) al Perú, en los estudiantes de 2° año de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, indica un nivel de inteligencia emocional bajo. Esto afecta su motivación, el control de sus impulsos, el manejo de su frustración, el control de sus emociones y desarrollar buenas habilidades sociales. Las emociones son importantes en la vida, estas conforman la toma de decisiones, de las comunicaciones, las metas establecidas y relaciones establecidas en la vida. Por lo tanto, resulta necesario reflexionar sobre las propias reacciones para ser capaces de identificarlas, comprenderlas y manejarlas, para cambiarlas, estimularlas, redirigirlas o frenarlas, independientemente de las circunstancias que se vivan.

Acerca de la dimensión intrapersonal en estudiantes de 2° año de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, los resultados reflejaron que el 97.5% de los estudiantes presentaron un nivel intrapersonal bajo, esto perjudica su crecimiento personal y profesional, por no saber manejar sus sentimientos, no se conocen a sí mismos y no poseen suficiente confianza en el logro de sus creencias e ideas.

De igual manera, Miranda y Miranda (2016) en su tesis de licenciatura *Tipos de familia e inteligencia emocional en niños de primaria de Cajamarca*, concluyeron con el 50% de los participantes en la muestra presentan un nivel de inteligencia emocional intrapersonal bajo, un resultado similar al obtenido en esta investigación.

Según BarOn (1997, como se cita en Salas y Chicata 2018), es la capacidad de permanecer en contacto con sus sentimientos, de conocerse bien a sí mismo, y tener una actitud positiva. Implica la expresión de los sentimientos de forma abierta, ser independientes y fuertes, tener confianza en sus creencias e ideas.

Comentario: Lo mostrado en el análisis de los antecedentes nacionales refleja que el componente intrapersonal es determinante en los niveles de inteligencia emocional. La capacidad de conocerse a sí mismo y de identificar las emociones para poder enfrentar las situaciones presentadas en el día a día afecta el procesamiento y asimilación de la información emocional.

Para la segunda dimensión estudiada, la interpersonal, los resultados reflejaron que el 97.5% de los estudiantes presentaron un nivel interpersonal bajo, indicando un bajo nivel de habilidades sociales para interactuar y relacionarse bien con los demás.

Asimismo, Espín (2017) en su estudio concluyó que el 30% de la muestra presentó una inteligencia emocional interpersonal baja y el 26% un nivel muy bajo. A su vez, Mamani (2014) en su trabajo de investigación *Inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de enfermería de la Micro Red José Antonio Encinas – Puno 2013*, determinó que el 54.8% de las enfermeras presentan un nivel bajo en la escala interpersonal.

Según BarOn (1997, como se cita en Salas y Chicata 2018), permite revelar lo hábil que puede ser un individuo a la hora de adaptarse a las demandas del ambiente y lidiar con situaciones complejas de forma efectiva.

Comentario: el aprendizaje se puede definir como un método educativo que requiere de diversas relaciones interpersonales, estas de cualquier forma afectan la inteligencia emocional y la autoestima. La inteligencia interpersonal es la habilidad de comprender las expectativas, aspiraciones y anhelos ajenos, es decir, la empatía hacia los demás, poder conocer sus sentimientos y entenderlos.

Para el nivel de adaptabilidad de estudiantes de 2° año de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, en los resultados se destaca un 95.00% de estudiantes con un nivel de adaptabilidad bajo, revelando una baja capacidad para adaptarse a las demandas del ambiente y lidiar efectivamente con situaciones complejas.

Resultados parecidos obtuvo Espín (2017) en su estudio de inteligencia emocional a jóvenes deportistas, determinó que el 58% de los participantes en muestra presentaron un nivel de adaptabilidad bajo y el 14% un nivel muy bajo, no identificó casos de un nivel alto, lo cual es similar en esta investigación.

Además, Miranda y Miranda (2016) en su tesis de licenciatura *Tipos de familia e inteligencia emocional en niños de primaria de Cajamarca*, llegaron a la conclusión que el 61.5% de la muestra presentan un nivel de adaptabilidad bajo.

Según BarOn (1997, como se cita en Salas y Chicata 2018), permite revelar lo hábil que es un individuo para adaptarse a las demandas del ambiente y lidiar efectivamente con situaciones complejas. Se refiere a la capacidad de adecuarse a las exigencias del entorno.

Comentario: en la vida, frecuentemente, se presentan situaciones incontrolables donde no se pueden manipular los sucesos, pero se pueden modificar las reacciones frente a esto; esto se conoce como adaptabilidad, la flexibilidad de reaccionar positivamente a cambios y solucionar problemas.

En cuanto al nivel de manejo de estrés en los estudiantes, se observa en los resultados un 72.50% de estudiantes con un nivel de manejo del estrés debajo del promedio, revelando una baja capacidad de tolerancia al estrés y al control de sus impulsos.

Igualmente, Mamani (2014) en su trabajo de investigación *Inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de enfermería de la Micro Red José Antonio Encinas – Puno 2013*, obteniendo como resultado un 58.1% de enfermeras con un nivel bajo en la escala manejo de estrés o tensión.

Según BarOn (1997, como se cita en Salas y Chicata 2018), lo señala como la capacidad de un individuo de tolerar situaciones de tensión sin perder el control. Implica mantener la calma, dominar la impulsividad y trabajar eficazmente bajo presión.

Comentario: el manejo del estrés abarca dos aspectos, la tolerancia de estrés que es la destreza de las personas para enfrentar situaciones desagradables, es decir, para confrontar de manera positiva el estrés, sin sentirse dominado. El otro aspecto es el control de los impulsos referido al dominio que poseen las personas de sus respuestas antes determinadas acciones que perturban su tranquilidad.

Finalmente, en cuanto al nivel de estado de ánimo de los estudiantes, los resultados reflejaron que el 97.50% de ellos presentaron un nivel de manejo del estrés bajo, revelando una baja capacidad de disfrutar de la vida y mantenerse contento.

De la misma manera, Montalván y Pérez (2016) en su investigación de *Inteligencia emocional en estudiantes de secundaria en dos instituciones educativas privadas de Chiclayo*, determinaron que el 58.2% de la muestra presentan un estado de ánimo bajo.

Según BarOn (1997, como se cita en Salas y Chicata 2018), esta dimensión permite evaluar la capacidad de un individuo de disfrutar de la vida y mantenerse contento.

Comentario: La meta es tener autoeficacia en el ámbito emocional, donde el individuo determina como quiere sentirse. Esto quiere decir, que el individuo permite que sus experiencias emocionales sean únicas, convencionales o excéntricas, y se vincula con las ideologías del individuo acerca de los componentes de un balance emocional adecuado y vivir poniendo en práctica las ideas propias sobre la emoción que integran su parte moral.

#### **4.4. Conclusiones**

- El nivel de inteligencia emocional en los estudiantes de 2do año de Comercio Internacional en la institución en estudio, en su mayoría está ubicado en un nivel bajo.
- El nivel Intrapersonal de Inteligencia emocional que predomina en los estudiantes de 2° año de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, está ubicado en la categoría baja.
- El nivel Interpersonal de Inteligencia emocional que predomina en los estudiantes de 2° año de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, está ubicado en la categoría baja.
- El nivel de Adaptabilidad de Inteligencia emocional que predomina en los estudiantes de 2° año de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, está ubicado en la categoría baja.
- El nivel de Manejo de la tensión de Inteligencia emocional que predomina en los estudiantes de 2° año de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, está ubicado en la categoría baja.
- El nivel de Ánimo general de la Inteligencia emocional que predomina en los estudiantes de 2° año de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, está ubicado en la categoría baja.

#### **4.5. Recomendaciones**

- Se sugiere diseñar un programa de intervención con el fin de promover la inteligencia emocional de los estudiantes de 2do año de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao.
- A las autoridades del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, se le recomienda Incorporar en la enseñanza programas que contengan estrategias para desarrollar la inteligencia emocional.
- Se sugiere charlas sobre optimismo reconociendo las cualidades propias y ajenas.



## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN**

#### **5.1 “Conozco mis emociones, manejo mi inteligencia emocional”.**

##### **Justificación del problema**

La inteligencia emocional es concebida por BarOn (1997, citado por Ugarriza, 2003), como las competencias manifestadas por los conocimientos implementados para sobrepasar los escenarios del día a día. Se enfatiza, en el uso del aspecto emocional para determinar las diferencias entre este y la inteligencia cognitiva, BarOn revisó de manera amplia la literatura psicológica que se encuentra relacionada con el alcance del éxito, mediante la cual pudo determinar cinco áreas primordiales: habilidades interpersonales, habilidades intrapersonales, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo general.

En un centro como la institución educativa en estudio, con una diversidad de cultura característica de la sociedad peruana, es pertinente conocer y controlar las emociones propias; así como también, conocer y respetar a los demás para brindar una formación integral al alumno, social e intelectualmente.

Con respecto a la evaluación en la presente investigación, se arrojaron los siguientes resultados: empezando por el 79.5% de los estudiantes de segundo año de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao presentan un nivel bajo de inteligencia emocional. De igual manera, al medir la dimensión intrapersonal fue determinado un 98% de porcentaje igualmente por debajo de lo esperado, asimismo la dimensión interpersonal da como resultado un nivel de 97.5% por debajo del estándar, se obtuvo por otra parte el 97.5% en la dimensión ánimo general, igualmente como los anteriores con un resultado no esperado, el 95% es de la dimensión de adaptabilidad presentando una medida baja y la dimensión de manejo del estrés se encuentra en un 72.50% por debajo del promedio.

Resultados que llevan a la reflexión, ya que según lo expuesto en el estudio presentado, es fundamental educar con una perspectiva emocional para crear consciencia y poder tomar un problema para visualizarlo, analizarlo y encontrar soluciones positivas para generar escenarios positivos que favorezcan.

Hoy en día, la formación en el área de este tipo de inteligencia es fundamental para el crecimiento personal, de manera que se pueda formar una persona libre y responsable. El desarrollo de la inteligencia emocional es necesario a cualquier edad, pues permite conocerse mejor como personas y comprender a otros. Los estudiantes del instituto deben contar con alguna capacitación o ayuda para desarrollar las habilidades propuestas por BarOn, de manera que puedan enfrentar los retos del ambiente irritado de la sociedad actual, consecuencia de la situación socioeconómica que atraviesa el país y que influyen de manera directa en los estudiantes.

Por consiguiente, este programa de intervención está dirigido hacia la educación emocional y/o su fortalecimiento en los estudiantes de segundo año de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao. Esto con el fin de evitar episodios de violencia, ira, depresión, entre otras consecuencias de emociones mal manejadas. El programa está enfocado en la promoción del análisis y control de las emociones propias, comprenderlas, reconocerlas y respetar a quienes los rodean, generando un ambiente armónico. Así, se desarrollará la conciencia social de los estudiantes y se inculcarán valores sociales como medida de prevención de conflictos internos y externos al instituto.

## **5.2 Establecimiento de objetivos**

### **Objetivo General**

Diseñar estrategias para lograr un buen manejo de la Inteligencia Emocional en los estudiantes del 2° año de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao.

## **Objetivos Específicos**

Aplicar estrategias para promover el desempeño del nivel intrapersonal de la Inteligencia emocional en los estudiantes del 2° año de Comercio internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao.

Diseñar dinámicas para desarrollar el nivel interpersonal en estudiantes del 2° año de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao.

Elaborar estrategias para estimular el nivel de ánimo general en estudiantes del 2° año de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao.

Diseñar dramatizaciones a fin de desarrollar el nivel de adaptabilidad en estudiantes del 2° año de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao.

Aplicar técnicas de relajación para fomentar el manejo del estrés en estudiantes del 2° año de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao.

### **5.3 Sector a que se dirige**

Sector Educativo.

### **5.4 Establecimiento de conducta problema- metas**

- Intrapersonal
- Interpersonal
- Adaptabilidad
- Animo General
- Manejo del estrés

**Meta:**

Favorecer el desarrollo de estrategias, estimular la adquisición de las habilidades emocionales y fomentar la inteligencia emocional en los estudiantes del 2 año de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao.

**5.5 Metodología de la intervención**

Descriptivo a aplicativo.

Debido que se sugieren diversas actividades, es válido mencionar que cada una utiliza una diferente metodología para desarrollarla y aplicarla. Estos recursos se enfocan mayormente, en métodos para modificar la conducta que permitan a los estudiantes moldear, desarrollar y practicar cada habilidad que ha aprendido. Se usaran enfoques activos y participativos.

Se va a trabajar con un solo grupo que incluye toda la población, el programa de intervención se realizará dos veces al mes por cinco meses con una duración de 45 minutos.

**5.6 Instrumentos**

- |                |   |
|----------------|---|
| ✓ Papelógrafos | ✓ Hojas bond  |
| ✓ Plumones     | ✓ Tarjetas de expresiones y emociones en hojas bond |
| ✓ Limpia tipo  | ✓ Lapiceros   |
| ✓ Multimedia   | ✓ Salón   |
| ✓ PPT          | ✓ Pupitres  |
| ✓ 2 videos     |   |

## 5.7 Cronograma

Actividades	Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Sesión 1: Escribiendo mi historia	x																			
Sesión 2: Frases célebres			x																	
Sesión 3: Collage					x															
Sesión 4: La radio								x												
Sesión 5: Poner el nombre									x											
Sesión 6: La pecera											x									
Sesión 7: Receta para la felicidad													x							
Sesión 8: El regalo de la alegría															x					
Sesión 9: Oxygenando mis emociones.																	x			
Sesión 10: La imaginación guiada																				x

## 5.8 Actividades

### Primera sesión: Escribiendo mi historia.

- **Objetivo:** Escribir una autobiografía para describir y descubrir cualidades en los estudiantes.
- **Estrategia:** Es una dinámica grupal.
- **Materiales:** Hoja bond y lapiceros.
- **Tiempo:** 45 minutos.
- **Desarrollo:**

Se indica a los estudiantes la elaboración de su autobiografía, incluyendo su árbol genealógico, costumbres familiares. Seguidamente elaboraran un guion sobre su vida. Al culminar este proceso deben socializar su experiencia con el grupo. (Asociación de Filosofía Bajo Palabra, 2016).

- **Criterio de evaluación:** El objetivo fue cumplido.

### Segunda sesión: Frases célebres:

- **Objetivo:** Incitar la escucha adecuada de opiniones, deseos y sentimientos.
- **Estrategia:** Escuchar, observación.
- **Material:** Hojas bond con las frases proporcionadas.
- **Tiempo:** 45 minutos.
- **Desarrollo:**

Se les proporcionarán a cada estudiante las siguientes frases célebres, donde deben detectar las emociones presentes. Ejemplo: emociones: amor, humor, alegría, felicidad. Sorpresa, compasión, aversión, esperanza, miedo, tristeza, enfado, vergüenza, ansiedad. Se pidió a quienes participan que identifiquen que emoción corresponden a las frases célebres.

- ✓ Sócrates “Conócete a ti mismo/a”
- ✓ Oihenart “La creación empieza al morir”
- ✓ Anónima “Carpe diem” (disfruta el día)
- ✓ Sócrates “Sea cual sea tu decisión, te arrepentirás”
- ✓ P. Sartre “El hombre y la mujer nace libre, responsable sin excusas”
- ✓ Solon “Se debe saber obedecer, para saber mandar”
- ✓ Tagore “Si tus problemas tienen solución, ¿por qué llorar? Si no tiene remedio, ¿por qué llorar?”
- ✓ F. Hegel “Ten el valor de equivocarte”
- ✓ Einstein “Para obtener resultados diferentes, deja de hacer lo mismo siempre”
- ✓ I. Kant “La paciencia es la fortaleza del débil y, la impaciencia, la debilidad del fuerte”
- ✓ Goetz “Todos pueden pensar, muchos en cambio, ahorran en eso”
- ✓ Oriental “El viaje más largo empieza por un primer paso”
- ✓ Oriental “No hay árbol que no haya sido sacudido por el viento”
- ✓ Woody Allen “El miedo es el más fiel de mis compañeros, nunca me ha engañado para marcharse con otro”
- ✓ Pericles “La felicidad está en la libertad, y la libertad en el coraje” (Asociación de Filosofía Bajo Palabra, 2016).

Los estudiantes reconocieron su derecho a la libertad de expresión así como respetar la expresión de los demás manteniendo una escucha adecuada de opiniones, deseos y sentimientos.

- **Criterio de evaluación:** El objetivo fue cumplido.

### **Tercera sesión: Collage**

- **Objetivos:** Promover el positivismo y el trabajo en equipo.
- **Estrategia:** Trabajo en equipo.
- **Materiales:** Cartulina grande, colores, recortes de revistas, tijeras, fotos, recortes de prensa, pega.
- **Tiempo:** 45 minutos.
- **Desarrollo:**

En el aula se agrupan en conjuntos de 4 estudiantes, se les hará llegar material para elaborar un collage, quienes integren los grupos y manifiesten cualidades positivas deben realizar la escogencia.

Una vez finalizado los collages, se realiza la exposición, se explica que han querido expresar. Deben mencionar las cualidades positivas con las que se han sentido identificados. (Asociación de Filosofía Bajo Palabra, 2016)

- **Criterio de evaluación:** El objetivo fue cumplido.

### **Cuarta sesión: La radio**

- **Objetivo:** Desarrollar la empatía, generar conocimiento y comprensión acerca de las emociones y sentimientos de los demás.
- **Estrategia:** Dinámica grupal.
- **Materiales:** Sillas y las fichas pertinentes sobre las noticias o temas a comunicar en el programa de radio.
- **Tiempo:** 50 minutos.
- **Desarrollo:**

Los alumnos deben tomar asiento de espaldas uno contra el otro y realizaran la representación de una estación de radio donde se reproduce una emisora, deben hablar y escucharse uno al otro ya que no pueden mirarse. Deben escoger una temática que genere polémica, en donde uno representa al locutor de la radio y el otro simplemente escucha la información. En el momento que el locutor ceda espacio para la palabra, quien escucha puede hacer comentarios sobre lo escuchado. En la parte final los estudiantes comentan que rol les gusto más y sus



razones, también deben manifestar como se sintieron al saber que no podían mirar a su compañero y que fue lo más difícil de la actividad entre hablar o escuchar y cuáles son las razones.

Comentarán como se han sentido en la dinámica. (Asociación de Filosofía Bajo Palabra, 2016)

- **Criterio de evaluación:** El objetivo fue cumplido.

#### **Quinta sesión: poner el nombre.**

- **Objetivos:** Desarrollar la toma de decisiones y promover la solución de problemas.
- **Estrategia:** Dramatización.
- **Material:** ninguno.
- **Tiempo:** 45 minutos.
- **Desarrollo:** Grupo de actores y actrices: Se escogerán cinco o seis chicos y chicas y representarán la situación problemática.
- **Moderador/a:**

En un centro escolar, la moderadora del segundo curso de Bachiller, ha enviado un trabajo para que los estudiantes y alumnas lo hagan por grupos y fuera de las horas lectivas. La moderadora no es habitual, ella es nueva y por primera vez puede que haga un trabajo que vale más de la mitad de la nota de la evaluación. Ella misma ha solicitado el trabajo hoy al entrar en clase, debido a que solo tiene un par de días o tres para corregirlos todos, antes de la evaluación. Los estudiantes se han quedado sorprendidos. Según dicen, había dicho que ese trabajo era para la próxima evaluación, no para ésta y como es un trabajo largo, todavía tienen actividades pendientes.

Allí están reunidos, la moderadora, quien es la persona responsable del seminario de trabajo y las personas representantes de los estudiantes. La moderadora es la persona responsable del seminario de trabajo quien dirige la reunión y tienen 5 minutos para tomar una decisión.

**La moderadora:** Ella está segura de que ha explicado bien los plazos. Es nueva, pero, ¿se habrá confundido a la hora de dar las fechas? quizá estos estudiantes, han visto al/la nuevo/a y lo están haciendo por dejarle/a en mal lugar. Al saber que aprobarán la asignatura, no realizan comentarios y ahora estos vagos y vagas vienen con cualquier excusa. Aún recuerda que pasó algo parecido en la evaluación anterior. ¡Ya aprenderán! Pero, ¿y si es cierto lo que dicen? Hay que recordar su confusión al momento de establecer los temas en la evaluación y pudo haberse equivocado en la fecha. Pero aunque fuera así, da lo mismo, ella no puede quedar mal frente a todos, por tener buena fama. ¡Cueste lo que cueste, esta vez lo va a lograr! ¡Hay que presionarlos!

**Alumno 1:** La verdad es que no se esfuerzan mucho, ¡pero esta vez no! Porque tienen apuntadas las fechas en una agenda y todos/as coinciden en que era en la próxima evaluación. Hay bastante mal ambiente en el presente curso. Como la moderadora es nueva, en clase le hacen poco caso y se enfada. En la anterior también, dio largas al asunto para no entregar el trabajo a tiempo, pero las cosas no han mejorado. ¡Si sigue en esa misma línea, no iremos a clase y se acabó! ¡Ya veremos quién gana!

**Alumna 2:** Ella dijo: ¡Estoy muy molesta, como mi amigo! ¡No hay derecho! (al principio se siente así) A decir verdad, según avanza la discusión, deberían de poner de su parte y facilitar a la moderadora una salida digna. Ellos y ellas se disponen a hacer estos trabajos, si ella reconoce que ha confundido las fechas.

**Responsable del seminario de trabajo:** ¡Lo que faltaba! ¡Todo el año problemas y ahora esto! Es difícil que las cosas salgan bien con estos/as moderadoras/es nuevos/as. ¿Pero ese alumnado qué se cree? Siempre son iguales con la asignatura. ¡Si fuera una de ciencias, no andarían así, no! En su opinión debe entregarse ese trabajo en la evaluación, es decir, los alumnos mienten.

## **PREGUNTAS:**

1. ¿Quiénes crees que han estado intentando encontrar una solución y quiénes tratando de demostrar que tienen razón?

La profesora

La persona responsable del seminario

El alumno 1

La alumna 2

2.- Describe las emociones que veas que han prevalecido en cada personaje: La moderadora.

La persona responsable del seminario

El alumno 1

La alumna 2

3.- ¿Crees que cambiará la actitud de la profesora, si no lo hace la de los estudiantes? A la nueva profesora, por el momento no le ha servido su actitud, a la hora de tratar de cambiar la situación.

4.- ¿Qué emoción sientes cuando crees que el error ha sido de la otra persona?

5.- ¿Qué emoción sientes cuando crees que el error ha sido tuyo? (Revista Quo, 2005, Febrero)

- **Criterio de evaluación:** El objetivo fue cumplido.

## **Sexta sesión: La pecera**

- **Objetivo:** Fomentar la toma de decisiones.
- **Estrategia:** Dinámica grupal y lluvia de ideas.
- **Materiales:** Un salón con pupitres y estudiantes.
- **Tiempo:** 45 minutos.
- **Desarrollo:**

Se conforman tres grupos de estudiantes, dos grupos solamente van a observar mientras el tercer grupo se sientan en forma de círculo en medio del aula, tendrán una sección de 15 minutos para debatir acerca de un tema propuesto por el docente del cual deben hallar 15 puntos comunes (por ejemplo: *¿Cuál es el motivo por el cual no comprendemos esta materia?*). Se realizarán dos rondas de la actividad para que cada estudiante pueda participar, luego de haber encontrado los 15 puntos en común el tercer grupo va a dividirse en dos partes, una se encargará de supervisar el debate del primer grupo y la otra parte se encargará de supervisar el segundo grupo, los cuales deben reiniciar el debate desde lo que han conversado anteriormente sus compañeros. (Sara Gómez, 2012, Marzo 29).

- **Criterio de evaluación:** El objetivo fue cumplido.

#### **Séptima sesión: Receta para la felicidad.**

- **Objetivo:** Incentivar los valores y promover la amistad.
- **Estrategia:** Trabajo en equipo.
- **Materiales:** Lapiceros, hojas bond.
- **Tiempo:** 45 minutos.

Como si de un pastel se tratase, vamos a abordar este concepto tan abstracto y relativo, animando al alumnado a crear varios equipos y les pedimos que anoten los ingredientes necesarios para lograr la felicidad. Por último, cada grupo, exponen y justifican el porqué de la lista que han elaborado. (Sara Gómez, 2012, Marzo 29)

- **Criterio de evaluación:** El objetivo fue cumplido.

#### **Octava sesión: El regalo de la alegría**

- **Objetivo:** Generar un ambiente de valoración, confianza personal y estímulo grupal positivo.
- **Estrategia:** Lluvia de ideas y trabajo en equipo.
- **Material:** Un salón con pupitres, papel y bolígrafo.
- **Tiempo:** 45 minutos de tiempo por participante.
- **Desarrollo:**

Entre 6 a 10 estudiantes serán conformados los grupos. Quien organiza la actividad realiza una presentación corta donde menciona: “Es probable que en ocasiones valoramos un regalo pequeño más que un regalo grande, otras veces nos genera preocupación ser incapaces de crear grandes cosas y apartamos a un lado los pequeños esfuerzos que tienen grandes significados. En esta actividad vamos a regalarle a cada persona un regalo que represente una alegría pequeña”.

Quien presenta la actividad le indica a quienes participan que deben escribir un escrito similar a cada compañero de su grupo, es un mensaje que motive y llene de energía positiva a los compañeros acerca de si mismos. Así mismo, este presentador sugiere ideas a los participantes con el fin de que todos escriban el mensaje a sus compañeros incluyendo quienes no generan empatía con el grupo. El mensaje escrito debe ser específico, corto y orientado hacia quien va a recibirlo, es decir, debe ser un texto personalizado haciendo énfasis en sus éxitos, momentos especiales, indicando lo que te hace feliz del otro y presentándolo de manera personal.

Es válido que quienes escriban el mensaje lo firmen en la parte final, colocando también el nombre de quien debe recibirlo, luego se dobla el papel y se colocan en una caja. Se entrega a cada participante los mensajes que le corresponden, se leen los mensajes y posteriormente se hace un debate sobre la reacción de todos. (Matías Sales, 2002, Mayo 31)

- **Criterio de evaluación:** El objetivo fue cumplido.

#### **Novena sesión: Oxigenando mis emociones.**

- **Objetivo:** Conocer las técnicas de relajación para controlar el estrés
- **Estrategia:** Observación.
- **Material:** Un salón y pupitres.
- **Tiempo:** 45 minutos.
- **Desarrollo:**

Se aplican técnicas de relajación que se realizan en pareja y mientras uno realiza la técnica el otro solo observa, posteriormente se intercambian los papeles.

**Respiración profunda:** La persona debe acostarse en el suelo, debe doblar las dos rodillas y separar ambos pies dejando la columna en una posición recta, una de sus manos debe colocarla sobre su tórax y la otra sobre su abdomen, inhalando a través de su nariz y exhalando a través de su boca realizando un sonido suave como el viento cuando pasa ligeramente, debe hacer varias respiraciones lentas, largas y profundas para que el abdomen se eleve y descienda.

**Suspiro:** Cuando el oxígeno es tomado indebidamente, el cuerpo humano genera el suspiro o el bostezo para resolver el déficit de oxígeno. La persona debe estar sentada de manera cómoda para poder realizar suspiros profundos emitiendo sonidos de alivio, sin pensar en tomar aire sino soltarlo naturalmente.

**Respiración purificante:** La persona debe estar sentada de manera cómoda para realizar una respiración completa como se explicó anteriormente, en esta caso la respiración se mantiene por unos pocos segundos y se expulsa el aire lentamente por un orificio pequeño formado por los labios, en forma de soplar. Se detiene la expulsión, luego se continúa y se detiene de nuevo hasta que no quede más aire por expulsar. (Asociación de Filosofía Bajo Palabra, 2016)

- **Criterio de evaluación:** El objetivo fue cumplido.

#### **Décima sesión: La imaginación guiada**

- **Objetivo:** Generar relajación corporal y mental.
- **Estrategia:** Relajación
- **Materiales:** Un salón y Pupitres
- **Tiempo:** 45 minutos
- **Desarrollo:**

La persona debe estar sentada en una silla de manera cómoda sin cruzar las piernas, debe apoyar adecuadamente las plantas de los pies en el suelo, apoyarse en el respaldo de la silla y mantener erguida la espalda, debe mantener ojos

cerrados, la cabeza hacia adelante, los brazos relajados, las manos abiertas, luego procede a respirar profundo y relajar cada músculo progresivamente hasta que la relajación sea completa.

Luego de que todo el cuerpo este en estado de relajación, se procede con la relajación mental, quien dirige la actividad debe guiar la imaginación de los estudiantes al describir progresivamente una imagen. Un ejemplo puede ser, estar frente a una escalera en forma de caracol, donde se desciende lentamente hasta llegar a una playa sola y calmada donde se aprecia un cielo de tonalidad azul intensa, donde el sol ilumina la arena dorada, y las olas del mar vienen y van de manera suave, se escucha al fondo un sonido de gaviotas y se goza de esta imagen por algunos minutos.

Al estar relajados, suben lentamente la escalera de nuevo y al finalizar debe fijar la atención en el aula donde se encuentran, empiezan a sentir de nuevo los músculos de su cuerpo mientras abren despacio sus ojos y se estiran lentamente. Finalmente cada participante expresa como se sintió durante la actividad. (Asociación de Filosofía Bajo Palabra, 2016)

- **Criterio de evaluación:** El objetivo fue cumplido.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BarOn y J.D.A. Parker (2000). *The handbook of emotional intelligence*. Estados Unidos, San Francisco: Jossey Bass.
- Boscán, Y. (2016). Efecto de un programa de inteligencia emocional en la agresividad de estudiantes universitarias. *Universidad Rafael Urdaneta*.
- Caballero, V. C. (2017, abril 27). 27 *Dinámicas de Grupo para Jóvenes y Adolescentes*. Recuperado 9 de octubre de 2018, de <https://www.lifeder.com/dinamicas-grupo-jovenes/>
- Carrillo, I. (2005). Quo revista: La revista para mentes inquietas. Recuperado 9 de octubre de 2018, de <http://www.quo.es/revista/g940/2005/>
- Cubas, A. (2015). *Análisis de la Inteligencia Emocional de la Teoría de Robert Cooper, para verificar el Desempeño Laboral del Asociado del área de Cajas de la Empresa Sodimac – Chiclayo 2012*. (Tesis de grado) Universidad Señor de Sipán, Perú
- El Comercio (2014). ¿Sabes cómo desarrollar al máximo tu inteligencia emocional? *El Comercio*. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/personal/develop-maximo-inteligencia-emocional-356677>
- Escobedo, P. (2015). *Relación entre inteligencia emocional y rendimiento académico de los alumnos del nivel básico de un colegio privado*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Espín, A. (2017). *Memoria de trabajo e inteligencia emocional en adolescentes deportistas*. (Tesis de licenciatura). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.



- Esnaola, I., Revuelta, L., Ros, I., y Sarasa, M. (2018). The development of emotional intelligence in adolescence. *Anales de psicología*, 33(2), 327-333. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/167/16750533015.pdf>
- Espinosa, M. (2013). *La inteligencia emocional del docente de química del nivel medio superior como factor para el desempeño académico de sus alumnos*. (Tesis de doctorado). Universidad Iberoamericana, México.
- Expreso (2018). Educación de la afectividad. *Diario Expreso*. Recuperado de: <http://www.expreso.com.pe/opinion/fabiola-morales-castillo/educacion-de-la-afectividad/>
- García, M. y Giménez, S. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Espiral. Cuadernos del profesorado*, 3(6), 43-52. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3736408>
- Gestión (2018). ¿Qué es la inteligencia emocional y por qué la necesitas? *Gestión* Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/inteligencia-emocional-necesitas-230263>
- Gestión (2014). ¿Qué tan importante es manejar la inteligencia emocional en el trabajo? *Gestión*. Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/importante-manejar-inteligencia-emocional-58614>
- Goleman, D. (2009) Inteligencia Emocional. *Revista de Educación* 15(30).
- Gómez Seibane, S. (2012). *La omisión y duplicación de objetos en el castellano del País Vasco*. Camus & Gómez Seibane (eds.), pp. 193-214.
- Indecopi (2016). Plan de Desarrollo de Personas al Servicio del Estado. Perú: Indecopi. Recuperado de: [storage.servir.gob.pe/pdp/archivos/pdp-consolidado/nacional/2015\\_INDECOPI.pdf](storage.servir.gob.pe/pdp/archivos/pdp-consolidado/nacional/2015_INDECOPI.pdf)

- López, O. (2008). *La Inteligencia emocional y las estrategias de aprendizaje como predictores del rendimiento académico en estudiantes universitarios* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Manzanero, D. (2016). *Bajo palabra*. Época II. Número 12. Recuperado 9 de octubre de 2018, de <https://repositorio.uam.es/handle/10486/674923>
- Mayer, J., y Cobb C. (2000). Educational Policy on Emotional Intelligence: Does it make sense? *Educational Psychology Review*, 12 (2), 163-183. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/8c29/05925cce669109f8260f1a5888f791291d32.pdf>
- Mayer J, Salovey P. (1993). The intelligence of Emotional Intelligence. *Intelligence*, 17(4), 443-442. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0160289693900103>
- Mayer, J.D., Roberts, R.D., y Barsade, S.G. (2008). Human abilities: Emotional intelligence. *Annual Review of Psychology*, 59, 507-536.
- Merchán, I. (2017). *Test de habilidad de inteligencia emocional en la escuela (THInEmE)*. (Tesis de doctorado). Universidad de Extremadura, España.
- Mesa, J. (2015). *Inteligencia emocional (IE), rasgos de personalidad e inteligencia psicométrica en adolescentes* (Tesis de doctorado). Universidad de Murcia, España.
- MIDIS (2017). Reformulación de plan operativo institucional 2017. Perú: MIDIS. Recuperado de: [www.midis.gob.pe/dmdocuments/RM\\_107\\_2017MIDIS.pdf](http://www.midis.gob.pe/dmdocuments/RM_107_2017MIDIS.pdf)
- MINJUSDH (2017). XXXI Curso de conciliación especializado en familia. Recuperado de: <https://www.minjus.gob.pe/xxxi-curso-de-conciliacion-especializado-en-familia/>

- Miranda, F., y Miranda, P. (2016). *Tipos de familia e inteligencia emocional en niños de primaria de Cajamarca*. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Perú.
- Montalván, M., y Pérez, D. (2016). *Inteligencia emocional e imagen corporal en estudiantes de cuarto y quinto de secundaria de dos instituciones educativas privadas de Chiclayo, Agosto 2016*. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada Juan Mejía Baca; Perú.
- OIT (2015). Professional Conciliation in Collective Labour Disputes. Recuperado de [http://www.ilo.org/budapest/what-we-do/publications/WCMS\\_486213/lang--en/index.htm](http://www.ilo.org/budapest/what-we-do/publications/WCMS_486213/lang--en/index.htm)
- OIT (2017). Síntesis de los diálogos nacionales sobre el futuro del trabajo. Ginebra. Recuperado de [www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/--cabinet/.../wcms\\_591507.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/--cabinet/.../wcms_591507.pdf)
- Oqueli, J. (2016). *Diagnóstico de inteligencia emocional en estudiantes de educación secundaria*. (Tesis de maestría). Universidad de Piura, Perú.
- Palella, S., y Martins, F. (2004). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas, Venezuela: Fedupel.
- Pinedo, L. (2017). *La Inteligencia Emocional en los Estudiantes del primer grado de Educación Secundaria de la Institución Educativa Almirante Miguel Grau Seminario del Centro Poblado de Almirante Grau, distrito de Bajo Biavo, Provincia de Bellavista, Región San Martín 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Postigo, I. (2014). *Adimen emozionala - Inteligencia emocional*. Desarrollo personal. Recuperado de <https://es.slideshare.net/IdoiaPostigoFuentes/adimen-emozionala-inteligencia-emocional>

- Reyes, C. y Carrasco, I. (2014). Inteligencia emocional en estudiantes de la Universidad Nacional de Centro del Perú, 2013. *Apuntes de ciencia & Sociedad*, 4(1), 87-100. Recuperado de <http://journals.continental.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/236/232>
- RPP Noticias (2016). Inteligencia emocional: la habilidad necesaria para manejar situaciones. Recuperado de: <http://vital.rpp.pe/expertos/inteligencia-emocional-noticia-1018555>
- S.A. (s.f) III. Aprende a vivir de forma saludable. La relajación, un instrumento para la salud. Recuperado 9 de octubre de 2018, de <http://www.alezeia.org/seminarios/wp-content/uploads/De-NUEVOS-ADOLESCENTES.-La-Relajacion.pdf>
- Salas, P (2015). *La relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral de personal en mandos medios en empresas privadas de servicios industriales*. (Tesis de grado). Universidad de las Américas, Ecuador.
- Sales, M. (2002). Evaluación del desempeño. Recuperado 9 de octubre de 2018, de <https://www.gestiopolis.com/evaluacion-del-desempeno/>
- Tamayo, y Tamayo, M. (1997). *El Proceso de la Investigación científica*. México D.F., México: Limusa.
- Trujillo, Mara., y Rivas, L. (2005) Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802502>.
- Ugarriza y Pajares (2005). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn: NA, en una muestra de niños y adolescentes. *Persona* (8), 11-58. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1471/147112816001.pdf>
- Ugarriza, N. (2003). La evaluación de la inteligencia emocional a través del Inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana, 2.a edición. Lima: Ediciones Libro Amigo.

- Ugarriza, N., y Pajares, L. (2003). *Adaptación y Estandarización del Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn ICE: en niños y adolescentes*. Perú: Libro amigo.
- Unesco (2014). Emotions and Learning. *Unesco*. Recuperado de: <http://unesdoc.unesco.org/images/0022/002276/227679e.pdf>
- Unesco (2017). Futures in Education Discussed at Anticipation 2017 Conference. *Unesco*. Recuperado de: <http://unescochair.utu.fi/blog15112017/>
- Unesco (2017). Rewiring the brain to be future ready. *Unesco*. Recuperado de: [unesdoc.unesco.org/images/0026/002614/261487e.pdf](http://unesdoc.unesco.org/images/0026/002614/261487e.pdf)
- Valencia, G. (2016). *Inteligencia emocional en alumnos del colegio Byron, diciembre 2016*. (Tesis de licenciatura). Universidad Autónoma de Ica, Perú.
- Yucra, M. (2017). *Inteligencia emocional, autoestima y rendimiento académico en estudiantes de una institución educativa pública de Santiago de Surco*. (Tesis de licenciatura). Universidad Autónoma del Perú, Perú.

## Anexos

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Variable	Metodología
<b>Problema general:</b>	<b>Objetivo general:</b>		<b>Población</b>
¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en estudiantes de 2° año de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, 2018?	Determinar el nivel de inteligencia emocional en alumnos de 2° año de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, 2018.	<b>Variable:</b> Inteligencia emocional	40 estudiantes de segundo año de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao. De la población 22 son de género masculino y 18 femenino.
<b>Problemas secundarios:</b>	<b>Objetivos específicos:</b>	<b>Dimensiones:</b>	<b>Muestra</b>
¿Cuál es el nivel intrapersonal en alumnos de 2° año de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, 2018?	Determinar el nivel intrapersonal en alumnos de 2° año de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, 2018.	Intrapersonal.	40 estudiantes de segundo año de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao.
¿Cuál es el nivel interpersonal en alumnos de 2° año de Comercio	Determinar el nivel interpersonal en alumnos de 2° año de Comercio	Interpersonal.	

Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, 2018?	Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, 2018.	Adaptabilidad.	
¿Cuál es el nivel de adaptabilidad en alumnos de 2° año de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, 2018?	Determinar el nivel de adaptabilidad en alumnos de 2° año de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, 2018.	Manejo del estrés.	<b>Delimitación temporal:</b>  Junio-Setiembre 2018.
		Estado de ánimo general.	
¿Cuál es el nivel de manejo del estrés en alumnos de 2° año de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, 2018?	Determinar el nivel de manejo del estrés en alumnos de 2° año de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, 2018.		<b>Diseño de la Investigación</b>  No experimental.
¿Cuál es el nivel de estado de ánimo en alumnos de 2° año de Comercio	Determinar el nivel del estado de ánimo en alumnos de 2° año de		<b>Tipo de Investigación</b>

Internacional del Instituto Superior Comercio Internacional del Instituto Tecnológico Aduanec del distrito del Superior Tecnológico Aduanec del Callao, 2018?	Comercio Internacional del Instituto Tecnológico Aduanec del distrito del Callao, 2018.	Descriptivo.
		<b>Variable</b>
		Inteligencia emocional.
		<b>Instrumento</b>
		El inventario del cociente emocional de BarOn (I-CE), adaptado a Perú por Nelly Ugarriza en el año 2003.



## Anexo 2: Carta de presentación a la Institución Educativa Superior



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**

**Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas**

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 2 de julio del 2018

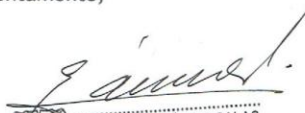

Carta N° 1401-2018-DFPTS

Señor  
**ALDO SALAZAR HERRERA**  
**DIRECTOR DEL INSTITUTO SUPERIOR**  
**TECNOLOGICO ADUANEC**  
Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Rosa Angela CRUZ MORALES**, estudiante de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificada con código 05013921-8, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

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

Atentamente,

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

RGS/hzv.  
Id. 903368



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

### **Anexo 3: Instrumento aplicado**

#### **INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE BAR - ON ICE**

Versión Adaptada por Nelly Ugarriza

#### **INSTRUCCIONES**

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permite hacer una descripción de usted. Lea cada una de las frases y seleccione UNA de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para usted. Hay cinco respuestas por cada frase.

1. Rara vez o nunca es mi caso
2. Pocas veces es mi caso
3. A veces es mi caso
4. Muchas veces es mi caso
5. Con mucha frecuencia o Siempre es mi caso.

Marque con un aspa sobre el número que corresponde su elección. Si alguna de las frases no tiene que ver usted, igualmente responda teniendo en cuenta como se sentiría, pensaría o actuaría si estuviera en esa situación. Notará que algunas frases no le proporcionan toda la información necesaria; aunque no esté seguro(a) seleccione la respuesta más adecuada para usted.

No hay respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Responda honesta y sinceramente de acuerdo a cómo es, NO como le gustaría ser, ni como le gustaría que otros lo vieran. NO hay límite de tiempo, pero por favor trabaje con rapidez y asegúrese de responder a TODAS las oraciones.

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

18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.
19. Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.
20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.
21. Realmente no sé para que soy bueno(a).
22. No soy capaz de expresar mis ideas.
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.
24. No tengo confianza en mí mismo(a).
25. Creo que he perdido la cabeza.
26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.
28. En general, me resulta difícil adaptarme.
29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.
31. Soy una persona bastante alegre y optimista.
32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.
33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.
34. Pienso bien de las personas.
35. Me es difícil entender cómo me siento.
36. He logrado muy poco en los últimos años.
37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.
38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.

39. Me resulta fácil hacer amigos(as).
40. Me tengo mucho respeto.
41. Hago cosas muy raras.
42. Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.
43. Me resulta difícil cambiar de opinión.
44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.
46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.
47. Estoy contento(a) con mi vida.
48. Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).
49. No puedo soportar el estrés.
50. En mi vida no hago nada malo.
51. No disfruto lo que hago.
52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.
53. La gente no comprende mi manera de pensar.
54. Generalmente espero lo mejor.
55. Mis amigos me confían sus intimidades.
56. No me siento bien conmigo mismo(a).
57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.
58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.
59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.

60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.
61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.
62. Soy una persona divertida.
63. Soy consciente de cómo me siento.
64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.
65. Nada me perturba.
66. No me entusiasman mucho mis intereses.
67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.
68. Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor. 69. Me es difícil llevarme con los demás.
70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.
71. Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.
72. Me importa lo que puede sucederle a los demás.
73. Soy impaciente.
74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.
75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.
76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.
77. Me deprimó.
78. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.

79. Nunca he mentido.
80. En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.
81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.
82. Me resulta difícil decir “no” aunque tenga el deseo de hacerlo.
83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.
84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.
85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy
86. Tengo reacciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar.
87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.
88. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).
89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.
90. Soy capaz de respetar a los demás.
91. No estoy muy contento(a) con mi vida.
92. Prefiero seguir a otros a ser líder.
93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.
94. Nunca he violado la ley.
95. Disfruto de las cosas que me interesan.
96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.
97. Tiendo a exagerar.

98. Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.
99. Mantengo buenas relaciones con los demás.
100. Estoy contento(a) con mi cuerpo
101. Soy una persona muy extraña.
102. Soy impulsivo(a).
103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.
104. Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.
105. Disfruto las vacaciones y los fines de semana.
106. En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.
107. Tengo tendencia a depender de otros.
108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles
109. No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.
110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.
111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.
112. Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.
113. Los demás opinan que soy una persona sociable.
114. Estoy contento(a) con la forma en que me veo.
115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.
116. Me es difícil describir lo que siento.
117. Tengo mal carácter.



118. Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.
119. Me es difícil ver sufrir a la gente.
120. Me gusta divertirme.
121. Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.
122. Me pongo ansioso(a).
123. No tengo días malos.
124. Intento no herir los sentimientos de los demás.
125. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.
126. Me es difícil hacer valer mis derechos.
127. Me es difícil ser realista.
128. No mantengo relación con mis amistades.
129. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).
130. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.
131. Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.
132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar.
133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.

#### Anexo 4: Informe del antiplagio



# Plagiarism Checker X Originality Report

**Similarity Found: 19%**

Date: lunes, octubre 29, 2018

Statistics: 3262 words Plagiarized / 17085 Total words

Remarks: Low Plagiarism Detected - Your Document needs Optional Improvement.

---

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y  
TRABAJO SOCIAL Trabajo de Suficiencia Profesional Inteligencia emocional en  
estudiantes de Comercio Internacional del Instituto Superior Tecnológico Aduanec  
del distrito del Callao, 2018 Para optar el título profesional de Licenciada en  
Psicología Bach. Rosa Ángela Cruz Morales LIMA- 2018 DEDICATORIA  
AGRADECIMIENTO

## Anexo 5: Aprobación



Fernando Ramos  
para mí  
Ayer [Ver detalles](#)



*Buenas noches*

**SU TESIS ESTA APROBADA**

**Mg. Fernando Ramos Ramos**

El dom., 28 oct. 2018 a las 15:26, Angela Cruz  
([<angelacruz2121@gmail.com>](mailto:angelacruz2121@gmail.com)) escribió:

|

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



TESIS FINAL...re 2018.docx

