



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

TESIS

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA
PRODUCTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS DE LA AGENCIA
CENTRAL DEL BANCO INTERBANK S.A. EN LA
CIUDAD DE ICA EN EL PERIODO 2015**

Presentada por:

Bach. Valery Valentina Hernandez Suarez

Para optar el Título Profesional de:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

ICA - PERÚ

2017

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE
LOS EMPLEADOS DE LA AGENCIA CENTRAL DEL BANCO INTERBANK S.A. EN
LA CIUDAD DE ICA EN EL PERIODO 2015.**

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación, elaborado con un gran esfuerzo, lo dedico, en primer lugar, a Dios que me guío por el camino correcto; agradecerle infinitamente a mi madre, quién me dió su amor y apoyo para ser una gran profesional y persona de éxito; a mi primo Dennis, por ser un modelo de superación a seguir; porque este objetivo trazado ha culminado feliz y compartido con ellos.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a mi Asesor por su tiempo, orientación, guía y tutoría para la elaboración y término de la tesis.

RECONOCIMIENTO

Mi reconocimiento a la Universidad Alas Peruanas, por desarrollar en mí, capacidades y competencias para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: “La Inteligencia Emocional y su Influencia en la Productividad de los empleados de la Agencia Central del Banco Interbank S.A. en la Ciudad de Ica en el periodo 2015. Actualmente esta entidad financiera está impulsando y desarrollando las aptitudes emocionales de sus trabajadores, con el objeto de que estos se sientan más motivados, responsables y autónomos durante sus labores cotidianas. Es una investigación sustantiva básica, porque trata de responder a los problemas teóricos o sustantivos. El nivel utilizado fue Descriptivo-transversal, porque nos permitió una interacción con los investigados. El estudio comprendió a los asesores de servicio de esta entidad financiera, que son en total 20, además se utilizó el muestreo por conveniencia y se encuestaron a todos los elementos muestrales en mención.

Se concluye que:

Existe influencia directa entre la inteligencia emocional y la productividad de la agencia central del Banco Interbank S.A., en la ciudad de Ica, periodo 2015. Según el valor $p=0.004$ obtenido, el cual resulta ser menor al 5% permitido, lo cual resulta ser significativo. Donde se establece que el 75% de empleados cumplen con sus objetivos propuestos dijeron que a menudo la inteligencia influye en lograr una productividad esperada. Además, el 25% de empleados que no cumplen con sus objetivos propuestos dijeron que a menudo la inteligencia influye en lograr una productividad esperada.

Palabras claves: Inteligencia Emocional, Productividad Laboral.

ABSTRACT

This research work entitled Emotional Intelligence and its Influence on Productivity of the employees of the Central Agency of Bank Interbank SA, in the city of Ica in the period 2015. Currently this financial institution is fostering and developing the emotional skills of their workers, in order that they feel more motivated, responsible and autonomous in their daily work. It is a basic substantive investigation, because it tries to respond to theoretical or substantive problems, the level used was Descriptive-transversal, because it allowed us an interaction with the researched. The study comprised the service advisors of this financial institution and they are in total 20, sampling was also used for convenience. And all the sample elements in question were surveyed.

It is concluded that:

There is direct influence between the emotional intelligence and the productivity of the central agency of Banco Interbank SA, in the city of Ica, period 2015. According to the value $p = 0.004$ obtained which results to be less than the allowed 5%, which turns out to be significant. Where it is established that 75% of employees meet their proposed objectives, they said that intelligence often influences achieving expected productivity. In addition, 25% of employees who do not meet their proposed goals said that intelligence often influences expected productivity.

Key words: Emotional Intelligence, Labor Productivity

ÍNDICE

TÍTULO.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RECONOCIMIENTO.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xi

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema	1
1.2. Formulación del Problema.....	5
1.2.1. Problema Principal.....	5
1.2.2. Problemas Secundarios.....	5
1.3. Objetivos de la Investigación.....	6
1.3.1. Objetivo General.....	6
1.3.2. Objetivos Específicos.....	6
1.4. Justificación de la Investigación.....	6
1.5. Limitaciones de la Investigación.....	7

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación.....	8
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	8
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	20

2.2.	Bases Teóricas.....	23
2.2.1.	Inteligencia emocional.....	23
2.2.2.	Productividad.....	40
2.3.	Definición de términos.....	55
2.4.	Hipótesis de la Investigación.....	59
2.4.1.	Hipótesis General.....	59
2.4.2.	Hipótesis Específicas.....	59
2.5.	Variables.....	60
2.5.1.	Definición conceptual de la variable.....	60
2.5.2.	Definición operacional de la variable.....	60
2.5.3.	Operacionalización de la variable.....	62
 CAPÍTULO III: METODOLOGÍA		
3.1.	Tipo y Nivel de la Investigación.....	64
3.1.1.	Tipo de Investigación.....	64
3.1.2.	Nivel de Investigación.....	64
3.2.	Descripción del ámbito de la investigación.....	65
3.3.	Población y Muestra de la Investigación.....	65
3.3.1.	Población.....	65
3.3.2.	Muestra.....	65
3.4.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.....	65
3.4.1.	Técnicas.....	65
3.4.2.	Instrumentos.....	65
3.5.	Validez y confiabilidad de los instrumentos.....	65
3.5.1.	Validez.....	65
3.5.2.	Confiabilidad.....	66
3.6.	Plan para la recolección y procesamiento de datos.....	66

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Validez y Confiabilidad de los Instrumentos.....	68
4.2. Presentación de Resultados.....	72
4.3. Prueba de Hipótesis Específicas.....	81
4.4. Prueba de Hipótesis General.....	87

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1. Discusión.....	89
---------------------	----

CONCLUSIONES.....	93
-------------------	----

RECOMENDACIONES.....	95
----------------------	----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	96
---------------------------------	----

- Bibliográficas.....	96
-----------------------	----

- Páginas Web.....	97
--------------------	----

Anexos.....	99
-------------	----

Matriz de consistencia.....	99
-----------------------------	----

Cuestionario.....	101
-------------------	-----

ÍNDICE DE TABLAS

1. TABLA N° 1. Comprensión emocional de sí mismo.	72
2. TABLA N° 2. Adaptabilidad personal y/o social	74
3. TABLA N° 3. Manejo del estrés	77
4. TABLA N° 4. Tabla de contingencias (Comprensión emocional de si mismo y productividad)	81
5. TABLA N° 5. Prueba de Chi-cuadrado	81
6. TABLA N° 6. Tabla de contingencias (Adaptabilidad personal y/o social y productividad)	83
7. TABLA N° 7. Prueba de Chi-cuadrado	83
8. TABLA N° 8. Tabla de contingencias (Manejo del estrés y productividad)	85
9. TABLA N° 9. Prueba de Chi-cuadrado	85
10. TABLA N° 10. Tabla de contingencias (Inteligencia emocional y productividad)	87
11. TABLA N° 11. Prueba de Chi-cuadrado	87

ÍNDICE DE GRÁFICOS

1. GRÁFICO N°1: Comprensión emocional de sí mismo.	73
2. GRÁFICO N°2: Adaptabilidad personal y/o social	75
3. GRÁFICO N3°: Manejo del estrés	78

INTRODUCCIÓN

Hasta hace muy poco tiempo las empresas, a la hora de contratar personal, priorizaban el coeficiente intelectual sobre la personalidad del entrevistado. Actualmente, se ha llegado a la conclusión que las emociones, los cambios de humor o la actitud de las personas es mucho más importante a la hora de desarrollar cualquier trabajo.

Inicialmente la respuesta fue, que algunos individuos tenían un coeficiente de inteligencia superior al de los demás. Hoy sabemos que el nuevo concepto que da respuesta a éste y otros interrogantes es la inteligencia emocional, una destreza que nos permite conocer y manejar nuestros propios sentimientos, interpretar o enfrentar los sentimientos de los demás, sentirnos satisfechos y ser eficaces en la vida, a la vez que crear hábitos mentales que favorezcan nuestra propia productividad.

Anteriormente, los gerentes de Recursos Humanos buscaban personas muy preparadas y por eso la hoja de vida de los aspirantes se limitaba sólo a reseñar los datos personales (nombre, edad, sexo, etc.), su nivel de estudios (bachiller, profesional, etc.) y su experiencia en antiguos cargos. Ahora, lo que se busca, más que genios, son personas con cualidades humanas excepcionales.

El estudio de los sentimientos y las emociones ha tomado auge en la última década mediante el modelo de la inteligencia emocional. Los científicos afirman que la verdadera medida de la inteligencia no es el coeficiente intelectual sino las emociones, dependiendo de estos en un 80%. Las tensiones de la vida moderna, la hipercompetencia en el terreno individual y empresarial, la presión del reloj, la exigencia de un constante perfeccionamiento profesional, etc., son situaciones que tienden a alterar el estado emocional de la mayoría de las personas consideradas normales, llevándolas al borde de sus propios límites físicos y psíquicos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Actualmente en el mundo y como es de esperarse en el país, se han venido confrontando una serie de cambios, no solo en el orden de lo económico, sino también cambios tecnológicos, organizacionales y sociales obligando a las organizaciones a ir al compás de las transformaciones. La realidad de un mundo moderno ha penetrado culturas, sin tomar encuentras fronteras, un entorno globalizado que exige de los integrantes de las organizaciones, una mayor disposición al cambio, capacidad de adaptación al mismo, así como también una disposición más abierta a la interrelación entre ellos.

A pesar de lo anteriormente dicho, un gran número de organizaciones se encuentran en crisis, debido a su incapacidad para reaccionar adecuadamente

a los cambios del medio en el que operan. Las empresas que desean elevar su desempeño orientándose hacia la calidad, deben buscar estrategias internas que las ayuden a alcanzar sus objetivos. Para satisfacer las complejas necesidades de los clientes, se requiere de un trabajo no individualizado; por el contrario, la utilización exitosa de grupos cuyos miembros tengan diferentes habilidades, antecedentes, y experiencias, incrementa la posibilidad de ofrecer soluciones creativas. Dado que estas habilidades son importantes y que la Inteligencia Emocional es reconocida por diversos autores, como una de las más importantes, se irá ahondando en este concepto.

La importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores no es un tema de reciente aparición. La Organización Internacional del Trabajo ya publicaba esta definición en la década de los 80: “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (OIT, 1986, p. 3).

Sin embargo, hay que destacar que como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo (EU-OSHA, 2007). Es habitual que los factores de riesgo psicosocial en el trabajo actúen durante largos periodos de tiempo, de forma continua o intermitente y son numerosos, de diferente naturaleza y complejos, dado que no sólo están conformados por diversas variables del entorno laboral sino que, además, intervienen las variables personales del trabajador como las

actitudes, la motivación, las percepciones, las experiencias, la formación, las capacidades y los recursos personales y profesionales. La personalidad y la situación vital del trabajador influyen tanto en la percepción de la realidad como en la respuesta ante las distintas situaciones laborales. Por eso, ante cualquier problema laboral no todos los trabajadores lo afrontan del mismo modo, ya que las características propias de cada trabajador determinan la magnitud y naturaleza de sus reacciones y de las consecuencias que sufrirá (Mansilla, 2012). Los nuevos puestos de trabajo exigen cada vez menos aptitudes físicas y más competencias cognitivas, organizativas y emocionales-relacionales que son potenciales focos de riesgos psicosociales. Estos riesgos son cada vez más relevantes y existen numerosos datos objetivos que revelan al estrés laboral como un verdadero problema social, económico y empresarial que tiende a ir en aumento (Martínez-Losa y Sarrate, 2014).¹

Actualmente muchas empresas están impulsando y desarrollando las aptitudes emocionales de sus trabajadores, con el objeto de que éstos se sientan más motivados, responsables y autónomos durante sus labores cotidianas. Al motivar la inteligencia de las personas, estamos al mismo tiempo promoviendo su atención, memoria, aprendizaje y habilidades con el entorno. A continuación te ofrecemos más detalles de este importante tema:

Inteligencia y emociones

Definimos la inteligencia como la capacidad que tenemos los seres humanos de guardar y asimilar información para poder aprender, reconocer y relacionarnos con los demás. Ella nos permite controlar todas las actividades que llevamos a cabo y, por ende, emitir las respuestas más adecuadas.

Solemos relacionar el significado de inteligencia con nuestras emociones, por ende, podemos decir que la inteligencia emocional es una forma de

¹ www.croem.es/.../20-01-15%20Inteligencia%20emocional-revisada%20...

interactuar con el mundo que nos rodea por medio de nuestros sentimientos, habilidades, entusiasmo, perseverancia, empatía y agilidad mental, entre otros aspectos.

Si desarrollamos y perfeccionamos cada una de estas variables, podremos ser más eficaces y eficientes no solo con nuestros compañeros de trabajo, sino con los clientes con los usualmente mantenemos contacto.

Inteligencia emocional en la empresa

Al impartir cursos, seminarios grupos de conversación y charlas con expertos, la empresa puede dar a conocer y desarrollar la inteligencia emocional de sus trabajadores. Sin embargo, ¿por qué hacerlo? Detallamos algunas ventajas:

- Se trabaja, mejora la comunicación y las relaciones interpersonales entre los miembros de la empresa y los clientes.
- Aumenta la motivación y el liderazgo del trabajador.
- Las personas se sienten más comprometidas con sus tareas cotidianas.
- En un clima laboral tranquilo, donde todos se entienden y se respetan sus puntos de vista.
- Ascende la rentabilidad de la empresa.

Expertos han investigado y estudiado este fenómeno durante años. Daniel Goleman, por ejemplo, afirmó en 1999 que el éxito que tuviera una persona en el ámbito laboral estaba íntimamente relacionado con sus emociones y que, de esta manera, podía trabajar, ser más productivo y desempeñarse mejor en equipo. Goleman sugiere programas que duren mínimo seis (6) meses, donde los participantes tienen la oportunidad de auto-observarse, de interactuar con otros, y de disfrutar de sesiones de aprendizaje. Estas actividades deben estar enmarcadas en un diagnóstico supervisado por un profesional del área.

El resultado final: alcanzar altos niveles de satisfacción y efectividad.²

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿En qué medida la inteligencia emocional influye en la productividad de los empleados de la agencia central del Banco Interbank S.A. en la ciudad de Ica en el periodo 2015?

1.2.2. Problemas Secundarios

Problema Secundario1:

¿De qué manera la comprensión emocional de sí mismo influye en la productividad de los empleados de la agencia central del Banco Interbank S.A. en la ciudad de Ica en el periodo 2015?

Problema secundario 2

¿De qué manera la adaptabilidad personal y/o social influye en la productividad de los empleados de la agencia central del Banco Interbank S.A. en la ciudad de Ica en el periodo 2015?

Problema secundario 3

¿En qué medida el manejo del estrés influye en la productividad de los empleados de la agencia central del Banco Interbank S.A. en la ciudad de Ica en el periodo 2015?

Problema secundario 4

¿En qué medida el estado de ánimo en general influye en la productividad de los empleados de la agencia central del Banco Interbank S.A. en la ciudad de Ica en el periodo 2015?

² www.degerencia.com › Habilidades gerenciales › Inteligencia en los negocios

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Analizar cómo la inteligencia emocional influye en la productividad de los empleados de la agencia central del Banco Interbank S.A. en la ciudad de Ica en el periodo 2015.

1.3.2. Objetivos Específicos

Objetivo Especifico 1

Analizar cómo la comprensión emocional de sí mismo influye en la productividad de los empleados de la agencia central del Banco Interbank S.A. en la ciudad de Ica en el periodo 2015.

Objetivo Especifico 2

Establecer cómo la adaptabilidad personal y/o social influye en la productividad de los empleados de la agencia central del Banco Interbank S.A. en la ciudad de Ica en el periodo 2015.

Objetivo Especifico 3

Analizar cómo el manejo del estrés influye en la productividad de los empleados de la agencia central del Banco Interbank S.A. en la ciudad de Ica en el periodo 2015.

Objetivo Especifico 4

Determinar cómo el estado de ánimo en general influye en la productividad de los empleados de la agencia central del Banco Interbank S.A. en la ciudad de Ica en el periodo 2015.

1.4. Justificación del estudio

La investigación se justifica por lo siguiente; entender el comportamiento organizacional nunca antes ha tenido tanta importancia como en la actualidad.

Cuando nos enfrentamos a situaciones de estrés, nuestra mente tiende a cerrarse y podemos tomar decisiones inadecuadas con resultados desagradables e impredecibles.

Aprender a conocernos mejor, a predecir nuestras reacciones y a saber qué es lo que nos hace sentir nerviosos, nos permite evitar las situaciones desagradables y, por el contrario, favorecer los momentos de comodidad.

La inteligencia laboral es también fundamental en la labor que desempeñamos día a día. Ésta nos permite desarrollar relaciones de trabajos exitosos y a no involucrar nuestros sentimientos en el ámbito laboral.

Las personas que saben tratar a todo tipo de personas y que saben adaptarse a las situaciones emergentes, controlar la frustración y responder con tranquilidad ante el estrés, llegan a tener más éxito en su trabajo.

Este tipo de personas se muestran agradables con sus compañeros, subordinados y superiores, y al no permitir que los sentimientos afecten las decisiones, pueden maximizar su potencial intelectual para rendir al 100%. Es necesario recordar que en la vida y el trabajo, el talento intelectual no necesariamente determina el éxito.

1.5. Limitaciones de la investigación

Una de las limitaciones del estudio se dio en las coordinaciones para realizar el trabajo de campo ya que debió realizarse en horario de oficina. También el hecho de que los encuestados si bien acudieron de manera voluntaria, podrían no haber respondido de manera sincera. Por lo demás no se presentaron problemas de algún ningún tipo que pusieran en riesgo la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Aradilla (2013). Tesis: “Inteligencia Emocional y variables relacionadas en Enfermería.”

La Inteligencia Emocional (IE) hace referencia a las habilidades para percibir, comprender y gestionar los estados emocionales. Desde su popularización, el constructor de la IE ha constituido uno de los conceptos más investigados y difundidos en la literatura científica.

En el ámbito de la enfermería, la investigación formal de la IE es todavía un fenómeno reciente. No obstante, diversos autores afirman que la IE constituye una competencia fundamental para los profesionales de enfermería y defienden que para establecer relaciones terapéuticas es necesario identificar y comprender las emociones propias, así como las emociones de los pacientes

y sus familiares. Asimismo, consideran que los profesionales de enfermería han de saber gestionar eficazmente las emociones que suscitan el contacto continuado con la enfermedad y la muerte. Sin embargo, a pesar de estas valoraciones, el entrenamiento en habilidades emocionales no ha estado suficientemente considerado en la formación superior de estos profesionales y no está integrado en gran parte de los currículos formativos.

Esta tesis doctoral pretende aportar conocimientos empíricos sobre la relación entre la competencia emocional de los enfermeros y su labor asistencial, así como la relación con otras variables, específicamente aquellas que evalúan el impacto que la muerte causa en estudiantes y profesionales, como la ansiedad, depresión, miedo y obsesión ante la muerte. Asimismo, se pretende aportar evidencia científica para desarrollar un programa de educación emocional que facilite el afrontamiento de los conflictos emocionales en los futuros profesionales de enfermería.

Los objetivos generales de este estudio fueron: profundizar en el conocimiento de las características y componentes de la IE, así como, analizar las características de los principales instrumentos existentes para su evaluación; revisar la literatura científica disponible sobre este constructo en el ámbito de la enfermería; analizar las relaciones existentes entre la IE y otras variables socioemocionales relacionadas con el impacto que produce el fenómeno de la muerte en estudiantes y profesionales de enfermería; analizar las propiedades psicométricas de la Trait Meta-Mood Scale, instrumento que evalúa la inteligencia emocional percibida (IEP), en el ámbito de la enfermería y, finalmente, proponer un modelo de competencias socioemocionales para la formación de futuros profesionales de enfermería.

Participaron, en los diferentes estudios empíricos, una muestra de 1544 estudiantes de enfermería y 209 enfermeras que respondieron, de forma

voluntaria y anónima, a un cuestionario con datos sociodemográficos, la forma española de la Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24), para evaluar la IEP en sus tres dimensiones (claridad, atención y reparación emocional), así como, diferentes instrumentos, según los objetivos específicos de cada uno de los estudios. Las variables e instrumentos utilizados, en sus versiones españolas, en la totalidad de estudios que aparecen en esta tesis doctoral, son: ansiedad ante la muerte (Death Anxiety Inventory-Revised – DAI-R; Death Anxiety Scale - DAS), depresión ante la muerte (Death Depression Scale-Revised – DDS-R), miedo a la muerte (Collet-Lester Fear of Death Scale – CLFDS), obsesión ante la muerte (Death Obsession Scale – DOS), riesgo suicida (Plutchik Suicide Risk Scale – SRS), depresión (Zung Self-Rating Depression Scale – SDS), ansiedad (Trait scale of the State-Trait Anxiety Inventory – STAI-T), alexitimia (Toronto Alexithymia Scale – TAS) y autoestima (Rosenberg Self-Esteem Scale – RSES).

Los principales resultados obtenidos sugieren que el Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24), en su versión española, es un instrumento válido y fiable para evaluar la IEP en el contexto de enfermería. Asimismo, los resultados indican que los estudiantes que prestan más atención a sus emociones, tienen más dificultades para afrontar la idea de la muerte y presentan niveles más altos de ansiedad y miedo. Por el contrario, una mejor comprensión y gestión de los procesos emocionales disminuye el estrés emocional que causa el impacto de la muerte. En esta línea, las enfermeras con niveles más altos de comprensión y gestión emocional, presentan menor ansiedad ante la muerte y altos niveles de autoestima. Por otra parte, los resultados indican que un 14% de los estudiantes de enfermería presentan un riesgo suicida sustancial y que la depresión y la atención emocional son predictores significativos del mismo. En este sentido, parece imprescindible implementar programas de detección precoz de trastornos mentales, especialmente de signos y síntomas de depresión.

A la luz de los resultados, podemos concluir que las habilidades emocionales de los estudiantes y profesionales de enfermería forman parte fundamental del cuidado de los enfermos y de las decisiones de la práctica asistencial y deberían incluirse en los programas de formación de la profesión. Las habilidades asociadas con la IE, ayudarían a los futuros profesionales a afrontar eficazmente las emociones que suscita el contacto continuado con la enfermedad y el sufrimiento ajeno y promover, a su vez, habilidades que permitan un crecimiento personal y bienestar profesional.³

Martín de Benito (2013). Tesis: “Análisis de un Modelo Estructural de Inteligencia Emocional y Motivación Auto determinada en el Deporte.”

En relación a los objetivos e hipótesis establecidos al inicio de este trabajo, podemos extraer las siguientes conclusiones: Los instrumentos de medida utilizados en este estudio han mostrado ser fiables, aunque alguno debería explorarse en una muestra de mayor edad. Capítulo 6 Mónica Martín de Benito. Se verifican las relaciones planteadas en el modelo de relaciones estructurales, que debido a su adecuado ajuste puede ayudar a explicar la relación entre la Inteligencia Emocional y la Motivación Auto determinada. Estas relaciones predictivas se concretan en que: Existe una relación significativa entre los niveles de Inteligencia Emocional y los niveles de Motivación Auto determinada, es decir, que los alumnos que tienen más Inteligencia Emocional, tienen mayores niveles de motivación auto determinada y/o viceversa. Existe una relación significativa entre los niveles de Inteligencia Emocional y los niveles del Índice de Satisfacción de Necesidades, es decir, que los alumnos que tienen más Inteligencia Emocional, tienen mayores niveles de satisfacción deportiva y/o viceversa. Existe una relación significativa entre los niveles de Inteligencia Emocional y los niveles de Percepción de Apoyo a la Autonomía, es decir, que los alumnos que tienen más Inteligencia Emocional, tienen mayor percepción de autonomía

³ repositorio.ucam.edu/jspui/bitstream/10952/749/1/Tesis.pdf

y/o viceversa. Existe una relación significativa entre los niveles de Inteligencia Emocional y los niveles de Percepción de Relaciones, es decir, que los alumnos que tienen más Inteligencia Emocional, tienen mayor percepción de relaciones y/o viceversa. Existe una relación significativa entre los niveles del Índice de Satisfacción de Necesidades y los niveles de Motivación Auto determinada, es decir, que los alumnos que tienen mayores niveles de satisfacción deportiva, tienen mayores niveles de motivación auto determinada y/o viceversa. Discusión y Conclusiones. Existe una relación significativa entre los niveles de Percepción de Apoyo a la Autonomía y los niveles del Índice de Satisfacción de Necesidades, es decir, que los alumnos que tienen más Percepción de Apoyo a la Autonomía, tienen mayores niveles de satisfacción deportiva y/o viceversa. Existe una relación significativa entre los niveles de Percepción de Relaciones y los niveles del Índice de Satisfacción de Necesidades, es decir, que los alumnos que tienen más Percepción de Relaciones, tienen mayores niveles de satisfacción deportiva y/o viceversa. Existe una relación significativa entre los niveles de Percepción de Apoyo a la Autonomía y los niveles de Percepción de Relaciones, es decir, que los alumnos que tienen más Percepción de Apoyo a la Autonomía, tienen mayor percepción de relaciones y/o viceversa.

- Los alumnos que practican Deportes colectivos, tienen mayores niveles de Inteligencia Emocional que los alumnos que sólo realizan Educación Física en el instituto.
- No podemos verificar la hipótesis de que los alumnos que practican Deportes colectivos tienen mayores niveles de Inteligencia Emocional que los alumnos que practican Deportes individuales.

A continuación, se indican algunas de las limitaciones encontradas a lo largo del trabajo de investigación presentado:

- Aunque en el apartado 5 de la discusión se ha comentado que la escala empleada en el estudio es la única utilizada con deportistas para medir la Inteligencia Emocional, creemos que el número tan reducido de ítems del

Brief Emotional Intelligence Scale (BEIS-10), no nos ha permitido desglosar el modelo de Salovey y Mayer (1997) en las diferentes partes de las que se compone la Capítulo 6 Mónica Martín de Benito Inteligencia Emocional: identificación, asimilación, entendimiento y manejo de emociones. De haber sido una escala más completa, habríamos podido obtener un mayor número de datos, así como de sus relaciones.

- Además, creemos que para medir la Inteligencia Emocional en el Deporte, no es suficiente con obtener datos sobre la percepción que los sujetos tienen sobre sus propias emociones (auto-informe). Fernández-Berrocal y Extremera (2005), proponen tres formas diferentes de medir la Inteligencia Emocional en el aula: la primera es una medida de auto-informe, basada en cuestionarios cumplimentados por el propio alumno; la segunda, reúne medidas de evaluación de observadores externos, basadas en cuestionarios que son rellenados por compañeros del alumno o el propio profesor; y la tercera, está formada por las llamadas medidas de habilidad o de ejecución de Inteligencia Emocional, compuesta por diversas tareas emocionales que el alumno debe resolver. Para este trabajo de investigación, hemos utilizado únicamente la primera de las medidas de evaluación propuestas por dichos autores. Es posible que los datos hubieran sido más precisos, si hubiéramos utilizado las tres medidas.
- La escala de medida de la Inteligencia Emocional validada por Davies et al. (2010), fue utilizada con estudiantes atletas de entre 17 a 25 años. Sin embargo, para nuestro trabajo de investigación la muestra fueron sujetos de entre 12 a 20 años. Esto implica que algunos de los Ítems que contenía la escala podían ser complicados de entender para los sujetos de nuestras primeras edades. Por ejemplo: “Practicar este Deporte refleja la esencia de lo que soy”. A pesar de que muchos de los sujetos preguntaban las dudas que tenían cuando realizaban el cuestionario y éstas eran respondidas en

voz alta, es posible que alumnos más introvertidos se quedaran con alguna duda antes o durante la realización de los cuestionarios.⁴

Sánchez (2012). Tesis: “La Inteligencia Emocional en el Entrevistador Periodístico: Competencias y Formación”

Las conclusiones obtenidas con esta investigación cuentan con importantes implicaciones en el ámbito de la inteligencia emocional y el periodismo no estudiadas hasta el momento. A continuación, exponemos las principales conclusiones del trabajo realizado: Las investigaciones en inteligencia emocional han puesto de manifiesto la repercusión que los aspectos emocionales tienen en la vida de los individuos y han cuestionado que sean válidas por sí solas las mediciones de la inteligencia cognitiva tal y como se ha pretendido durante decenios. Desde que en 1995 se popularizara y se diera a conocer fuera del ámbito científico el concepto “inteligencia emocional” se ha experimentado sobre este campo un considerable interés en el terreno académico y organizacional, y se han incrementado las investigaciones al respecto. No se trata sólo de un ámbito de estudio en constante evolución, sino que en algunos casos apenas existen estudios al respecto. Así sucede en el ámbito de las Ciencias de la Comunicación en el que no existen análisis que relacionen la inteligencia emocional con la entrevista periodística. Y esto a pesar de que la entrevista sea un género en el que el desarrollo de habilidades interpersonales tiene una relación directa con la calidad final del trabajo periodístico. La inteligencia emocional no rechaza las aptitudes académicas sino que las considera complementarias. El desarrollo de habilidades cognitivas debe ser reforzado con competencias emocionales que faciliten el éxito tanto personal como profesional. En este sentido, los centros universitarios que se encargan de la formación de los periodistas deberían plantearse rigurosamente el grado de atención que prestan a la consecución de estas competencias así como a los procedimientos pedagógicos más

⁴ mobiroderic.uv.es/.../Tesis%20Inteligencia%20Emocional.pdf?...1...y

oportunos para desarrollarlas en los futuros profesionales. El desarrollo de conclusiones finales, habilidades intrapersonales en el periodista favorece el equilibrio emocional del profesional; por otro lado, adquirir habilidades interpersonales puede ayudar a hacer más productivas las relaciones con los demás y, particularmente, en el caso de la entrevista periodística, con las fuentes informativas. Por las posibilidades que ofrece para obtener información directamente de las fuentes, la entrevista es un género indispensable en el trabajo periodístico. Además se encuentra íntimamente relacionado con otros géneros que se apoyan en la entrevista. La entrevista periodística está cada vez más consolidada en los medios de comunicación. El recurrir directamente a las fuentes para obtener la información de primera mano y poder ofrecer al público la visión del protagonista confiere a la tarea del periodista la credibilidad propia de quien percibe la realidad directamente. La falta de tiempo para un correcto ejercicio profesional deja la preparación de las entrevistas relegada a otros asuntos. Hemos podido constatar que cuanto mayor sea la preparación de éste género y mayor documentación posea el profesional sobre el personaje, más fácil y mejores resultados obtendrá a la hora de poner en práctica las competencias emocionales que hemos establecido en esta investigación (empatía, flexibilidad, negociación, asertividad, etc.) imprescindibles para realizar un trabajo periodístico impecable. En esta investigación hemos podido comprobar que no sólo eran pocos los profesionales que habían escuchado hablar de competencias emocionales, sino que desconocían en qué consistían, cuáles eran los factores que afectan a cada una de ellas y qué comportamientos manifiestan. Autocontrol, autoconocimiento y automotivación son las competencias intrapersonales que los profesionales consultados en esta investigación consideran imprescindibles. El autocontrol, porque los estados tensos en las redacciones periodísticas se retroalimentan constantemente lo que repercute negativamente en las relaciones profesionales. Debido a que el trabajo periodístico obliga a depender de la

actualidad, los profesionales mantienen una tensión constante, por lo que deben aprender a regular sus estados emocionales antes de perder el control o reprimir sus emociones. El autoconocimiento, porque el conocerse a uno mismo ayuda a reaccionar adecuadamente ante las demandas informativas y focalizar la atención hacia aquellas informaciones de interés público. Los profesionales coinciden en que no se les prepara emocionalmente para desempeñar un trabajo de tanta responsabilidad y tan estresante. El autoconocimiento no garantiza pero facilita que los profesionales sean menos influenciables ya que tienen más presente quiénes son, cuál es su trabajo y la función social que deben desempeñar. La automotivación, porque repercute en la mejora del ambiente de trabajo y en el empuje para afrontar nuevos retos y proyectos. Por otra parte también hemos detectado que hay quienes temen el refuerzo de competencias intrapersonales porque esto puede generar que los profesionales reivindiquen mayor independencia. La adaptabilidad ha sido la competencia menos valorada por los profesionales y hemos podido identificar que se debe en gran parte a las dificultades que encuentran para evitar que su labor profesional afecte a su vida personal. Es habitual que las múltiples responsabilidades, los acontecimientos de última hora y las situaciones imprevistas obliguen al profesional a renunciar a su vida personal si el medio de comunicación demanda sus servicios. Entendemos que para el periodista sea difícil distanciarse de estas circunstancias porque forman parte del estilo de vida que caracteriza a esta profesión, pero los profesionales deben conseguir adoptar medidas de ajuste emocional que le permitan mantener un equilibrio entre sus emociones, su actitud y su comportamiento. Los profesionales consideran que no poseen un adecuado nivel de interiorización de éstas competencias, por lo que no refuerzan su valía ni son conscientes de sus fortalezas. También hemos podido comprobar que los periodistas que consideran tener suficiente autoconfianza y autoestima Conclusiones finales 457 son aquellos que, además de llevar más de diez años en la profesión, ocupan cargos con un mayor reconocimiento. Los múltiples

factores que influyen en la insuficiente autoconfianza de los profesionales son: la falta de reconocimiento por parte de sus superiores, la escasez de tiempo para hacer adecuadamente su trabajo, los sueldos en algunos casos irrisorios, la limitación de recursos personales y materiales en las redacciones, la falta de tiempo libre, las prolongadas jornadas laborales y los horarios intempestivos. Hemos comprobado que la autoestima es una competencia que escasea en los profesionales: la precariedad en el trabajo y los bajos salarios repercuten notablemente en el reconocimiento que tienen de sí mismos y su labor profesional.

Pereira (2012). Tesis: “Nivel De Inteligencia Emocional y su Influencia en el Desempeño Laboral” (Estudio Realizado con el Personal de la Empresa Servipuertas S.A. de la Ciudad Quetzaltenango)

Se llegó a las siguientes conclusiones:

Los empleados de la empresa Servipuertas S.A. poseen un nivel promedio de inteligencia emocional, lo que indica que poseen un óptimo manejo de las situaciones adversas en las que se desenvuelven. Los empleados de la empresa Servipuertas S.A. poseen un nivel adecuado de desempeño laboral, el cual llena las expectativas de los altos mandos de la empresa, esto indica que realizan más de lo que sus funciones les determinan y es superior a los estándares requeridos.

La inteligencia emocional no se determina como parte fundamental en el desempeño laboral de los colaboradores, por lo que se deben identificar otros elementos que puedan intervenir.

El desarrollo de habilidades emocionales le dan al individuo herramientas para mejorar el desempeño y el manejo inteligente de las emociones garantiza el éxito ya que es lo que le va a facilitar la creatividad, motivación, seguridad e identificación en el puesto de trabajo.

Las aptitudes emocionales que se necesitan para el éxito varían conforme a los requerimientos del trabajo y la realidad de cada organización laboral, por

ello cada puesto de trabajo requerirá de un conjunto indispensable de habilidades que permitan el cumplimiento exitoso de sus objetivos.

La retroalimentación es necesaria después de la evaluación de desempeño para que señale las fortalezas y debilidades, además debe proponer mejoras y soluciones para el desempeño.⁵

Hernández (2008). Tesis: “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Supervisores de Industrias Citrícolas de Montemorelos.”

Conclusiones generales de las hipótesis complementarias Inteligencia emocional y género Los resultados obtenidos para esta hipótesis permitieron concluir que el género de los obreros no hace diferencia en la percepción que tienen del nivel de inteligencia emocional de los supervisores. Hombres y mujeres tuvieron una buena percepción del nivel de inteligencia emocional. El género femenino tuvo un nivel ligeramente mayor al masculino. Desempeño y género Al analizar la hipótesis que considera el nivel de desempeño y el género, se determinó que no existe diferencia en la percepción de los obreros con respecto a sus supervisores.

Ambos géneros, femenino y masculino, mostraron un buen nivel de desempeño percibido. Inteligencia emocional y estado civil Después de realizar el análisis correspondiente, se encontró que el estado civil no representa diferencia en el nivel de inteligencia emocional de los supervisores, percibido por los obreros.

El nivel es el mismo para solteros, casados, en unión libre 119 y otras opciones como viudez, divorcio y separación. Indistintamente del estado civil de los obreros, la percepción fue buena. Desempeño y estado civil

El nivel de desempeño que perciben los obreros de sus supervisores no tiene diferencia con base en el estado civil de los mismos obreros. La percepción de los grupos considerados: soltero, casado, unión libre y otros, se ubicó en un nivel de bueno en la escala considerada, con tendencia a muy bueno.

⁵ biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Pereira-Sulma.pdf

Inteligencia emocional y escolaridad La hipótesis analizada permite descubrir que no existe diferencia en la percepción que tienen los obreros de la inteligencia emocional de sus supervisores con base en su escolaridad.

El nivel educativo que los obreros han recibido (primaria, secundaria y preparatoria) no determina el nivel de inteligencia emocional que perciben de los supervisores. El nivel obtenido fue bueno. Desempeño y escolaridad En el análisis estadístico para esta hipótesis, se pudo conocer que la escolaridad no hace diferencia significativa en la percepción que tienen los obreros del desempeño de sus supervisores.

Los resultados obtenidos por los tres niveles educativos se ubicaron en un nivel bueno. 120 Inteligencia emocional y edad Para esta hipótesis se concluyó que el nivel de inteligencia emocional de los supervisores, percibido por los obreros, no está relacionado con la edad de los mismos obreros. Desempeño y edad El análisis de esta hipótesis permitió conocer que el desempeño que perciben los obreros de sus supervisores, no tiene relación con la edad de los obreros. Inteligencia emocional y antigüedad

El análisis de esta hipótesis de relación muestra que la inteligencia emocional percibida por los obreros con respecto a los supervisores, tiene relación negativa en relación con el tiempo que el obrero tiene de laborar en la empresa.

La relación entre variables es negativa y débil; esto representa que cuando la inteligencia emocional es percibida en un mayor nivel, el tiempo del obrero de laborar en la empresa es menor y viceversa. Desempeño y antigüedad Por contraste, la prueba de la hipótesis que considera el nivel de desempeño con la antigüedad, señaló que el nivel de desempeño que perciben los obreros con respecto de sus supervisores no está relacionado con el tiempo que los obreros tienen de laborar en la empresa. 121 Inteligencia emocional y tiempo de conocer al supervisor

El análisis estadístico de esta hipótesis señaló que la inteligencia emocional percibida por los obreros con respecto a su supervisor tiene relación positiva, aunque débil en relación al tiempo que tienen los obreros de conocer al supervisor en su puesto. El nivel de inteligencia emocional es directamente proporcional al tiempo que el obrero tiene de conocer al supervisor. Si el tiempo es mayor, el nivel de IE será mayor y viceversa. Desempeño y tiempo de conocer al supervisor

De igual forma, en el análisis estadístico para esta hipótesis, permitió conocer que el desempeño que perciben los obreros de sus supervisores se encuentra relacionado con el tiempo que tienen de conocerlo; la relación es positiva y permite saber que a mayor tiempo de conocer el obrero al supervisor, tendrá una mejor percepción de su nivel de desempeño. Por el contrario, cuando el tiempo de conocerse sea menor, el nivel percibido será menor.⁶

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Matassini (2012). Tesis. “Relación entre Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en los Docentes de una Institución Educativa Pública de la Perla – Callao.”

El presente estudio tuvo como propósito comprobar si existe relación entre los niveles de inteligencia emocional de los docentes con la percepción que tienen del clima organizacional de su institución. Los participantes fueron todos los docentes de una institución educativa de La Perla, constituyendo una muestra disponible no probabilística para un estudio descriptivo-correlacional. Los instrumentos aplicados fueron el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On adaptado por Nelly Ugarriza en 2001 y la Escala de Clima Organizacional de Sonia Palma. Los resultados obtenidos mostraron que sí existe una correlación positiva entre ambas variables, encontrándose que a un mayor nivel de

⁶ dspace.biblioteca.um.edu.mx/jspui/.../Tesis%20Estrella%20Hernández.pdf...

inteligencia emocional le corresponde un mejor clima organizacional. Palabra clave: Inteligencia emocional, clima organizacional, docentes.⁷

Zambrano (2011). Tesis: “Inteligencia Emocional y Rendimiento Académico en Historia, Geografía y Economía en Alumnos del Segundo de Secundaria de una Institución Educativa del Callao”.

Se llegó las siguientes conclusiones; Conclusiones En base a la investigación realizada podemos concluir lo siguiente:

- Con respecto a la inteligencia emocional general, los estudiantes presentan una capacidad emocional y social adecuada en Historia, Geografía y Economía.
- Se afirma que existe una relación positiva significativa entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico en el área de Historia, Geografía y Economía en alumnos del segundo grado de secundaria de una institución educativa del Callao.
- En lo concerniente al componente intrapersonal los estudiantes presentan una capacidad emocional y social adecuada en Historia, Geografía y Economía.
- Se afirma que existe relación significativa positiva entre el cociente emocional del componente intrapersonal y el rendimiento académico en el área de Historia, Geografía y Economía en alumnos del segundo de secundaria de una institución educativa del Callao.
- Con respecto, al componente interpersonal los estudiantes se ubican en un nivel adecuado en lo correspondiente a su capacidad emocional y social en Historia, Geografía y Economía.
- Se afirma que existe relación positiva significativa entre el cociente emocional del componente interpersonal y el rendimiento académico en el área de Historia, geografía y Economía en alumnos del segundo de secundaria de una institución educativa del Callao.

⁷ repositorio.usil.edu.pe/.../2012_Matassini_Relación-entre-inteligencia-em...

- En el componente adaptabilidad un mayor porcentaje de estudiantes se encuentran en un nivel adecuado de desarrollo emocional y social en Historia, Geografía y Economía.
- Se afirma que existe relación positiva significativa entre el cociente emocional adaptabilidad y el rendimiento académico en el área de Historia, Geografía y Economía en alumnos del segundo de secundaria de una institución educativa del Callao.
- Con respecto, al componente manejo del estrés, los estudiantes se ubican en un nivel adecuado de desarrollo emocional y social en Historia, Geografía y Economía.
- Se afirma que existe relación positiva significativa entre el cociente emocional del componente manejo del estrés y el rendimiento académico en el área de Historia, Geografía y Economía en alumnos del segundo de secundaria de una institución educativa del Callao.
- En el componente estado de ánimo general, un mayor porcentaje de estudiantes se ubican en un nivel adecuado de inteligencia emocional y social en Historia, Geografía y Economía.
- Se afirma que existe relación positiva significativa entre el cociente emocional del componente estado de ánimo general y el rendimiento académico en el área de Historia, Geografía y economía en alumnos del segundo de secundaria de una institución educativa del Callao.⁸

Orué (2010). Tesis: “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de una Empresa Peruana”.

Objetivo: Determinar cuál es la relación entre los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores de una empresa peruana y su desempeño laboral.
 Método: Investigación 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,

⁸ repositorio.usil.edu.pe/.../2011_Zambrano_Inteligencia-emocional-y-ren...

automotivación, autocontrol y control de las relaciones interpersonales. Resultados: La relación entre las variables inteligencia emocional y desempeño del trabajador fue directamente proporcional en todos los casos. Conclusiones: 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. Palabras clave: Inteligencia emocional, Desempeño laboral, Empresas peruanas.⁹

2.2. Bases teóricas

2.1.1. Inteligencia Emocional

Del latín inteligencia, la noción de inteligencia está vinculada a la capacidad para escoger las mejores opciones en la búsqueda de una solución. Es posible distinguir entre diversos tipos de inteligencia, según las habilidades que entran en juego. En cualquier caso, la inteligencia aparece relacionada con la capacidad de entender y elaborar información para usarla de manera adecuada.

Emocional, por otra parte, es aquello perteneciente o relativo a la emoción (un fenómeno psico-fisiológico que supone una adaptación a los cambios registrados de las demandas ambientales). Lo emocional también es lo emotivo (sensible a las emociones).

El concepto de inteligencia emocional fue popularizado por el psicólogo estadounidense Daniel Coleman y hace referencia a la capacidad para reconocer los sentimientos propios y ajenos. La persona, por lo tanto, es inteligente (hábil) para el manejo de los sentimientos.

Para Coleman, la inteligencia emocional implica cinco capacidades básicas: descubrir las emociones y sentimientos propios, reconocerlos, manejarlos, crear una motivación propia y gestionar las relaciones personales.

⁹ www.administracion.usmp.edu.pe/wp-content/.../sme_v2n1_art8.pdf

La inteligencia emocional tiene una base física en el tronco encefálico, encargado de regular las funciones vitales básicas. El ser humano dispone de un centro emocional conocido como neo córtex, cuyo desarrollo es incluso anterior a lo que conocemos como cerebro racional.¹⁰

Diferencias entre Inteligencia Emocional e Inteligencia Intelectual

Diferentes estudios sostienen que, si bien la Inteligencia Intelectual y la Inteligencia Emocional son habilidades diferentes, éstas se complementan entre sí. Un nivel de inteligencia intelectual se asocia con personas más analíticas y lógicas, reflexivas, y según algunos estudios emplean más el hemisferio izquierdo del cerebro.

Por su parte, las personas con una elevada inteligencia emocional son más creativos, tienen facilidad para relacionarse con los demás, se basan en las experiencias pasadas para tomar decisiones, son espontáneas, aprovechan la información que le brindan sus emociones y algunos estudios sostienen que emplean en mayor medida el hemisferio derecho del cerebro.¹¹

Todo el comportamiento de los seres humanos tiene su fundamento en tres dominios principales, a saber: el lenguaje, el cuerpo y las emociones. En consecuencia, lo que hablamos, lo que sentimos y nuestra corporalidad deben mantener una coherencia. Si estamos alegres, nuestras expresiones verbales y nuestra expresión corporal denotarán tal alegría. Si estamos tristes, por el contrario nuestras expresiones verbales y nuestra expresión corporal también van a reflejar esa tristeza.

Este artículo lo dedicaremos al dominio de las emociones. Primero tratando de entender su definición e impacto en los seres humanos y luego el planteamiento de la forma cómo abordarlas que nos presenta la Inteligencia Emocional.

¹⁰ definicion.de/inteligencia-emocional/

¹¹ www.webconsultas.com/...emociones/emociones.../inteligencia-emociona...

Emoción y estado emocional

El término emoción viene de la raíz inglesa Movimiento “motion” y no es más que una respuesta que damos ante un estímulo o evento determinado, bien sea éste externo, o incluso interno, como por ejemplo un recuerdo o una idea.

En este aspecto es importante destacar que las emociones sencillamente ocurren, no es voluntario el acto de generarlas. Sin embargo, puede suceder que, a diferencia de una reacción, nos encontremos ante una predisposición para actuar, en cuyo caso decimos que estamos ante un Estado Emocional o más comúnmente un Estado de Ánimo.

De manera que las emociones tienen la característica de ser específicas y reactivas ante un determinado evento y la forma como desde nuestra experiencia procesamos tal evento. Es decir, son una respuesta ante un acontecimiento determinado, por ejemplo ante un grito podemos reaccionar con miedo, sorpresa, rabia, curiosidad. Por otra parte los Estados de Ánimo, son emociones que se instalan a partir de su permanencia a través del tiempo, no dependen de un acontecimiento específico, sino que diversos acontecimientos pasados, traumas, experiencias que han influido para que la persona esté dando esa respuesta emocional.

Cómo impactan las emociones a las personas

El impacto de las emociones en los seres humanos no es consecuencia, como muchas veces solemos leer, del carácter positivo o negativo de la emoción. Por definición no existen emociones positivas o negativas. Las emociones por sí mismas no tienen esa distinción. Es lo que hacemos o cómo somos afectados por las emociones lo que en todo caso le dará un contenido positivo o negativo. Por tanto vale destacar:

1. La turbulencia del panorama actual origina una serie de emociones en los individuos que se ven reflejadas en la familia, en las organizaciones y en la sociedad en general.

2. Dado el resultado positivo o negativo que se puede desencadenar, las emociones y los comportamientos que las pueden suceder imprimen en la familia, las organizaciones y la sociedad características diversas, que pueden ser favorables o adversas.
3. La intensidad de una emoción puede también ser preponderante. Por ejemplo el miedo puede manejarse positivamente y generar respuestas inteligentes, pero si se presenta en exceso puede producir una parálisis parcial o total de las acciones del individuo. También se puede tomar el caso de la ira, un sentimiento que experimenta el individuo como resultado de frustraciones y que puede manejarse desde un punto de vista positivo para alcanzar los objetivos de desarrollo personal e incluso organizacional; sin embargo, cuando la ira deja de ser transitoria, o se reprime y se convierte en resentimiento, genera conflictos interpersonales que pueden afectar muy negativamente el entorno familiar, organizacional o social.¹²

La importancia del autoconocimiento

¿Cómo está usted? es una pregunta importante, tanto si nos la hacemos a nosotros mismos como si nos la formulan otros. ¿Cómo está usted? nos pide que seamos capaces de describir nuestros sentimientos con palabras, que les coloquemos unas etiquetas que reflejen su variedad.

Una vez que somos capaces de reconocer nuestros diferentes sentimientos, nuestra posibilidad de controlarlos es mucho mayor. ¿Por qué es importante hacerlo? Porque su estado anímico influye en gran medida lo que usted haga. Cuando usted está triste, se mostrará retraído. Cuando está contento, derrochará buen humor. Pero si usted no sabe cómo está, entonces tampoco sabe cuál es su forma de actuar más probable, y por tanto, no estará seguro de cómo ponerla en práctica.

¹² www.degerencia.com/articulo/el_autocontrol_en_la_inteligencia_emocional

La inteligencia emocional

Como seres humanos que somos, es imposible pensar que podamos vivir sin emociones. Las sentimos, enfrentamos y experimentamos como seres individuales y las percibimos y enfrentamos en todas las personas con las que nos toca compartir, desde la familia, la organización donde trabajamos, el taxista, el restaurant, etc.

El término Inteligencia Emocional precisamente se refiere a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo, y a la vez poder entender que los otros también son seres emocionales y saber manejarse asertivamente con las emociones de los demás. Inteligencia emocional no es ahogar las emociones, sino dirigir las y equilibrarlas.

El término de Inteligencia Emocional, que surge a difusión con el famoso libro de Daniel Goleman “La Inteligencia Emocional”, 1995, se apoyó fundamentalmente en la teoría de ‘las inteligencias múltiples’ del Dr. Howard Gardner, 1983, de la Universidad de Harvard, quien plantea que las personas tenemos 7 tipos de inteligencia que nos relacionan con el mundo. A grandes rasgos, estas inteligencias son:

- Inteligencia Lingüística: Es la inteligencia relacionada con nuestra capacidad verbal, con el lenguaje y con las palabras.
- Inteligencia Lógica: Tiene que ver con el desarrollo del pensamiento abstracto, con la precisión y la organización a través de pautas o secuencias.
- Inteligencia Musical: Se relaciona directamente con las habilidades musicales y ritmos.
- Inteligencia Visual - Espacial: La capacidad para integrar elementos, percibirlos y ordenarlos en el espacio, y poder establecer relaciones de tipo metafórico entre ellos.
- Inteligencia Kinestésica: Abarca todo lo relacionado con el movimiento tanto corporal como el de los objetos, y los reflejos.

- Inteligencia Interpersonal: Implica la capacidad de establecer relaciones con otras personas.
- Inteligencia Intrapersonal: Se refiere al conocimiento de uno mismo y todos los procesos relacionados, como autoconfianza y automotivación.

Estas dos últimas categorías son precisamente la clave del hoy llamada Inteligencia Emocional:

La Inteligencia Interpersonal se construye a partir de una capacidad para sentir distinciones entre los demás: contrastes en sus estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones. En formas más avanzadas, esta inteligencia permite a un adulto hábil leer las intenciones y deseos de los demás, aunque se hayan ocultado.

Y a la Inteligencia Intrapersonal como "el conocimiento de los aspectos internos de sí mismo: el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos, la capacidad de efectuar discriminaciones entre las emociones y finalmente ponerles un nombre y recurrir a ellas como un medio de interpretar y orientar la propia conducta."¹³

Las competencias que determinan la inteligencia emocional

Daniel Goleman, distingue cinco habilidades prácticas, que son la clave para determinar el "nivel" de la Inteligencia Emocional, cuyas habilidades se apoyan en diversas competencias que tienen o pueden desarrollar los individuos en el camino a ser emocionalmente más inteligentes. Estas capacidades son:

Autoconciencia: Implica reconocer los propios estados de ánimo, los recursos y las intuiciones. Las competencias emocionales que dependen de la autoconciencia son:

Conciencia emocional: Identificar las propias emociones y los efectos que pueden tener.

Correcta autovaloración: Conocer las propias fortalezas y sus limitaciones.

¹³ gerardovelasquezd.blogspot.com/2009/01/las-emociones-y-la-inteligencia.html

Autoconfianza: Un fuerte sentido del propio valor y capacidad.

Autorregulación: Se refiere a manejar los propios estados de ánimo, impulsos y recursos. Las competencias emocionales que dependen de la autorregulación son:

Autocontrol: mantener vigiladas las emociones perturbadoras y los impulsos.

Confiabilidad: mantener estándares adecuados de honestidad e integridad.

Conciencia: asumir las responsabilidades del propio desempeño laboral.

Adaptabilidad: flexibilidad en el manejo de las situaciones de cambio.

Innovación: sentirse cómodo con la nueva información, las nuevas ideas y las nuevas situaciones.

Motivación: Se refiere a las tendencias emocionales que guían o facilitan el cumplimiento de las metas establecidas.

Impulso de logro: esfuerzo por mejorar o alcanzar un estándar de excelencia laboral.

Compromiso: matricularse con las metas del grupo u organización.

Iniciativa: disponibilidad para reaccionar ante las oportunidades.

Optimismo: persistencia en la persecución de los objetivos, a pesar de los obstáculos y retrocesos que puedan presentarse.

Empatía: Implica tener conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones de los otros.

Comprensión de los otros: darse cuenta de los sentimientos y perspectivas de los compañeros de trabajo.

Desarrollar a los otros: estar al tanto de las necesidades de desarrollo del resto y reforzar sus habilidades.

Servicio de orientación: anticipar, reconocer y satisfacer las necesidades reales del cliente.

Potenciar la diversidad: cultivar las oportunidades laborales a través de distintos tipos de personas.

Conciencia política: ser capaz de leer las corrientes emocionales del grupo, así como el poder de las relaciones entre sus miembros.

Destrezas sociales: Implica ser un experto para inducir respuestas deseadas en los otros. Este objetivo depende de las siguientes capacidades emocionales:

Influencia: idear efectivas tácticas de persuasión.

Comunicación: saber escuchar abiertamente al resto y elaborar mensajes convincentes.

Manejo de conflictos: saber negociar y resolver los desacuerdos que se presenten dentro del equipo de trabajo.

Liderazgo: capacidad de inspirar y guiar a los individuos y al grupo en su conjunto.

Catalizador del cambio: iniciador o administrador de las situaciones nuevas.

Constructor de lazos: alimentar y reforzar las relaciones interpersonales dentro del grupo.

Colaboración y cooperación: trabajar con otros para alcanzar metas compartidas.

Capacidades de equipo: ser capaz de crear sinergia para la persecución de metas colectivas.¹⁴

Medición de la inteligencia emocional y el coeficiente intelectual

No existe un test capaz de determinar el grado de inteligencia emocional, a diferencia de lo que ocurre con los test que miden el coeficiente intelectual (CI). Jack Block, psicólogo de la universidad de Berkeley, ha utilizado una medida similar a la inteligencia emocional que él denomina, capacidad adaptativa del ego, estableciendo dos o más tipos teóricamente puros, aunque los rasgos más sobresalientes difieren ligeramente entre mujeres y hombres.¹⁵

¹⁴ gerardovelasquezd.blogspot.com/.../las-emociones-y-la-inteligencia.html

¹⁵ Goleman, Daniel (1996). Inteligencia emocional (4a ed. edición). Barcelona: Kairos

Los hombres que poseen una elevada inteligencia emocional suelen ser socialmente equilibrados, extrovertidos, alegres, poco predispuestos a la timidez y a rumiar sus preocupaciones. Demuestran estar dotados de una notable capacidad para comprometerse con las causas y las personas, suelen adoptar responsabilidades, mantienen una visión ética de la vida y son afables y cariñosos en sus relaciones. Su vida emocional es rica y apropiada; se sienten, en suma, a gusto consigo mismos, con sus semejantes y con el universo social en el que viven.

Las mujeres emocionalmente inteligentes tienden a ser enérgicas y a expresar sus sentimientos sin ambages, tienen una visión positiva de sí mismas y para ellas la vida siempre tiene un sentido. Al igual que ocurre con los hombres, suelen ser abiertas y sociables, expresan sus sentimientos adecuadamente (en lugar de entregarse a arranques emocionales de los que posteriormente tengan que lamentarse) y soportan bien la tensión. Su equilibrio social les permite hacer rápidamente nuevas amistades; se sienten lo bastante a gusto consigo mismas como para mostrarse alegres, espontáneas y abiertas a las experiencias sensuales. Y, a diferencia de lo que ocurre con el tipo puro de mujer con un elevado CI, raramente se sienten ansiosas, culpables o se ahogan en sus preocupaciones.

Los hombres con un elevado coeficiente intelectual se caracterizan por una amplia gama de intereses y habilidades intelectuales y suelen ser ambiciosos, productivos, predecibles, tenaces y poco dados a reparar en sus propias necesidades. Tienden a ser críticos, condescendientes, aprensivos, inhibidos, a sentirse incómodos con la sexualidad y las experiencias sensoriales en general y son poco expresivos, distantes y emocionalmente fríos y tranquilos.

La mujer con un elevado coeficiente intelectual manifiesta una previsible confianza intelectual, es capaz de expresar claramente sus pensamientos, valora las cuestiones teóricas y presenta un amplio abanico de intereses estéticos e

intelectuales. También tiende a ser introspectiva, predispuesta a la ansiedad, a la preocupación y la culpabilidad, y se muestra poco dispuesta a expresar públicamente su enfado (aunque pueda expresarlo de un modo indirecto).

Estos retratos, obviamente, resultan caricaturescos pues toda persona es el resultado de la combinación entre el coeficiente intelectual y la inteligencia emocional, en distintas proporciones, pero ofrecen una visión muy instructiva del tipo de aptitudes específicas que ambas dimensiones pueden aportar al conjunto de cualidades que constituye una persona.¹⁶

Daniel Goleman también recoge el pensamiento de numerosos científicos del comportamiento humano que cuestionan el valor de la inteligencia racional como predictor de éxito en las tareas concretas de la vida, en los diversos ámbitos de la familia, los negocios, la toma de decisiones o el desempeño profesional. Citando numerosos estudios Goleman concluye que el Coeficiente Intelectual no es un buen predictor del desempeño exitoso. La inteligencia pura no garantiza un buen manejo de las vicisitudes que se presentan y que es necesario enfrentar para tener éxito en la vida.

Según Goleman la inteligencia emocional puede dividirse en dos áreas:

Inteligencia intrapersonal: Capacidad de formar un modelo realista y preciso de uno mismo, teniendo acceso a los propios sentimientos y a usarlos como guías en la conducta.

Inteligencia interpersonal: Capacidad de comprender a los demás; qué los motiva, cómo operan, cómo relacionarse adecuadamente. Capacidad de reconocer y reaccionar ante el humor, el temperamento y las emociones de los otros.

¹⁶ Leuner, B. (1966). Emotional intelligence and emancipation. *Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie*, 15, 193-203.

Las emociones pueden regularse

Regular las respuestas emocionales se puede aprender. Al mismo tiempo es un signo de maduración y de inteligencia. En la primera infancia, habitualmente no regulamos nuestra respuesta emocional, simplemente la expresamos o explota. Socialmente se acepta y se perdona este tipo de "sinceridad" en las respuestas emocionales de los niños y las niñas pequeñas. Y a medida que se van haciendo mayores, el índice de tolerancia ante esta inmediatez en las respuestas va disminuyendo hasta llegar a la madurez, cuando socialmente se exigen la regulación emocional. Con su aprendizaje conseguimos equilibrar dos fuerzas opuestas. Por un lado, la necesidad biológica de la respuesta emocional, y por el otro, la necesidad de respetar determinadas normas de convivencia. La alternativa que se propone es que existen emociones como consecuencia de la respuesta de la persona ante una situación.¹⁷

La alternativa que propone Manel Güell Barceló en su libro *¿Tengo Inteligencia Emocional?* es considerar que no existen emociones positivas ni negativas, simplemente existen emociones como consecuencia de la respuesta de la persona ante una situación. También es cierto que determinadas emociones son útiles y traen un beneficio al individuo y otras no. A partir de este hecho podemos dividir las emociones en: respuestas emocionales efectivas, útiles y adaptativas; y respuestas emocionales no efectivas, poco útiles o poco adaptativas. Una respuesta emocional (alegría, ira, vergüenza) será útil en función del contexto. Si la respuesta es adaptativa y nos ayuda a relacionarnos con el mundo que nos rodea, con los demás y con nosotros mismos, será una emoción efectiva. Así todas las respuestas emocionales son positivas siempre que se utilicen adecuadamente.

Daniel Goleman defiende que, en la empresa, cuando hablamos de autocontrol emocional no estamos abogando, en modo alguno, por la negación o

¹⁷ Beldoch, M. (1964), Sensitivity to expression of emotional meaning in three modes of communication, in J. R. Davitz et al., *The Communication of Emotional Meaning*, McGraw-Hill, pp. 31-42

represión de nuestros verdaderos sentimientos. El "mal" humor, por ejemplo, también tiene su utilidad; el enojo, la melancolía y el miedo pueden llegar a ser fuentes de creatividad, energía y comunicación; el enfado puede constituir una intensa fuente de motivación, especialmente cuando surge de la necesidad de reparar una injusticia o un abuso; el hecho de compartir la tristeza puede hacer que las personas se sientan más unidas y la urgencia nacida de la ansiedad siempre que no llegue a atribularnos puede alentar la creatividad. También hay que decir que el autocontrol emocional no es lo mismo que el exceso de control, es decir, la extinción de todo sentimiento espontáneo que, obviamente, tiene un costo físico y mental. La gente que sofoca sus sentimientos especialmente cuando son muy negativos eleva su ritmo cardíaco, un síntoma inequívoco de hipertensión. Y cuando esta represión emocional adquiere carácter crónico, puede llegar a bloquear el funcionamiento del pensamiento, alterar las funciones intelectuales y obstaculizar la interacción equilibrada con nuestros semejantes. Por el contrario, la competencia emocional implica que tenemos la posibilidad de elegir cómo expresar nuestros sentimientos.

Competencia emocional

Derivado del tema de inteligencia emocional en diversos escenarios, incluido el educativo, actualmente se habla de competencias emocionales. Estas han revolucionado la concepción que se tenía de los alumnos, así como de los problemas que enfrentan durante la vida académica.

Para comenzar a definir lo que refiere "competencia emocional" primero hay que retomar el término competencia y es que existe una fuerte controversia alrededor del mismo, no existe una definición que se tome por correcta, diversos autores han tratado de definirla, sin embargo, no se ha aceptado ninguna como definitiva. En este sentido, para adentrarnos en el tema, es importante y necesario definir en primer lugar a las competencias, ¿cómo se originan? y ¿cómo se definen?

Competencia e inteligencia emocional

Ahora bien, ¿cómo se relacionan las competencias con la inteligencia emocional? Dentro de la psicología encontramos la psicología cognitiva, que es la que se ha encargado de realizar aportes para poder definir un término tan controvertido. Esta teoría afirma que “las competencias se forman a través de estructuras cognitivas que pueden modificarse por influencia de experiencias y aprendizajes”¹⁸ y que para formar una competencia se necesita potencial de aprendizaje. Este potencial es el que permite desarrollar conductas inteligentes valiéndose de las funciones cognitivas a través del sistema nervioso central.

Según esta teoría, todo acto mental tiene tres fases:

Entrada.- Se recibe la información de manera verbal o a través de los sentidos desde el medio interno o externo.

Elaboración.- La información recibida se analiza y se organiza mediante funciones mentales de memoria a corto, medio o largo plazo.

Salida.- Se da cuando el conocimiento se utiliza para realizar una tarea o resolver un problema.

Entonces la inteligencia emocional, “es la habilidad para tomar conciencia de las emociones propias y ajenas para regularlas”.¹⁹ Es preciso para llegar a este punto realizar los procesos mentales descritos con antelación. La diferencia de la competencia emocional con las competencias cognitivas es que parte de la autorrealización personal, aprendiendo a regular las emociones.

Durante la primera infancia no se nos exige cumplir con ciertas normas, el niño puede decir lo que piensa y cualquier cosa que diga se le aprueba justificándolo

¹⁸ Gardner, Howard (2011). *Inteligencias múltiples: la teoría en la práctica* (1a. ed. en la Biblioteca Howard Gardner edición). Barcelona: Paidós

¹⁹ Wechsler, D. (1940). «Non-intellective factors in general intelligence». *Psychological Bulletin* (37): 444–445.

por su edad. A medida que pasa el tiempo la exigencia con su modo de actuar se vuelve mayor, pero no se trata de censurar al niño sin razón aparente y con autoritarismo, se trata de hacerlo consciente de la importancia que tiene autorregularse para la sana convivencia con el medio, de modo que adquiera la capacidad de resolver conflictos de manera pacífica.²⁰

Competencia emocional

Actualmente no existe consenso a la hora de definir las competencias emocionales, sigue siendo un tema de debate dentro de la comunidad de expertos, sin embargo, autores como Bisquerra señalan que las competencias emocionales son la capacidad de movilizar una serie de recursos, a través de la identificación de emociones propias y de los otros, para resolver problemas en situaciones específicas.

Siguiendo la idea del autor, investigaciones recientes indican que una persona con competencias emocionales es menos susceptible de caer en situaciones de riesgo social y de salud. Es decir, son personas que están preparadas para no entrar en el mundo de la drogadicción, alcoholismo, vandalismo, delincuencia, entre otras. Una persona con un control emocional adecuado es candidata a convertirse en un ciudadano sano, capaz de construir redes en beneficio de todos los integrantes del grupo social, con vida productiva y democrática activa.

Cuando una persona carece de los elementos mínimos para reconocer sus propias emociones y en consecuencia las emociones de los demás, invariablemente dicha carencia se verán reflejadas en la forma de enfrentar la vida, se dice que son personas con bajas defensas del sistema inmunitario.

El autor también señala que las competencias se pueden adquirir, es decir, se pueden educar, por tal motivo, es importante que la educación emocional comience desde el nacimiento. Resulta trascendente difundir las competencias emocionales del modelo del Grup de Recerca en Orientación Psicopedagógica

²⁰ www.grupoelron.org/autoconocimientoysalud/inteligenciaemocional.htm

(GROP) de la Universidad de Barcelona. Dicho modelo se ha experimentado con éxito en el sector educativo y contempla las siguientes competencias:

Conciencia emocional. Conocer las emociones propias y las de los demás.

Regulación de las emociones. Responder de manera apropiada cuando alguien experimenta alguna emoción. Es importante no confundirla con la represión.

Autonomía emocional. Que los estímulos externos no afecten de manera drástica a la persona. Ser sensibles, pero con cierto auto blindaje.

Habilidades socioemocionales. Ser capaces de construir redes sociales.

Competencias para la vida y el bienestar. Favorecen una sana convivencia social y personal.

Las competencias descritas anteriormente se pueden transmitir a través de la educación emocional, educar implica intencionalidad, construir estrategias, líneas de acción que lleguen a las aulas de los estudiantes.

Confusiones conceptuales

Se ha criticado el trabajo de Goleman, sobre todo sus primeras obras, por asumir la existencia de un tipo de inteligencia asociada a las emociones. Eysenck señala que la obra de Goleman contiene conceptos errados sobre qué es la inteligencia, yendo incluso a contramano del consenso científico en la materia.

Goleman ejemplifica con mayor claridad que lo absurdo de la tendencia a clasificar casi cualquier tipo de comportamiento como una "inteligencia"... Si esas cinco "habilidades" definen la "inteligencia emocional", esperaríamos alguna evidencia de que están altamente correlacionadas; Goleman admite que podrían estar un poco des relacionadas, y en todo caso si no podemos medirlas, ¿cómo sabemos si lo están? Así que toda la teoría se construye sobre arena movediza: no hay ninguna base científica sólida".

La esencia de esta crítica es que la investigación científica depende de la utilización válida y consistente de constructos, y que antes de la introducción del término de la IE, muchos psicólogos ya habían establecido distinciones teóricas

entre factores tales como las habilidades y logros, habilidades y hábitos, actitudes y valores, rasgos de personalidad y estados emocionales. Por lo tanto, algunos expertos creen que el término de la IE confunde conceptos y definiciones aceptadas.²¹

Cómo desarrollar la inteligencia emocional

La psicoterapia apunta a que el paciente aprenda y desarrolle los cinco componentes de la Inteligencia Emocional para así poder aplicarlos en su vida cotidiana, y en aquellas situaciones difíciles o conflictivas que lo llevaron a consulta psicológica, sean problemas de relaciones familiares, laborales, síntomas de ansiedad, depresión, etc.

El objetivo es la búsqueda de una vida más tranquila, equilibrada y, por lo tanto, más saludable para la persona y su entorno.

En la consulta psicológica se fortalecerá la conciencia de sí mismo, fundamental para la introspección psicológica (“¿Cómo soy verdaderamente?”). Con la mayor sinceridad posible hay que realizar una auto-evaluación crítica, encontrar los puntos fuertes de la personalidad pero, también, los puntos débiles que todos tenemos.

El psicólogo o psicóloga intervendrá como observador neutro en este auto-análisis para guiarlo hacia la mayor objetividad posible, ayudándolo a “escucharse”.

En la consulta de Psicología se aprenden las técnicas de la Comunicación Asertiva, que ayudan a enfrentar los conflictos con otras personas causantes de emociones negativas desbordantes.

La comunicación asertiva se define como el derecho de poder y saber comunicar todo lo que se siente y se piensa respetando el derecho de los demás.

¿Cómo actuar ante un problema que me desborda emocionalmente?

Ante un problema o dificultad que no se puede controlar emocionalmente, seguir los siguientes pasos:

²¹ Thorndike, R. L.; Stein, S. (1937). «An evaluation of the attempts to measure social intelligence». *Psychological Bulletin* (34): 275–284.

1º- Reconocer que estoy dominado por una emoción: odio, rabia, angustia, tristeza, nerviosismo, ansiedad, etc. Tener conciencia de ello. Poder decir: “Ahora estoy muy nervioso” “Ahora, tengo mucha rabia”, “En estos momentos me domina una gran angustia” Y dar la señal de STOP. En este estado emocional, es conveniente que no diga ni haga nada, estoy dominado por una emoción, y todo lo que haga o diga puede ser equivocado porque no es posible pensar con claridad, aunque crea todo lo contrario.

2º- Relajarse: recurrir a una técnica de relajación o a una acción que me relaje. Si conozco técnicas de relajación respiratoria, muscular o mental, aplicarlas en ese momento. Es muy importante, aprender una de estas técnicas, entrenarse en ella, para manejarla lo mejor posible, y así podré aplicarla en cualquier lugar y momento que la necesite. Si no es así, realizar cualquier acción que yo sé que me relaja, me tranquiliza (desde salir a caminar, tomar un vaso de agua, alejarme, recostarme o sentarme, etc.). Cada persona puede tener “su manera” particular de relajarse.

3º- Iniciar una acción, bien sea comunicacional o conductual. Es decir, tengo que pensar, decir o hacer algo, respecto a esa situación o problema que me provocó el desborde emocional. No hay que reprimir, ni aguantar, ni resignarse. Podemos decidir no hacer o decir nada, pero ello en sí mismo es una acción (“Yo decido”). Si es una preocupación o una idea compulsiva que me genera angustia y/o genera ansiedad, adoptar una postura crítica con aquello que me preocupa, y desdramatizar. (¿Es tan importante realmente?, ¿qué es lo peor que puede pasar?, etc.). Utilizar la razón para dominar la emoción, dice la Psicología.

Si se trata de hablar con una persona con la que tengo una dificultad, aplicar las reglas de la comunicación asertiva, antes mencionadas. Poner en práctica la empatía. Si debemos tomar una decisión o acción, pensar en los pros y contras, evaluarlos comparativamente y asumir la responsabilidad, haciéndonos cargo de

ello con las posibles consecuencias de nuestra decisión, es decir, asumiendo los probables riesgos.²²

2.1.2. Productividad.

La productividad, se define normalmente como la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema.²³

La productividad evalúa la capacidad de un sistema para elaborar los productos que son requeridos y a la vez el grado en que aprovechan los recursos utilizados, es decir, el valor agregado.

Una mayor productividad utilizando los mismos recursos o produciendo los mismos bienes o servicios resulta en una mayor rentabilidad para la empresa. Por ello, el Sistema de gestión de la calidad de la empresa trata de aumentar la productividad.

La productividad va relacionada con la mejora continua del sistema de gestión de la calidad y gracias a este sistema de calidad se puede prevenir los defectos de calidad del producto y así mejorar los estándares de calidad de la empresa sin que lleguen al usuario final. La productividad va en relación a los estándares de producción. Si se mejoran estos estándares, entonces hay un ahorro de recursos que se reflejan en el aumento de la utilidad.²⁴

²² www.webconsultas.com/...emociones/emociones.../inteligencia-emociona...

²³ cangurorico.com/definicion-de-productividad

²⁴ perso.wanadoo.es/idmb/a_ing/temas/productividad_empresarial.htm

Indicadores de productividad.

Koontz y Wehrich (2004) señalan que existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están relacionados con la productividad.

- **Eficiencia:** Es la relación con los recursos o cumplimiento de actividades, como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos. La eficiencia está vinculada en la productividad; pero si sólo se utilizara este indicador como medición de la productividad únicamente se asociaría la productividad al uso de los recursos, sólo se tomaría en cuenta la cantidad y no la calidad de lo producido, se pone un énfasis mayor hacia adentro de la organización buscar a toda costa ser más eficiente y obtener un estilo eficientista para toda la organización que se materializaría en un análisis y control riguroso del cumplimiento de los presupuestos de gastos, el uso de las horas disponibles y otros.
- **Efectividad:** Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Se considera la cantidad como único criterio, se cae en estilos efectivistas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos.
- **Eficacia:** Valora el impacto de lo que se hace, del producto o servicio que se presta. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que se fija, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado. Del análisis de estos tres indicadores se desprende que no pueden ser considerados ninguno de ellos de forma independiente, ya que cada uno brinda una medición parcial de los

resultados. Es por ello que deben ser considerados como indicadores que sirven para medir de forma integral la productividad.²⁵

Factores que influyen en la productividad

Schroeder (2002) indica que los factores que influyen en la productividad fundamentalmente son; la inversión de capital, la investigación y desarrollo, la tecnología, los valores, actitudes sociales y las políticas gubernamentales. Según las teorías más aceptadas, existen cuatro factores determinantes primarios en la productividad en las organizaciones; el entorno, las características de la organización, las características del trabajo, las aptitudes y actitudes de los individuos.²⁶

El entorno. La mayoría de las variables producidas por el entorno son incontrolables. Entre otras, se encuentran las leyes y normativas dictadas por el Estado, los cambiantes valores y actitudes sociales que influyen en los individuos, los cambios en la tecnología, los precios de la materia prima, la energía y el capital.

Características del trabajo. La cultura organizacional, influye a los individuos, su conducta en el trabajo, su desempeño laboral y la efectividad de la organización. La manera en que las personas se tratan entre sí, e incluso, la manera en que se tratan a sí mismas, tiene una gran influencia en la forma cómo se realizan las actividades dentro de las organizaciones. Para que la organización sea productiva, es necesario desarrollar una estructura capaz de ejecutar la estrategia con éxito;

- Desarrollar las habilidades y capacidades necesarias.
- Seleccionar a las personas para las posiciones claves.
- Establecer un presupuesto que apoye a la estrategia.
- Instalar un sistema administrativo interno.

²⁵virtual.urbe.edu/tesispub/0093392/cap02.pdf

²⁶biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf

- Diseñar un sistema de incentivo y recompensas relacionados estrechamente con los objetivos y la estrategia.
- Ejercer el liderazgo estratégico, moldear valores, espíritu innovador, reforzar normas y conducta ética.

Factores para mejorar la productividad

Existen dos factores que pueden contribuir al mejoramiento de la productividad.

Factores internos

Algunos factores internos son susceptibles de modificarse más fácilmente que otros, por lo que se les clasifica en dos grupos, duros y blandos. Los factores duros incluyen los productos, la tecnología, el equipo y las materias primas; mientras que los factores blandos incluyen la fuerza de trabajo, los sistemas y procedimiento de organización, los estilos de dirección y los métodos de trabajo.

- Factores duros

Producto. La productividad de este factor significa el grado en el que el producto satisface las exigencias del cliente; y se le puede mejorar mediante un perfeccionamiento del diseño y de las especificaciones.

Planta y equipo. La productividad de este factor se puede mejorar el prestar atención a la utilización, la antigüedad, la modernización, el costo, la inversión, el equipo producido internamente, el mantenimiento y la expansión de la capacidad, el control de los inventarios, la planificación y control de la producción, entre otros. **Tecnología.** La innovación tecnológica constituye una fuente importante de aumento de la productividad, ya que se puede lograr un mayor volumen de bienes y servicios, un perfeccionamiento de la calidad, la introducción de nuevos métodos de comercialización, entre otros, mediante una mayor automatización y una mejor tecnología de la información.

Materiales y energía. En este rubro, hasta un pequeño esfuerzo por reducir el consumo de materiales y energía puede producir notables resultados. Además se pone énfasis en las materias primas y los materiales indirectos.

- Factores blandos.

Persona. Se puede mejorar la productividad de este factor para obtener la cooperación y participación de los trabajadores, a través de una buena motivación, de la constitución de un conjunto de valores favorables al aumento de la productividad, de un adecuado programa de sueldos y salarios, de una buena formación y educación, y de programas de seguridad.

Organización y sistemas. Para mejorar su productividad se debe volver más flexible, capaz de prever los cambios del mercado y de responder a ellos, estar pendientes de las nuevas capacidades de la mano de obra, de las innovaciones tecnológicas, así como poseer una buena comunicación en todos los niveles.

Métodos de trabajo. Se debe realizar un análisis sistemático de los métodos actuales, la eliminación del trabajo innecesario y la realización del trabajo necesario con más eficacia, a través de un estudio del trabajo y de la formación profesional.

Estilos de dirección. Es el responsable del uso eficaz de todos los recursos sometidos al control de la empresa, debido a que influye en el diseño organizativo, las políticas de personal, la descripción del puesto de trabajo, la planificación y control operativos, las políticas de mantenimiento y compras, los costos de capital, las fuentes de capital, los sistemas de elaboración del presupuesto, las técnicas de control de costos y otros.

Factores externos

La productividad determina en gran medida los ingresos reales, la inflación, la competitividad y el bienestar de la población, razón por la cual las

organizaciones se esfuerzan por descubrir las razones reales del crecimiento o de la disminución de la productividad.

Dentro de estos factores, se tienen los siguientes.

Ajustes estructurales. Los cambios estructurales de la sociedad influyen a menudo en la productividad nacional y de la empresa independientemente de la dirección adoptada por las compañías. Sin embargo a largo plazo los cambios en la productividad tienden a modificar a esta estructura.

Cambios económicos. El traslado de empleo de la agricultura a la industria manufacturera; el paso del sector manufacturero a las industrias de servicio; y por otro lado las variaciones en la composición del capital, el impacto estructural de las actividades de investigación, desarrollo y tecnología, las economías de escala, y la competitividad industrial.

Cambios demográficos y sociales. Dentro de este aspecto destacan las tasas de natalidad y las de mortalidad, ya que a largo plazo tienden a repercutir en el mercado de trabajo, la incorporación de las mujeres a la fuerza de trabajo y los ingresos que perciben, la edad de jubilación, y los valores y actitudes culturales.

Recursos naturales. Comprenden la mano de obra, capacidad técnica, educación, formación profesional, salud, actitudes, motivaciones, y perfeccionamiento profesional; la tierra y el grado de erosión que tiene, la contaminación del suelo, la disponibilidad de tierras, la energía y su oferta, las materias primas y sus precios, así como su abundancia.

Administración pública e infraestructura. Comprende las leyes, reglamentos o prácticas institucionales que se llevan a cabo y que repercuten directamente en la productividad.²⁷

Robbins y Coulter (2005), indican que la productividad es una combinación de las variables de persona y operaciones. Señalan que W. Edward Deming,

²⁷www.ingenieria.unam.mx/industriales/descargas/.../estudiodeltrabajo01.p...

consultor en administración y experto en calidad, señaló 14 puntos para mejorar la productividad de la gerencia.²⁸

- Adoptar una nueva filosofía.
- Crear constancia en los propósitos.
- Terminar con la práctica de comprar a los más bajos precios.
- Establecer liderazgo.
- Eliminar slogans vacíos.
- Eliminar cuotas numéricas.
- Establecer entrenamiento dentro del trabajo.
- Desechar temores.
- Romper barreras entre departamentos.
- Tomar acciones para lograr la transformación.
- Mejorar constantemente y siempre el proceso de producción y servicio.
- Desistir de la dependencia en la inspección en masa.
- Remover barreras para apreciar la mano de obra.
- Reeducar vigorosamente. Así mismo señalan las reglas para el éxito de la productividad;
- Tratar a las personas con respeto y confianza.
- Ser innovador y no un imitador, ser un líder y no un seguidor, en todos los productos y servicios.
- Aplicar sistemáticamente la regla de las 3 P, por la cual el éxito depende de la planeación, la preparación y la paciencia.
- Implementar un programa de participación en las ganancias en función a los resultados en materia de productividad total.
- Ser plenamente optimista al gestionar el cambio.
- Administrar la tecnología con un sentido total e integrador.
- Enfocarse y pensar en términos sistémicos e interdisciplinarios, y no en pensamientos y actitudes funcionales.

²⁸biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf

- Hacer prevalecer el trabajo en equipo por sobre las actitudes individualistas.
- Practicar la administración con el ejemplo.
- Imponerse objetivos altos.
- Buscar permanentemente el salto cuantitativo y cualitativo.

Optimización de la productividad en la empresa

La productividad es la relación entre el resultado de una actividad productiva y los medios que han sido necesarios para obtener dicha producción. En el campo empresarial podríamos definir la productividad empresarial como el resultado de las acciones que se deben llevar a término para conseguir los objetivos de la empresa y un buen ambiente laboral, teniendo en cuenta la relación entre los recursos que se invierten para alcanzar los objetivos y los resultados de los mismos. La productividad es la solución empresarial con más relevancia para obtener ganancias y crecimiento.

Para lograr una buena productividad empresarial es imprescindible una buena gestión empresarial, la cual engloba un conjunto de técnicas que se aplican al conjunto de una empresa. El objetivo de dicha gestión es mejorar la productividad, sostenibilidad y competitividad, garantizando viabilidad de la empresa. Para poder lograrlo se debe conocer primero cual es el proceso más crítico y así poder ponerle remedio.

1.-Metas y objetivos: Establecer unos objetivos y unas metas es esencial para el éxito de una empresa. Y se debe establecer un camino a seguir que debe servir como fuente de motivación. Pero orientarse a los objetivos empresariales no siempre es fácil, la falta de motivación, la existencia de elementos de distracción o bien la poca competencia puede ir en contra de los objetivos trazados por la empresa. La mayoría de los trabajadores trabajan muchas horas pero no siempre logran las metas esperadas.

2.- Fomentar las sinergias: Para ello se deben tener claros los valores dentro de la organización empresarial, lo cual permitirá que los equipos puedan comunicarse y trabajar mejor, generando motivación interna y con ello el aumento de la productividad correspondiente. Si te rodean buenos colaboradores y trabajas cordialmente con ellos los resultados que lograras serán siempre mejores. Además si se trabaja en equipo se mejora el esfuerzo individual.

3.- Incentivación de la creatividad: La incentivación no es solo cuestión de dinero. Para una empresa es muy importante incentivar la creatividad para lograr unos objetivos de innovación y producir cambios en la empresa que hagan aumentar la productividad empresarial. Hemos de pensar que hoy en día la creatividad es un requisito indispensable para la supervivencia de cualquier empresa, que nos permite asegurar una posición competitiva en el mercado y hacer frente a los constantes cambios del mismo.

4.- Innovación tecnológica: Incorporando mejoras tecnológicas mejoran los resultados y con ello se aumenta la productividad de la empresa. Las empresas deben ser cada vez más competitivas y para ello necesitan innovar utilizando nuevas tecnologías, invirtiendo en procesos de producción que nos ayudarán a aumentar la productividad. Además estas herramientas son claves para ayudarnos a deshacernos de los procesos que no aportan valor. Tenemos que crear herramientas de trabajo para que cualquier persona sepa las tareas que debe realizar, cuándo y cómo.

5.- Saber delegar responsabilidades: Lo peor para la productividad empresarial es un jefe que asume todas las funciones. No hay mejor jefe que aquel que sabe delegar las tareas en las personas adecuadas. Y además para mejorar el uso de tu tiempo delegar es esencial.

6.- Planificar el día con antelación: Administrar el tiempo correctamente es importantísimo a la hora de aumentar nuestra productividad empresarial ya que todo el tiempo que perdemos dejamos de ser productivos. Es esencial

planificarse el día y establecer prioridades para poder alcanzar los objetivos y metas establecidas.

7.- Potenciar medidas de conciliación y flexibilidad laboral: Importantísimo para incrementar la motivación de los empleados. Un empleado descontento es un empleado poco productivo. La conciliación de la vida laboral y familiar afecta tanto a hombres como a mujeres pero aún hay grandes diferencias entre ambos. Buscar el equilibrio sería lo perfecto. Además las empresas que concilian ven reducido su absentismo laboral en un 30%.²⁹

Tipos de productividad empresarial y factores de influencia

La productividad vista desde una óptica empresarial es la relación entre la actividad productiva y los medios (humanos, tecnológicos, infraestructuras) necesarios para conseguirla. Aunque su medición responde a criterios cuantitativos, utilizándose operaciones aritméticas del tipo dividir la cantidad de productos fabricados entre el gasto total de los recursos utilizados, lo cierto es que existen diferentes tipos de productividad y factores de impacto muy diversos, siendo el ambiente laboral uno de los principales.

Tipos de productividad

Cuando se habla de gestión de la productividad, se tiende a pensar únicamente en procesos, lo cual es un error, puesto que la productividad es uno de los diferentes tipos o géneros de productividad, pero no el único:

Productividad de procesos. Es el uso más idóneo de todo tipo de recursos: físicos, tecnológicos, herramientas de gestión y, sobre todo, talento humano. La adecuada conjunción de todos estos aspectos hace posible: alcanzar altos niveles de calidad en el estándar de producción, agregar valor y lograr un servicio al cliente excelente.

Productividad del marketing. En la actual economía globalizada es totalmente necesario generar estrategias comerciales que permitan llegar a nuevos

²⁹es.workmeter.com/blog/.../La-importancia-de-la-productividad-empresar...

mercados para así aumentar la base de clientes y, posteriormente, consolidarlos y fidelizarlos.

Productividad en la innovación. Es muy importante que la innovación se perciba como algo nuevo y rentable en la organización, siendo necesarias continuas acciones de monitorización del entorno, conocimiento de la evolución de las tendencias, realizar benchmarking (comparación entre empresas) y estar muy al corriente de las nuevas tecnologías.

Productividad del conocimiento. Las empresas deben tener conocimientos precisos, de calidad y actualizados sobre todo tipo de aspectos relacionados con su ámbito de actividad: tecnologías, herramientas, procesos de organización, métodos de mejora de calidad, etc.³⁰

Factores de impacto en la productividad

Al igual que existen enfoques distintos para la productividad, también son diversos los factores de influencia o impacto:

Factores externos

Son todos aquellos aspectos que están fuera del control de la empresa como la competencia, la demanda potencial o las distintas normativas y legislaciones gubernamentales.

Factores internos

Es en los factores internos donde la empresa sí tiene influencia: calidad del producto o servicio, proceso de fabricación, organización de las circuitos de producción, cuestiones administrativas y de fiscalidad y un aspecto básico: gestión de los recursos humanos.

³⁰CHIAVENATO, I. Administración de recursos humanos. Colombia-Bogotá: Editorial McGraw-Hill, 1999.

La gestión del talento

El activo más importante de una empresa son sus propios trabajadores. Está plenamente demostrada la existencia de una relación directa entre la motivación y satisfacción de los empleados y una mayor productividad.

Por este motivo, es fundamental que desde la empresa se cuiden aspectos tales como: la consecución de un buen clima laboral, la correcta asignación de funciones, el cuidado de la salud laboral y la seguridad, otorgar al empleado la suficiente autonomía o la puesta en marcha de una buena política de incentivos, donde no sólo se ofrezcan recompensas económica sino otras necesidades de la persona. Algunas de estas necesidades son: el reconocimiento del trabajo del hecho, la formación adecuada o potenciar el talento y la creatividad individual.³¹

Clima laboral y su influencia en la productividad

Para nadie es un secreto que el clima laboral de una organización influye directamente en la productividad y satisfacción de sus trabajadores. Un ambiente de trabajo respetuoso, colaborativo, dinámico y responsable es la llave para que la productividad global e individual aumente, se incremente la calidad del trabajo y se alcancen los objetivos propuestos.

Construir un clima laboral positivo es tarea de todos los integrantes de la compañía, para lograrlo se debe tener en cuenta que las condiciones físicas: iluminación, ventilación, distribución del espacio, influyen tanto como las interpersonales: liderazgo, confianza, respeto, etc.

Lo más importante para alcanzar ese escenario es que existan interés y voluntad genuinos por parte de los involucrados, es decir, la organización y sus colaboradores deben alcanzar consensos para ello.

El problema de muchas organizaciones es que consideran que mejorar el clima laboral requiere una alta inversión y por esa razón dejan el asunto de lado. Esto

³¹www.aguaeden.es/.../tipos-de-productividad-empresarial-y-factores-de-in...

es un gran error, puesto que las consecuencias de un mal ambiente laboral terminan siendo mucho más costosas que el gasto que requiere optimizarlo.

El talento humano es el capital más importante de cualquier organización, es la pieza fundamental para implementar la estrategia de negocio y alcanzar las metas propuestas por la dirección de la compañía.

Para que un colaborador alcance todo su potencial productivo, debe contar con las condiciones adecuadas para desempeñarse. No basta con tener un gran entrenamiento y las herramientas de trabajo disponibles, es clave que se sienta motivado, satisfecho y feliz con su trabajo, con su entorno, con sus compañeros y con sus jefes.³²

Inteligencia emocional, herramienta de productividad

Normalmente relacionamos la inteligencia con capacidades como el razonamiento, el coeficiente intelectual, la comprensión y la capacidad de análisis. Sin embargo, en las organizaciones se viene posicionando una línea denominada “inteligencia emocional”, que define nuestras conductas a la hora de relacionarnos con nosotros mismos y con los demás.

Dicha inteligencia implica desarrollar habilidades y destrezas tendientes al control de las emociones y de las reacciones ante determinados eventos. Las diferentes herramientas y conceptos acerca de la IE se han dado a conocer a través de los cómics, programas educativos, juguetes que contribuyen a su desarrollo o anuncios clasificados en diferentes medios de comunicación. Al respecto, organizaciones como la UNESCO incluyeron en sus iniciativas mundiales en el 2002, una declaración con los principios básicos para poner en marcha programas de aprendizaje social y emocional.

Las organizaciones no han sido ajenas a esta tendencia y han visto en la inteligencia emocional una herramienta imprescindible para entender conceptos como la productividad laboral de los colaboradores, el cumplimiento de metas, el

³² blog.talentclue.com/clima-laboral-y-su-influencia-en-la-productividad-de-la-organiza...

liderazgo organizacional y hasta en la prevención de pérdidas corporativas. Es así como la Harvard Business Review ha calificado a la inteligencia emocional como un concepto revolucionario, una noción arrolladora, una de las ideas más influyentes de la década en el mundo empresarial. Revelando que hoy día los colaboradores son contratados por su capacidad intelectual y su experiencia comercial y despedidos por su falta de inteligencia emocional.

Pero vale la pena decir que las habilidades emocionales no sólo nos clasifican como humanos, sino que también constituyen una línea base para el desarrollo de otras competencias que suelen ser asociadas a la inteligencia, como la toma de decisiones racionales. Uno de los críticos más contundentes con el modelo tradicional de concebir la inteligencia es Howard Gardner quien ha dicho que en la vida cotidiana no existe nada más importante que la inteligencia intrapersonal, ya que a falta de ella, no atinaremos en la elección de la pareja con quien vamos a contraer matrimonio, en la elección del puesto de trabajo, etcétera.

Los nuevos desafíos de las organizaciones a la hora de seleccionar sus colaboradores, implica que deban incluir pautas que no solo busquen empleados preparados y con experiencia, sino también competencias asertivas y relacionales con su entorno y su ambiente laboral. Es de anotar que este criterio se aplica cada vez más en organizaciones de alto nivel para decidir quién será contratado y quien no, a quien se retiene y a quien se deja ir y a quien se asciende. Goleman, afirma que a la hora de seleccionar colaboradores se da por sentado que tenemos suficiente capacidad intelectual y preparación técnica para desempeñarnos en el empleo si tenemos determinados conocimientos y experiencia, no obstante, podríamos no tener la suficiente iniciativa, empatía, adaptabilidad y don de persuasión, cualidades personales muy importantes para la influencia que ejerceremos en el medio laboral, pues la efectividad en el trabajo depende más de la manera en que se relacionan las personas, que de los talentos individuales.

Vale la pena decir entonces que la inteligencia emocional no significa simplemente ser simpático, chistoso u amistoso, por el contrario en algunos momentos puede pretender enfrentar sin rodeos a alguien para hacerle ver un error, pero tampoco significa la expresión libre de los sentimientos cayendo en el irrespeto, por el contrario lo que representa es el manejo de los sentimientos de tal modo que sean expresados de forma adecuada y efectiva, logrando que los colaboradores desarrollen sus competencias sin roces y en busca de un meta común para la organización.

Las organizaciones valoran cada vez más tener dentro de sus equipos de trabajo personal afable e inteligente emocionalmente, colaboradores que se caracterizan por controlar sus emociones, están motivados y entusiastas a la hora de trabajar en equipo, tomar la iniciativa e influir en los estados anímicos de sus compañeros, pues son empleados que aportaran de manera directa al desarrollo y progreso de la empresa.

Es cierto que existen personas que tienen la facultad de ser inteligentes emocionalmente sin que nadie les haya enseñado a desarrollarla, pero es importante decir que la IE puede desarrollarse a través de metodologías y herramientas de entrenamiento específicas como el Coaching.

Por lo tanto, es claro que el paso de los años logra configurar nuestro temperamento y manejo de nuestras emociones como un acto natural del desarrollo del ser humano, pero ni ese acto innato, ni la influencia de las experiencias de la infancia logran ser determinantes e inalterables a la hora de definir nuestro destino emocional. El camino para el aprendizaje de la inteligencia emocional está abierto y es por eso que las organizaciones y los profesionales que deseen ser exitosos en el mercado laboral que caracteriza al mundo contemporáneo, deben ser conscientes de sus emociones y manejarlas con inteligencia.³³

³³ www.nexocomercial.com/?p=880

2.3. Definición de términos

Adaptabilidad. Capacidad para acomodarse una persona mental y físicamente a diversas circunstancias.

Alta rotación, Una empresa es tan fuerte como su eslabón más débil empleado, así que tiene sentido que una empresa con una alta tasa de rotación pueda sufrir financieramente. Sin profesionales experimentados, el crecimiento de una empresa puede ser detenido.

Ausentismo. Costumbre o práctica habitual de no acudir al lugar donde se ejerce una obligación. Práctica laboral ilícita realizada por los trabajadores, consistente en la falta de asistencia habitual a su puesto de trabajo.

Baja rotación, Algunos empresarios, especialmente los pequeños, son proclives a comprar una gran cantidad de productos para aprovechar los descuentos que el proveedor le hace si compra grandes cantidades, lo cual puede llevar a que exista una baja rotación de dichos inventarios, situación que puede conllevar un importante costo de oportunidad.

Calidad Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una persona o cosa que permiten apreciarla con respecto a las restantes de su especie.

Ciudadanía organizacional. Partiendo del concepto de ciudadano es la persona que forma parte de una comunidad. La ciudadanía organizacional se refiere a las personas que conforman una comunidad laboral.

Clima Organizacional. Es una percepción común de una reacción común de individuos ante una situación. Por ello, puede haber un clima de satisfacción, resistencia, participación, etc.

Comportamiento organizacional. Es la materia multidisciplinaria de estudio, en el que se investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con el fin de aplicar estos conocimientos a la mejora de la propia organización.

Condiciones de trabajo. El trabajo de las personas en las empresas está influido por condiciones: ambientales, de tiempo y sociales.

Crecimiento. Aumento de tamaño, cantidad o importancia. Adquisición gradual de características o cualidades en aspectos físicos, cognoscitivas, valorativas, psicológicas y sociales del ser humano.

Cultura Organizacional. Es un conjunto de suposiciones, creencias, valores, normas que comparten los miembros en las organizaciones y que pueden ser total o parcial (Departamentos).

Desempeño Laboral. Es el rendimiento que obtienen naturalmente y sin esforzarse los trabajadores calificados, como promedio de la jornada o turno, siempre que conozcan y respetan el método específico y que se les haya dado motivo para querer aplicarse.

Eficacia. Es la relación que existe entre los resultados obtenidos y los objetivos propuestos.

Eficiencia. Se define como el uso adecuado de los recursos según actividad que realizan los trabajadores en las empresas.

Estabilidad emotiva, La estabilidad emocional es uno de los cinco grandes factores de personalidad y es lo opuesto a lo que suele llamarse neocriticismo o inestabilidad emocional.

Evaluación del desempeño. Es la actividad de personal que realiza la organización para determinar, mediante un proceso formal y sistemático la extensión en la cual el trabajador está desempeñando su trabajo en forma eficiente y efectiva, en relación a los estándares preestablecidas por un periodo determinado.

Influencia, La influencia es la calidad que otorga capacidad para ejercer determinado control sobre el poder por alguien o algo. La influencia de la sociedad puede contribuir al desarrollo de la inteligencia, la afectividad, la asertividad, el comportamiento y, en sentido general, la formación de la personalidad. Cuando una persona ha vivido en sociedad y, por estas razones extremas se encuentra privada de las relaciones con los demás, teniendo que vivir totalmente aislado, de inmediato comienza a organizar su vida siguiendo los patrones que la sociedad en la que vivía le enseñó.

Innovación. Cambio que introduce novedades. La búsqueda a través de la investigación de nuevos conocimientos, las soluciones o vías de solución, suponen curiosidad y placer por la renovación.

Métodos de evaluación. Son medios para obtener datos e información que puedan registrarse, procesarse y canalizarse para mejorar el desempeño humano en las organizaciones.

Modelo. Arquetipo digno de ser imitado que se toma como pauta a seguir.

Nivel de comunicación. Es el grado de transferencia de información y significado de una persona a otra. Es decir, comprende la interacción humana y los métodos para cambiar o influir en el comportamiento de los trabajadores.

Políticas de compensación, Análisis de la relación de la política de compensación y beneficios con las otras políticas de dirección de personas.

Productividad, Productividad puede definirse como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados.

Relaciones laborales. Es la relación entre la dirección, los trabajadores y las organizaciones sindicales, incluyendo negociaciones para el contrato colectivo, con el sindicato; para un mejor desempeño del trabajador.

Rendimiento. Comprende los objetivos y metas logradas, de acuerdo a las actividades y recursos utilizados por el trabajador en la empresa.

Salud laboral. Concepto más amplio y correcto que viene a sustituir al ya superado, por restrictivo, de seguridad e higiene en el trabajo, y que alude al conjunto de disposiciones y elementos normativos y extra normativos relacionados con la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y, en general, con cuantos otros aspectos están implicados en la mejora de la seguridad y bienestar en el medio ambiente laboral.

Satisfacción en el trabajo. Es el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización.

Sección sindical. Órgano de representación sindical, carente de personalidad jurídica propia, que agrupa a todos los afiliados a un mismo sindicato dentro de una empresa o centro de trabajo.

Seguridad e higiene. Ausencia de riesgo para la vida, integridad física y salud de los trabajadores como consecuencia de las condiciones materiales, personales y organizativas de su prestación de trabajo.

Selección. Proceso mediante el que se buscan, eligen e incorporan nuevos individuos trabajadores a una organización.

Sentido organizacional. Estrategia de comportamiento utilizada por la organización para hacer frente a la complejidad de su entorno. Dicha estrategia se define en términos de las decisiones que se consideran adecuadas, es decir, que son propias del patrón de decisiones de la organización.

Servicios de prevención. Conjunto de medios humanos y materiales necesarios para realizar las actividades preventivas que garanticen la

adecuada protección de la seguridad y salud de los trabajadores, asesorando y asistiendo al empresario, a los trabajadores y a sus representantes.

Sistema de incentivos. Un sistema de incentivos pretende motivar a los miembros de la fuerza de ventas de una empresa, mayoristas y minoristas relacionados con ella y al personal interno mediante la proporción de una recompensa razonable y atractiva en función del cumplimiento de determinados objetivos.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

Existe influencia significativa entre la inteligencia emocional y la productividad de los empleados de la agencia central del Banco Interbank S.A. en la ciudad de Ica en el periodo 2015.

2.4.2. Hipótesis Específicas:

Hipótesis Específica 1

Existe influencia significativa entre la comprensión emocional de sí mismo y la productividad de los empleados de la agencia central del Banco Interbank S.A. en la ciudad de Ica en el periodo 2015.

Hipótesis Específica 2

Existe influencia significativa entre adaptabilidad personal y/o social y la productividad de los empleados de la agencia central del Banco Interbank S.A. en la ciudad de Ica en el periodo 2015.

Hipótesis Específica 3

Existe influencia significativa entre el manejo de estrés y la productividad de los empleados de la agencia central del Banco Interbank S.A. en la ciudad de Ica en el periodo 2015.

Hipótesis Especifica 4

Existe influencia significativa entre el estado de ánimo en general y la productividad de los empleados de la agencia central del Banco Interbank S.A. en la ciudad de Ica en el periodo 2015.

2.5. Variables.

2.5.1. Definición conceptual de las variables

Variable Independiente: Inteligencia emocional

Es una habilidad para percibir, asimilar, comprender y regular las propias emociones y las de los demás, promoviendo un crecimiento emocional e intelectual.

Variable Dependiente: Productividad

La productividad se define como la cantidad de producción de una unidad de producto o servicio por insumo de cada factor utilizado por unidad de tiempo.

2.5.2. Definición operacional de la variable

Variable Independiente: Inteligencia emocional

Autoconocimiento

Autorregulación o control de sí mismo

Motivación

Empatía

Habilidades sociales

Variable Dependiente

Definición Operacional: Productividad

Factores Individuales

Motivación

Competencias

Satisfacción

Identificación, Compromiso

Factores grupales

Cohesión

Conflictos

Participación

Factores organizacionales

Cultura

Liderazgo

Clima

2.5.3. Operacionalización de las variables.

VARIABLES	INDICADORES	ÍTEMS
Inteligencia emocional (V.I)	Comprensión emocional de sí mismo	Mantener la calma cuando estoy molesto Dificultad para decir a los demás mis sentimientos Poder hablar fácilmente de mis sentimientos Poder hablar fácilmente de mis sentimientos más íntimos Facilidad de decirle a la gente cómo me siento Poder describir mis sentimientos
	Adaptabilidad personal y/o social	Usar diferentes formas para responder preguntas difíciles Facilidad para comprender cosas nuevas Comprender preguntas difíciles No darse por vencido Dar buenas respuestas a preguntas difíciles Diferentes maneras de responder a preguntas difíciles Resolver problemas de diferentes maneras
	El manejo del estrés	Me es difícil mantener mi ira Saber cómo mantenerse tranquilo Me molesto de cualquier cosa Peleo con la gente Tener ml genio Me molesto fácilmente Demoro en molestarme Me molesto con alguien por mucho tiempo Me es difícil esperar mi turno Me fastidio fácilmente Molestarse y actuar sin pensar
	Estados de ánimo en general	Me gusta divertirme Ser feliz Seguridad en sí mismo Pensar que las cosas que hago salen bien Me agrada sonreír Saber cómo divertirse No sentirse muy feliz Sentirse bien consigo mismo Sentir con la clase de persona que soy

Productividad (V.D.)	Cumplimiento de metas mensuales por empleado	Me divierte las cosas que hago Me gusta como soy Me gusta la forma como me veo Cumple No cumple
	Cumplimiento de metas trimestrales por empleado	Cumple No cumple
	Cumplimiento de metas trimestrales grupales	Cumple No cumple

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Nivel de la Investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

Es una investigación sustantiva básica, porque trata de responder a los problemas teóricos o sustantivos, en tal sentido está orientada, a describir, explicar, predecir la realidad, con lo cual se va en búsqueda de principios y leyes generales que permita organizar una teoría científica. En este sentido, podemos afirmar que la investigación sustantiva nos encamina hacia la investigación básica o pura.³⁴

3.1.2. Nivel de Investigación

La presente investigación fue de nivel Descriptivo-transversal, porque nos permitirá una interacción con los investigados además de permitirnos

³⁴ÁVILA, R.B. (2001) Metodología de la Investigación. Lima – Perú: Editorial estudios y ediciones R.A.

utilizar encuestas o entrevistas para recolectar la información necesaria, además de recoger los datos en un solo momento dado.³⁵

3.2. Descripción del ámbito de la investigación

El estudio se realizó en la ciudad de Ica.

El periodo de estudio correspondió a los meses de Agosto-Noviembre del presente año 2015.

3.3. Población y Muestra de la Investigación

3.3.1. Población

El estudio comprendió a los asesores de servicio y que son en total 20.

3.3.2. Muestra

En este caso para calcular la muestra se tomará en cuenta el muestreo por conveniencia y se encuestaran a todos los elementos muestrales en mención.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Las técnicas específicas para recolectar información primaria fueron las siguientes: La encuesta y el análisis documental.

3.4.2. Instrumentos

Las técnicas específicas para recolectar información primaria fueron las siguientes: el cuestionario y guía el análisis documental.³⁶

3.5. Validez y confiabilidad de los instrumentos

3.5.1. Validez. En lo que respecta a la validez se utilizara el coeficiente alfa de Cronbach, Se trata de un índice de consistencia interna que toma valores entre 0 y 1 y que sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando recopila información defectuosa y por tanto nos llevaría a

³⁵www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Estudios/Investigacion/5674

³⁶www.tecnicas-de-estudio.org/investigacion/investigacion39.htm

conclusiones equivocadas o si se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes.

Además del juicio de los expertos.

3.5.2. Confiabilidad

Se debe en primera instancia, revisar cómo ha sido utilizada previamente la variable en otras investigaciones. Para luego, sobre la base de la anterior revisión, elaborar otro instrumento, en el cual, sea posible medir la variable. Como paso siguiente, se procede a consultar con los investigadores especializados en el tema de estudio, con el fin de evaluar la veracidad del instrumento. Posteriormente, se hace una selección de los ítems, consecuentemente extrayéndose una muestra pirolística de ítems. Luego, se aplican los ítems y se hace una correlación de los resultados entre ellos, haciéndose estimaciones estadísticas, con la finalidad de comprobar si la muestra es representativa o no.

3.6. Plan para la recolección y procesamiento de datos

Establecimiento de las necesidades de información y la consecuente accesibilidad y disponibilidad de la misma.

- Consultas con los expertos en el tema inteligencia emocional
- Formulación de un documento preliminar.
- Formulación de los problemas de investigación, objetivos e hipótesis, teniendo en cuenta la investigación científica
- Definición y Operacionalización de variables según los indicadores que se mejoraron de acuerdo a las necesidades de la investigación
- Elaboración del marco teórico, desarrollando los conceptos de las variables independiente y dependiente.
- Diseño y aplicación preliminar de los instrumentos de obtención de datos.
- Obtención de los datos mediante aplicación de los instrumentos de obtención de datos en el trabajo de campo.
- Tabulación, sistematización y análisis de datos mediante la aplicación de las técnicas estadísticas correspondientes.
- Pruebas de Hipótesis, en este caso se utilizó el Chi cuadrado.

- Obtención y redacción de conclusiones y recomendaciones.
- Elaboración, formulación y presentación del documento final, previa revisión del Docente Asesor.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Validez y Confiabilidad de los Instrumentos

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100.0
	Excluidos	0	.0
	Total	20	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.779	60

Estadísticos de fiabilidad

Ítems	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Puedo mantener la calma cuando estoy molesto.	181.40	127.516	-.026	.786
Es fácil decirle a la gente cómo me siento.	181.80	126.063	.079	.780
Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.	181.65	115.924	.564	.763
Nada me molesta.	182.10	126.937	.012	.783
Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.	181.50	122.263	.268	.774
No tengo días malos.	182.20	123.958	.102	.783
Intento usar diferentes formas de responder las preguntas difíciles.	181.00	116.947	.805	.761
Es fácil para mí comprender las cosas nuevas.	181.40	118.568	.362	.770
Puedo comprender preguntas difíciles.	181.00	120.526	.454	.769
No me doy por vencido (a) ante un problema hasta que	180.85	120.134	.726	.766
Sé que las cosas saldrán bien.	180.90	119.884	.592	.767
Debo decir siempre la verdad.	181.00	120.632	.515	.769
No me siento muy feliz.	181.10	116.832	.636	.762
Para mí es fácil decirles a las personas cómo me siento.	180.95	124.155	.250	.776
Me siento feliz con la clase de persona que soy.	181.10	117.674	.747	.762
Me gusta mi cuerpo.	180.85	120.134	.726	.766
Me es difícil controlar mi cólera.	182.95	125.208	.142	.778
Sé cómo mantenerme tranquilo (a).	181.20	123.747	.354	.774
Me molesto demasiado por cualquier cosa.	182.55	132.576	-.293	.793

Peleo con la gente.	182.85	132.345	-.299	.792
Tengo mal genio	182.90	138.305	-.692	.801
Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.	182.90	138.305	-.692	.801
Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas.	181.95	134.471	-.384	.796
Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.	182.45	145.734	-.736	.817
Soy bueno (a) resolviendo problemas.	182.30	136.537	-.426	.802
Me es difícil decirles a los demás mis sentimientos.	182.50	132.789	-.316	.793
Aun cuando las cosas sean difíciles, no me doy por vencido.	182.90	128.621	-.078	.786
Me gusta divertirme	181.05	131.524	-.291	.789
Soy feliz.	180.90	122.516	.469	.771
Me siento seguro (a) de mí mismo (a).	181.05	130.050	-.153	.789
Pienso que las cosas que hago salen bien.	181.20	119.853	.723	.766
Espero lo mejor.	180.90	123.253	.400	.773
Me agrada sonreír.	180.85	126.134	.141	.778
Puedo fácilmente describir mis sentimientos.	181.20	120.379	.552	.768
Me agrada hacer cosas para los demás	183.25	132.618	-.462	.790
Demoro en molestarme.	180.90	126.305	.072	.780
Cuando estoy molesto (a) con alguien, me siento molesto (a) por mucho tiempo.	180.80	127.537	.010	.781
Par mí es difícil esperar mi turno.	180.70	124.011	.453	.773
Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.	181.35	114.134	.503	.763
Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.	181.05	115.524	.718	.759
Soy muy bueno (a) para comprender cómo la gente se siente.	181.30	122.853	.282	.774
Me importa lo que les sucede a las personas.	181.00	123.895	.227	.776

Me gustan todas las personas que conozco.	181.80	118.484	.400	.769
Sé cómo se sienten las personas.	181.45	118.787	.619	.765
Soy capaz de respetar a los demás.	180.85	122.239	.356	.772
Pienso bien de todas las personas.	181.50	119.211	.626	.766
Tener amigos es importante.	180.70	124.011	.453	.773
Intento no herir los sentimientos de las personas.	181.05	119.629	.514	.767
Tengo mal genio.	182.15	122.029	.283	.774
Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.	180.80	123.221	.448	.772
Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.	181.70	116.116	.540	.763
Sé cómo divertirme.	180.85	120.134	.726	.766
Me molesto fácilmente.	181.10	118.305	.835	.763
Me siento bien conmigo mismo (a).	180.85	123.397	.404	.773
Hago amigos fácilmente.	181.65	124.766	.186	.777
Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.	181.05	121.945	.497	.770
Me divierte las cosas que hago.	180.80	127.116	.053	.780
Me agradan mis amigos.	182.00	118.526	.441	.768
Me fastidio fácilmente.	181.10	117.884	.875	.762
Cuando me molesto actúo sin pensar.	181.30	121.379	.377	.771

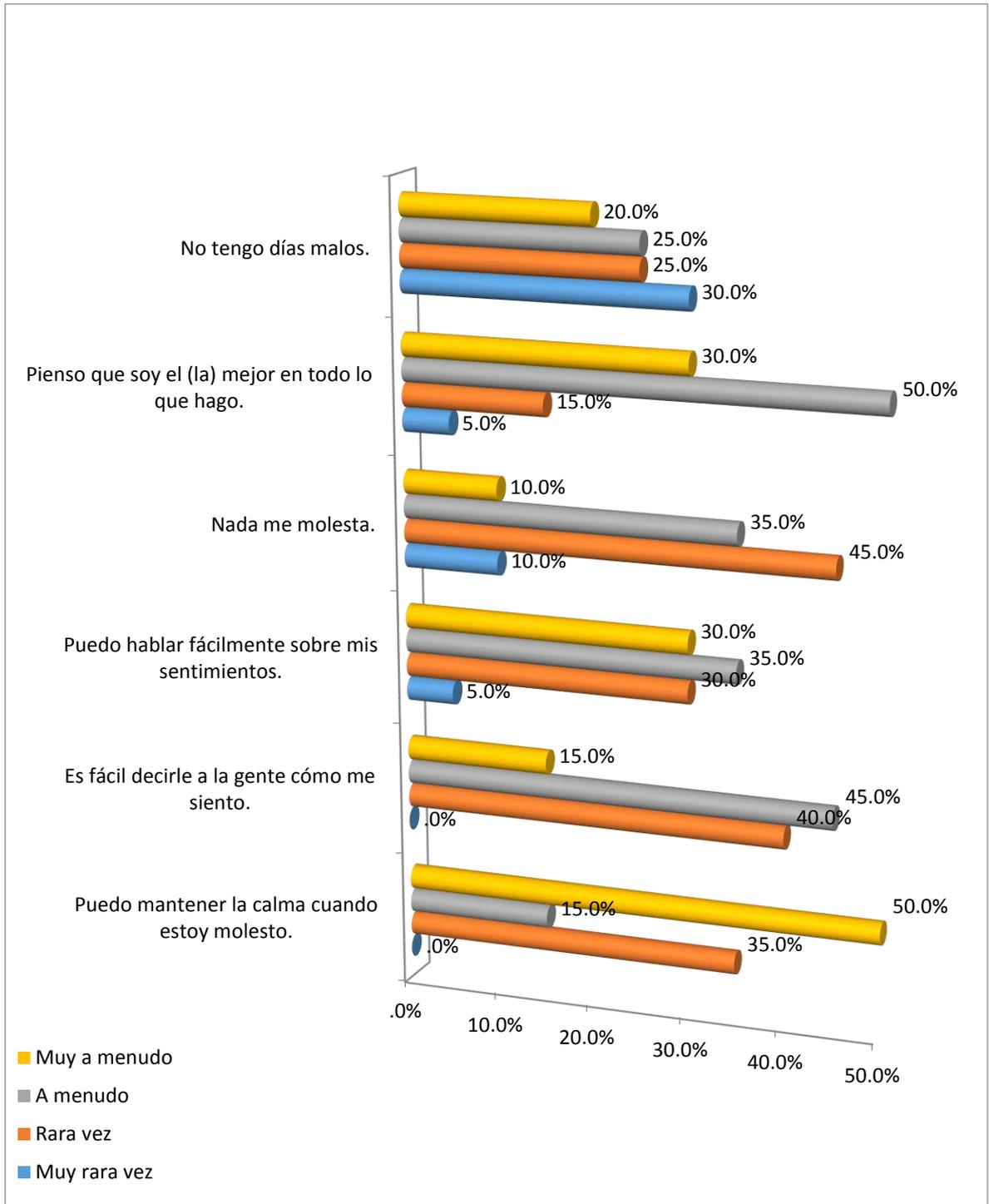
4.2. Presentación de resultados

TABLA N° 1. Comprensión emocional de sí mismo

	Muy rara vez		Rara vez		A menudo		Muy a menudo	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Puedo mantener la calma cuando estoy molesto.	0	.0%	7	35.0%	3	15.0%	1	50.0%
Es fácil decirle a la gente cómo me siento.	0	.0%	8	40.0%	9	45.0%	3	15.0%
Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.	1	5.0%	6	30.0%	7	35.0%	6	30.0%
Nada me molesta.	2	10.0%	9	45.0%	7	35.0%	2	10.0%
Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.	1	5.0%	3	15.0%	1	50.0%	6	30.0%
No tengo días malos.	6	30.0%	5	25.0%	5	25.0%	4	20.0%

Fuente: Encuesta realizada
 Autor: Elaboración propia

GRÁFICO N°1: Comprensión emocional de sí mismo



Fuente: Tabla N°1
 Autor: Elaboración propia

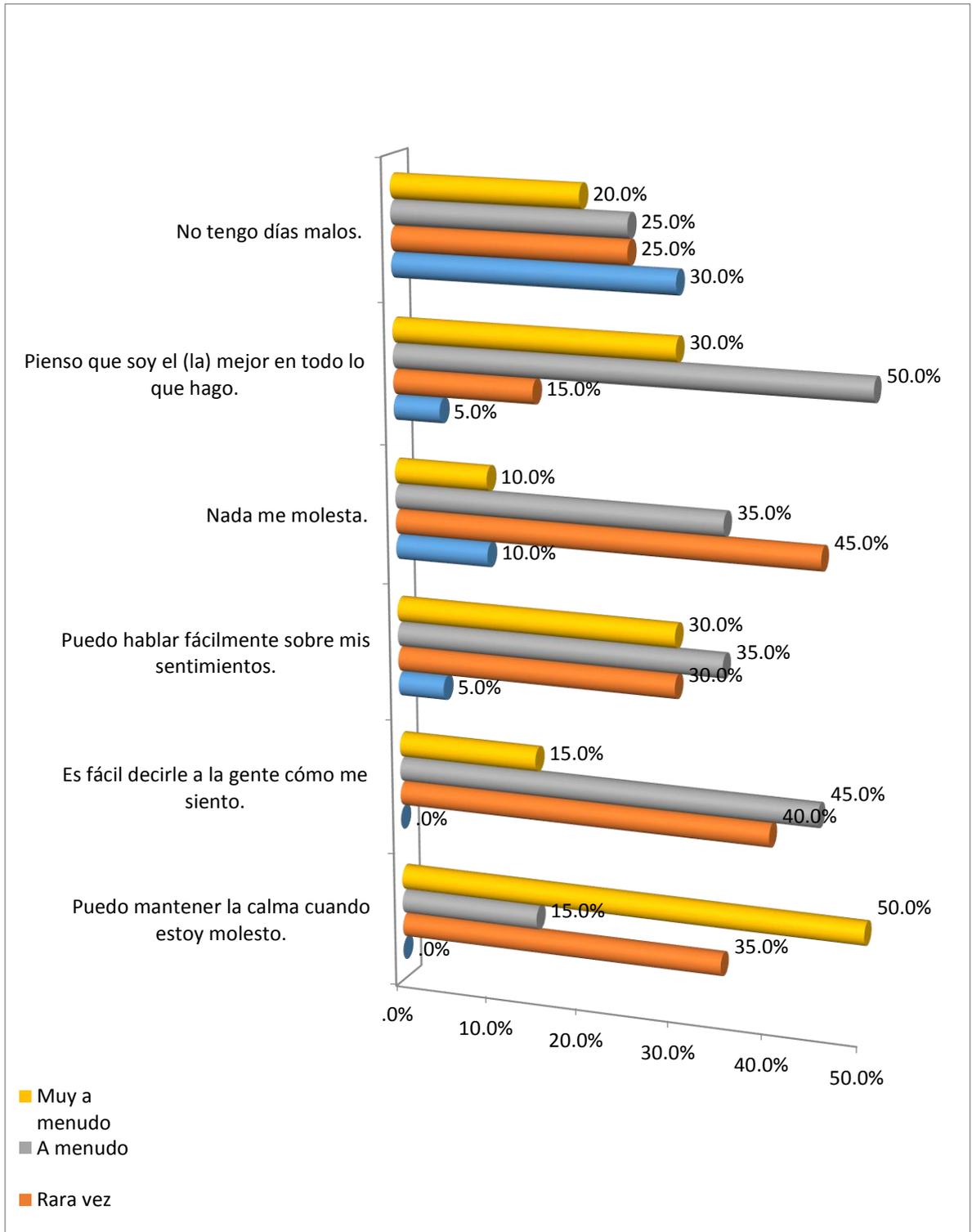
TABLA Nº 2**Adaptabilidad personal y/o social**

	Muy rara vez		Rara vez		A menudo		Muy a menudo	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Intento usar diferentes formas de responder las preguntas difíciles.	0	.0%	1	5.0%	7	35.0%	12	60.0%
Es fácil para mí comprender las cosas nuevas.	3	15.0%	0	.0%	8	40.0%	9	45.0%
Puedo comprender preguntas difíciles.	0	.0%	2	10.0%	5	25.0%	13	65.0%
No me doy por vencido (a) ante un problema hasta que lo soluciono.	0	.0%	0	.0%	6	30.0%	14	70.0%
Sé que las cosas saldrán bien.	0	.0%	1	5.0%	5	25.0%	14	70.0%
Debo decir siempre la verdad.	0	.0%	1	5.0%	7	35.0%	12	60.0%
No me siento muy feliz.	0	.0%	3	15.0%	5	25.0%	12	60.0%
Para mí es fácil decirles a las personas cómo me siento.	0	.0%	1	5.0%	6	30.0%	13	65.0%
Me siento feliz con la clase de persona que soy.	0	.0%	1	5.0%	9	45.0%	10	50.0%
Me gusta mi cuerpo.	0	.0%	0	.0%	6	30.0%	14	70.0%

Fuente: Encuesta realizada

Autor: Elaboración propia

GRÁFICO N°2: Adaptabilidad personal y/o social



Fuente: Tabla N°2

Autor: Elaboración propia

Interpretación.

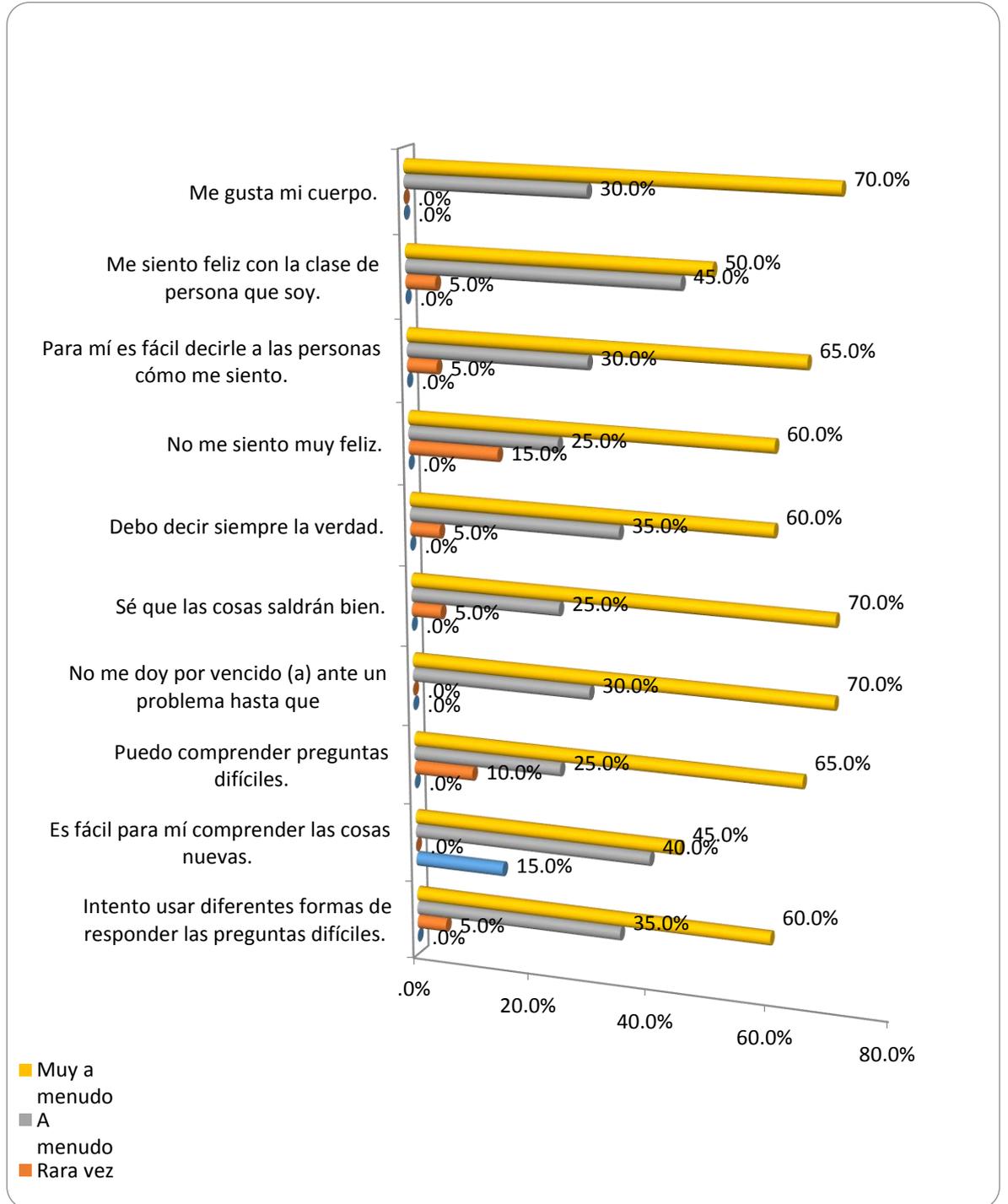
- ✓ A la pregunta si puedo Intento usar diferentes formas de responder las preguntas difíciles, el 60% de los encuestados dijo que muy a menudo, un 35% de los encuestados estableció que a menudo y un 5% manifestó que rara vez.
- ✓ A la pregunta si es fácil para mí comprender las cosas nuevas, el 45% de los encuestados dijo que muy a menudo, un 40% de los encuestados estableció que a menudo y un 15% manifestó que muy rara vez.
- ✓ A la pregunta, si puedo comprender preguntas difíciles, el 65% de los encuestados dijo que muy a menudo, un 40% de los encuestados estableció que a menudo y un 15% manifestó que muy rara vez.
- ✓ A la pregunta si no me doy por vencido (a) ante un problema hasta que lo soluciono., el 70% de los encuestados dijo que muy a menudo, un 25% de los encuestados estableció que a menudo.
- ✓ A la pregunta sé que las cosas saldrán bien, el 70% de los encuestados dijo que muy a menudo, un 30% de los encuestados estableció que a menudo y un 5% estableció que rara vez.
- ✓ A la pregunta debo decir siempre la verdad, el 60% de los encuestados dijo que muy a menudo, un 35% de los encuestados estableció que a menudo y un 5% estableció que rara vez.
- ✓ A la pregunta, si se siente muy feliz, el 60% de los encuestados dijo que muy a menudo, un 25% de los encuestados estableció que a menudo y un 15% estableció que rara vez.
- ✓ A la pregunta, para mí es fácil decirles a las personas cómo me siento, el 65% de los encuestados dijo que muy a menudo, un 30% de los encuestados estableció que a menudo y un 5% estableció que rara vez.
- ✓ A la pregunta si me siento feliz con la clase de persona que soy, el 50% de los encuestados dijo que muy a menudo, un 45% de los encuestados estableció que a menudo y un 5% estableció que rara vez.

TABLA N° 3: Manejo del estrés

	Muy rara vez		Rara vez		A menudo		Muy a menudo	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Me es difícil controlar mi cólera.	10	50.0%	8	40.0%	2	10.0%	0	.0%
Sé cómo mantenerme tranquilo (a).	0	.0%	0	.0%	13	65.0%	7	35.0%
Me molesto demasiado por cualquier cosa.	6	30.0%	8	40.0%	6	30.0%	0	.0%
Peleo con la gente.	9	45.0%	8	40.0%	3	15.0%	0	.0%
Tengo mal genio	9	45.0%	9	45.0%	2	10.0%	0	.0%
Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.	9	45.0%	9	45.0%	2	10.0%	0	.0%
Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas.	2	10.0%	6	30.0%	10	50.0%	2	10.0%
Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.	8	40.0%	4	20.0%	6	30.0%	2	10.0%
Soy bueno (a) resolviendo problemas.	5	25.0%	7	35.0%	6	30.0%	2	10.0%
Me es difícil decirles a los demás mis sentimientos.	5	25.0%	9	45.0%	6	30.0%	0	.0%
Aun cuando las cosas sean difíciles, no me doy por vencido.	11	55.0%	5	25.0%	4	20.0%	0	.0%

Fuente: Encuesta realizada
 Autor: Elaboración propia

GRÁFICO N3º: Manejo del estrés



Fuente: Tabla N°3
 Autor: Elaboración propia

Interpretación.

- ✓ A la pregunta si me es difícil controlar mi cólera., el 50% de los encuestados dijo que muy rara vez, un 40% de los encuestados estableció que rara vez y un 10% manifestó que a menudo.
- ✓ A la pregunta si sé cómo mantenerme tranquilo (a), el 65% de los encuestados dijo que a menudo, un 35% de los encuestados estableció que muy a menudo.
- ✓ A la pregunta si me molesto demasiado por cualquier cosa. El 45% de los encuestados dijo que muy rara vez, un 40% de los encuestados estableció que rara vez y un 15% dijo que a menudo.
- ✓ A la pregunta si peleo con la gente., el 50% de los encuestados dijo que muy rara vez, un 40% de los encuestados estableció que rara vez y un 10% manifestó que a menudo.
- ✓ A la pregunta si tengo mal genio, el 45% de los encuestados dijo que muy rara vez, un 45% de los encuestados estableció que rara vez y un 10% dijo que a menudo.
- ✓ A la pregunta si puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero. el 45% de los encuestados dijo que muy rara vez, un 45% de los encuestados estableció que rara vez y un 10% dijo que a menudo.
- ✓ A la pregunta si puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas. el 50% de los encuestados dijo que a menudo, un 30% de los encuestados estableció que rara vez y un 10% dijo que a menudo y el otro 10% dijo que muy rara vez.
- ✓ A la pregunta si me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos el 40% de los encuestados dijo que muy rara vez, un 30% de los encuestados estableció que a menudo y un 20% dijo que rara vez y el otro 10% dijo que a menudo.
- ✓ A la pregunta si soy bueno (a) resolviendo problemas. el 35% de los encuestados dijo que rara vez, un 30% de los encuestados estableció que a menudo y un 25% dijo que muy rara vez y el otro 10% dijo que muy a menudo.

- ✓ A la pregunta si me es difícil decirles a los demás mis sentimientos. el 45% de los encuestados dijo que rara vez, un 30% de los encuestados estableció que a menudo y un 25% dijo que muy rara vez.
- ✓ A la pregunta si aun cuando las cosas sean difíciles, no me doy por vencido. el 55% de los encuestados dijo que muy rara vez, un 25% de los encuestados estableció que rara vez y un 20% dijo que a menudo.

4.3. Prueba de hipótesis específicas

Para probar las hipótesis específicas se utilizó el método del chi cuadrado

Prueba de hipótesis específica 1

HIPÓTESIS ESPECÍFICA (1).

Existe influencia entre la comprensión emocional de sí mismo y la productividad de la agencia central del Banco Interbank S.A., en la ciudad de Ica, periodo 2015.

HIPÓTESIS NULA (H₀).

No existe influencia significativa entre la comprensión emocional de sí mismo y la productividad de los empleados de la agencia central del Banco Interbank S.A., en la ciudad de Ica, periodo 2015.

TABLA N° 4. Tabla de contingencias

Comprensión emocional de sí mismo	Productividad					
	Cumple		No Cumple		Total	
	N	%	N	%	N	%
Muy rara vez	5	41.7%	0	0.0%	5	25.0%
Rara vez	0	0.0%	5	62.5%	5	25.0%
A menudo	1	8.30%	2	25.0%	3	15.00%
Muy a menudo	6	50.0%	1	12.5%	8	35.0%
Total	12	100.0%	8	100.0%	20	100.0%

TABLA N° 5

Prueba de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,651 ^a	3	.003

Al realizar la prueba de hipótesis mediante el método del chi cuadrado y de acuerdo con los resultados según tabulación de datos, con un nivel de confianza de 95% y un margen de error del 5%, teniendo en cuenta las tabla Nº 4 y la tabla 1, se obtiene nivel de significancia de 0.003, siendo menor al 5% de límite de error permitido, por lo cual se establece que existe una influencia significativa entre la comprensión emocional de sí mismo y la productividad.

En consecuencia, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta la Hipótesis de Investigación; donde se afirma que existe influencia significativa entre la comprensión emocional de sí mismo y la productividad.

Prueba de hipótesis específica 2

HIPÓTESIS ESPECÍFICA (2).

Existe influencia significativa entre la adaptabilidad personal y o social y la productividad de los empleados de la agencia central del Banco Interbank S.A., en la ciudad de Ica, periodo 2015.

HIPÓTESIS NULA (H₀).

No existe influencia significativa entre la adaptabilidad personal y o social y la productividad de los empleados de la agencia central del Banco Interbank S.A., en la ciudad de Ica, periodo 2015.

Cuadro N° 6. Tabla de contingencias

Adaptabilidad personal y o social	Productividad					
	Cumple		No Cumple		Total	
	N	%	N	%	N	%
Muy rara vez	6	50.0%	0	0.0%	6	30.0%
Rara vez	0	0.0%	3	37.5%	3	15.0%
A menudo	3	25.00%	2	25.0%	5	25.00%
Muy a menudo	3	25.0%	3	37.5%	6	30.0%
Total	12	100.0%	8	100.0%	20	100.0%

Cuadro N° 7

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,750 ^a	3	.033

Al de realizar la prueba de hipótesis mediante el método del chi cuadrado y de acuerdo con los resultados según tabulación de datos, con un nivel de confianza de 95% y un margen de error del 5%, teniendo en cuenta las tabla N° 6 y la tabla 2, se obtiene nivel de significancia de 0.033, siendo menor al 5% de límite de error permitido, por lo cual se establece que existe una influencia significativa entre la adaptabilidad personal y o social y la productividad.

En consecuencia, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta la Hipótesis de Investigación; donde se afirma que existe influencia significativa entre la adaptabilidad personal y o social y la productividad.

Prueba de hipótesis específica 3

HIPÓTESIS ESPECÍFICA (3).

Existe influencia significativa entre el manejo del stress y la productividad de los empleados de la agencia central del Banco Interbank S.A., en la ciudad de Ica, periodo 2015.

HIPÓTESIS NULA (H₀).

No existe influencia significativa entre el manejo del stress y la productividad de los empleados de la agencia central del Banco Interbank S.A., en la ciudad de Ica, periodo 2015.

TABLA N° 8. Tabla de contingencias

Manejo del Stress	Productividad					
	Cumple		No Cumple		Total	
	N	%	N	%	N	%
Muy rara vez	6	50.0%	1	12.5%	7	35.0%
Rara vez	5	41.7%	7	87.5%	12	60.0%
A menudo	1	8.30%	0	0.0%	1	5.00%
Total	12	100.0%	8	100.0%	20	100.0%

TABLA N° 9

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,276 ^a	2	.118

Al de realizar la prueba de hipótesis mediante el método del chi cuadrado y de acuerdo con los resultados según tabulación de datos, con un nivel de confianza de 95% y un margen de error del 5%, teniendo en cuenta las tabla N° 9 y la tabla 3, se obtiene nivel de significancia de 0.118, siendo menor al 5% de límite de error permitido, por lo cual se establece que existe una influencia significativa entre el manejo de stress y la productividad.

En consecuencia, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta la Hipótesis de Investigación; donde se afirma que existe influencia significativa entre el manejo de stress y la productividad.

4.4. Prueba de Hipótesis General

HIPÓTESIS GENERAL (i).

Existe influencia significativa entre la inteligencia emocional y la productividad de la agencia central del Banco Interbank S.A., en la ciudad de Ica, periodo 2015.

HIPÓTESIS NULA (H₀).

No existe influencia significativa entre la inteligencia emocional y la productividad de los empleados de la agencia central del Banco Interbank S.A., en la ciudad de Ica, periodo 2015.

TABLA N° 10. Tabla de contingencias

Inteligencia emocional	Productividad					
	Cumple		No Cumple		Total	
	N	%	N	%	N	%
Muy rara vez	3	25.0%	0	0.0%	3	15.0%
Rara vez	0	0.0%	4	50.0%	4	20.0%
A menudo	9	75.00%	2	25.0%	11	55.00%
Muy a menudo	0	0.0%	2	25.0%	2	10.0%
Total	12	100.0%	8	100.0%	20	100.0%

TABLA N° 11. Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,182 ^a	3	.004

La hipótesis planteó que existe influencia entre la inteligencia emocional y la productividad de la agencia central del Banco Interbank S.A., en la ciudad de Ica, periodo 2015. Según el valor $p= 0.004$ obtenido el cual resulta ser menor al 5%, el cual resulta ser significativa. Por tanto se considera comprobada la hipótesis. Es decir, existe influencia entre la inteligencia emocional y la productividad.

En consecuencia, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta la Hipótesis de Investigación; donde se afirma que existe influencia significativa entre la inteligencia emocional y la productividad.

CAPITULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión

Daniel Goleman en su manual de arquitectos de vida: “Inteligencia Emocional”, pretende inducirnos a desarrollar a plenitud nuestras habilidades emocionales, porque las personas que manejan con destrezas esas habilidades emocionales, tienden a mayor proporción a ser eficaces en su vida y por lo tanto a sentirse satisfechas, por el hecho de manejar sus conductas mentales en beneficio propio; al contrario de aquellos individuos que no logran dominar su mundo emocional, perjudicando drásticamente el desarrollo de su vida, sea esta laboral, familiar o social.

La inteligencia emocional consiste en controlar las emociones y saber la causa que genera los diferentes sentimientos como la ansiedad, la ira, la tristeza, entre otros, así como asumir las consecuencias de nuestras decisiones y actuaciones con la finalidad de buscar soluciones y mejorar de esta manera las relaciones sociales.³⁷

³⁷ comunik2oruse.blogspot.com/2012/03/conclusiones.html

Los resultados encontrados en la investigación permiten señalar que un 50.3% de los alumnos se caracterizan por tener una capacidad emocional y social adecuada. Este resultado se contrasta con los hallados por Dionisio y López (2006) y que según Bar-On (citado por Ugarriza, 2001) le permitirá enfrentar las demandas del entorno. Esto quiere decir que, los estudiantes poseen un nivel adecuado en el desarrollo de capacidades para relacionarse con el entorno controlando sus emociones, comunicándose en forma asertiva y proyectando una actitud optimista ante la vida. Asimismo, el 26.7% de los estudiantes muestran una capacidad emocional y social alta y muy alta, lo que indica que estos alumnos se caracterizan por encontrarse en contacto con sus sentimientos, sentirse bien consigo mismo, y tener éxito en la vida en el desarrollo de su potencial, se relacionan exitosamente con los demás, son capaces de manejar situaciones estresantes y pueden controlar sus impulsos. En síntesis, de acuerdo con Bar-On (Ugarriza, 2001), son realistas, asertivos y resuelven con éxito los problemas de su entorno, son por lo general felices y tienen una visión positiva de la vida. Por otro lado, el 23% muestra escaso desarrollo de tales habilidades. En cuanto, a los componentes intrapersonal (66.5%), interpersonal (50.8%), manejo del estrés (56.6%), adaptabilidad (48.1%) y estado de ánimo general (38,2%) los estudiantes, también, presentan una capacidad emocional y social adecuada. Cabe destacar que, en inteligencia emocional total y en los componentes intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo general las puntuaciones van de un nivel adecuado a alto.

Con respecto al género, no se observó diferencias significativas en ambos grupos en el cociente emocional total, en los componentes adaptabilidad y manejo del estrés; sin embargo, existen diferencias en los componentes intrapersonal y estado de ánimo general a favor de los varones. En cambio, las mujeres presentan mejores resultados en sus relaciones interpersonales. Estos resultados se contrastan con los de Matalinares et al., (2005) y Ugarriza (2001) quienes investigaron a adolescentes de Lima Metropolitana. En

general, se puede decir que, tanto hombres como mujeres muestran las mismas condiciones para manejar adecuadamente sus emociones.³⁸

El enfoque con el cual se diseñaron los lineamientos para optimizar la relación entre Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral del nivel directivo de las Instituciones de educación Superior Públicas del estado Trujillo, es el sistémico, en donde se interrelacionan todos los elementos internos y externos de la organización.

Las variables se abordan en conjunto, sin embargo por fines de presentación de la información, serán desarrollados por separado.

Las competencias (genéricas, laborales, básicas) las cuales conforman el Desempeño Laboral según lo planteado por Benavides (2004), están inmersas dentro del individuo y la organización, presentando un contacto directo con la

Inteligencia Emocional, ésta a su vez influye en el individuo y por consiguiente en el desarrollo de dichas competencias. En tal sentido se deben desarrollar los siguientes lineamientos:

A nivel individual, elaborar perfiles de Inteligencia Emocional, los cuales puedan identificar las fortalezas y debilidades de los individuos a nivel emocional. De igual forma, debe considerarse, dentro de una organización la coexistencia de individuos con distintos niveles de inteligencia emocional, en tal sentido, se hace necesario detectar los de mayor cociente emocional para que sirvan de modelo y al mismo tiempo capacitarlos para ocupar posiciones de dirección, es una política que garantiza en el corto plazo, importantes mejoras en el Desempeño Laboral de sus empleados.

Facilitar un clima de confianza y apertura para elevar el nivel de conciencia y auto-conocimiento de cada empleado e incrementar su motivación. Una herramienta eficaz para lograrlo son los talleres de Inteligencia Emocional donde se desarrollarán entrenamientos en competencias y alfabetización emocional, a través de una metodología vivencial y participativa, creando un espacio de reflexión y de conocimiento de las áreas que cada participante

³⁸ repositorio.usil.edu.pe/.../2011_Zambrano_Inteligencia%20emocional%20y%20rendi...

deberá trabajar en sí mismo y en grupo para alcanzar sus objetivos y los de la institución, dentro del marco de las necesidades de la organización.

Debe promoverse en los individuos la implementación de estrategias que hagan posible evitar el involucramiento emocional excesivo. Todo esto es positivo considerando que se logrará un cambio de conducta y hábitos de forma consistente, donde tanto la organización como los colaboradores se sentirán satisfechos con el proyecto de mejora asumido.

Los directivos deberán realizar un diagnóstico de la situación actual de las instituciones y de su entorno, definiendo los planes de acción y explicitando las actividades que se deben realizar a corto y mediano plazo para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.³⁹

³⁹ <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3218188.pdf>

CONCLUSIONES

Se concluye que:

- Existe influencia directa entre la inteligencia emocional y la productividad de la agencia central del Banco Interbank S.A., en la ciudad de Ica, periodo 2015. Según el valor $p= 0.004$ obtenido el cual resulta ser menor al 5% permitido, el cual resulta ser significativo. Donde se establece que el 75% de empleados cumplen con sus objetivos propuestos dijeron que a menudo la inteligencia influye en lograr una productividad esperada. Además, el 25% de empleados que no cumplen con sus objetivos propuestos dijeron que a menudo la inteligencia influye en lograr una productividad esperada.
- Existe influencia entre la comprensión emocional de sí mismo y la productividad de la agencia central del Banco Interbank S.A., en la ciudad de Ica, periodo 2015. Según el valor $p= 0.003$ obtenido el cual resulta ser menor al 0.05, el cual resulta ser significativo. Donde se establece que el 50% de encuestados que cumplen con sus objetivos dijeron que rara vez la comprensión emocional de sí mismo influye en la productividad. Además, el 62.5% que no cumplen sus objetivos dijeron que rara vez la comprensión emocional de sí mismo influye en la productividad.
- Existe influencia significativa entre adaptabilidad personal y o social y la productividad de los empleados de la agencia central del Banco Interbank S.A., en la ciudad de Ica, periodo 2015. Según el valor $p= 0.033$ obtenido el cual resulta ser menor al 0.05, el cual resulta ser significativo. Donde se establece que el 50% de encuestados que cumplen con sus objetivos dijeron que muy rara vez la adaptabilidad personal y o social influye en la productividad. Además, el 37.5% de empleados que no cumplen sus objetivos dijeron que muy rara vez la comprensión emocional de sí mismo influye en la productividad.

- Existe influencia significativa entre el manejo del stress y la productividad de los empleados de la agencia central del Banco Interbank S.A., en la ciudad de Ica, periodo 2015. Según el valor $p=0.118$ obtenido el cual resulta ser menor al 0.05, el cual resulta ser significativo. Donde se establece que el 50% de encuestados que cumplen con sus objetivos dijeron que muy rara vez el manejo del stress influye en la productividad. el 87.5% de los encuestados que no cumplen con sus objetivos dijeron que rara vez el manejo del stress influye en la productividad.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda monitorear los diferentes aspectos acerca de la inteligencia emocional tales como: la comprensión emocional de sí mismo, la adaptabilidad personal y o social además del manejo del stress). con la intención de poder percibir, asimilar, comprender y regular las propias emociones y las de los demás, promoviendo un crecimiento emocional e intelectual en la empresa. Además de los niveles de productividad tan importantes en esta entidad financiera.
- Realizar encuestas periódicas con la intención de conocer diferentes aspectos de la comprensión emocional de sí mismo. donde se le evalué al empleado y se conozca estos aspectos; si puede mantener la calma cuando está molesto, si es fácil decirle a la gente cómo me siento, si puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos, etc., que nos ayudaran a tener un mejor conocimiento de los empleados una mejor convivencia y además mejorar la productividad en la empresa.
- Conocer los diferentes aspectos de la adaptabilidad personal y o social, en lo personal se recomienda las siguientes habilidades, conocer la percepción acerca de la autoconciencia, autorregulación, motivación, en lo social se recomienda conocer la percepción sobre la empatía y habilidades sociales.
- Tener presente que el estrés en el trabajo es uno de los problemas que existe en la actualidad día con día en la vida del individuo y que por consecuencia siempre estará presente en el ámbito laboral, es importante que los trabajadores sepan y tengan presente que esta situación puede afectarles aún más en sus actividades que realizan dentro de su trabajo y que tengan el conocimiento de saberlo manejar de una manera positiva en donde puedan tener el apoyo de los demás, tomando en cuenta su valiosa participación dentro del ambiente laboral y no de manera negativa donde se vea perjudicado en sus responsabilidades.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía

- ÁVILA, R.B. (2001) Metodología de la Investigación. Lima – Perú: Editorial estudios y ediciones R.A.
- Beldoch, M. (1964), Sensitivity to expression of emotional meaning in three modes of communication, in J. R. Davitz et al., The Communication of Emotional Meaning, McGraw-Hill, pp. 31-42
- CHIAVENATO, I. Administración de recursos humanos. Colombia-Bogotá: Editorial McGraw-Hill, 1999.
- Gardner, Howard (2011). Inteligencias múltiples: la teoría en la práctica (1a. ed. en la Biblioteca Howard Gardner edición). Barcelona: Paidós
- Leuner, B. (1966). Emotional intelligence and emancipation. Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie, 15, 193-203.
- Thorndike, R. L.; Stein, S. (1937). «An evaluation of the attempts to measure social intelligence». Psychological Bulletin (34): 275–284.
- Wechsler, D. (1940). «Non-intellective factors in general intelligence». Psychological Bulletin (37): 444–445.

Páginas Web

- www.croem.es/.../20-01-15%20Inteligencia%20emocional-revisada%20
- ¹<http://www.definicionabc.com/social/satisfaccion-laboral.php>.
- www4.ujaen.es/~jpoza/DRH.../TRANSPARENCIAS%20TEMA%201.pdf
- repositorio.ucam.edu/jspui/bitstream/10952/749/1/Tesis.pdf
- mobiroderic.uv.es/.../Tesis%20Inteligencia%20Emocional.pdf?...1...y
- biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Pereira-Sulma.pdf
- dspace.biblioteca.um.edu.mx/jspui/.../Tesis%20Estrella%20Hernández.pd.
- repositorio.usil.edu.pe/.../2012_Matassini_Relación-entre-inteligencia-em...
- www.webconsultas.com/...emociones/emociones.../inteligencia-emociona...
- gerardovelasquezd.blogspot.com/.../las-emociones-y-la-inteligencia.html
- Goleman, Daniel (1996). Inteligencia emocional (4a ed. edición). Barcelona: Kairos
- www.webconsultas.com/...emociones/emociones.../inteligencia-emociona...
- ¹cangurorico.com/definicion-de-productividad
- perso.wanadoo.es/idmb/a_ing/temas/productividad_empresarial.htm
- virtual.urbe.edu/tesispub/0093392/cap02.pdf
- biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf
- www.ingenieria.unam.mx/industriales/descargas/.../estudiodeltrabajo01.p
- biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf
- es.workmeter.com/blog/.../La-importancia-de-la-productividad-empresar...
- www.aguaeden.es/.../tipos-de-productividad-empresarial-y-factores-de-in...
- ¹www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Estudios/Investigacion/5674
- gerardovelasquezd.blogspot.com/2009/01/las-emociones-y-la-inteligencia.html
- www.grupoelron.org/autoconocimientoysalud/inteligenciaemocional.htm
- definicion.de/inteligencia-emocional/
- www.degerencia.com › Habilidades gerenciales › Inteligencia en los negocios

- blog.talentclue.com/clima-laboral-y-su-influencia-en-la-productividad-de-la-organiza...
- www.nexocomercial.com/?p=880

ANEXOS

Matriz de Consistencia: “LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS DE LA AGENCIA CENTRAL DEL BANCO INTERBANK S.A., EN LA CIUDAD DE ICA, PERIODO 2015”

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Indicadores
<p>Problema general ¿En qué medida la inteligencia emocional influye en la productividad de los empleados de la agencia central del Banco Interbank S.A. en la ciudad de Ica en el periodo 2015?</p> <p>Problemas Secundarios</p> <p>Problema secundario1: ¿De qué manera la comprensión emocional de sí mismo influye en la productividad de los empleados de la agencia central del Banco Interbank S.A. en la ciudad de Ica en el periodo 2015?</p> <p>Problema secundario 2 ¿De qué manera adaptabilidad personal y/o social influye en la productividad de los empleados de la agencia central del Banco Interbank</p>	<p>Objetivo general Analizar cómo la inteligencia emocional influye en la productividad de los empleados de la agencia central del Banco Interbank S.A. en la ciudad de Ica en el periodo 2015.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Objetivo específico 1 Analizar cómo la comprensión emocional de sí mismo influye en la productividad de los empleados de la agencia central del Banco Interbank S.A. en la ciudad de Ica en el periodo 2015.</p> <p>Objetivo específico2 Establecer cómo la adaptabilidad personal y/o social influye en la productividad de los empleados de la agencia central del Banco Interbank</p>	<p>Hipótesis general Existe influencia significativa entre la inteligencia emocional y la productividad de la agencia central del Banco Interbank S.A. en la ciudad de Ica en el periodo 2015.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>Hipótesis específica 1 Existe influencia significativa entre la comprensión emocional de sí mismo y la productividad de los empleados de la agencia central del Banco Interbank S.A. en la ciudad de Ica en el periodo 2015.</p> <p>Hipótesis específica 2 Existe influencia significativa entre la adaptabilidad personal y/o social y la productividad de los empleados de la agencia central del Banco Interbank</p>	<p>V.I. Inteligencia emocional</p> <p>V.D. Productividad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comprensión emocional de sí mismo - Adaptabilidad personal y/o social - El manejo del estrés - Cumplimiento de metas mensuales por empleado - Cumplimiento de metas trimestrales por empleado - Cumplimiento de metas trimestrales grupales

<p>S.A. en la ciudad de Ica en el periodo 2015?</p> <p>Problema secundario 3 ¿En qué medida el manejo del estrés influye en la productividad de los empleados de la agencia central del Banco Interbank S.A. en la ciudad de Ica en el periodo 2015?</p> <p>Problema secundario 4 ¿En qué medida el estado de ánimo en general influye en la productividad de los empleados de la agencia central del Banco Interbank S.A. en la ciudad de Ica en el periodo 2015?</p>	<p>S.A. en la ciudad de Ica en el periodo 2015.</p> <p>Objetivo específico 3 Analizar cómo el manejo del estrés influye en la productividad de los empleados de la agencia central del Banco Interbank S.A. en la ciudad de Ica en el periodo 2015.</p> <p>Objetivo específico 4 Determinar cómo el estado de ánimo en general influye en la productividad de los empleados de la agencia central del Banco Interbank S.A. en la ciudad de Ica en el periodo 2015.</p>	<p>S.A. en la ciudad de Ica en el periodo 2015.</p> <p>Hipótesis específica 3 Existe influencia significativa entre el manejo del estrés y la productividad de los empleados de la agencia central del Banco Interbank S.A. en la ciudad de Ica en el periodo 2015.</p> <p>Hipótesis específica 4 Existe influencia significativa entre el estado de ánimo en general y la productividad de los empleados de la agencia central del Banco Interbank S.A. en la ciudad de Ica en el periodo 2015.</p>		
--	--	--	--	--



Encuesta

UNIVERSIDAD “ALAS PERUANAS” – FILIAL ICA:

CUESTIONARIO SOBRE: “La Inteligencia Emocional y su Influencia en la Productividad de los empleados de la Agencia Central del Banco Interbank S.A., en la Ciudad de Ica, periodo 2015”.

Lee cada pregunta y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

1. Muy rara vez
2. Rara vez
3. A menudo
4. Muy a menudo

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas **LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES**. Elige una, y sólo UNA respuesta para cada oración y coloca un

ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es “Rara vez”, haz un ASPA sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

1. Me gusta divertirme

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

2. Soy muy bueno (a) para comprender cómo la gente se siente.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

3. Puedo mantener la calma cuando estoy molesto.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

4. Soy feliz.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

5. Me importa lo que les sucede a las personas.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

6. Me es difícil controlar mi cólera.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

7. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

8. Me gustan todas las personas que conozco.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

9. Me siento seguro (a) de mí mismo (a).

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

10. Sé cómo se sienten las personas.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

11. Sé cómo mantenerme tranquilo (a).

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

12. . Intento usar diferentes formas de responder las preguntas difíciles.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

13. Pienso que las cosas que hago salen bien.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

14. Soy capaz de respetar a los demás.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

15. Me molesto demasiado por cualquier cosa.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

16. Es fácil para mí comprender las cosas nuevas.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

17. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

18. Pienso bien de todas las personas.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

19. Espero lo mejor.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

20. Tener amigos es importante.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

21. Peleo con la gente.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

22. Puedo comprender preguntas difíciles.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

23. Me agrada sonreír.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

24. Intento no herir los sentimientos de las personas.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

25. No me doy por vencido (a) ante un problema hasta que lo resuelvo.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

26. Tengo mal genio.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

27. Nada me molesta.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

28. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

29. Sé que las cosas saldrán bien.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

30. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

31. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

32. Sé cómo divertirme.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

33. Debo decir siempre la verdad.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

34. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

35. Me molesto fácilmente.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

36. Me agrada hacer cosas para los demás

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

37. No me siento muy feliz.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

38. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

39. Demoro en molestarme.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

40. Me siento bien conmigo mismo (a).

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

41. Hago amigos fácilmente.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

42. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

43. Para mí es fácil decirles a las personas cómo me siento.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

44. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

45. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

46. Cuando estoy molesto (a) con alguien, me siento molesto (a) por mucho tiempo.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

47. Me siento feliz con la clase de persona que soy.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

48. Soy bueno (a) resolviendo problemas.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

49. Par mí es difícil esperar mi turno.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

50. Me divierte las cosas que hago.

Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
--------------	----------	----------	--------------

Gracias por su colaboración...

