

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

Propuesta para la mejora de la gestión de la Inteligencia emocional según el modelo de Salovey y Mayer en la Empresa Banco Internacional del Perú–Interbank, cercado de Lima, 2018

Por:
Ketty Yuly Mendoza Vílchez

Asesor:
Mg. María Magdalena Diaz Orihuela

Lima, julio de 2018

DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORÍA DEL INFORME DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

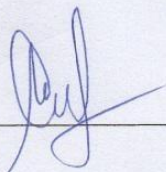
Mg. María Magdalena Diaz Orihuela, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: **“PROPUESTA PARA LA MEJORA DE LA GESTION DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL SEGÚN EL MODELO DE SALOVEY Y MAYER EN LA EMPRESA BANCO INTERNACIONAL DEL PERU – INTERBANK, CERCADO DE LIMA, 2018”** constituye la memoria que presenta la **Bachiller Ketty Yuly Mendoza Vílchez** para aspirar al título de Profesional de Licenciado, Facultad de Ciencias Empresariales, carrera de Administración y Negocios Internacionales ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Ñaña, el 23 de julio del año 2018



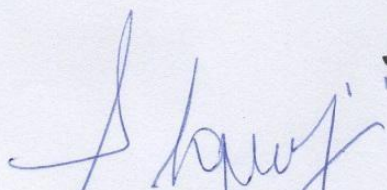
Mg. María Magdalena Diaz Orihuela

“Propuesta para la mejora de la gestión de la Inteligencia Emocional según el modelo de salovey y mayer en la empresa Banco Internacional del Perú – Interbank, cercado de lima, 2018”

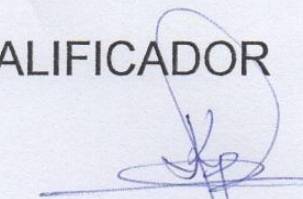
INFORME DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Presentada para optar el título profesional de licenciado en Administración y Negocios Internacionales

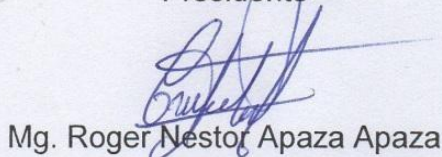
JURADO CALIFICADOR



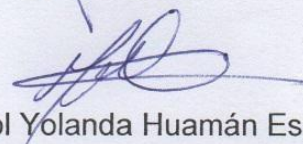
Lic. David Junior Aguilar Panduro
Presidente



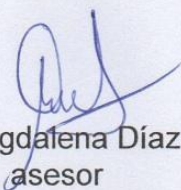
Mg. Karina Elizabeth Paredes Abanto
Secretario



Mg. Roger Nestor Apaza Apaza
vocal



Mg. Marisol Yolanda Huamán Espejo
vocal



Mg. María Magdalena Díaz Orihuela
asesor

Ñaña, 23 de julio del 2018

Dedicatoria

A mis padres por el apoyo constante que siempre me brindan, gracias por todo su amor y apoyo incondicional por ser mi ejemplo de lucha ante las adversidades que siempre hay en el camino.

A mi hijo Piero por ser mi motivación y mi soporte cada día, para superarme y poder brindarle un mejor futuro.

Agradecimientos

En primer lugar, a Dios por no desampararme, a pesar de todos los errores que tengo nunca me abandona, por darme conocimiento para poder terminar este trabajo y poder sustentarlo.

A mi asesora, la Mg. María Magdalena Diaz Orihuela por estar siempre pendiente ayudándome con sus conocimientos para que esto pueda ser real y poder sustentar mi Tesis.

A nuestra alma mater, la Universidad Peruana Unión por enseñarme los valores y la palabra de Dios, por brindarme su apoyo mediante sus docentes durante todo este proceso de la carrera universitaria.

A la empresa Banco Internacional del Perú – Interbank por permitirme realizar esta propuesta para la mejora de la gestión de la inteligencia emocional por darme el apoyo y la colaboración respectivo.

Tabla de contenidos

Dedicatoria	iv
Agradecimiento.....	v
Tabla de contenidos.....	vi
Indice de tablas.....	viii
Indice de anexos.....	x
Resumen.....	xi
Palabras clave.....	xi
Capitulo I. Contexto profesional.....	13
1.1. Trayectoria profesional.....	13
1.2. Contexto de la experiencia.....	14
1.2.1. Datos generales de la empresa.....	15
1.2.1.1. Razón social.....	15
1.2.1.2. Visión.....	15
1.2.1.3. Misión.....	15
1.2.1.4. Objetivos.....	15
1.2.1.5. Valores.....	16
1.2.1.6. organización.....	16
1.3. Experiencia profesional realizada.....	18
Capitulo II. El problema.....	20
2.1. Identificación del problema.....	20
2.2. Problema general.....	22
2.3. Problemas específicos.....	23
2.4. Objetivos.....	23
2.4.1. Objetivos general.....	23
2.4.2. Objetivos específicos.....	23
2.5. Justificación.....	24
2.6. Presuposición filosófica.....	24
Capitulo III. Revisión de la literatura.....	26
3.1. Antecedentes de la investigación.....	26
3.1.1. Antecedentes internacionales.....	26
3.1.2. Antecedentes nacionales.....	31
3.2. Fundamentos teóricos.....	36

3.2.1. Inteligencia emocional.....	36
3.2.1.1. Definición.....	36
3.2.1.2. Principio de la inteligencia emocional.....	37
3.2.1.3. Modelos de la inteligencia emocional.....	38
3.2.1.3.1. Modelo de Goleman.....	38
3.2.1.3.2. Modelo de salovey y mayer.....	39
3.2.1.3.2.1. Dimensiones de la inteligencia emocional.....	40
Capitulo IV. Marco metodológico.....	41
4.1. Método para el abordaje de la experiencia.....	41
4.2. Lugar de ejecución y temporalidad.....	41
4.3. Población y muestra de la empresa.....	42
4.4. Operacionalizacion de la temática abordada.....	43
4.4.1. Desarrollo de la temática abordada.....	45
Capitulo V. Resultados.....	46
5.1. Diagnostico DAFO.....	46
5.2. Evaluación del nivel de la inteligencia emocional.....	47
5.2.1. Propuesta para la mejora de la inteligencia emocional.....	51
Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones.....	56
6.1. Conclusiones.....	56
6.2. Recomendaciones.....	57
Referencias.....	58
Anexos.....	61

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la temática abordada.....	43
Tabla 2 Inteligencia emocional... ..	47
Tabla 3 Atención emocional.....	48
Tabla 4 Claridad de sentimientos.....	49
Tabla 5 Regulación emocional.....	50
Tabla 6 Presto mucha atención a los sentimientos	65
Tabla 7 Normalmente me preocupo mucho por lo que siento	65
Tabla 8 Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones	66
Tabla 9 Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo	66
Tabla 10 Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.....	67
Tabla 11 Pienso en mi estado de ánimo constantemente	67
Tabla 12 A menudo pienso en mis sentimientos	68
Tabla 13 Presto mucha atención a cómo me siento.....	68
Tabla 14 Tengo claros mis sentimientos	69
Tabla 15 Frecuentemente puedo definir mis sentimientos	69
Tabla 16 Casi siempre sé cómo me siento.....	70
Tabla 17 Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.....	70
Tabla 18 A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones	71
Tabla 19 Siempre puedo decir cómo me siento	71

Tabla 20 A veces puedo decir cuáles son mis emociones	72
Tabla 21 Puedo llegar a comprender mis sentimientos	72
Tabla 22 Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista	73
Tabla 23 Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables	73
Tabla 24 Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida	74
Tabla 25 Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal	74
Tabla 26 Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme	75
Tabla 27 Me preocupo por tener un buen estado de ánimo	75
Tabla 28 Tengo mucha energía cuando me siento feliz	76
Tabla 29 Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo	76

Índice de anexos

Anexo 1 Encuesta	61
Anexo 2 Base de datos de la encuesta de IE	63
Anexo 3 Base de datos de la escala de medición IE	64
Anexo 4 Resultados de cuestionario de preguntas	65

Resumen

El presente informe de suficiencia profesional tiene como objetivo elaborar una propuesta para mejorar la inteligencia emocional según el modelo de Salovey y Mayer en la Empresa Banco Internacional del Perú–Interbank, cercado de Lima, 2018. La metodología utilizada es un informe de tipo descriptiva propositiva de corte transeccional, la que se realizó en una muestra de 12 trabajadores del 100% de la población. Para realizar la medición de la inteligencia emocional, se utilizó el cuestionario tipo encuesta de Salovey y Mayer, tomando en cuenta las tres dimensiones: atención emocional, claridad de sentimientos y regulación emocional. Se encontró que la inteligencia emocional es moderada en un 58,3%, mientras que un 33,3% se encuentra eficiente y 8,3% es deficiente. A partir de los resultados y el análisis de cada dimensión, se plantearon estrategias como: realizar talleres y capacitaciones para mejorar e incrementar el nivel de la inteligencia emocional a través del plan de actividades y realizar su respectivo seguimiento, implementar un consultorio de terapia psicológica para capacitar y ayudar al personal con los problemas encontrados. En conclusión, la propuesta servirá para mejorar y mantener la inteligencia emocional favorable en la Empresa Banco Internacional del Perú–Interbank.

Palabras clave: Inteligencia emocional, modelo Salovey y Mayer, personal de trabajo.

Abstract

The purpose of this professional proficiency report is to prepare a proposal to improve Emotional Intelligence according to the model of Salovey and Mayer in the Banco Internacional del Perú-Interbank Company, Cercado de Lima, 2018, the methodology used is a report of a descriptive, proactive type of transectional cut, which was carried out in a sample of 12 workers of 100% of the population. To perform the emotional intelligence measurement, the Salovey and Mayer survey questionnaire was used, taking into account the three dimensions; emotional attention, clarity of feelings, emotional regulation, finding that emotional intelligence is moderate in 58.3% while 33.3% is efficient and 8.3% is deficient, based on the results and the analysis of Each dimension was proposed strategies such as: Conduct workshops and training to improve and increase the level of emotional intelligence through the plan of activities and perform their respective monitoring, Implement a psychological therapy office to train and help staff with the problems encountered; In conclusion, the proposal will serve to improve and maintain favorable emotional intelligence in the Banco Internacional del Perú-Interbank Company.

Keywords: Emotional intelligence, model Salovey and Mayer, staff.

Capítulo I. Contexto profesional

1.1. Trayectoria profesional

Dentro del que hacer laboral, en el ámbito administrativo, la trayectoria recorrida hasta el momento ha sido de más de 9 años. Me inicié como encuestadora del Banco Caja Arequipa Huancayo en el año 2009 desarrollando y analizando las necesidades de los futuros clientes. Posteriormente, me desempeñé trabajando en el Consorcio San Vicente en el año 2011 hasta 2012, desarrollando el cargo de Supervisora de ventas de productos intangibles, a su vez, me desempeñaba trabajando en la Empresa Santa Cruz Equipamientos (Gnatus). Del año 2011 hasta 2013 tuve el cargo de asistente de ventas de productos odontológicos; además, me desempeñaba buscando nuevos clientes y nuevos mercados.

En el 2013, ingresé a la Empresa Tele Atento del Perú S.A.C hasta 2016, como asistente de ventas en el área de tarjetas de crédito del Banco Continental, desarrollando la captación de nuevos clientes con promociones y nuevos productos que superen a la competencia. Posteriormente, me desempeñé como asistente administrativo, desempeñándome en las funciones de coordinación y ejecución de las entregas de los productos intangibles para los nuevos clientes, así, lograr el cumplimiento de metas mensuales mediante informes semanales.

A partir del año 2016, ingreso a la empresa del Banco Internacional del Perú-Interbank como asistente de ventas en el área de Televentas, entidad donde laboro hasta la actualidad. Cabe resaltar que mi formación profesional, durante los 5 años dentro del campo administrativo a través de la modalidad semipresencial en la UPeU, me ha permitido alcanzar competencias como: planeamiento estratégico, táctico y operativo permitiéndome identificar, administrar todo los riesgos que pueden suceder en las organizaciones, demostrando la habilidad para coordinar el trabajo en equipo, adquiriendo un compromiso ético con una actitud favorable al cambio, las mismas que desempeño en mi actual trabajo.

1.2. Contexto de la experiencia

Durante toda mi carrera profesional como Administradora aprendí a cumplir con todas mis funciones con veracidad y mucha responsabilidad.

Actualmente, me encuentro laborando en la empresa del Banco Internacional del Perú-Interbank que se encarga de brindar servicios a las personas a nivel nacional e internacional, ayudando y dando facilidades para realizar movimientos bancarios.

Siendo así nuestro mercado bandera la ciudad de Lima, sin dejar de lado a todos los departamentos, provincias y distritos que también abarcamos. Contamos con una base de datos que varía cada mes, para poder brindar todas las promociones a la mayor cantidad de clientes nuevos que podamos conseguir; quien se encarga de brindarnos y proveer toda esa base de datos actualizada es el área de sistemas. Para poder captar nuevos clientes y llegar primero a ellos, antes que la competencia, la empresa cuenta con convenios en diversas universidades nacionales como también en las tiendas por

departamento y todas las empresas que pertenecen al grupo Intercorp. Siendo así nuestros clientes potenciales, las personas de 25 a 65 años en todos los géneros a nivel nacional.

1.2.1. Datos generales de la empresa.

1.2.1.1. Razón social.

Empresa del Banco Internacional del Perú-Interbank

1.2.1.2. Visión.

Ser el mejor banco a partir de las mejores personas.

1.2.1.3. Misión.

Mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, brindando un servicio ágil y amigable en todo momento y en todo lugar.

1.2.1.4. Objetivos.

- Construir una relación transparente y de mucha confianza que asegure su predilección, permanencia y lealtad.
- Brindar productos y servicios financieros que satisfagan sus expectativas.
- Brindar un servicio de alta calidad, eficiente y cordial para facilitarles la vida.
- Desarrollar continuamente las habilidades de nuestros colaboradores basándonos en los valores Interbank, trabajando en equipo para lograr la mejora de nuestros procesos, productos y servicios.

1.2.1.5. Valores.

Integridad: Una persona íntegra es aquella que se guía por sólidos principios los que defenderá ante cualquier circunstancia, actuando con transparencia y honestidad.

Coraje: Aquel que es valiente para atreverse a hacer que las cosas pasen.

Vocación de Servicio: Es aquel que tiene la auténtica predisposición y entrega para servir a los demás regalándole una experiencia extraordinaria.

Sentido del humor: El sentido del humor ilumina a quienes lo transmiten, permite disfrutar lo que hacemos, contagia bienestar a los demás, riéndonos de nosotros mismos.

Trabajo en equipo: Aquel que trabaja en equipo busca alcanzar el objetivo común que nos une y está convencido de que juntos lograremos resultados extraordinarios.

Innovación: Un innovador explora, experimenta y aprende alcanzando soluciones novedosas y aprovechando las oportunidades que ayuden al éxito de nuestra empresa.

1.2.1.6. Organización

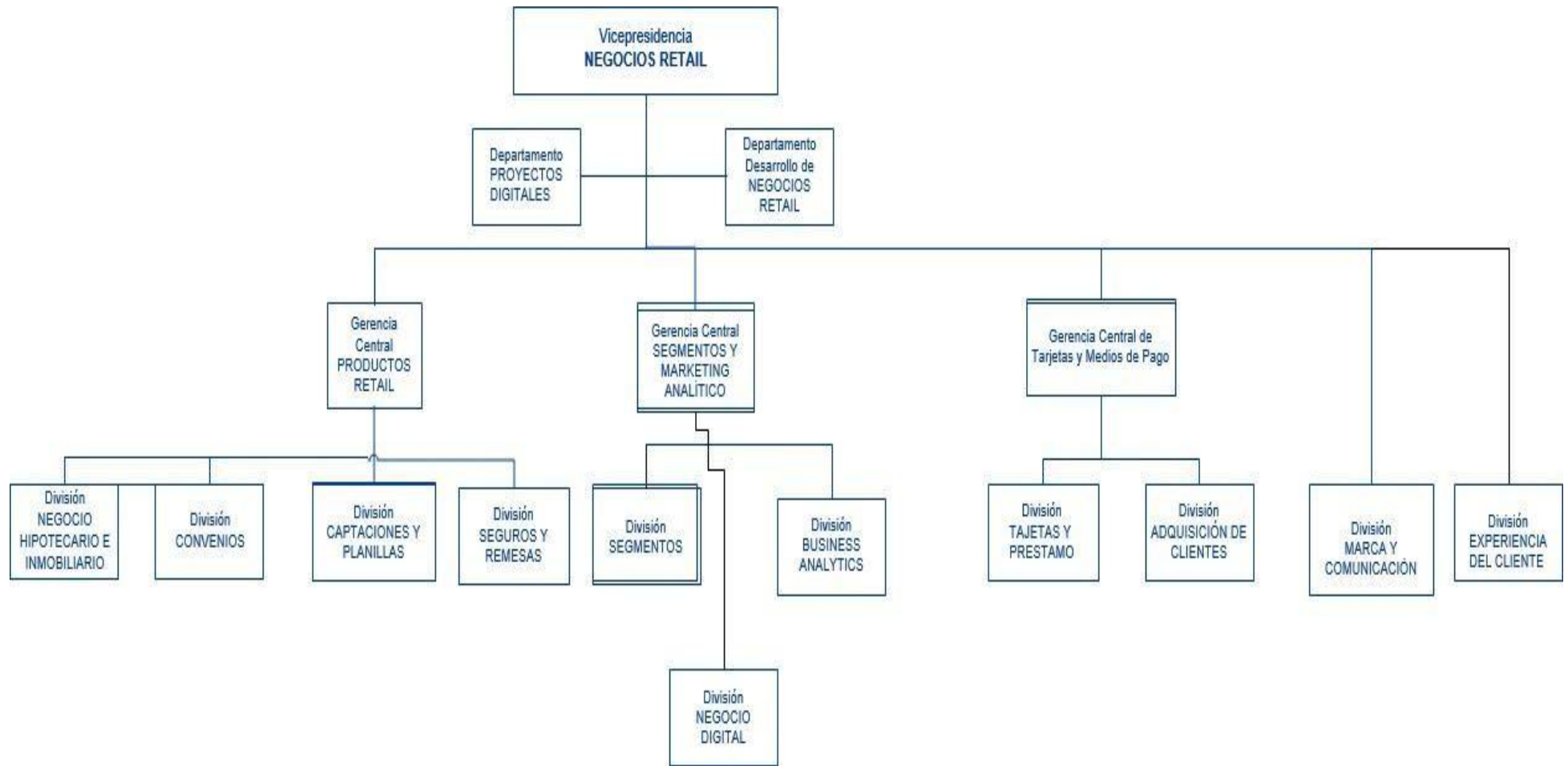


Grafico 1

Fuente: Empresa Banco Internacional del Perú-Interbank

1.3. Experiencia profesional realizada

Mi experiencia profesional realizada durante todo este periodo se inició desempeñándome como asistente de ventas en el área de Tele ventas en la empresa del Banco Internacional del Perú-Interbank, permitiéndome ayudar y brindar todo mi conocimiento para una mejor gestión laboral. Pasé por diferentes etapas que me ayudaron a desenvolverme más en el ámbito laboral y personal.

Cuando inicié mi labor en la empresa, contábamos con un sistema de llamadas llamado Dispatcher, siendo este responsable de transportar y controlar las llamadas (cliente - asesor) de la base de datos que se obtenía cada mes, para lograr captar más clientes y que el banco genere más rentabilidad. Este sistema no cumplía con los objetivos del banco causando malestar en el personal, logrando como consecuencia una mala atención al cliente; por eso se realizó un piloto para encontrar el sistema adecuado que sea más práctico, fácil y cómodo, esto generaba cambios y no todos estaban preparados.

Sin embargo, cuando llegué a trabajar a esta entidad no había mucha paciencia por los cambios constantes que se vivía en ese momento, en verdad era abrumador hasta el punto de los insultos que solo demostraba la inseguridad y el descontrol del empleador hacia el cliente y viceversa. Se identificaba que no había una buena inteligencia emocional por los comportamientos expuestos ya que se basan en las emociones que cada uno vive afectando como positivo o negativo al trabajador ya que de eso depende el desempeño laboral. Sin embargo, esto me permitió apoyar y ayudar a mejorar la conexión de los trabajadores hacia los clientes mediante charlas y

reuniones grupales, para que así logren entender y aprender, porque es bueno tener más control de sus emociones. No obstante, así fue como llegamos a implementar nuestro nuevo sistema que nos ayudó a mejorar la atención a los clientes reduciendo las quejas por las excesivas llamadas. Se logró mejorar, pero a pesar de todo, aún existen casos de malestares, incomodidad y reclamos que suelen suceder en las empresas. Frente a cada situación solo nos queda afrontar, demostrar nuestra inteligencia emocional, no dejarnos llevar por el estrés, por las exigencias ni por las metas establecidas tenemos que recordar que estamos en una era de constantes cambios, solo tenemos que estar preparados a superar cada adversidad y poder lograr controlar nuestros impulsos.

Capítulo II. El problema

2.1. Identificación del problema

Mediante un informe estandarizado que las instituciones financieras elaboran para presentar ante la Superintendencia de Banca y Seguro en forma trimestral, se observa el caso de un banco en el Perú que registró un total de 125 reclamaciones relacionadas con agentes en los últimos tres meses de 2008. Se observa que la mayoría de ellas, 70,4%, se refieren a las cuentas de ahorro; los fraudes representan un 40%, visto que la “actitud” del agente un 33%; el servicio de tarjetas de crédito ocupó el segundo lugar en el número de reclamaciones 15%, entre otros (Priale y Dias, 2010).

Hoy en día, es muy importante el estudio en el ámbito clínico. La expresión y regulación de emociones; consecuentemente ha desarrollado el concepto de inteligencia emocional, que se define como las destrezas o habilidades que posee una persona para percibir estados de ánimo, logrando comprender correctamente la naturaleza de estados emocionales y regularlos; ser capaces de hacer lo mismo con los estados emocionales de las demás personas, como nos menciona Salovey y Mayer, 1990 (citado por Burga & Sánchez, 2016).

Por su parte, Goleman (2009) refiere que más allá de esta posibilidad puede entreverse un ineludible imperativo moral donde vivimos en una época en la que el entramado de nuestra sociedad parece descomponerse aceleradamente, una época en la que el egoísmo, la violencia y la mezquindad espiritual parecen socavar la bondad de nuestra vida colectiva; de ahí la

importancia de la inteligencia emocional, porque constituye el vínculo entre los sentimientos, el carácter y los impulsos morales (p.8).

Robbins y Judge (citado por Fleischhacker, 2014) mencionan que la inteligencia emocional es la capacidad que una persona posee para reconocer las emociones que experimenta, y detectar las emociones de los demás, y manejar claves e información emocional; los que son capaces de conocer sus emociones y pueden detectar las de los demás son más eficaces en sus trabajos.

En la actualidad, las empresas siempre evalúan los tipos de herramientas a utilizar para evaluar su inteligencia emocional con el propósito de ayudar a controlar las actitudes del personal. Se puede determinar mediante esta, el potencial y las habilidades que posee cada uno mediante prácticas como el autoconocimiento, motivación, autorregulación, empatía y relaciones personales, que les servirán como base para su desarrollo personal y profesional.

El Banco Internacional del Perú–Interbank, se dedica al rubro de servicio brindando diversos productos como; seguros oncológicos, tarjetas de crédito, préstamos personales, préstamos hipotecario, préstamos vehiculares y otros, que el cliente pueda necesitar para diferentes fines. Se ofrecen estos productos con promociones que puedan beneficiar al cliente y a la empresa para que ambos salgan satisfechos. Una forma rápida de llegar a estos clientes a nivel nacional es mediante llamadas telefónicas.

Es decir, para lograr captar más clientes con mucha más facilidad, rapidez, y lograr ahorrar tiempo se realizan llamadas telefónicas para informar y brindar los servicios. Al realizar estas llamadas, en muchas

ocasiones, repiten la misma promoción a los mismos clientes, en un mes se le puede llamar hasta 5 veces o más, logrando incomodar, molestar y enfurecer al cliente con la misma información. Esto provoca estrés tanto al trabajador como al cliente, teniendo como consecuencia agresiones verbales hacia el trabajador y viceversa. Son situaciones que se presenta todos los días y se tiene que enfrentar constantemente por el tipo de trabajo realizado, ocasionando inseguridad, inestabilidad y carga emocional. Muchas veces no sabemos cómo actuar frente a estas situaciones incómodas, así mismo no tenemos una buena inteligencia emocional para poder controlar nuestros impulsos y no agredir al cliente ya que eso al final nos causa malestar, afectándonos emocionalmente en todos los aspectos de nuestra vida. A partir de esta descripción se encontró el siguiente diagnóstico:

Las fortalezas identificadas son la cooperación y disposición de trabajo en grupo, identidad y compromiso con la organización. Las debilidades son el déficit en relaciones interpersonales, conflictos entre el personal y el cliente; las oportunidades identificadas son las capacitaciones constantes que brindan para la superación personal, potencia al personal para que puedan expresarse y mencionar las molestias e incómodidades encontrados y las amenazas que se encontraron son el Incremento de conflictos por falta de manejo de emociones, falta de persuasión y expresión emocional.

2.2. Problema general

¿Cómo mejorar la inteligencia emocional según el modelo de Salovey y Mayer en la Empresa Banco Internacional del Perú–Interbank, cercado de Lima, 2018?

2.2. Problemas específicos

¿Cómo evaluar el nivel de inteligencia emocional según el modelo de Salovey y Mayer en la Empresa Banco Internacional del Perú–Interbank, cercado de Lima, 2018.

¿Cómo gestionar la atención emocional según el modelo de Salovey y Mayer en la Empresa Banco Internacional del Perú–Interbank, cercado de Lima, 2018?

¿Cómo gestionar la claridad de sentimientos según el modelo de Salovey y Mayer en la Empresa Banco Internacional del Perú–Interbank, cercado de Lima, 2018?

¿Cómo gestionar la regulación emocional según el modelo de Salovey y Mayer en la Empresa Banco Internacional del Perú–Interbank, cercado de Lima, 2018?

2.4. Objetivos

2.4.1. Objetivo general.

Desarrollar una propuesta para la mejora de la Gestión de la Inteligencia emocional según el modelo de Salovey y Mayer en la Empresa Banco Internacional del Perú–Interbank, cercado de Lima, 2018.

2.4.2. Objetivos específicos.

Evaluar el nivel de inteligencia emocional para los trabajadores según el modelo de Salovey y Mayer en la Empresa Banco Internacional del Perú–Interbank, cercado de Lima, 2018.

Establecer estrategias de desarrollo de atención emocional para los

trabajadores según el modelo de Salovey y Mayer en la Empresa Banco Internacional del Perú–Interbank, cercado de Lima, 2018.

Establecer estrategias de desarrollo de claridad de sentimientos para los trabajadores según el modelo de Salovey y Mayer en la Empresa Banco Internacional del Perú–Interbank, cercado de Lima, 2018.

Establecer estrategias de desarrollo de regulación emocional para los trabajadores según el modelo de Salovey y Mayer en la Empresa Banco Internacional del Perú–Interbank, cercado de Lima, 2018.

2.5. Justificación

La justificación se centra en una propuesta que es naturalmente para mejorar la inteligencia emocional que beneficiará a los trabajadores, ya que mejorará su capacidad de afrontar situaciones adversas durante la atención al cliente; así mismo, logrará que los administradores de la empresa realicen capacitaciones relacionadas a la inteligencia emocional en dicha empresa.

2.6. Presuposición filosófica

El presente informe se sustenta de acuerdo con la cosmovisión bíblico-cristiana, donde vemos teorías basados en textos bíblicos como menciona; Proverbios 13:3 dice “él que guarda su boca guarda su alma; más el que mucho abre sus labios acabará en desastre”. Entonces, el que no encuentra calma, control, en sus emociones tendrá problemas en su vida diaria mientras el que es paciente obtendrá paz.

Elena G. White nos menciona que controlar el impulso es muy importante ya que siempre nos dejamos guiar por lo fácil, por lo malo en algún momento de nuestra vida sin pensar en las consecuencias. Por eso, es muy importante tener control de estos sentimientos obteniendo una buena

Inteligencia emocional con la ayuda de nuestro amado Señor.

Explica White (citado por Condori, 2017) que el egoísmo es el impulso humano más poderoso y más generalizado, y debido a esto la lucha del alma entre la simpatía y la codicia constituye una prueba desigual; porque mientras el egoísmo es la pasión más fuerte, el amor y la benevolencia son con mucha frecuencia los sentimientos más débiles, y por regla general el maligno gana la victoria. Por lo tanto, al dar nuestro trabajo y nuestros dones a la causa de Dios, es peligroso dejarse controlar por los sentimientos o el impulso (p 28.)

La mayoría de las personas con poca inteligencia emocional están demasiado ocupadas pensando en todas las cosas que pasaron. Viven aún el tiempo pasado; eso evita a que tengan más posibilidades de pensar en el futuro. Por eso, si queremos que nuestra vida tenga un buen futuro debemos aprender a dejar las cosas atrás y vivir el presente pensando en el mañana teniendo así una buena inteligencia emocional como nos menciona la Biblia registrado en Filipenses 3:13 dice: "Hermanos, yo mismo no pretendo haberlo ya alcanzado; pero una cosa hago: olvidando ciertamente lo que queda atrás, y extendiéndome a lo que está delante. Aprende del pasado, pero no vivas en él".

Capítulo III. Revisión de la literatura

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. Antecedentes internacionales.

Piñar (2014) en su tesis doctoral, “Inteligencia emocional y estrés y rendimiento en tripulantes de cabina de pasajeros frente a pasajeros conflictivos, Barcelona 2014”, plantea como objetivo analizar las competencias del tripulantes de cabina de pasajeros para el buen desempeño del manejo de pasajeros conflictivos; con el fin de ser usadas en la investigación presente y futuras o con propósitos de evaluación de la formación, selección de personal o evaluación del desempeño; así demostrar que la inteligencia emocional es una habilidad necesaria aunque no suficiente para que el tripulantes de cabina de pasajeros exhiba las competencias anteriores, como también demostrar que la inteligencia emocional tiene un papel moderador en el proceso de burnout en las profesiones que requieren trabajo emocional. En la metodología utilizada se considera como población de estudio a los tripulantes de cabina de pasajeros en Barcelona, teniendo como muestra a 18 Tripulantes de cabina de pasajeros, 10 (5 hombres y 5 mujeres), que estaban cursando la obtención del Certificado de tripulantes de cabina de pasajeros, que tenían experiencia en servicios, y 8 (5 mujeres y 3 hombres), que eran tripulantes de cabina de pasajeros en activo; bajo el tipo de investigación correlacional ,que incluye un estudio transversal sobre el papel moderador de la inteligencia emocional como habilidad y percibida en el trabajo emocional realizado por diferentes profesionales que tienen trato directo con el público, solo se confirmaron para los escenarios

conflictivos el componente comprensión de la inteligencia emocional percibida. Se encontraron diferencias significativas, el nivel de comprensión de los participantes diferenció significativamente sus niveles de estrés, disonancia emocional y dificultad percibida; llegando a la conclusión que en la muestra de los tripulantes la inteligencia emocional es importante para aliviar las experiencias internas de estrés percibido y disonancia emocional como estado en los tripulantes de cabina de pasajeros, y la inteligencia emocional como habilidad favorece una buena ejecución en sus interacciones con pasajeros conflictivos.

Así mismo, en futuras investigaciones se puede acortar la escala de observación fijándose qué ítems utilizan los clientes y los expertos para discriminar a los sujetos según las medidas independientes estudiadas. Por lo tanto, en el estudio aquí presentado, los participantes son relativamente jóvenes y las estrategias de trabajo emocional que preceden a la disonancia emocional como estado dependen de la edad.

Pérez (2013) en su tesis doctoral, "Aportación de la inteligencia emocional, personalidad e inteligencia general al rendimiento académico en estudiantes de enseñanza superior Alicante, junio 2013", plantea como objetivo describir y analizar las características de personalidad, inteligencia psicométrica e inteligencia emocional; así como analizar las relaciones existentes entre las variables de personalidad, inteligencia psicométrica e inteligencia emocional, en una muestra de estudiantes universitarios pertenecientes a ámbitos científico- profesionales: humanístico-educativo, el científico-tecnológico, social-jurídico y sanitario. La metodología utilizada se considera como población de estudio a los estudiantes de la Universidad de

Alicante que se encontraban cursando el último curso académico. Su muestra es de 604 alumnos con edades comprendidas entre los 20 y los 54 años. Bajo el tipo de investigación correlacional, que incluye técnicas de tipo predictivo, explicativo y de análisis causal, el autor obtuvo como resultados que la calificación media obtenida por los estudiantes de la muestra es de 1,57 (DS=,02), en cuanto al nivel de inteligencia emocional. Concluyó que, en la muestra de sujetos, la personalidad ejerce una influencia en la inteligencia emocional, con lo cual, ambas variables podrían ser tomadas en cuenta, contribuyendo así a la comprensión de los logros académicos, la identificación de vínculos entre la personalidad, y el rendimiento académico.

Trigoso (2013) en su tesis doctoral, "Inteligencia emocional en Jóvenes y adolescentes españoles y peruanos: variables psicológicas y educativas, León 2013", plantea como objetivo conocer la relación de la inteligencia emocional con variables psicológicas, educativas, rasgos de personalidad, estrategias de motivación y aprendizaje en alumnos de secundaria de España y Perú y universitarios de diferentes carreras de la Universidad de León. A su vez comprobar la validación de los instrumentos utilizados y de los diseñados específicamente para esta investigación. En la metodología utilizada, se considera como población de estudio a los estudiantes universitarios de la Universidad de León procedentes de la diplomatura de Magisterio (N= 187), Educación física (N=87), Ingeniería Aeronáutica (N=20), Psicopedagogía (N=65) teniendo como muestra 359 universitarios, bajo el tipo de investigación correlacional, que incluye técnicas de estudio descriptivo, mediante el uso de auto informes y cuestionarios; el autor obtuvo como resultados que las variables se distribuyen normalmente, según su curtosis y según su asimetría

en cuanto al nivel de inteligencia emocional; llegando a la conclusión de que la muestra de sujetos, las mujeres dan mayor importancia a la capacidad de espera en búsqueda de logros futuros o satisfacción futura donde presentan un estado del humor en el momento de afrontar los problemas y tolerar más situaciones extremas mientras que los hombres destacan en la capacidad de percepción de las emociones dando mayor importancia a la comprensión emocional, la cual implicaría la habilidad para desglosar el amplio y complejo repertorio de señales emocionales, así como los estudiantes de psicopedagogía perciben un conocimiento mayor de la inteligencia emocional, mientras que el de magisterio tiene mayor resultado en habilidades sociales, y la carrera de Ingeniería aeronáutica tuvo mayores resultados en conocimiento de la inteligencia general.

Molina & Villavicencio (2012) en su tesis ,“Estrategias de inteligencia emocional aplicada a la empresa distribuidora casa val y su impacto en el desempeño laboral, Cuenca, septiembre 2012”, plantea como objetivo mantener la distribución para que los clientes estén siempre satisfechos, así brindar un servicio de calidad para que los proveedores confíen en la distribución puesto que cada vez avanzan a más puntos y cumplen con los requisitos que ellos exigen y crecer cada vez más para que en lo posterior la empresa lo manejen nuevas generaciones. En la metodología utilizada se considera como población de estudio a los colaboradores de la empresa distribuidora casa val, teniendo como muestra 44 trabajadores; bajo el tipo de investigación correlacional; el autor obtuvo como resultado que el 100% de los colaboradores de dicha empresa un 90% refleja su nivel de inteligencia emocional bajo como: energía, afabilidad, tesón, estabilidad emocional,

apertura mental, cooperación, escrupulosidad, perseverancia, apertura a la cultura y apertura a la experiencia, las personas con calificaciones bajas muestran en realidad algunos comportamientos de tipo poco social; llegando a la conclusión de que hay factores que pueden favorecer y perjudicar el tema de inteligencia emocional, factores como trabajar horas extras, trabajo bajo presión, llamados de atención, falta de herramientas de acuerdo al puesto de trabajo. etc. A su vez también se puede mencionar características positivas que favorecen sin duda a la buena permanencia del colaborador como la confianza que las autoridades de la empresa demuestran a sus colaboradores, el buen ambiente interaccional entre los colaboradores y el respeto que se demuestran entre todos.

Fleischhacker (2014) en su tesis, “Inteligencia emocional y productividad laboral (estudio realizado con el personal de salud del centro de diagnóstico por imágenes, policlínica), Quetzaltenango, abril 2014”, plantea como objetivo determinar la influencia de la inteligencia emocional en la productividad laboral. En la metodología utilizada se considera como población de estudio a los colaboradores del Centro de diagnósticos por imágenes, Policlínica, teniendo como muestra 40 personas que se encuentran entre 18 y 60 años, entre sexo femenino y masculino; bajo el tipo de investigación descriptiva; el autor obtuvo como resultados que la productividad laboral para que sea efectiva es necesario tener en cuenta que la inteligencia emocional en un nivel elevado procura la estabilidad personal de los colaboradores, al controlar las emociones efectiviza la relación interpersonal a un mejor desarrollo de trabajo en equipo y apoya para brindar un servicio de calidad a los pacientes que requieren el servicio de la institución permitiendo lograr una satisfacción personal. En

conclusión, los colaboradores demostraron un alto nivel de inteligencia emocional por lo que trabajan de manera adecuada con el cliente interno y externo siendo altamente productivos, no muestran disgusto en el exceso de trabajo o molestia en tener que repetir alguna tarea por equivocación propia, son capaces de aceptar las responsabilidades de su puesto de trabajo y tienen una actitud positiva ante los retos como una persona con inteligencia emocional lo hace.

3.1.2. Antecedentes nacionales.

Lopez (2008) en su tesis, “La inteligencia emocional y las estrategias de aprendizaje como predictores del rendimiento académico en estudiantes universitarios, Lima 2018”, plantea como objetivo determinar si la inteligencia emocional y las estrategias de aprendizaje son predictoras del rendimiento académico en estudiantes universitarios. En la metodología utilizada se considera como población de estudio a los estudiantes ingresantes a la Universidad Nacional Federico Villarreal del año 2005, teniendo como muestra a 236 estudiantes los cuales están distribuidos de acuerdo al sexo y a facultades agrupadas por áreas; bajo el tipo de investigación no experimental; el autor obtuvo como resultados que el 36% de la población de los universitarios encuestados presentan una inteligencia emocional promedio, que indica que la inteligencia emocional y las estrategias de aprendizaje son factores que predicen el rendimiento académico; llegando a la conclusión de que en la muestra de sujetos, la inteligencia emocional en las mujeres presentan mayores niveles de desarrollo en comparación a los varones, sucediendo lo mismo en las subescalas: Intrapersonal, Interpersonal y

adaptabilidad, no existiendo diferencias en el manejo de la tensión y estado de ánimo general.

Condori (2017) en su tesis, "Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de la micro red cono sur, Juliaca 2017", plantea como objetivo determinar la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de la micro red cono sur Juliaca, 2017. En la metodología utilizada se considera como población de estudio a enfermeras y enfermeros de la Microred cono sur: centro de salud Caracoto, Taparachi, 9 de octubre, Suchis, Collana; bajo el tipo de investigación descriptivo-correlacional de corte trasversal, que incluye técnicas de tipo cuantitativo. El autor obtuvo como resultados una buena calificación y tabulación de los datos que se obtuvieron mediante la aplicación del cuestionario de inteligencia emocional y satisfacción laboral; llegando a la conclusión de que en la muestra de sujetos, la inteligencia emocional influye de manera directa en la satisfacción laboral; en segundo lugar, observamos que a un nivel de significancia del 5% existe correlación directa y significativa ($r=,518$) entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en la dimensión extrínsecos, y en tercer lugar observamos a un nivel de significancia del 5% se acepta asumiendo que existe correlación directa y significativa ($r =,523$) entre inteligencia emocional y factor intrínseco en los profesionales de enfermería de la micro red cono sur Juliaca, 2017.

Cubas (2015), en su tesis, "Análisis de la inteligencia emocional de la teoría de Robert Cooper, para verificar el desempeño laboral del asociado del área de cajas de la empresa Sodimac, Chiclayo 2012", plantea como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de

los asociados del área de cajas de la empresa Sodimac-Chiclayo. En la metodología utilizada se considera como población de estudio a los asociados del área de cajas empresa Sodimac-Chiclayo 2012, teniendo como muestra 30 asociados, bajo el tipo de investigación descriptiva-correlacional. El autor obtuvo como resultados que los coeficientes alfa de cronbach se observan que la consistencia interna para el inventario i-CE total es muy alto 0.948, para los componentes del I- CE, oscila entre 0.647 y 0.899. Los coeficientes para los subcomponentes están por encima de 0.74 en cuanto al nivel de inteligencia emocional; llegando a la conclusión de que en la muestra de sujetos que se realizó nos demuestra que sí existe relación directa y altamente significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Se encontró que 25 de los asociados presentan un nivel promedio, asimismo 5 de ellos presentan un nivel alto de la inteligencia emocional y, además, se encontró que los 5 componentes de la inteligencia emocional (CIA, CIE, CAD, CME, CAG) tienen un nivel promedio en los asociados del área de cajas de la empresa.

Bustamante, Kawakami& Reátegui (2013) en su tesis “Inteligencia emocional y liderazgo en los gerentes bancarios del Perú, febrero 2010”, plantea como objetivo identificar si existe una relación entre la inteligencia emocional y los estilos de liderazgo en los gerentes bancarios en el Perú. En la metodología utilizada se considera como población de estudio a los gerentes de los bancos que conforman la banca múltiple, registrados ante la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, teniendo como muestra a 102 gerentes; bajo el tipo de investigación de diseño cuantitativo correlacional; el autor obtuvo como resultados del puntaje total de inteligencia emocional fue de 500.49 (SD = 33.36) mientras que los puntajes de las medias para los

componentes de la inteligencia emocional fueron: intrapersonal = 173.05 (SD = 12.43), interpersonal = 100.72 (SD = 8.03), adaptabilidad = 106.61 (SD = 8.38), manejo de estrés = 78.12 (SD = 7.65), y estado de ánimo en general = 74.78 (SD = 6.26); llegando a la conclusión de que en la muestra de sujetos

se encontró una correlación positiva media entre la inteligencia emocional y el estilo de liderazgo transformacional también se encontró una correlación negativa débil entre la inteligencia emocional y el estilo de liderazgo pasivo-evitativo, a su vez presenta una mediana correlación positiva entre la inteligencia emocional y las variables de resultado de liderazgo (esfuerzo extra, efectividad y satisfacción).

Machaca (2014) en su tesis, “Relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico en la asignatura de comunicación en estudiantes del quinto año de educación secundaria del colegio industrial Simón Bolívar, Juliaca 2014”, plantea como objetivo Identificar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico en la asignatura de Comunicación en estudiantes del quinto año de educación secundaria del Colegio Industrial Simón Bolívar, Juliaca. En la metodología utilizada se considera como población de estudio a los estudiantes del quinto año de educación secundaria del colegio industrial Simón Bolívar de la ciudad de Juliaca matriculados en el año 2014, teniendo como muestra 196 alumnos entre 16 y 18 años; bajo el tipo de investigación descriptivo-correlacional y transeccional. El autor obtuvo como resultado que el 55.6% posee una inteligencia emocional muy alta y se posiciona como sobresaliente en su rendimiento académico; llegando a la conclusión que si existe relación significativa entre la inteligencia emocional, y el rendimiento académico.

3.2. Fundamentos teóricos

3.2.1. Inteligencia emocional.

3.2.1.1. Definición.

Salovey y Mayer (citado por Figueroa, 2017) señalan que la inteligencia emocional es como el conjunto de habilidades para manejar las emociones, mediante la regulación, la identificación, la comprensión de forma intrínseca, lo cual permite la adaptación en el medio social.

Menciona Goleman (1999) que el término "inteligencia emocional", se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos.

Bolaños y Gómez, 2013 (citado por Condori, 2017) indican que la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. Inteligencia emocional no es ahogar las emociones, sino dirigir las y Equilibrarlas (p. 4).

Mientras que Martín y Boeck (2007) (citado por Zárate, 2012) afirman que la inteligencia emocional abarca cualidades como la comprensión de las propias emociones, la capacidad de saber ponerse en el lugar de otras personas y la capacidad de conducir las emociones de forma que mejore la calidad de vida.

3.2.1.2. Principios de la inteligencia emocional

Gómez et al.,2000 (citado por Pérez, 2012) argumentan que para obtener una adecuada inteligencia emocional, debemos conocer los principios básicos como:

- Autoconocimiento. Es la capacidad para conocerse uno mismo, como los puntos fuertes y débiles que todos tenemos.
- Autocontrol. Es la capacidad para controlar los impulsos, como mantener la calma y no perder los nervios.
- Automotivación. Es la habilidad para realizar cosas por uno mismo, sin ser impulsado por otros.
- Empatía. Es la competencia para ponerse en la piel de otros, más aún intentar comprender la situación del otro.
- Habilidades sociales. Es la capacidad para relacionarse con otras personas, además para lograr un acercamiento eficaz.
- Asertividad. Es saber defender las propias ideas respetando a los demás.
- Proactividad. Es la habilidad para tomar la iniciativa ante oportunidades o problemas.
- Creatividad. Es la competencia para observar el mundo desde otra perspectiva, diferente forma de afrontar y resolver problemas.

3.2.1.3. Modelos de la inteligencia emocional.

3.2.1.3.1. Modelo de Goleman.

Afirma Goleman, 2000 (citado por Roció, 2015) que un individuo que posee un buen nivel de inteligencia emocional no necesariamente dominará diversas competencias emocionales, ya que el primer concepto sólo indica la potencialidad que tiene la persona para el uso de habilidades inter e intrapersonales como lo indica en el siguiente extracto: “Una competencia emocional es una capacidad adquirida basada en la inteligencia emocional que da lugar a un desempeño sobresaliente”.

Goleman (1999) manifiesta que nuestra inteligencia emocional determina la capacidad potencial de que dispondremos para aprender las habilidades prácticas basadas en uno de los siguientes cinco elementos compositivos: la conciencia de uno mismo, la motivación, el autocontrol, la empatía y la capacidad de relación (p.33).

Competencias personales.

1. Conocimiento de las propias emociones. El conocimiento de uno mismo, la capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento en el que aparece.

2. Capacidad para controlar las emociones. De la conciencia de uno mismo surge la habilidad que permite controlar los sentimientos y adecuarlos al momento.

3. Capacidad de motivarse a sí mismo. Igual que el sentido de autoeficacia, propone el control de la vida emocional y su subordinación a una meta.

Competencias personales.

4. Conocimiento de las propias emociones. El conocimiento de uno mismo.

La capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento en el que aparece.

5. Capacidad para controlar las emociones. De la conciencia de uno mismo surge la habilidad que permite controlar los sentimientos y adecuarlos al momento.

6. Capacidad de motivarse a sí mismo. Igual que el sentido de autoeficacia, propone el control de la vida emocional y su subordinación a una meta.

Competencias sociales.

7. Reconocimiento de las emociones ajenas. La empatía.

8. Control de las relaciones. Habilidad que presupone relacionarse adecuadamente con las emociones ajenas.

3.2.1.3.2. Modelo de Salovey y Mayer.

Señala Mayer y Salovey, 1997 (citado por Ruiz, 2014) que las inteligencias emocionales son: la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud; la habilidad para acceder y generar sentimientos que faciliten el pensamiento para comprender las emociones y razonar emocionalmente y, finalmente, la habilidad para regular emociones propias y ajenas". (p. 35).

Adicionalmente, desde la definición que hacen Salovey y Mayer argumentan que, basándose en una concepción más amplia de la misma, en su abordaje conceptual reconoce la inteligencia emocional como parte de la inteligencia social donde se relacionan con la información afectiva; específicamente, el concepto inicial se subsume a los conceptos de inteligencia intrapersonal e interpersonal que propuso Gardner, 1983 (Pérez, 2012).

3.2.1.3.2.1. Dimensiones de la inteligencia emocional.

Manifiesta Mayer y Salovey, 1997 con un nuevo modelo más actualizado, elaboraron un test que midiera la inteligencia emocional como una inteligencia propiamente dicha que cumpliera tres requisitos; en lo conceptual, que la inteligencia debe medir rendimiento y no maneras de comportarse por lo tanto debe evaluarse a través de preguntas; en lo correlacional, que la inteligencia debe ser un grupo de habilidades relacionadas entre sí y con otras inteligencias; y lo último que la inteligencia debe aumentar con la edad y la experiencia; compuesta por tres dimensiones (Pérez, 2012).

- Atención emocional
- Claridad de sentimientos
- Regulación emocional

Capítulo IV. Marco metodológico

4.1. Método para el abordaje de la experiencia

Para la elaboración del presente informe de suficiencia profesional se ha tenido en cuenta la metodología descriptiva propositiva porque se describe la variable inteligencia emocional, el diagnóstico situacional teniendo en cuenta que la problemática existente en la organización; por lo que se realiza la propuesta de mejora con el fin de brindar aportes para fortalecer y mejorar la inteligencia emocional en la organización. Es de corte transeccional, porque la medición de la variable inteligencia emocional se realizó en un solo momento a través de una encuesta (Hernández, Fernández y Baptista, 2007).

4.2. Lugar de ejecución y temporalidad

El presente informe de suficiencia profesional se realizará en la empresa Banco Internacional del Perú–Interbank Cercado de Lima, 2018. Ubicado en la dirección Av. Garcilaso de la vega N°1351 - Centro Cívico puerta 6 piso 4 – Lima.

La empresa Banco Internacional del Perú–Interbank se encarga de realizar servicios al cliente en diversas formas como: atender reclamos, ofrecer servicios de nuevas innovaciones, brindar soportes a los clientes, ventas de productos. Específicamente el área de Televentas se encarga de realizar ventas para el segmento independiente ofreciendo productos intangibles en diferentes partes de las zonas a nivel nacional.

4.3. Población y muestra de la empresa

La empresa cuenta con la cantidad de personal general 500 trabajadores en el área administrativo, área de atención al cliente y área de soporte.

La población está compuesta por 22 trabajadores que son parte de la empresa Banco Internacional del Perú–Interbank del área de televentas. A su vez, para la muestra de estudio se utilizó a 12 trabajadores ya que son el 100% de su población por lo que es una empresa de ventas en el que se evidencia una Inteligencia emocional no muy favorable que afecta el compromiso y la productividad en beneficio de los clientes.

4.4. Operacionalización de la temática abordada

Tabla 1

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Inteligencia emocional	Señala Salovey y Mayer (1990) citado por Figueroa, (2017), definen a la inteligencia emocional como el conjunto de habilidades para manejar las emociones, mediante la regulación, la identificación, la comprensión de forma intrínseca, lo cual permite la adaptación en el medio social.	En esta investigación, la inteligencia emocional dentro de la empresa se medirá a través de un cuestionario aplicado a los trabajadores donde será percibida a través de la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones en la Empresa Banco Internacional del Perú– Interbank Cercado de Lima, 2018.	Atención Emocional	1,2,3 4,5,6,7,8	La medición de los ítems se realizará a través de la escala de Likert 1=Nada de acuerdo 2=Algo de acuerdo 3=Bastante de acuerdo 4=Muy de acuerdo 5=Totalmente de acuerdo
			Claridad de Sentimientos	9,10,11,12,13,14,15,16	
			Regulación Emocional	17,18,19,20,21,22,23,24	
		Escala para medir la variable			

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
		En tres niveles: Poco Adecuado Excelente			

4.4.1. Desarrollo de la temática abordada.

Para el desarrollo de la propuesta planteada en el presente trabajo de suficiencia profesional, se ha considerado analizar el análisis FODA y un cuadro de estrategias DAFO en la empresa Banco Internacional del Perú-Interbank. Asimismo, se realizó la medición de la variable de la inteligencia emocional a través del cuestionario tipo encuesta de Salovey y Mayer dando como resultado dos aspectos en las que se percibe la inteligencia emocional desfavorable: los conflictos y la estructura; de esta manera se han logrado diseñar las estrategias de implementación a través de talleres, capacitaciones para mejorar las relaciones interpersonales y manejar los tipos de conflictos; de igual manera gestionar un presupuesto para mejorar la infraestructura para optimizar los ambientes de trabajo la cual nos permitirán mantener y mejorar la inteligencia emocional en beneficio de la empresa, del personal y usuario.

Capítulo V. Resultados

5.1. Diagnóstico de la inteligencia emocional según la estrategia DAFO de la empresa Banco Internacional del Perú-Interbank

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo en capacitaciones de superación personal. - Potencia al personal para que puedan explayarse y mencionar las molestias e incomodidades encontrados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Incremento de conflictos por falta de manejo de emociones. - Falta de persuasión y expresión emocional
FORTALEZAS	ESTRATEGIA - FO	ESTRATEGIA - FA
<ul style="list-style-type: none"> - Cooperación y disposición de trabajo en grupo. - Identidad y compromiso con la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar la cooperación y mantener el apoyo en capacitaciones de superación al personal para mantener una buena inteligencia emocional. - Mantener la identidad y compromiso con la organización para utilizar esa confianza e impulsar al personal que mencione sus incomodidades encontrados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener el trabajo en equipo para resolver los conflictos por falta de manejo de emociones. - Aprovechar el compromiso organizacional para mejorar la persuasión y expresión emocional
DEBILIDADES	ESTRATEGIA - DO	ESTRATEGIA - DA
<ul style="list-style-type: none"> - Déficit en relaciones interpersonales. - Conflictos entre el personal y el cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestionar y realizar capacitaciones de relaciones interpersonales para lograr una superación personal. - Realizar talleres de capacitación para la mejora de las relaciones entre el personal y el cliente expresando así las molestias e incomodidades encontrados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar reuniones mensuales para conocer las necesidades y mediante esto ejecutar soluciones para mejorar las emociones. - fortalecer las relaciones entre el personal y el cliente mediante ejercicios para que así el personal entienda y aprenda de los problemas con el cliente.

Elaboración fuente propia

5.2. Evaluación del nivel de la inteligencia emocional por variable y dimensiones

En la tabla 2 respecto a la inteligencia emocional del 100% de encuestados un 58,3% percibe que es moderado, 33,3% es eficiente y que el 8,3% es deficiente, esto se debe a que la mayoría de los trabajadores percibe que su regulación y atención emocional son eficientes porque mantienen un orden en la atención al cliente.

Tabla 2

Evaluación sobre la inteligencia emocional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	1	8,3
	Moderado	7	58,3
	Eficiente	4	33,3
	Total	12	100,0

Fuente: base de datos de la encuesta Inteligencia emocional

En la tabla 3, respecto a la atención emocional, del 100% de encuestados un 66,7% percibe que es moderado, 25% es eficiente y que el 8,3% es deficiente, esto se debe a que los trabajadores se sienten comprometidos con sus clientes manejando bien sus emociones para brindar una buena atención.

Tabla 3

Inteligencia emocional en la dimensión atención emocional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	1	8,3
	Moderado	8	66,7
	Eficiente	3	25,0
	Total	12	100,0

Fuente: base de datos de la encuesta Inteligencia emocional

En la tabla 4, respecto a la claridad de sentimientos, del 100% de encuestados un 50,0% percibe que es moderado, 33,3% es eficiente y el 16,7% es deficiente, esto se debe a que el personal tiene claro cómo manejar sus sentimientos frente a los diversos tipos de clientes que se presenten.

Tabla 4

Inteligencia emocional en la dimensión claridad de sentimientos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	2	16,7
	Moderado	6	50,0
	Eficiente	4	33,3
	Total	12	100,0

Fuente: base de datos de la encuesta Inteligencia emocional

En la tabla 5, respecto a la regulación emocional, del 100% de encuestados un 75,0% percibe que es eficiente, 16,7% es moderado el 8,3% es deficiente, esto se debe a que el personal sabe manejar y regular sus emociones de manera positiva frente a situaciones que afronten en la atención del cliente.

Tabla 5

Inteligencia emocional en la dimensión regulación emocional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	1	8,3
	Moderado	2	16,7
	Eficiente	9	75,0
	Total	12	100,0

Fuente: base de datos de la encuesta Inteligencia emocional

5.2.1. Propuesta para mejorar la inteligencia emocional

Nombre de la empresa : Banco Internacional del Perú–Interbank

Propuesta : Propuesta para mejorar la inteligencia emocional en la empresa Banco Interbank

Objetivo : Incrementar en un 90% el nivel de la inteligencia emocional de los colaboradores del Banco Interbank

Plazo de ejecución : 10 meses (enero 2019 – octubre 2019)

I. Descripción de la propuesta

Se procede a plantear la propuesta de mejora de inteligencia emocional en función a las metas establecidas a través de los objetivos de la suficiencia profesional. Se desea alcanzar el objetivo durante 10 meses, mediante una programación de actividades que se desarrollaran progresivamente en la empresa. Así mismo, se dará soporte el área de RRHH y recurso financiero que soportará la propuesta; así mismo, se desarrollará un cronograma con fechas mensuales para la aplicación de las actividades durante los meses establecidos, por otro lado, se asignará un responsable que estará a cargo de cada una de las actividades para el logro de las metas. Las actividades a desarrollar estarán centradas en el modelo de Salovey y Mayer para la mejora de la Inteligencia emocional.

Se realizarán talleres y charlas para abarcar los temas de dimensión como; atención emocional, claridad de sentimientos y regulación emocional en la organización, a partir del diagnóstico encontrado por medio de la encuesta menciona que 58,3% percibe que tiene una inteligencia emocional

moderado siendo así favorable, 33,3% es eficiente y que el 8,3% es deficiente específicamente en las dimensiones mencionadas, se trabajará con el personal que se encuentran moderado y deficiente para incrementar en un 90% el nivel de la inteligencia emocional, por lo que se aplicarán diversas estrategias de acuerdo con las metas establecidas que surgen del trabajo de suficiencia profesional, como:

Realizar un plan de capacitación (talleres sobre la inteligencia emocional teniendo en cuenta las dimensiones utilizadas para la evaluación del personal).

Implementar un consultorio de terapia psicológica (para capacitar y ayudar al personal con los problemas encontrados).

II. Requerimientos de la propuesta

Psicólogos : 1 especialistas en psicología organizacional

Coaching : 1 especialistas en coaching Inteligencia emocional

Equipo técnico : 1 personal que se encargue de las instalaciones

Equipo tecnológico: 1 computadora y 1 proyector

Servicio de soporte: personal de mantenimiento

Estrategias de la propuesta

a) Atención emocional

Desarrollo de capacidades: Lograr fortalecer y mantener ideas claras sobre la atención emocional que cada uno debe tener para así enfocarnos en los clientes como menciona Salovey y Mayer con temas de capacitación que se realizara como:

- Aprender una actitud positiva
- Pensar positivo
- Romper paradigmas de uno mismo
- Cumplir promesas que uno mismo se hace
- Saber manejar sus sentimientos en momento adecuado

b) Claridad de sentimientos

Desarrollo de capacidades: Lograr que el personal se dé cuenta sobre los sentimientos de los demás y de uno mismo como menciona Salovey y Mayer con temas de capacitación que se realizara como:

- Automotivación
- Persuasión
- Identidad personal
- Tipos de conducta

c) Regulación emocional

Desarrollo de capacidades: Lograr que este proceso ayude a iniciar, mantener y modular un estado de ánimo afectivo con el fin de alcanzar una meta como menciona Salovey y Mayer con temas que se realizara como:

- Control emocional
- Atención excelente
- Conocer y reconocer los tipos de emociones
- Actitud positiva

Implementación de tecnologías

- Lograr que el personal técnico se encargue de instalar los Manuales de seguimiento y las evaluaciones para poder verificar las evoluciones del colaborador durante todo este proceso de implementación de la propuesta en el personal.
- Lograr que las computadoras que se instalen estén funcionando sin ningún inconveniente y para eso el personal de mantenimiento se encargara de estar pendiente de su buen funcionamiento.

Todo octubre del 2019 se realizara solo evaluaciones para definir si se logró Incrementar en un 90% el nivel de la inteligencia emocional de los colaboradores del Banco Interbank en un plazo de 10 meses como se mencionó respectivamente.

III. Plan de implementación

Objetivo Estratégico	Estrategias	Actividades	Recursos	Cronograma	Responsable
Incrementar en un 90% el nivel de la inteligencia emocional de los colaboradores del Banco Interbank en un plazo de 10 meses	Establecer estrategias de desarrollo de atención emocional	Se convocará a una reunión para capacitar al personal con los temas elegidos en esta dimensión para lograr fortalecer y mantener las ideas claras, que cumplan con sus objetivos que cada personal tiene individualmente para que aprendan a cumplir primero con si mismo para cumplir con los demás.	1,000	Mes enero, febrero, marzo	Gerente RRHH
	Establecer estrategias de desarrollo de claridad de sentimientos	Se convocará a una reunión para capacitar al personal con los temas elegidos para Lograr que el personal se dé cuenta sobre los sentimientos de los demás y de uno mismo para lograr que haya más comunicación y expresión.	1,000	Mes abril, mayo, junio	Gerente RRHH
	Establecer estrategias de desarrollo de regulación emocional	Se creará un programa de las experiencias obtenidas durante el tiempo de trabajo indicando toda clases de emociones que obtuvieron para que así el personal pueda recordar cada tema expuesto frente a cada circunstancia que se presente en el trabajo día a día, logrando que el personal pueda saber cómo actuar frente a cada situación.	1.,000	Mes julio, agosto y setiembre del 2019	Gerente RRHH

Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones

6.1. Conclusiones

Al evaluar el nivel de la inteligencia emocional por medio de la encuesta tipo cuestionario de Salovey y Mayer se encontró a nivel general que la inteligencia emocional es moderada en un 58.3%, mientras que el 33,3% es eficiente y el 8,3% es deficiente.

También se diagnosticó en las tres dimensiones evaluadas que a nivel de la atención emocional se encontró que un 66,7% percibe que es moderado, 25% es eficiente y que el 8,3% es deficiente. Por eso las estrategias utilizadas se basan en fortalecer al colaborador individualmente para que obtengan las ideas claras de sus metas personales.

En cuanto a la claridad de sentimientos, se halló que el 50,0% percibe que es moderado, 33,3% es eficiente y el 16,7% es deficiente, por eso las estrategias utilizadas en esta dimensión se basan en que el colaborador conozca más sobre el cliente y sienta lo mismo, poniéndose en su lugar como cliente para así, lograr más empatía.

En cuanto a la regulación emocional, se encontró que el 75,0% percibe que es eficiente, 16,7% es moderado el 8,3% es deficiente, por eso las estrategias utilizadas mayormente se basan en conocer y evaluar las experiencias vividas en todo el tiempo laboral obtenido para poder brindar soluciones y saber cuáles son las formas correctas de actuar frente a cada situación que se presente.

6.2. Recomendaciones

Se recomienda a los administradores del Banco Internacional del Perú–Interbank tomar en cuenta los resultados de las evaluaciones realizadas sobre el nivel de la inteligencia emocional para que así, a futuro, puedan seguir evaluando a su personal y ver su evolución en los tiempos respectivos.

Se recomienda realizar un diagnóstico constante para ver el avance que se obtiene al ejecutar esta propuesta y realizar un seguimiento del personal para ver el mejoramiento y el compromiso de cada uno tiene consigo mismo.

Se recomienda realizar propuestas de Terapias psicológicas al personal para una mayor flexibilidad en su centro laboral para lograr que el colaborador tenga más paciencia con los clientes al momento de ser atendidos.

Se recomienda hacer un periódico mural personalizado colocando las experiencias vividas más resaltantes que cada personal obtuvo durante su trabajo, para que de esa manera les ayude a recordar cual debería ser su actitud frente a cada problema que se les presente, de esa manera pueden lograr encontrar una solución mucho más rápido y ejecutarlo en el momento.

Referencias

- Burga, I., & Sánchez, T. (2016). Inteligencia emocional y resiliencia en pacientes con cáncer de mama en el HNGAI - EsSalud de Lima, 2016. Universidad Peruana Union. Retrieved from http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/443/Isaias_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bustamante, S., Kawakami, R., & Reátegui, S. (2013). Inteligencia emocional y liderazgo en los gerentes bancarios del Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú. Retrieved from <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/1675>
- Condori, N. (2017). Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017. Universidad Peruana Union. Retrieved from http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/886/Nataly_Tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cubas, A. (2015). Análisis de la inteligencia emocional de la teoría de Robert Cooper, para verificar el desempeño laboral del asociado del área de cajas de la empresa Sodimac – Chiclayo 2012. Universidad Señor de Sipán. Retrieved from http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2703/1/Cubas_Carmona_Alejandra_María_Ysabel.pdf
- Figuroa, S. (2017). Inteligencia emocional y bullying en estudiantes del nivel secundario de dos instituciones educativas de Lima- Metropolitana, 2016. Universidad Peruana Union. Retrieved from http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/386/Silvana_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1
- Fleischhacker, I. (2014). “ Inteligencia emocional y productividad laboral ” (Estudio realizado con el personal de salud del centro de diagnóstico por imágenes, policlinica). Universidad Rafael Landívar. Retrieved from <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Fleischhacker-Ilma.pdf>

- Fragoso, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿ un mismo concepto? *Ries*, vi(16), 110–125. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.rides.2015.02.001>
- Goleman, D. (1999). *La práctica de la inteligencia emocional*. Nueva York. Retrieved from https://training.crecimiento.ws/wp-content/uploads/2017/09/EBOOK_Daniel_Goleman__La_Practica_De_La_Inteligencia_Emocional.pdf
- Goleman, D. (2009). *La inteligencia emocional porque es mas importante que el coeficiente intelectual. Dificultades de aprendizaje e intervención psicopedagógica, intervención psicopedagógica en trastornos del desarrollo*. Retrieved from http://hdl.handle.net/10201/21940%5Cnhttps://www.jstor.org/stable/1129078?seq=3#page_scan_tab_contents%5Cnhttp://cataleg.upf.edu/record=b1153091~S11*spi%5Cnhttp://cataleg.upf.edu/record=b1339159~S11*cat%5Cnhttp://cataleg.ub.edu/record=b1236083~S1*spi
- Lopez, O. (2008). *La Inteligencia emocional y las estrategias de aprendizaje como predictores del rendimiento académico en estudiantes universitarios*. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*. Universidad Nacional Mayor de san Marcos. Retrieved from http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/615/Lopez_mo.pdf;jsessionid=870587940A0CD156F64D340D4F0FA902?sequence=1
- Machaca, C. (2014). *Relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico en la asignatura de comunicación en estudiantes del quinto año de educación secundaria del colegio industrial Simón Bolívar, Juliaca*. Universidad Peruana Unión. Retrieved from http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/UPEU/207/1/Tesis_Celia_Soledad_Machaca_Tito.pdf
- Molina, M., & Villavicencio, O. (2012). *Estrategias de inteligencia emocional aplicada a la empresa distribuidora casaval y su impacto en el desempeño laboral*. Universidad Politecnica salesiana. Retrieved from <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5591/1/UPS-CT002789.pdf>
- Pérez, A. (2012). *Inteligencia emocional y motivación del estudiante universitario*. Tesis Doctoral. Universidad de las palmas de gran canaria. Retrieved from https://acceda.ulpgc.es:8443/xmlui/bitstream/10553/9776/2/0675369_00000_0000.pdf

- Pérez, N. (2013). Aportación de la inteligencia emocional, personalidad e inteligencia general al rendimiento académico en estudiantes de enseñanza superior. Universidad de Alicante. Retrieved from https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/35698/1/tesis_nelida_perez.pdf
- Piñar, M. (2014). Inteligencia emocional y estrés y rendimiento en tripulantes de cabina de pasajeros frente a pasajeros conflictivos. Universidad Autónoma de Barcelona. Retrieved from <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/284946/mjpc1de1.pdf?sequence=1>
- Priale, G., & Dias, D. (2010). La protección al consumidor en el Perú y la banca sin sucursales, 1–30. Retrieved from http://www.sbs.gob.pe/Portals/4/jer/pub-estudios-investigaciones/SBS-DT-002_2010.pdf
- Ruiz, I. (2014). Los niveles de las dimensiones de inteligencia emocional en los alumnos de primero y quinto año de las carreras de psicología clínica e industrial de la jornada vespertina. Universidad Rafael Landívar. Retrieved from <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/83/Ruiz-Ileana.pdf>
- Trigoso, M. (2013). Inteligencia emocional en jóvenes y adolescentes españoles y peruanos: variables psicológicas y educativas. Universidad de León. Universidad de León. Retrieved from https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/3344/Inteligencia_emocional.PDF
- Zárate, E. (2012). Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral. Biblio3.Url.Edu.Gt. Universidad Rafael Landívar. Retrieved from <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/22/Zarate-Eber.pdf>

Anexos

Anexo 1. Cuestionario TMMS-24 de (Salovey y Mayer)

Inteligencia Emocional en el Banco Interbank

INSTRUCCIONES:

Lea atentamente cada frase y indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias.

	1	2	3	4	5
	Nada de Acuerdo	Algo de Acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de Acuerdo	Totalmente de acuerdo
1.	Presto mucha atención a los sentimientos.				
2.	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.				
3.	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.				
4.	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.				
5.	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.				
6.	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.				
7.	A menudo pienso en mis sentimientos.				
8.	Presto mucha atención a cómo me siento.				
9.	Tengo claros mis sentimientos.				
10.	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.				
11.	Casi siempre sé cómo me siento.				
12.	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.				
13.	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.				
14.	Siempre puedo decir cómo me siento.				
15.	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.				
16.	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.				
17.	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.				
18.	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.				
19.	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.				
20.	Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal.				
21.	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.				

22.	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.					
23.	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.					
24.	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.					

Anexo 2. Base de datos de la encuesta de inteligencia emocional.

Inteligencia emocional																														
Cuestionarios	Componente de atención emocional								Componente de claridad de sentimientos								Componente de regulación emocional								VARIABLE					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	D1	D2	D3
1	2	2	4	4	2	2	2	4	5	4	2	5	4	5	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	22	35	31	88
2	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	37	36	37	110	
3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	5	3	3	23	28	32	83	
4	4	4	5	5	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	32	34	34	100	
5	5	4	3	4	2	2	4	4	5	3	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	28	18	10	56	
6	2	4	3	4	2	1	1	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	19	29	33	81	
7	4	3	4	4	2	4	4	4	5	2	2	2	4	4	2	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	29	25	36	90	
8	4	3	2	4	1	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	24	27	25	76	
9	5	2	5	5	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	25	18	37	80	
10	5	2	2	5	2	3	4	5	3	5	3	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	28	32	37	97	
11	2	2	2	3	1	1	2	2	5	3	5	3	2	2	2	5	5	5	4	5	3	5	5	4	4	15	27	36	78	
12	4	4	4	5	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	30	27	28	85	

Anexo 3. Base de datos de la escala de medicion de la variable inteligencia emocional.

Encuesta	ITEMS	TOTAL	MINIMO (1)	MAXIMO(5)	RANGO	GRUPOS	COEFECIENTE	GRUPOS		
								DEFICIENTE	MODERADO	EFICIENTE
Inteligencia emocional	V1	24	24	120	96	3	32	56	88	120
Componente de atencion emocional	1 a 8	8	8	40	32	3	10.66666667	18.6666667	29.33333333	40
Componente de claridad de sentimientos	9 a 16	8	8	40	32	3	10.66666667	18.6666667	29.33333333	40
Componente de regulacion emocional	17 a 24	8	8	40	32	3	10.66666667	18.6666667	29.33333333	40

Anexo 4. Resultados de cuestionario por preguntas

Tabla 6. Presto mucha atención a los sentimientos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo de Acuerdo	3	25,0	25,0	25,0
	Muy de Acuerdo	5	41,7	41,7	66,7
	Totalmente de acuerdo	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Tabla 7. Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo de Acuerdo	4	33,3	33,3	33,3
	Bastante de acuerdo	3	25,0	25,0	58,3
	Muy de Acuerdo	4	33,3	33,3	91,7
	Totalmente de acuerdo	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Tabla 8. Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo de Acuerdo	3	25,0	25,0	25,0
	Bastante de acuerdo	3	25,0	25,0	50,0
	Muy de Acuerdo	4	33,3	33,3	83,3
	Totalmente de acuerdo	2	16,7	16,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Tabla 9. Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bastante de acuerdo	2	16,7	16,7	16,7
	Muy de Acuerdo	5	41,7	41,7	58,3
	Totalmente de acuerdo	5	41,7	41,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Tabla 10. Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de Acuerdo	2	16,7	16,7	16,7
	Algo de Acuerdo	7	58,3	58,3	75,0
	Bastante de acuerdo	3	25,0	25,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Tabla 11. Pienso en mi estado de ánimo constantemente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de Acuerdo	2	16,7	16,7	16,7
	Algo de Acuerdo	4	33,3	33,3	50,0
	Bastante de acuerdo	2	16,7	16,7	66,7
	Muy de Acuerdo	3	25,0	25,0	91,7
	Totalmente de acuerdo	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Tabla 12. A menudo pienso en mis sentimientos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de Acuerdo	1	8,3	8,3	8,3
	Algo de Acuerdo	4	33,3	33,3	41,7
	Bastante de acuerdo	1	8,3	8,3	50,0
	Muy de Acuerdo	5	41,7	41,7	91,7
	Totalmente de acuerdo	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Tabla 13. Presto mucha atención a cómo me siento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo de Acuerdo	3	25,0	25,0	25,0
	Bastante de acuerdo	3	25,0	25,0	50,0
	Muy de Acuerdo	4	33,3	33,3	83,3
	Totalmente de acuerdo	2	16,7	16,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Tabla 14. Tengo claros mis sentimientos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bastante de acuerdo	4	33,3	33,3	33,3
	Muy de Acuerdo	2	16,7	16,7	50,0
	Totalmente de acuerdo	6	50,0	50,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Tabla 15. Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo de Acuerdo	2	16,7	16,7	16,7
	Bastante de acuerdo	6	50,0	50,0	66,7
	Muy de Acuerdo	2	16,7	16,7	83,3
	Totalmente de acuerdo	2	16,7	16,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Tabla 16. Casi siempre sé cómo me siento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de Acuerdo	1	8,3	8,3	8,3
	Algo de Acuerdo	3	25,0	25,0	33,3
	Bastante de acuerdo	3	25,0	25,0	58,3
	Muy de Acuerdo	4	33,3	33,3	91,7
	Totalmente de acuerdo	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Tabla 17. Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de Acuerdo	1	8,3	8,3	8,3
	Algo de Acuerdo	1	8,3	8,3	16,7
	Bastante de acuerdo	4	33,3	33,3	50,0
	Muy de Acuerdo	4	33,3	33,3	83,3
	Totalmente de acuerdo	2	16,7	16,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Tabla 18. A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo de Acuerdo	2	16,7	16,7	16,7
	Bastante de acuerdo	2	16,7	16,7	33,3
	Muy de Acuerdo	7	58,3	58,3	91,7
	Totalmente de acuerdo	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Tabla 19. Siempre puedo decir cómo me siento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo de Acuerdo	3	25,0	25,0	25,0
	Bastante de acuerdo	4	33,3	33,3	58,3
	Muy de Acuerdo	3	25,0	25,0	83,3
	Totalmente de acuerdo	2	16,7	16,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Tabla 20. A veces puedo decir cuáles son mis emociones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo de Acuerdo	4	33,3	33,3	33,3
	Bastante de acuerdo	4	33,3	33,3	66,7
	Totalmente de acuerdo	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Tabla 21. Puedo llegar a comprender mis sentimientos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de Acuerdo	1	8,3	8,3	8,3
	Algo de Acuerdo	1	8,3	8,3	16,7
	Bastante de acuerdo	1	8,3	8,3	25,0
	Muy de Acuerdo	6	50,0	50,0	75,0
	Totalmente de acuerdo	3	25,0	25,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Tabla 22. Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de Acuerdo	1	8,3	8,3	8,3
	Bastante de acuerdo	1	8,3	8,3	16,7
	Muy de Acuerdo	6	50,0	50,0	66,7
	Totalmente de acuerdo	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Tabla 23. Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de Acuerdo	1	8,3	8,3	8,3
	Bastante de acuerdo	1	8,3	8,3	16,7
	Muy de Acuerdo	4	33,3	33,3	50,0
	Totalmente de acuerdo	6	50,0	50,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Tabla 24. Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de Acuerdo	1	8,3	8,3	8,3
	Algo de Acuerdo	2	16,7	16,7	25,0
	Bastante de acuerdo	2	16,7	16,7	41,7
	Muy de Acuerdo	5	41,7	41,7	83,3
	Totalmente de acuerdo	2	16,7	16,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Tabla 25. Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de Acuerdo	1	8,3	8,3	8,3
	Bastante de acuerdo	1	8,3	8,3	16,7
	Muy de Acuerdo	6	50,0	50,0	66,7
	Totalmente de acuerdo	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Tabla 26. Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo de Acuerdo	1	8,3	8,3	8,3
	Bastante de acuerdo	3	25,0	25,0	33,3
	Muy de Acuerdo	5	41,7	41,7	75,0
	Totalmente de acuerdo	3	25,0	25,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Tabla 27. Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de Acuerdo	1	8,3	8,3	8,3
	Bastante de acuerdo	2	16,7	16,7	25,0
	Muy de Acuerdo	5	41,7	41,7	66,7
	Totalmente de acuerdo	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Tabla 28. Tengo mucha energía cuando me siento feliz.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de Acuerdo	1	8,3	8,3	8,3
	Bastante de acuerdo	1	8,3	8,3	16,7
	Muy de Acuerdo	2	16,7	16,7	33,3
	Totalmente de acuerdo	8	66,7	66,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Tabla 29. Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo de Acuerdo	1	8,3	8,3	8,3
	Bastante de acuerdo	3	25,0	25,0	33,3
	Muy de Acuerdo	7	58,3	58,3	91,7
	Totalmente de acuerdo	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Informe de revisión lingüística

Para : Mg. Néstor Apaza Apaza
Director del Programa de Educación a Distancia

De : Mg. Edwin Sucapuca Sucapuca

Asunto : Revisión de informe de suficiencia profesional

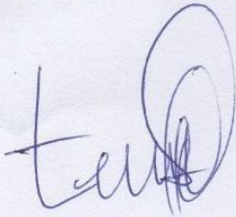
Fecha : 17 – 09 – 18

Le informo que hice la revisión lingüística del informe de suficiencia profesional: “Propuesta para la mejora de la Gestión de la Inteligencia emocional según el modelo de Salovey y Mayer en la Empresa Banco Internacional del Perú–Interbank, Cercado de Lima, 2018” de la bachiller Ketty Yuly Mendoza Vílchez.

La investigadora levantó las correcciones señaladas en cuanto a coherencia y cohesión; además, corrigió los errores ortográficos.

Es todo cuanto puedo informar.

Atentamente,



Mg. Edwin Sucapuca Sucapuca