

FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
PSICOLOGÍA



“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RESILIENCIA EN
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE LOS
OLIVOS”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA:

PERFECTO MORENO, CARMEN MATILDE

ASESORES:

Dr. JOSÉ VALLEJOS SALDARRIAGA

Mg. JUAN KANEKO AGUILAR

Lima – Perú

2012

A Dios por sus infinitas bendiciones,
a mis padres y mi hermano por
su apoyo incondicional, seguimos
juntos construyendo un mejor futuro.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer en primer lugar a Dios sin el cual no estaría hoy culminando mi carrera universitaria, sus bendiciones y cuidados me hacen ser mejor cada día.

A mis padres Inés y Guillermo que con su trabajo duro y esforzado me han educado en todos los aspectos de mi vida.

Al Prof. Juan Kaneko Aguilar por su valiosa colaboración como asesor de este trabajo, cada corrección suya ha sido bien tomada para finalizarlo.

Al Prof. José Vallejos Saldarriaga por su constante invocación para terminar nuestra investigación a tiempo y por sus enseñanzas sobre como ser mejores investigadores.

Al Sr. Rodolfo Zapata Pintado, gerente de administración de la municipalidad de Los Olivos quien desde un principio se mostró accesible para poder llevar a cabo la presente investigación, muchas gracias por su ayuda.

Finalmente quiero agradecer a todos mis profesores y compañeros que tuve el placer de conocer en estos años de carrera universitaria, hemos compartido buenos y malos momentos en el afán de llegar a superarnos cada día y ser mejor profesionales para trabajar por la salud y productividad de las personas que viven en nuestro querido Perú, confío en que ayudaremos a cambiar el país y mejorarlo constantemente para las futuras generaciones.

PRESENTACIÓN

La utilización de las emociones en forma inteligente, de modo que nos ayuden a controlar nuestra conducta y nuestros pensamientos para obtener mejores resultados, es una de las competencias más valoradas por los empresarios, ya que influye directamente en la calidad del desempeño del trabajador, sobre todo en las organizaciones de servicios como las empresas del Estado. Pero además de saber controlar nuestras emociones, es indispensable contar con la capacidad para hacer frente a las adversidades, para mantenerse en pie de lucha, con dosis de perseverancia, tenacidad, actitud positiva y acciones que permiten avanzar en contra de la corriente y superarse, a esta competencia se le conoce como Resiliencia. La presente investigación tiene como propósito estudiar la relación que existe entre las variables Inteligencia emocional y Resiliencia, con la posibilidad de obtener datos sobre ambas a fin de posibilitar la elaboración de programas de mejora en la población de trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos. Para cumplir con este objetivo, primero se procedió a determinar los niveles de ambas variables para posteriormente comprobar el grado de correlación de las mismas.

Este trabajo pretende convertirse en una aproximación a la descripción de las variables resiliencia e inteligencia, y desde ya se constituye en la base para futuras investigaciones.

INDICE

	PÁG
Agradecimientos	III
Presentación	IV
Resumen	X
Abstract	XI
INTRODUCCIÓN	XII
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema.	15
1.2. Formulación del problema.	17
1.3. Justificación.	17
1.4. Antecedentes.	18
1.5. Objetivos.	23
1.5.1. General.	23
1.5.2. Específico.	23
MARCO TEÓRICO	
2.1. Marco referencial.	25
2.4. Marco conceptual.	40
MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Hipótesis.	43
3.2. Variables.	43
3.2.1. Definición conceptual.	43
3.2.3. Definición operacional.	44

VI

3.3. Metodología.	45
3.3.1. Tipos de estudio.	45
3.3.2. Diseño.	45
3.4. Población, muestra y muestreo	46
3.5. Método de investigación	47
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	47
3.7. Métodos de análisis de datos	58
RESULTADOS	
4.1. Resultados descriptivos	60
4.2. Prueba de normalidad	70
4.3. Análisis Inferencial	72
4.5. Discusión	73
CONCLUSIONES	76
SUGERENCIAS	77
REFERENCIAS	78
ANEXOS	84

VII

Índice de tablas	Pág.
Tabla 1: Muestra según sexo	46
Tabla 2: Cuadro de Interpretación del barOn ice	52
Tabla 3: Muestra según edad	60
Tabla 4: Muestra según género	61
Tabla 5: Estadísticos descriptivos de la Inteligencia emocional	61
Tabla 6: Niveles de Inteligencia emocional general	62
Tabla 7: Nivel de la dimensión intrapersonal	63
Tabla 8: Nivel de la dimensión interpersonal	64
Tabla 9: Nivel de adaptabilidad	65
Tabla 10: Nivel del manejo del estrés	66
Tabla 11: Nivel de ánimo general	67
Tabla 12: Estadísticos descriptivos de resiliencia	68
Tabla 13: Nivel de resiliencia	69
Tabla 14: Prueba de Kolmogorov-Smimov para la inteligencia emocional	

VIII

Y sus dimensiones	71
Tabla 15: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la resiliencia	71
Tabla 16: Estadístico de correlación de Spearman entre Inteligencia Emocional y resiliencia.	72

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Porcentaje de los niveles de inteligencia emocional	63
Figura 2: Porcentaje de los niveles de la dimensión intrapersonal	64
Figura 3: Porcentaje de los niveles de la dimensión interpersonal	65
Figura 4: Porcentaje de los niveles de adaptabilidad	66
Figura 5: Porcentaje de los niveles de manejo de estrés	67
Figura 6: Porcentaje de los niveles de estado de ánimo general	68
Figura 7: Porcentaje de los niveles de resiliencia	70

RESUMEN

Se analiza la relación que existe entre Inteligencia emocional y Resiliencia, en una muestra de trabajadores administrativos de la municipalidad de Los Olivos. El tipo de investigación es correlacional, tomando una muestra de 101 trabajadores administrativos, cuyas edades fluctúan entre los 20 y 50 años. Los instrumentos aplicados fueron el cuestionario de inteligencia emocional de Bar-On para adultos y la escala de resiliencia (ER) de Gail M. Wagnild & Heather M. Young (1993). Los resultados revelaron una correlación altamente significativa entre la inteligencia emocional y resiliencia ($r= 0,630$, $p=0,01$), así como una correlación significativa y positiva entre las dimensiones intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad y ánimo general con la resiliencia.

Palabras Clave: Inteligencia emocional, resiliencia, correlación, trabajadores

ABSTRACT

We analyze the relationship between emotional intelligence and resilience in a sample of administrative workers of the municipality of Los Olivos. The research is correlational, taking a sample of 101 clerical workers, whose ages range between 20 and 50 years. The instruments used were the emotional intelligence questionnaire Bar-On for adults and scale of resilience (ER) of Gail M. Wagnild & Heather M. Young (1993). The results revealed a highly significant correlation between emotional intelligence and resilience ($r = 0.630$, $p = 0.01$) and a significant positive correlation between the dimensions intrapersonal, interpersonal, adaptability and general mood with resilience.

Keywords: emotional intelligence, resilience, correlation, workers