



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL NIVEL DE
RESILIENCIA DE LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DE UNA EMPRESA
EDUCATIVA, DE LOS DISTRITOS
PERTENECIENTES A LIMA SUR, 2015”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN PSICOLOGIA**

AUTOR:

VANESA LOANY GARCIA GUERRERO

ASESOR:

MG. JUAN KANEKO AGUILAR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2015

DEDICATORIA.

La presente tesis la dedico a mi padre, hermanos(as) a mi novio por ser parte importante en esta etapa de mi vida y a todos aquellos que llegaron a mi vida, y siempre me estuvieron apoyando en el transcurso de estos años.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi sincero agradecimiento, a los docentes de la Facultad de humanidades de la Universidad César Vallejo, por su contribución en mi formación académica.

Mi más sincero agradecimiento a mi asesor y profesor Juan Kaneko Aguilar por su Tiempo y profesionalismo.

A mi familia que siempre estuvo en los momentos más difíciles.

Muchas gracias a todos.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de Humanidades, Escuela Académico Profesional de Psicología de la Universidad "César Vallejo", para elaborar la tesis, presento el trabajo de investigación titulado: Inteligencia Emocional y el nivel de Resiliencia de los trabajadores administrativos de una empresa educativa, de los distritos pertenecientes a Lima Sur, 2015

En este trabajo se describe los hallazgos de la investigación, la cual tuvo como objetivo Determinar la relación que existe entre Inteligencia Emocional y el nivel de Resiliencia de los trabajadores administrativos de una empresa educativa, de los distritos pertenecientes a Lima Sur, 2015; Los cuales han sido evaluados a través del Inventario de Inteligencia Emocional BAR-ON (Adultos) y la Escala de Resiliencia (ER) Wagnild y Young.

La presente investigación está dividida en cuatro capítulos: En el capítulo I se expone el planteamiento del problema: lo cual incluye la formulación del problema, los objetivos generales, los objetivos específicos; las limitaciones y los antecedentes. El Capítulo II que contiene el Marco Teórico sobre las variables inteligencia emocional y resiliencia. En el Capítulo III se desarrolla el proceso de hipótesis; las variables de estudio, diseño población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis. Finalmente el Capítulo IV corresponde a la interpretación de los resultados, lo que conlleva a la descripción y discusión del resultado del trabajo de estudio.

El contenido de la presente investigación está distribuido por capítulos, en la primera parte se encontrara la introducción, donde se mencionaran antecedentes de investigaciones realizadas, la fundamentación teórica y científica de las variables de Inteligencia Emocional y Resiliencia; además en esta parte encontraras la justificación de la investigación; así mismo se detallara el problema de investigación, las hipótesis y objetivos tanto general como específicos.

En la segunda parte se detalla el marco metodológico, el cual contiene las variables, metodología empleada durante la investigación, tipo de estudio, describe las características de la población, muestra y muestreo; además señala las técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y los aspectos éticos utilizados en la presente investigación.

En la tercera parte de la investigación se detalla los resultados obtenidos en tablas y análisis estadísticos en el programa estadístico SPSS 21, posteriormente en la cuarta parte, se encuentra la discusión de los resultados obtenidos, y en la quinta parte se presentaran las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas del trabajo de investigación en el estilo APA.

ÍNDICE

Página del jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VI
Índice	VIII
Índice de tablas	X
Resumen	XII
Abstract	XIII
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad Problemática	14
1.2 Trabajos previos	16
1.3 Teorías relacionadas al tema	18
1.4 Formulación del problema	26
1.5 Justificación del estudio	27
1.6 Hipótesis	29
1.7 Objetivos.	30
II. MÉTODO	
2.1 Diseño de investigación	31
2.2 Variables, operacionalización	32
2.3 Población y muestra	34
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiabilidad	34
2.5 Métodos de análisis de datos	43
2.6 Aspectos éticos	43

III. RESULTADOS	44
IV. DISCUSIÓN	55
V. CONCLUSIÓN	58
VI. RECOMENDACIONES	59
VII. REFERENCIAS	60
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	
Estadísticos descriptivos de inteligencia emocional y sus componentes	44
Tabla 2	
Frecuencias y porcentajes del componente intrapersonal	45
Tabla 3	
Frecuencias y porcentajes del componente interpersonal.	45
Tabla 4	
Frecuencias y porcentajes del componente adaptabilidad.	46
Tabla 5	
Frecuencias y porcentajes del componente manejo del estrés	46
Tabla 6	
Frecuencias y porcentajes del componente estado de ánimo general	47
Tabla 7	
Frecuencias y porcentajes de inteligencia emocional	47
Tabla 8	
Estadísticos descriptivos de Resiliencia y sus Factores	48
Tabla 9	
Frecuencias y porcentajes del Factor satisfacción	49
Tabla 10	
Frecuencias y porcentajes del Factor ecuanimidad	49

Tabla 11	
Frecuencias y porcentajes del Factor sentirse bien solo	50
Tabla 12	
Frecuencias y porcentajes del Factor confianza de sí mismo	50
Tabla 13	
Frecuencias y porcentajes del Factor perseverancia	51
Tabla 14	
Frecuencias y porcentajes de resiliencia	51
Tabla 15	
Prueba de Kolmogorov-Smirnov de Inteligencia Emocional y resiliencia	52
Tabla 16	
Correlación entre los componentes de inteligencia emocional y los factores de resiliencia	53

RESUMEN

Se analiza la relación que existe entre Inteligencia emocional y Resiliencia en una muestra de trabajadores administrativos de una empresa Educativa. El tipo de investigación es correlacional, tomando una muestra de 100 trabajadores administrativos. Los instrumentos aplicados fueron el cuestionario de inteligencia emocional de Bar-On para adultos y la escala de resiliencia de wagnild y young. Los resultados revelan que existe una correlación positiva entre inteligencia emocional total y resiliencia total ($r=0.345$). Así mismo existe relación entre la inteligencia emocional total y los siguientes factores: confianza en sí mismo ($r=0.358$) y perseverancia ($r=0.267$). El nivel de inteligencia emocional de la muestra es promedio 83.13. Asimismo se observa que el componente interpersonal tiene el puntaje más alto 103.72 y el componente más bajo es intrapersonal 73.43. El nivel de resiliencia de la muestra es promedio (media 137.97, equivalente a un PC de 45). Asimismo se observa que el factor de resiliencia con puntaje más alto es confianza en sí mismo 39.74 y el factor con puntaje más bajo es sentirse bien solo 17.54. Se concluye que entre ambas variables existe una relación positiva.

Palabras Clave: *Inteligencia emocional, resiliencia, trabajadores administrativos.*

ABSTRACT

The relationship between emotional intelligence and resilience in a sample of administrative workers of an educational enterprise is analyzed. The research is correlational, taking a sample of 100 administrative workers. The instruments used were the emotional intelligence questionnaire Bar-On for adults and resilience scale Wagnild and Young (er). The results reveal that there is a positive correlation between total emotional intelligence and overall resilience ($r = 0.345$). Also there is a relationship between total emotional intelligence and the following factors: confidence ($r = 0.358$) and persistence ($r = 0.267$). The level of emotional intelligence is the sample average 83.13. It also shows that the interpersonal component has the highest and lowest score 103.72 and intrapersonal component is 73.43. The level of resilience of the sample average (137.97, equivalent to a PC 45). It also shows that the factor of resilience with the highest score is 39.74 confidence factor and the lowest score is only 17.54 feel good. We conclude that both variables between a positive relationship.

Keywords: *Emotional intelligence, resilience, administrative workers.*