



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Inteligencia Emocional en trabajadores administrativos de  
una municipalidad de Barranca, Región Lima Provincias, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

Licenciado en Psicología

**AUTORES:**

Reyes Trejo, Víctor Joel (ORCID: [0000-0002-9542-1689](https://orcid.org/0000-0002-9542-1689))

Rosales Ishimine, Wendy Yasmin (ORCID: [0000-0001-6962-678X](https://orcid.org/0000-0001-6962-678X))

**ASESOR:**

Mg. García García, Eddy Eugenio (ORCID: [0000-0003-3267-6980](https://orcid.org/0000-0003-3267-6980))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A Dios, por guiarnos y darnos la vitalidad para poder alcanzar nuestros objetivos.

A nuestros padres y familiares, por ser nuestra mayor fuente de motivación, por su apoyo constante y su amor incondicional.

## **Agradecimiento**

A nuestro asesor, el Mg. Eddy García, por su paciencia, ayuda y dedicación continua durante este proceso.

A todas las personas que colaboraron para llevar a cabo esta investigación.

## Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad describir el nivel de inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una municipalidad de Barranca. La muestra quedó conformada por 71 colaboradores, con edades comprendidas entre 18 y 69 años. El instrumento que se utilizó fue el TMMS-24, una versión adaptada al español por Fernández-Berrocal (2004). El tipo de investigación fue básica, con diseño no experimental, de corte transversal y de nivel descriptivo. Los resultados mostraron que el 12.6% de los trabajadores presentan niveles bajos de inteligencia emocional, seguido de un 76.1% que se ubican en un nivel medio y con un 11.3% en un nivel alto. En cuanto a la dimensión: atención emocional, el 53.5% se ubican en un nivel medio, el 39.4% en un nivel bajo, y el 7.1% en un nivel alto; en la dimensión claridad: el 52.1% se encuentran en un nivel medio, el 33.8% en un nivel bajo, y el 14.1% presentan niveles altos, y en la dimensión reparación: el 57.7% se ubica en un nivel medio, el 25.4% en un nivel alto, y el 16.9% en un nivel bajo. Concluyendo que, más del 88% de los colaboradores evaluados presentan deficiencias en las habilidades para la gestión de emociones.

**Palabras clave:** inteligencia emocional, municipalidad, trabajadores.

## **Abstract**

The purpose of this research was to describe the level of emotional intelligence in administrative workers of a municipality of Barranca. The sample was made up of 71 collaborators, aged between 18 and 69 years. The instrument used was the TMMS-24, a version adapted to Spanish by Fernández-Berrocal (2004). The type of research was basic, with a non-experimental design, cross-sectional and descriptive level. The results showed that 12.6% of the workers have low levels of emotional intelligence, followed by 76.1% who are at a medium level and with 11.3% at a high level. Regarding the dimension: emotional attention, 53.5% are located at a medium level, 39.4% at a low level, and 7.1% at a high level; in the clarity dimension: 52.1% are at a medium level, 33.8% at a low level, and 14.1% have high levels, and in the repair dimension: 57.7% are at a medium level, 25.4% at a high level, and 16.9% at a low level. Concluding that, more than 88% of the employees evaluated have deficiencies in the skills for managing emotions.

**Keywords:** emotional intelligence, municipality, workers.

## Índice de contenido

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	v
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de la investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra, muestreo	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	43

## Índice de tablas

	<b>pág.</b>
Tabla 1. Distribución de los niveles de Inteligencia Emocional	19
Tabla 2. Distribución de los niveles de Atención Emocional	20
Tabla 3. Distribución de los niveles de Claridad Emocional	21
Tabla 4. Distribución de los niveles de Reparación Emocional	22
Tabla 5. Distribución de los niveles de Atención Emocional según sexo	23
Tabla 6. Distribución de los niveles de Claridad Emocional según sexo	24
Tabla 7. Distribución de los niveles de Reparación Emocional según sexo	25

## **I. INTRODUCCIÓN**

Según TalentSmart (2020), el proveedor líder mundial de pruebas, capacitación y consultoría de inteligencia emocional, expuso que la inteligencia emocional asegura una capacidad mayor de desempeño, lo que concluye el 58% del logro en cualquier clase de trabajo. Además, el 90% de las personas con mayor rendimiento, cuentan con mayores índices de coeficiente emocional.

Por otro lado, Gallup (2018), una empresa estadounidense de análisis y asesoría en su estudio “Global Emotions Report”, llevó a cabo una encuesta a 154 mil personas de 145 países diferentes respecto a su estado de ánimo, que es un indicador de inteligencia emocional. Los resultados afirmaron que, el 37% reveló estrés, el 31% percibía algún dolor físico, el 23% tristeza, y el 20% enojo. Estos resultados revelan la necesidad de intervenir para evitar que los estados de ánimo reportados hagan eco en la vida personal y laboral de los encuestados.

Así también, la empresa norteamericana OfficeTeam (2017), realizó una encuesta sobre la percepción en cuanto a la inteligencia emocional a 607 gerentes de recursos humanos y 809 trabajadores de oficina en Estados Unidos y Canadá, los resultados indicaron que en cada país el 95% y 99% respectivamente, reconocen que la inteligencia emocional es fundamental e igualmente el 61% de los encuestados opinaron que en algún momento han dejado que sus emociones los dominen. Dichos resultados dejan entrever la importancia de estudiar esta problemática en el entorno laboral inmediato.

En el Perú, la Multinacional de Investigación de Mercado y Opinión Pública (IPSOS, 2020), realizó una Encuesta Nacional Urbana en marzo a 813 personas sobre las emociones y sentimientos percibidos por la época de la cuarentena, señalando que, el 37% presentó indicadores de nerviosismo, el 25% ansiedad y estrés, el 16% miedo, el 12% tristeza y el 8% mal humor. Por otro lado, la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas (CONFIEP, 2017), señala que para la obtención de un empleo no sólo se requiere diversas exigencias técnicas, también se buscan ciertas habilidades como la automotivación, resolución de conflictos, trabajo en equipo, lo cual tiene que ver con la importancia de desarrollar la inteligencia emocional para una mayor empleabilidad.



Por lo expuesto anteriormente, se plantea que la inteligencia emocional al interior del ámbito laboral, es una realidad que se requiere observar y mejorar; por este motivo nace la necesidad de investigar: ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una municipalidad de Barranca, Región Lima Provincias, 2020?.

La realización del presente estudio toma relevancia, puesto que, la inteligencia emocional es un factor fundamental que interviene en la gestión de las emociones para un correcto direccionamiento de las propias conductas y pensamientos, logrando así resultados positivos tanto a nivel personal, como profesional. No obstante; las dificultades del día a día, la preocupación por la sobrecarga laboral, relaciones tensas entre colaboradores y rutinas extenuantes; dan como resultado fluctuaciones en el manejo de las emociones y, por ende, existe la tendencia a enfermar tanto en sentido físico y mental. Por consiguiente, esta investigación aportará conclusiones teóricas, y contribuirá a los conocimientos ya existentes, asimismo, servirá como base a futuras investigaciones.

Por otro lado, el conocer los niveles de inteligencia emocional en el grupo investigado, permitirá justificar la realización de programas preventivo-promocionales o de intervención según las necesidades que se pueda encontrar. A su vez, esto conducirá a ejecutar acciones que direccionen al bienestar personal que tiene un efecto directo en los niveles de productividad, en la motivación, compromiso y satisfacción laboral, en la toma de decisiones, etc. que, a su vez, deviene en mayores beneficios para la municipalidad. Considerando que, no hay estudios en la provincia de Barranca sobre la inteligencia emocional de las personas, exclusivamente en el ámbito laboral, la investigación será de mucha ayuda a la comunidad en general, y resolverá dudas presentadas dentro de las organizaciones especialmente, ya que aportará para mejorar las condiciones de vida y crecimiento a nivel laboral y social.

El objetivo general fue determinar el nivel de inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una municipalidad de Barranca, Región Lima

Provincias, 2020. Los objetivos específicos fueron: 1) Determinar el nivel de atención emocional en trabajadores administrativos de una municipalidad de Barranca, Región Lima Provincias, 2020; 2) Determinar el nivel de claridad emocional en trabajadores administrativos de una municipalidad de Barranca, Región Lima Provincias, 2020; 3) Determinar el nivel de reparación emocional en trabajadores administrativos de una municipalidad de Barranca, Región Lima Provincias, 2020; 4) Determinar el nivel de Inteligencia emocional por dimensiones de acuerdo al sexo en trabajadores administrativos de una municipalidad de Barranca, Región Lima Provincias, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes a nivel nacional, León (2019) en su estudio tuvo como objetivo describir los niveles de Inteligencia emocional en los trabajadores de una empresa privada de la ciudad de Lima. El tipo de investigación fue descriptivo; para reunir la información se empleó el Inventario de Reuven Baron, la muestra estuvo conformada por 30 colaboradores. Los resultados obtenidos de acuerdo al nivel de inteligencia emocional de los trabajadores fueron: 13.3% marcadamente baja, 6.7% muy baja, 23.3% baja, 43.3% promedio, alta 10% y muy alta 3.3%. Concluyendo que la capacidad emocional de la mayoría de los colaboradores no está bien desarrollada, por lo que muestran déficit en su capacidad para enfrentar con éxito las adversidades y necesidades del medio externo.

Torres (2019) en su investigación tuvo como fin determinar los niveles de Inteligencia emocional en los trabajadores de una empresa privada de la ciudad de Lima, el enfoque de investigación fue cuantitativo, de corte transversal descriptivo; se empleó el Inventario de Coeficiente Emocional de Baron y la población estuvo conformada por 52 colaboradores de las áreas administrativas y de soporte técnico, teniendo como resultado una mayor proporción de 76% nivel “moderado” y un 24% nivel “alto”. Demostrando que disponen de habilidades en el manejo de sus emociones lo que les permite trabajar eficazmente.

Campos (2018) realizó una investigación que tuvo como objetivo determinar el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores del Área Administrativa de una Empresa Privada del Distrito de Lima Cercado; con un diseño descriptivo, no experimental. El tipo de muestra fue censal y estuvo conformada por 39 trabajadores, 18 mujeres y 21 hombres con edades comprendidas de 25 a 65 años. Se utilizó el Inventario de Cociente Emocional de Reuven Bar-On. Los resultados obtenidos de acuerdo a la inteligencia emocional de los participantes fueron: 53.85% promedio, 25.64 % bajo, 17,95% alta y 2.56% muy alta.

Salas (2017) cuyo estudio tuvo como meta determinar los niveles de Inteligencia emocional en colaboradores millennials (nacidos entre los años 1980 y 2000, con interés por la tecnología) en la empresa Ventcorp, el diseño es no experimental de corte transaccional-descriptivo, el instrumento utilizado fue el inventario de Baron Ice.

La muestra estuvo conformada por 97 colaboradores, teniendo como resultado que el 48% de la muestra tiene un nivel promedio de inteligencia emocional, el 20% tiene un nivel alto, 12% bajo, 6 % marcadamente alto, 12 % muy alto y 2% muy bajo.

En cuanto a estudios internacionales, Cadena (2020) en su investigación tuvo como objetivo determinar los niveles de inteligencia emocional en trabajadores de la Agencia de Promoción Económica de Quito - Ecuador, la metodología de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental, de corte transversal y de nivel descriptivo. En el estudio participaron 52 colaboradores, 33 varones y 19 mujeres. Se usó el instrumento de Reuven Bar-On. Las conclusiones se presentaron de manera cuantitativa, señalando que, los trabajadores indicaron: 13% Inadecuado manejo emocional, 79% capacidad emocional adecuada, 8% buena capacidad emocional.

Mendoza y Verdezoto (2020) en su investigación tuvo como meta determinar la relación entre Inteligencia emocional y satisfacción marital en trabajadores del centro educativo Jorge Álvarez. El estudio fue descriptivo-correlacional con un corte transeccional; la población estaba formada por 56 trabajadores de 29 a 59 años y para la recogida de información se utilizó el TMMS-24. Los resultados de acuerdo a las dimensiones de la inteligencia emocional de los trabajadores fueron: en cuanto a atención emocional, el 26.8% indicó niveles bajos, el 58.9% niveles adecuados y el 14.3% alto. En cuanto a claridad emocional: el 19.6% presentaron niveles bajos, el 69.6% niveles adecuados y el 10.7% alto. Seguido de reparación emocional, el 14.3% mostraron niveles bajos, el 62.5% niveles adecuados y el 23.2% alto. En cuanto al género, los resultados en varones en la dimensión atención emocional: el 10.7% presentaron niveles bajos, 32.1% niveles adecuados y 10.7% niveles altos; en claridad emocional: el 12.5% debe mejorar, el 35.7% niveles apropiados y el 5.4% niveles altos y en la dimensión reparación emocional el 7.1% debe mejorar, el 33.9% tiene niveles adecuados y el 12.5% presenta niveles altos. En cuanto a las mujeres en la dimensión atención emocional: el 16.1% indican niveles bajos, el 26.8% niveles adecuados y el 3.6% niveles altos; en la dimensión claridad emocional: el 7.1% debe mejorar, el 33.9%

presenta adecuados niveles y el 5.4% alto y en reparación emocional: el 7.1% presenta niveles bajos, 28.6% niveles adecuados y el 10.7% niveles altos.

Galindo (2018) en su investigación tuvo como finalidad identificar la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de una empresa de Atacomulco, la muestra estuvo conformada por 90 trabajadores de 18 a 45 años. El tipo de investigación fue descriptivo-correlacional. Se utilizó el instrumento TMMS-24 para recoger la información. Los resultados obtenidos según el nivel de inteligencia emocional, fueron: 45% "Bajo", 33% "Alto", 12% "Muy bajo", 8% "Muy Alto", 2% "Extremadamente Alto". Teniendo como resultado general un nivel: "Bajo".

Pincay et al. (2018) en su estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre inteligencia emocional y el desempeño docente en la Universidad Estatal del Milagro - Guayas - Ecuador. La investigación fue de tipo descriptivo-correlacional; asimismo, la muestra estuvo conformada por 150 trabajadores de 25 a 69 años. Para la recolección de datos se utilizó el TMMS-24. Los resultados obtenidos de acuerdo a la dimensión atención emocional, fueron: el 35.3% presentaron niveles bajos, el 50% posee adecuada atención y el 14.7% demasiada atención; en cuanto a la dimensión claridad emocional: el 8.7% debe mejorar, el 58.7% presentaron adecuados niveles, y el 32.7% excelente claridad, en la dimensión reparación emocional: el 6% debe mejorar, el 48% presentaron niveles adecuados y el 46% excelente reparación emocional.

Existen diversas teorías con enfoques y perspectivas distintas que explican la importancia de la inteligencia emocional, así también, se ha observado un incremento en los estudios sobre esta variable, lo que quiere decir, que cada día cobra mayor importancia entender y conocer cómo las personas en diferentes contextos: colegios, comunidades, empresas, logran manejar sus emociones. Por ello, es imprescindible conocer algunos conceptos sobre el tema para el presente estudio.

Con respecto al término inteligencia, cabe mencionar que por muchos años se le ha definido como una capacidad para adquirir conocimientos. Binet (1983) indica que la inteligencia es un proceso psicológico superior medible, por ello, quien se acerque a los resultados esperados para su edad y contexto cultural debe ser

considerado como inteligente. Por otro lado, definiciones como la de Consuegra (2010) define a la inteligencia como “la capacidad mental para entender, recordar y emplear de un modo práctico y constructivo, los conocimientos en situaciones nuevas” (p. 161).

Así mismo, para Llera y Álvarez (2005), la inteligencia está determinada por factores biológicos que dan como resultado la estructura y funcionamiento intelectual. Este modelo genético basado en la teoría de Galton y Wundt refieren que el ser humano es el resultado de la influencia de su propio organismo, por ende, es fija y estable en el tiempo. De la misma forma, el modelo ambientalista manifiesta que la inteligencia es el resultado de la estimulación y aprendizaje; mientras que el modelo interaccionista refiere que la inteligencia es el resultado de la interacción continua y progresiva entre el ambiente y el organismo. La inteligencia según Gardner (2001) es aquella capacidad a nivel biológico y psicológico para poder transformar cualquier tipo de conocimiento y así aportar a un entorno académico y científico.

Con respecto a las emociones, Consuegra (2010) refiere que “la emoción es una reacción subjetiva al ambiente, influidas por las experiencias y donde se dan cambios orgánicos (fisiológico y endocrino) que tienen un origen innato y cuya función es adaptativa” (p. 92). Para López (2009) una emoción es una reacción temporal originada por un estímulo, con manifestaciones fisiológicas, de la misma manera, cuentan con componentes de origen biológico, los cuales son expresados a través de respuestas físicas. De acuerdo a Vallés y Vallés (2003) las emociones son estados afectivos conscientes donde la alegría, el dolor, miedo, odio y otros son experimentados de manera distinta según los estados cognoscitivos y volitivos de la conciencia.

Mayer et al. (2003) refieren que para que un individuo desarrolle la habilidad para regular sus emociones, primero tiene que desarrollar la capacidad de sensibilidad en sus emociones, es decir, ser tolerantes e incluso dándoles la bienvenida cuando estas aparecen, independientemente de si son gratos o no. Esto es fundamental ya

que si prestamos atención a nuestras emociones será más sencillo identificar cada vez que aparezcan.

Ortega (2010) considera que las emociones y la educación de las mismas se tornan imprescindibles, ya que, si éstas se logran canalizar de manera correcta tienen efectos positivos, por lo tanto, la educación emocional desde la primera infancia facilita el conocimiento de las propias emociones como también de los demás, por ende, existirá control sobre la autoestima, confianza, comunicación e inteligencia emocional. Según Bisquerra (2003) la educación emocional debe ser tomada en cuenta como un proceso constante e ininterrumpido, para lograr dirigir el contenido emocional y potenciar el desarrollo cognitivo contribuyendo ambos componentes indispensables para el pleno desarrollo de la persona.

El ser humano desempeña múltiples roles en su vida cotidiana; es un miembro de una familia, es un ciudadano, es un trabajador, es un elector, etc. y en cada rol, las personas buscan tener éxito y sentirse bien. Autores como (Nieto, 2017 y Goleman, 1995) refieren que, para alcanzar el éxito, generalmente la inteligencia emocional es más importante que el nivel intelectual de una persona ya que una adecuada capacidad para gestionar las propias emociones, facilita un desempeño eficiente en el plano personal, social y laboral.

Las teorías sobre Inteligencia Emocional son numerosas, de acuerdo a Fragoso (2015) explica el origen de esta variable en 5 pasos. La primera, se inicia en 1900 a 1970, y nace con la creación de herramientas psicométricas para la medición del coeficiente intelectual. En la segunda fase, desde 1970 a 1990, aparecen los primeros autores sobre la inteligencia emocional, Mayer y Salovey que sirve de antecedente para el creador de las Inteligencias Múltiples, Howard Gardner, y finalmente para Robert Sternberg que desarrolla la teoría triádica de la inteligencia. La tercera fase que comprende desde 1990 a 1993 se destaca a Mayer y Salovey por sus primeros avances sobre la teoría de procesamiento de información emocional. En la cuarta fase que corresponde a 1994 a 1997 se hace famoso y reconocido el término de inteligencia emocional. Así mismo, aparece Goleman en 1995, con sus primeros aportes

destacando la relevancia de la inteligencia emocional frente al coeficiente intelectual. La quinta fase va desde 1998 en adelante, donde Salovey y Mayer perfeccionan su teoría y concluyen con las siguientes habilidades básicas: percepción y valoración emocional, facilitación emocional, comprensión emocional, y regulación reflexiva de las emociones. De igual forma, diseñaron nuevas herramientas para la medición donde hubo un crecimiento sobre las cifras de estudios sobre inteligencia emocional y se inició un vínculo con otras variables.

Para Goleman (1995), la inteligencia emocional es la cualidad que posee el ser humano para identificar, comprender y regular adecuadamente sus emociones inherentes y de los demás, de manera que proporciona una guía al comportamiento y al procesamiento cognitivo, teniendo como finalidad lograr el éxito personal.

Goleman (1995, 2000) refiere que la habilidad emocional comprende dos componentes: el intrapersonal que consiste en el reconocimiento, comprensión y control de nuestras emociones, que se manifiestan en el autocontrol y autoconciencia; por otro lado, el componente interpersonal abarca la capacidad de analizar e identificar, las emociones de otras personas (empatía) y la habilidad para interactuar socialmente de una manera exitosa.

La inteligencia Intrapersonal precisa la manera en la que nos conectamos con nuestras propias emociones, sentimientos y pensamientos; y se divide en tres aspectos: a) Autoconciencia: habilidad para examinar nuestras fortalezas, debilidades, reconocer y comprender sentimientos, al mismo tiempo la confianza y valoración adecuada de uno mismo. b) Autorregulación: habilidad para controlar nuestros impulsos y recursos internos o canalizar estados de ánimo negativos, inclinados a excluir los juicios, racionalizando el pensamiento. c) Motivación: el individuo es entusiasta en laborar por motivos en donde no tiene relevancia lo económico, tendencia a conseguir objetivos con eficacia, perseverancia, responsabilidad y buena actitud.



La inteligencia interpersonal hace referencia a la interacción con la otra persona y está integrada por los siguientes componentes: a) Empatía: capacidad que tiene el sujeto en captar los estados emocionales de los individuos y tratarlos acorde a sus respuestas afectivas, comprendiendo su sentimiento. b) Destreza social: habilidad en la conducción y desarrollo de vínculos interpersonales, habilidades para identificar un terreno en común y establecer afinidad, diálogo, solución de problemas, cooperación y trabajo en grupo.

Para Goleman (s.f) que realizó un estudio diligente sobre el concepto de inteligencia emocional dentro de las organizaciones, las habilidades blandas cumplen un papel fundamental en el desempeño de las personas, es decir, quienes poseen altos niveles del control de sus emociones, están más motivadas y son generadoras de entusiasmo.

La teoría de Bar-On (2006), se centra en la inteligencia emocional-social y la define como una porción de capacidades, habilidades y facilitadores emocionales-sociales interaccionados, que resuelven la capacidad de entendernos, expresarnos, comprendernos y relacionarnos con los demás, como también de superar vivencias que experimentamos diariamente. Dicha teoría basada en los fundamentos de Darwin, resalta la importancia de la expresión emocional, lo que genera una conducta emocional y socialmente inteligente en expresiones de sobrevivencia y habituación, para ello se establecen los siguientes elementos básicos: a) Habilidad de identificar, comprender y exteriorizar emociones y sentimientos, b) Habilidad de comprender cómo se sienten los demás y cómo se vinculan con ellos, c) Habilidad de manejar y dominar emociones, d) Habilidad de dirigir modificaciones, asimilar y solucionar conflictos de forma personal e interpersonal, e) Habilidad de producir entusiasmo y ser automotivado. Por lo tanto, de acuerdo a la postura de Bar-On, la inteligencia emocional-social se define como la capacidad para comprender, expresar, fraternizar de manera positiva con otras personas y confrontar con logros los retos y sufrimientos diarios.

Bar-On (1997) (como se citó en Ugarriza, 2001) describe los 5 componentes principales de la inteligencia emocional: 1) Escala Intrapersonal que abarca conceptos relacionados a la autoexpresión. Asimismo, establece: Comprensión Emocional de sí mismo (ser consciente y entender emociones propias), Asertividad (exteriorizar de forma eficaz y provechosa las propias emociones y a sí mismo), Autoconcepto (percibirse, comprenderse y aceptarse con precisión), Independencia (autónomos, sin dependencia emocional), Autorrealización (esmero por alcanzar objetivos personales y potencializar su capacidad e Independencia (es la habilidad para autodirigirse y ser dependientes emocionalmente). 2) Escala Interpersonal que comprende empatía, responsabilidad social y relaciones interpersonales. Empatía (estar atentos a los sentimientos de los demás), Responsabilidad social (reconocer el equipo social propio y ayudar al resto), Relación interpersonal (establecer conexiones positivas). 3) Escala Manejo del Estrés que abarca la regulación y manejo emocional. Dentro de ello se encuentra: Tolerancia al estrés (gestionar emociones de manera eficaz) y Control de los impulsos (regulación emocional). 4) Escala de Adaptabilidad que estudia administrar cualquier modificación. Reúne a: Prueba de la realidad (ratificar con parcialidad sentimientos propios y pensamientos con la realidad externa), Flexibilidad (moldear sentimientos y pensamientos hacia recientes estados) y Resolución de problemas (solucionar eficazmente desacuerdos de carácter intra-interpersonal). 5) Escala de Estado de Ánimo en General, que implica la automotivación. Dentro de ellos: Optimismo (valoraciones positivas propias y del entorno) y Felicidad (satisfechos con uno mismo, los demás y la existencia).

Para el presente estudio se utilizó la teoría de Mayer & Salovey (1997) (como se citó en Fernández-Berrocal y Extremera 2005). Estos autores refieren que la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades que se ponen en marcha para reconocer las propias emociones con precisión, para comprenderlas, producir emociones que faciliten al pensamiento y lograr su regulación. A su vez, estas habilidades tienen un impacto significativo en el desempeño cotidiano de cada persona ya que facilitan el ajuste emocional y a ello se asocian beneficios adicionales como

sensación de bienestar, adecuado autoconcepto, aceptación y aprobación por parte del círculo social, entre otros.

Además, reajustan su teoría en cuatro dimensiones: percepción, facilitación, comprensión y regulación emocional. a) Percepción, valoración y expresión de las emociones: los sujetos pueden reconocer las emociones en ellos mismos y en otras personas, también deben de tener una apropiada capacidad para analizar, interpretar y empatizar con las emociones de los demás. Además, los individuos con un coeficiente emocional alto son capaces de identificar expresiones falsas o manipuladas (Salovey et al. 1995). b) Facilitación emocional del pensamiento, refieren que este nivel hace alusión a la utilización de las emociones para una gestión adecuada de los procesos cognitivos, dicho de otro modo, las emociones ayudan a orientar la información de una manera apropiada. Las emociones generan modificaciones en las cogniciones, también pueden dirigir sobre la cognición para poder atender a lo que es más importante e incluso centrarse en que es lo mejor frente a un estado anímico establecido (Salovey & Birnbaum, 1989). c) Comprensión de las emociones: esta dimensión abarca la identificación exacta de las emociones, el entendimiento de las emociones sencillas y complejas, así como el desarrollo de estados emocionales inestables. d) Regulación de emociones: indica que estas personas tienen la destreza de permanecer atentos a cambios emocionales positivos y negativos, en efecto pueden regular sus emociones y la de otros. Meditar en ellas ayudará a determinar si estas emociones son provechosas para su utilización, sin reprimirlas, ni exagerar (Mayer et al. 2003).

Extremera et al. (2004) examinaron la teoría de Mayer y Salovey llegando a realizar una división de la inteligencia emocional en 3 habilidades básicas para el éxito personal que se hará mención a continuación; a) Atención a los sentimientos: hace referencia a la capacidad del individuo para prestar atención a sus emociones y sentimientos, caracterizado también por estar siempre vigilantes al progreso de su estado afectivo (Gohm & Clore, 2000). En esta dimensión los niveles extremos se relacionan con desorden emocional, donde los sujetos que prestan demasiada

atención a sus emociones y sin adecuados niveles de claridad y reparación podrían presentar pensamientos rumiativos (Fernández-Berrocal y Extremera, 2005 & Thayer et al. 2003); b) Claridad emocional: destreza que le permite al individuo reconocer, comprender y diferenciar sus emociones que comúnmente experimenta. Niveles adecuados se relacionan con la salud en general y con la adaptación a situaciones abrumadoras en el trabajo, por ende, los individuos tienen menor probabilidad de desarrollar trastornos de personalidad y estrés; c) Reparación emocional: es la capacidad del sujeto para interrumpir y regular emociones negativas y ampliar los positivos, es decir, las personas con alta claridad emocional tienen más probabilidades de mejorar su estado de ánimo (Fernández-Berrocal y Extremera 2005).

En resumen, en el mundo de las organizaciones existen distintos desafíos, y las empresas se ven en la necesidad de contar con personal con capacidad de manejo de emociones, así también, con competencias para trabajar en equipo, lo que, favorece el desempeño laboral y desarrollo personal, asimismo, Bradberry & Greaves (2007) señalan que la inteligencia emocional asegura el 60% de éxito en el ámbito laboral. Nieto (2017) señala que los colaboradores de empresas que tienen adecuada inteligencia emocional, tienden a desarrollar mayor autoconfianza, a percibirse a sí mismos con claridad y tienen la capacidad de percibir a los demás con igual claridad lo mismo que a los procesos y objetivos de sus empresas. Para Carmona et al. (2015) la regulación de la emoción y la razón en el ámbito laboral genera como resultado un comportamiento eficaz. Por ejemplo, aquellos sujetos que tienen un alto coeficiente académico no siempre realizan apropiadamente su labor y quienes poseen un coeficiente más bajo, pero gozan de una buena habilidad emocional, efectúan su función notablemente, incluso alcanzan un mejor puesto en la empresa.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de Investigación:

**Tipo:** El tipo de la investigación fue de tipo básica, ya que estuvo enfocado a la averiguación de nuevas informaciones, sin fines prácticos, (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica [CONCYTEC], 2017).

**Diseño:** El diseño de la investigación fue no experimental, debido a que, su objetivo no fue controlar la variable intencionadamente, más bien, fue examinar hechos en condiciones naturales para examinarlos posteriormente. Asimismo, fue de corte transversal y de nivel descriptivo. Es transversal porque consistió en identificar una variable en un conjunto de personas y proveer su descripción en un momento determinado, en un tiempo único. Descriptivo porque consistió en detallar la presencia y medida de la variable explicando cómo es y cómo se manifiesta, (Hernández et al., 2014).

#### 3.2 Variables y operacionalización

**Variable:** Inteligencia Emocional

**Definición conceptual:** Es la capacidad para identificar y reconocer emociones con precisión, tanto propias como de las personas que nos rodean, para utilizarlas correctamente y producir sentimientos que direccionen el pensamiento; para comprender emociones y regularlas promoviendo un crecimiento afectivo y mental. (Mayer & Salovey, 1997) como se citó en (Fernández-Berrocal y Extremera, 2005).

**Definición operacional:** La variable se calculó mediante los puntajes obtenidos de una escala tipo Likert, la cual está compuesta por 24 ítems y con 5 alternativas de respuesta que darán como resultado niveles bajos, medios y altos a nivel general y en las 3 dimensiones: atención que es la capacidad de reflexión sobre los estados emocionales; claridad de sentimientos que está relacionado a la comprensión de estados de ánimo y reparación emocional que es la capacidad de regular emociones de forma adecuada.

**Indicadores:** Conciencia y reconocimiento de emociones; percepción y comprensión emocional; sensibilidad y control emocional.

**Escala de Medición:** Ordinal

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

La población del presente estudio estuvo integrada inicialmente por 115 trabajadores administrativos de una municipalidad de la provincia de Barranca. Finalmente, la muestra se conformó por 71 colaboradores (37 mujeres y 34 varones, con edades correspondidas entre 18 y 69 años), debido a que, no todos aceptaron participar o fueron eliminados por devolver cuestionarios incompletos. Por lo tanto, se empleó la muestra de tipo censal porque estuvo constituida por toda la población (Hayes, 2008). Este procedimiento se empleó porque fue importante descubrir el criterio de todos los integrantes, asimismo, porque resultó accesible contar con todos los trabajadores para la presente investigación.

#### **Criterios de inclusión:**

- Trabajadores administrativos de ambos sexos que se encontraban contratados al momento de la aplicación del instrumento psicológico.

#### **Criterios de exclusión:**

- Personas que no aceptaron participar de la aplicación del instrumento psicológico.
- Personas que no completaron todos los ítems del instrumento psicológico.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas:**

La técnica utilizada para la presente investigación fue la encuesta. Según Arias (2012) la encuesta es la técnica que recopila información que facilitan las personas sobre sí mismos o sobre asuntos particulares.

## **Instrumento:**

El instrumento utilizado fue el cuestionario. El TMMS-24, es una versión reducida, y está centrado en el Trait Meta-Mood Scale (TMMS) realizado por: Salovey et al. (1995). Estos autores elaboraron esta versión extensa con 48 ítems: TMMS-48.

La escala de Metaconocimientos sobre Estados Emocionales modificada al español (TMMS-24), es una adaptación de una versión reducida del TMMS-48 ejecutado por el equipo de investigación de Málaga a cargo de Fernández-Berrocal et al. (2004). En particular, mide las habilidades con las que el individuo puede lograr ser consciente de sus propias emociones, así como de la capacidad para regularlas. TMMS-24 contiene tres dimensiones que mantiene de la escala original: Atención emocional, Claridad de sentimientos y Reparación emocional. La escala está conformada por 24 ítems y cada dimensión contiene 8 ítems agrupados entre sí. Asimismo, cada ítem se puntúa bajo una escala Likert: Nada de acuerdo=1, Algo de acuerdo=2, Bastante de acuerdo = 3, Muy de acuerdo = 4 y Totalmente de acuerdo = 5. La confiabilidad original de esta escala por cada dimensión fue: Atención (0,90); Claridad (0,90) y Reparación (0,86). Asimismo, presentó una confiabilidad de test-retest adecuada.

Para la presente investigación se aplicó la prueba piloto a 35 trabajadores de una empresa para determinar la validez y confiabilidad del instrumento. Primero, se determinó la validez de contenido del TMMS-24, a través de cinco jueces expertos. Asimismo, calificaron cada uno de los ítems según tres áreas: pertinencia respecto al concepto teórico, relevancia para representar al componente, y claridad en cuanto a si se entendía sin ninguna dificultad el enunciado del ítem. Luego de ello, las valoraciones de cada experto fueron cuantificadas para determinar el nivel de concordancia, utilizando la prueba de V de Aiken. De tal proceso, se obtuvo como resultado general una puntuación de 0,92. Asimismo, en cuanto a las tres áreas; pertinencia, relevancia y claridad se logró una puntuación de: 0,93; 0,92 y 0,91 respectivamente. Lo cual indicó que el instrumento fue “aceptable”. Posteriormente se analizó la confiabilidad del instrumento, a través del alfa de Cronbach. Obteniendo

como resultado general:  $\alpha=0.926$ . Según George y Mallery (2003), como se citó en Gliem & Gliem (2003), cuando la puntuación es  $> 0.9$ , es interpretada que la medición del constructo es “excelente”. Asimismo, en cuanto a la dimensión atención:  $\alpha=0.853$ , claridad:  $\alpha=0.851$ , y reparación:  $\alpha=0.886$ . Cuando la puntuación es  $> 0.8$ , lo cual es interpretada que la medición del constructo es “bueno”.

### **3.5 Procedimientos**

Primero, se contactó vía telefónica con el jefe de la empresa para la aplicación de la prueba piloto. Se solicitó la autorización y obteniendo la respuesta, se coordinó la fecha y el horario para el ingreso a la empresa, asimismo, para la aplicación del instrumento. Posterior a ello, se coordinó con la secretaria de Subgerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad para la solicitud y trámites correspondientes, logrando una respuesta favorable. Debido a la coyuntura del Covid-19 la fecha y el horario para el ingreso a la institución fueron establecidos respetando los protocolos de bioseguridad. Al momento de aplicar el cuestionario se les indicó a los trabajadores en qué consistía la investigación y se le suministró documentos en el cual autorizan participar de dicho estudio. La aplicación se desarrolló en el mes de diciembre y tuvo una duración de aplicación de 15 minutos.

### **3.6 Método de Análisis de Datos**

Para el análisis de datos se utilizó el programa informático SPSS versión 25 y Microsoft Excel 2020. Con la información recopilada se elaboró a una base de datos, donde, utilizando la estadística descriptiva se procedió a realizar las tablas necesarias con las frecuencias y porcentajes que permitieron presentar los resultados de acuerdo a los objetivos planteados.



### **3.7 Aspectos Éticos**

En el presente estudio se tuvo en cuenta los Principios de la Ética Biomédica de Beauchamp y Childress (citado por Siuriana, 2010), destacando los siguientes principios: 1) Autonomía, porque se respetó la decisión de los trabajadores municipales que no quisieron participar de la investigación. Por ello, fue imprescindible obtener el consentimiento informado para la intervención, así, los participantes conocieron el objetivo de la investigación. 2) No maleficencia, porque la intención no fue generar daño a los intereses físicos, ni mentales de los participantes. También, porque se protegió la identidad de los trabajadores, no se revelaron los datos personales y se mantuvieron en estricta confidencialidad. 3) Beneficencia, porque los resultados obtenidos favorecieron a los trabajadores para mejorar sus habilidades personales y profesionales. 4) Justicia, porque todos los participantes fueron tratados con respeto, sin términos de exclusión, discriminación, ni prejuicios.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Distribución de los Niveles de Inteligencia Emocional*

Niveles	Inteligencia Emocional	
	f	%
Bajo	9	12,6%
Medio	54	76,1%
Alto	8	11,3%
Total	71	100%

En la tabla 1 se observa que el 76,1 % (54) de los trabajadores se encuentran en un Nivel Medio de Inteligencia emocional, seguido de un 12,6% (9) que se ubican en el Nivel Bajo y con un 11,3% (8) en un Nivel Alto. Lo que significa, que la capacidad para identificar, comprender y regular las emociones se encuentra en un nivel medio de desarrollo en la muestra de estudio.

**Tabla 2**

*Distribución de los Niveles de Atención Emocional*

Niveles	Atención Emocional	
	f	%
Bajo	28	39,4%
Medio	38	53,5%
Alto	5	7,1%
Total	71	100%

En la tabla 2 se observa que el 53,5 % (38) de los encuestados se ubican en un Nivel Medio de Atención Emocional, seguido de un 39,4% (28) que se encuentran en un nivel Bajo y en un 7,1% (5) en un Nivel alto. Es decir, que la capacidad para reconocer las propias emociones y sentimientos se encuentran en un nivel medio de desarrollo en la población encuestada

**Tabla 3***Distribución de los Niveles de Claridad Emocional*

Niveles	Claridad Emocional	
	f	%
Bajo	24	33,8%
Medio	37	52,1%
Alto	10	14,1%
Total	71	100%

En la tabla 3 se observa que el 52,1 % (37) de los trabajadores se encuentran en un Nivel Medio de Claridad Emocional, seguido de un 33,8% (24) que se ubican en un nivel Bajo y en un 14,1% (10) en un Nivel Alto. Es decir, la facultad para comprender las propias emociones y diferenciarlos de los demás requiere ser fortalecida.

**Tabla 4***Distribución de los niveles de Reparación Emocional*

Niveles	Reparación Emocional	
	f	%
Bajo	12	16,9%
Medio	41	57,7%
Alto	18	25,4%
Total	71	100%

En la tabla 4 se observa que el 57,7% (41) de los trabajadores se ubican en un Nivel Medio de Reparación Emocional, seguido de un 25,4% (18) que se encuentran en un nivel Alto y en un 16,9 % (12) en un Nivel Bajo. Lo que indica, que la capacidad para regular y controlar las emociones en la población encuestada se encuentra en un nivel medio de desarrollo.

**Tabla 5***Distribución de los Niveles de Atención Emocional según sexo*

Niveles	Mujeres		Varones	
	f	%	f	%
Bajo	18	48,6%	10	29,4%
Medio	17	45,9%	21	61,8%
Alto	2	5,4%	3	8,8%
Total	37	100%	34	100%

En la tabla 5 se observa que el 61,8 % (21) de los varones y el 45,9 % (17) de las mujeres se encuentran en un Nivel medio de Atención Emocional, seguido de un 48,6% (18) de las mujeres y 29,4% (10) de los varones que se ubican en un Nivel bajo, así mismo, el 8,8% (3) de los varones y 5,4% (2) de las mujeres presentan un Nivel alto de Atención de a las emociones.

**Tabla 6***Distribución de los Niveles de Claridad Emocional según sexo*

Niveles	Mujeres		Varones	
	f	%	f	%
Bajo	8	21,6%	16	47,1%
Medio	22	59,5%	15	44,1%
Alto	7	18,9%	3	8,8%
Total	37	100%	34	100%

En la tabla 6 se observa que el 59,5% (22) de las mujeres y el 44,1% (15) de los varones presentan un Nivel medio de Claridad Emocional, seguido de un 47,1% (16) de los varones y 21,6 (8) de las mujeres que se encuentran en un Nivel bajo, de la misma manera se aprecia que en un 18,9% (7) de las mujeres y 8,8% (3) de los varones cuentan con un Nivel Alto con respecto a la Claridad de sus emociones.

**Tabla 7**

*Distribución de los niveles de Reparación Emocional según sexo*

Niveles	Mujeres		Varones	
	f	%	f	%
Bajo	4	10,8%	8	23,5%
Medio	21	56,8%	20	58,8%
Alto	12	32,4%	6	17,6%
Total	37	100%	34	100%

En la tabla 7 se observa que el 58,8% (20) de los varones y el 56,8% (21) de las mujeres presentan un Nivel medio de Reparación Emocional, seguido de un 32,4% (12) de las mujeres y 17,6 (6) de los varones que se encuentran en un Nivel alto, de la misma manera se aprecia en un 23,5% (8) de los varones y 10,8% (4) de las mujeres de la población encuestada en un Nivel Bajo.



## V. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo principal determinar el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de una municipalidad de la ciudad de Barranca encontrándose que el 11.3% de ellos se ubican en un nivel alto de inteligencia emocional, el 76.1% se situaron en un nivel promedio y el 12.6% en un nivel bajo. Es decir, más del 88% de los colaboradores evaluados, necesitan desarrollar las habilidades relacionadas a la gestión de emociones; entre ellos, la necesidad más acentuada en aquellos que se encuentran en el nivel bajo.

Los resultados encontrados son similares a los reportados por León (2019) y Campos (2018) quienes encontraron que el 86.6% y el 80% (respectivamente) de los colaboradores de dos empresas privadas de la ciudad de Lima, tienen niveles de promedio a bajo de inteligencia emocional. Así mismo, se asemeja al estudio de Torres (2019) quien informa que el 76% de los colaboradores de una empresa privada de desarrollo de la tecnología presentan niveles promedio de inteligencia emocional; a diferencia de los anteriores estudios mencionados; el de Torres (2019) no reporta índices bajos de la habilidad para el dominio emocional, a pesar de ello, sus valores reportados, son igualmente cercanos a los del presente estudio. De otro lado, los hallazgos del presente estudio difieren de los hallados por Cadena (2020) quien informa que el 92% de los colaboradores de una agencia de promoción económica de Quito, tienen niveles por mejorar.

Según Mayer y Salovey (1997) (como se citó en Fernández-Berrocal y Extremera, 2005), al prevalecer en la muestra los niveles promedio de inteligencia emocional, se deduce que los colaboradores de la municipalidad tienen habilidades medias para percibir, valorar y expresar sus propias emociones y manifiestan tendencia moderadamente aceptable a experimentarlas de manera fidedigna. Según estos mismos autores, las personas con este nivel de inteligencia emocional son más vulnerables para experimentar situaciones de desregulación emocional por lo que se puede encontrar afectaciones en el estado de ánimo que a su vez, afecten la calidad de servicio, la productividad, procesos como la toma de decisiones o la solución de problemas en el ámbito laboral. Por su parte, Bradberry y Greaves (2007) postulan que

la inteligencia emocional es responsable del 60% de éxito en el desempeño laboral en todo tipo de ocupaciones. Lo esperado dentro de una organización, son niveles altos de inteligencia emocional en los servidores, porque así se facilita un adecuado ajuste a las demandas del entorno y además porque el nivel alto de esta variable tiene un impacto positivo en el crecimiento personal y laboral pues, como señala Nieto (2007), la adecuada gestión del comportamiento y actitud positiva frente a situaciones complicadas son las llaves que abren las puertas hacia el logro de objetivos.

Considerando entonces que el 88% de la muestra tiene niveles de medios a bajos respecto a su capacidad para el dominio emocional, se deducen deficiencias tanto a nivel laboral y organizacional como a nivel personal y familiar, ya que, la inteligencia emocional se vincula estrechamente con el bienestar psicológico que, a su vez, tiene un impacto en el ámbito laboral y desde allí, se extiende a otras dimensiones como la familiar (Goleman, 1997).

Los objetivos específicos se orientaron a determinar el nivel de cada dimensión que conforma la inteligencia emocional según la EQ adaptación que hicieron Fernández-Berrocal et al. (2004) al modelo de Mayer & Salovey (1997) (como se citó en Fernández-Berrocal y Extremera, 2005). Al respecto, se observa que, en Atención emocional, los colaboradores de la municipalidad en estudio presentaron nivel medio en un 53.5%, seguido del 39.4% correspondiente al nivel bajo y el 7.1% con nivel alto que es el valor menos deseado por implicar sobre alerta respecto a las emociones. Esto significa que poco más del 7% de la muestra evaluada necesita ayuda para desarrollar estrategias que les faciliten la reducción de la hipervigilancia respecto a sus estados de ánimo. Estos resultados son menores a los reportados en los estudios de Mendoza y Verdezoto (2020) y Pincay et al. (2018) quienes señalan que el 14.3% y el 14.7% respectivamente de los servidores evaluados presentan niveles de excesiva atención emocional.

La tendencia de las personas a observar y analizar las propias emociones y sentimientos, valorar sus estados afectivos y maximizar su experiencia emocional es positiva (Gohm & Clore, 2000; Salovey et al., 1995); sin embargo, los niveles altos, no

siempre son adaptativos, especialmente cuando éstos no se acompañan de una suficiente capacidad para discriminar los factores causales y las consecuencias que acarrearán (Thayer et al. 2003). Atender en exceso las propias emociones sin la Claridad y Reparación emocional adecuadas puede generar un proceso rumiativo, lo cual puede perpetuar un estado de ánimo negativo además de estados depresivos o ansiosos (Extremera et al. 2004). Por el contrario, niveles medios de Atención acompañados de una alta Claridad y Reparación emocional se relacionarían con un procesamiento de la información emocional más adecuado y con mejores niveles de ajuste (Thayer et al. 2003).

En este caso, existe una menor tendencia de la muestra hacia la hipervigilancia de los estados emocionales. Sin embargo, el porcentaje existente, supone inquietud permanente por parte de los servidores que, a su vez, interfiere con la satisfacción de la eficiencia del trabajo, que pueden afectar las relaciones interpersonales entre los colaboradores. Reducir los niveles de atención de las emociones es positivo; como lo señalan Fernández-Berrocal y Extremera (2005), ya que permite reducir el riesgo de caer en pensamientos repetitivos y es también un factor protector frente a problemas de ansiedad o estrés laboral, pero se requiere del funcionamiento armónico de las diferentes dimensiones de la inteligencia emocional para que se convierta en una real potencialidad.

Respecto a la dimensión Claridad emocional, se encontró predominancia del nivel medio con un 52.1%, seguido del 33.8% que obtuvo nivel bajo y el 14.1% con nivel alto. Tales resultados advierten que más del 85% del grupo evaluado tiene dificultades para comprender objetivamente sus propias emociones y, por tanto, necesitan desarrollar las habilidades necesarias para ello. En este caso, los resultados encontrados son similares a los reportados por Mendoza y Verdezoto (2020) quienes advierten que el 89.2% de su muestra alcanzan niveles de dificultad respecto a su capacidad para percibir sus propias emociones.

Al respecto, Mayer & Salovey (1997) (como se citó en Fernández-Berrocal y Extremera, 2005), plantean que la claridad emocional está asociada a la habilidad para percibir, valorar y expresar las emociones de manera adaptativa, tanto en sí mismo,

como en los demás. Refieren los autores que cuando esta habilidad está desarrollada en un nivel adecuado influye en la capacidad de adaptación a situaciones de estrés o alta demanda laboral y se constituye como un factor protector, para evitar desarrollar trastornos de personalidad.

Los trabajadores evaluados tienen un importante déficit en la dimensión de claridad emocional lo cual se relaciona con limitación para el autocontrol emocional pues, es importante tener en cuenta que, para regular reacciones emocionales, previamente éstas han debido ser identificadas con nitidez tal como lo señalan Salovey et al., (2015); así mismo, la claridad emocional se vincula a la honestidad y confianza en la comunicación y la interacción con los demás, por cuanto se basa en transparentar ante uno mismo la experiencia a nivel emocional (Fernández-Berrocal y Extremera, 2005).

En el caso de la dimensión Reparación emocional los encuestados presentaron nivel medio con un 57.7% seguido del nivel alto con 25.4% y 16.9% de nivel bajo. Los resultados encontrados indican que más del 70% de los colaboradores municipales encuestados presentaron déficit en sus habilidades para restablecerse emocionalmente después de experiencias inesperadas o desfavorables desde el punto de vista de los afectos. En este caso, los resultados hallados son diferentes respecto a los estudios de Mendoza y Verdezoto (2020) y de Pincay et al. (2018) quienes encontraron que el 76.8% y 54% respectivamente tienen niveles en déficit de reparación emocional.

Al respecto, Mayer & Salovey (1997) (como se citó en Fernández-Berrocal y Extremera, 2005), plantean que la capacidad para auto restituir el control emocional, facilita el manejo de los estados de calma y sensación de bienestar. Esta postura coincide con Goleman (1995), quien señala que los déficits en la capacidad para el autocontrol o autorregulación, acarrea conductas impulsivas y dificultad para canalizar estados de ánimo desfavorables. Así mismo, Goleman señala en este punto que, los pensamientos propios juegan un papel relevante ya que facilitan o bloquean la orientación cognitiva hacia la autorregulación.

En la dimensión reparación emocional, los niveles de deficiencia llegan a superar el 74.6%. Esto significa que a un gran sector de la muestra le cuesta apoyarse en emociones positivas. Así también, tienen poca habilidad para regular sus propias emociones y las de los demás; en este escenario, es posible encontrar que los servidores tienen deficiencias en cuanto a las relaciones intrapersonales e interpersonales. Si esta habilidad se desarrolla de manera adecuada, las personas podrán lograr un aumento de capacidades tanto a nivel emocional y mental (Fernández-Berrocal et al., 2004).

Analizar las dimensiones de la inteligencia emocional según el sexo de los participantes, fue también un objetivo específico de la presente investigación. En primer lugar, respecto a la dimensión Atención emocional, las mujeres presentan un 48.6% en el nivel Bajo y los varones un 29.4% de este nivel, lo que significa que presentan deficiencias para atender a sus sentimientos; por otro lado, en los niveles altos se encontró que los varones tienen 8.8% y las mujeres 5.4%. Tales puntuaciones sugieren que las mujeres tienen menor grado de alerta respecto a sus emociones y que no prestan la debida atención, lo cual difiere de lo mencionado por Fernández-Berrocal y Extremera (2005), quienes plantea que no necesariamente existen diferencias significativas en la atención emocional cuando se establece comparación respecto al sexo. Así mismo, se encontró que los varones de la muestra tienen mayor necesidad de trabajar para disminuir sus niveles de vigilancia emocional.

En segundo lugar, al analizar la dimensión Claridad emocional, se encuentra que ambos grupos presentan dificultad debido a que los varones presentan 91.2% en el nivel medio y bajo, en cuanto a las mujeres un 81.1% se ubica en este mismo nivel. Estos resultados indican que la percepción objetiva de las emociones, es escasa entre la población evaluada por cuanto las mujeres y los varones tienen dificultades para este proceso. Así, los puntajes de deficiencia son especialmente altos en ambos sexos, sin embargo, en los niveles altos las mujeres con un 18.9% superan a los varones frente a un 8.8% en cuanto a la comprensión de sus propios sentimientos y emociones. Posicionando al grupo femenino con un mayor ajuste emocional (Fernández-Berrocal y Extremera, 2005).

En tercer lugar, la dimensión Reparación emocional, los valores del nivel medio son similares entre sí; es decir, 56.8% de las mujeres y 58.8% de los varones se ubican en este nivel; lo cual indica que ambos grupos muestran habilidades medias para regular sus propias emociones y la de los demás. Por otra parte, en cuanto al nivel bajo, el 10.8% de las mujeres y el 23.5% de los varones tienen dificultades para restablecerse luego de una experiencia emocional desagradable. De manera global, la dimensión de reparación emocional requiere ser atendida en la población estudiada.

Respecto a las dimensiones de la inteligencia emocional según el modelo de Mayer & Salovey (1997) (como se citó en Fernández-Berrocal y Extremera, 2005), plantean que lo esperado para favorecer el ajuste emocional es que se presenten niveles de medios a bajos en atención y altas en claridad y reparación emocional. Por lo expuesto, entre ambos grupos son las mujeres colaboradoras de la institución municipal quienes ligeramente presentan mejores condiciones para el ajuste psicológico; por tanto, presentan mayor capacidad para la expresión de emociones y para el ajuste a las demandas laborales. Esto lleva a un cuestionamiento sobre si la ventaja en el manejo emocional está relacionada a la naturaleza de las labores realizadas donde la mujer tiene y se permite la oportunidad de interactuar con otras personas más allá del plano laboral estableciendo vínculos de apoyo emocional.

La inteligencia emocional se relaciona directamente con ventajas organizacionales entre las cuales se puede mencionar la calidad de servicio, productividad y toma de decisiones; es decir, un conjunto de variables que favorecen el rendimiento laboral y la satisfacción personal.

## **VI. CONCLUSIONES**

Primera: La muestra analizada tiene un 88% de nivel promedio a bajo respecto a la inteligencia emocional, lo que se traduce como déficits en las habilidades para el reconocimiento, identificación y control emocional que a su vez, impacta negativamente en el desempeño laboral a partir de actitudes poco colaborativas, baja motivación laboral, absentismo, falta de compromiso institucional, dificultades y hasta conflictos en las relaciones interpersonales, etc., alejándose de la proactividad y el liderazgo necesarios para el éxito laboral y organizacional.

Segunda: existe una ligera tendencia (7%) de los servidores hacia la hipervigilancia de sus propios estados emocionales que se asocia con inquietud permanente e interferente con el disfrute de las actividades laborales; genera estados de tensión, actitudes defensivas y estrés laboral al percibir el entorno ocupacional como un ambiente disarmónico.

Tercera: Los trabajadores evaluados tienen un alto índice (85.9%) de déficit en la habilidad para desarrollar claridad emocional, es decir, este grupo de trabajadores, se encuentra en riesgo de desenvolverse en el plano laboral y personal, con baja asertividad pues no es posible expresar con conductas de ajuste, sensaciones que no son percibidas objetivamente.

Cuarta: Más del 70% de los colaboradores municipales encuestados presentan déficit en sus habilidades para restablecerse emocionalmente después de experiencias inesperadas o desfavorables y al no lograr redireccionar sus estados afectivos se mantienen en estados de tensión, temor, irritabilidad, desconfianza, etc. por lo que asumen un trato áspero hacia usuarios y compañeros de trabajo o presentan dificultades de autoestima por percibirse así mismo con deficiencias personales fuera de su control.

Quinta: En cuanto a la dimensión atencional emocional, los varones con un 61.8% superan a las mujeres frente a un 45.9%, lo cual quiere decir que, los varones pueden observar, pensar y expresar mejor sus sentimientos y emociones. Por

el contrario, las mujeres tienden a estar menos preocupadas respecto a las experiencias de orden emocional.

Sexta: Al comparar por el sexo de los participantes en la dimensión claridad emocional se halla que las mujeres presentan niveles altos con un 18.9% frente a un 8.8 % de los varones, lo que indica que este pequeño grupo de mujeres presentan mejor capacidad para la comprensión de sus emociones, esto garantiza mejores relaciones con los compañeros en el centro laboral, puesto que estas personas son muy hábiles para tratar los problemas que pudieran surgir en las organizaciones.

Séptima: Cuando se analiza la dimensión reparación emocional según el sexo, los participantes muestran niveles medios y en cuanto al nivel alto las mujeres tienen un 32.4% y los varones un 17.6% lo que indica que las mujeres ligeramente poseen mejores habilidades para manejar las relaciones intrapersonales e interpersonales en el ambiente.

Octava: La inteligencia emocional se relaciona directamente con ventajas organizacionales entre las cuales se puede mencionar la calidad de servicio, productividad y toma de decisiones; es decir, un conjunto de variables que favorecen, el rendimiento laboral y la satisfacción personal.



## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera: A la gerencia de recursos humanos, implementar un programa de intervención para incrementar los niveles de inteligencia emocional dirigido a potenciar las habilidades para la gestión de emociones en los colaboradores de la institución de estudio, de modo que se reduzcan factores de riesgo para la insatisfacción personal y el bajo desempeño laboral.

Segunda: a la gerencia de bienestar de personal, hacer seguimiento personalizado a los casos de los colaboradores que se identifiquen con déficits acentuados en las habilidades para la gestión emocional y de ser necesario derivarlos para un tratamiento terapéutico de orden clínico.

Tercera: a la gerencia de bienestar de personal, programar talleres grupales de participación activa relacionados con la identificación objetiva y expresión asertiva de emociones e igualmente, habilidades de comunicación y liderazgo por ser actitudes que favorecen la satisfacción personal y tiene impacto positivo en el compromiso y desempeño laboral.

Cuarta: Al departamento de Recursos humanos, implementar programas de refuerzo de la autorregulación emocional visualizado a través de conductas empáticas, adecuadas relaciones interpersonales, capacidad de autonomía entre otros, a fin de favorecer el desarrollo de éstas con apoyo del ambiente laboral y garantizar así, estados emocionales saludables en los trabajadores mejorar el impacto en la atención al usuario y en el desarrollo organizacional.

Quinta: Se sugiere a los investigadores considerar para futuros estudios, correlaciones entre la inteligencia emocional y sus dimensiones con factores asociados como la satisfacción laboral o con las funciones que realizan los colaboradores organizacionales ya que es importante conocer a profundidad las dimensiones de la variable en estudio por cuanto tienen una dinámica particular entre sí.

## REFERENCIAS

- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación*. Editorial Episteme.  
[https://www.researchgate.net/publication/301894369\\_EL\\_PROYECTO\\_DE\\_INVESTIGACION\\_6a\\_EDICION](https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION)
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Revista Psicotema*, 18(Suppl), 13-25.  
<http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=3271>
- Binet, A. (1983). La inteligencia: Su medida y educación. *Revista Journal for the Study of Education and Development, Infancia y Aprendizaje*, 22, 115-120.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=668635&fbclid=IwAR07tlQ4pB2NupoTUTEh6P8HJpMImqyY4Il123TfG3qWj68TqNISJu1YLYI>
- Bisquerra, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista De Investigación Educativa*, 21(1), 7-43.  
<https://revistas.um.es/rie/article/view/99071/94661>
- Bradberry, T. y Greaves, J. (2007). *Las claves de la inteligencia emocional: la forma más rápida y fácil de poner a funcionar su coeficiente emocional*. Editorial Norma.  
[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=Ivy0zhYOI88C&oi=fnd&pg=PR7&dq=Bradberry+T.+y+Greaves+J.+\(2007\).+Las+claves+de+la+inteligencia+emocional.+Bogot%C3%A1,+Colombia:+Norma.&ots=47Jv8xcSV5&sig=DCGe94qMWUz9Dkv\\_0te5a08XhfQ#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=Ivy0zhYOI88C&oi=fnd&pg=PR7&dq=Bradberry+T.+y+Greaves+J.+(2007).+Las+claves+de+la+inteligencia+emocional.+Bogot%C3%A1,+Colombia:+Norma.&ots=47Jv8xcSV5&sig=DCGe94qMWUz9Dkv_0te5a08XhfQ#v=onepage&q&f=false)
- Cadena, D. A. (2020). Inteligencia emocional en los colaboradores de una institución de servicios que promueve el desarrollo socioeconómico en la ciudad de Quito. [Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador].  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/20681/1/T-UCE-0007-CPS-227.pdf>

- Campos, M. A. (2018). Inteligencia emocional en trabajadores del área administrativa de una empresa privada del distrito de Lima Cercado. [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3548/TRAB.SUF.PROF\\_Mar%c3%ada%20Alexandra%20Campos%20Urdanivia.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3548/TRAB.SUF.PROF_Mar%c3%ada%20Alexandra%20Campos%20Urdanivia.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Carmona, P., Vargas, J. y Rosas, R. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Revista Sapienza Organizacional*, 2(3), 53-68. <https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056601004.pdf>
- Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas (02 de marzo de 2017). *Empleabilidad: clave del éxito laboral*. <https://www.confiep.org.pe/noticias/articulos-de-opinion/empleabilidad-clave-del-exito-laboral/>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2017). Reglamento de calificación y registro de investigadores en ciencia y tecnología del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - SINACYT. El peruano, pág. 135. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-el-reglamento-de-calificacion-y-registro-de-invest-resolucion-n-198-2017-concytec-p-1602543-1/>
- Consuegra, N. (2010). Diccionario de psicología (2ª ed.). Ecoe Ediciones. [https://silo.tips/queue/natalia-consuegra-anaya?&queue\\_id=-1&v=1611414612&u=MTgxLjE3Ni4xMjcuMTEw](https://silo.tips/queue/natalia-consuegra-anaya?&queue_id=-1&v=1611414612&u=MTgxLjE3Ni4xMjcuMTEw)
- Extremera, N., Fernández-Berrocal, P., Mestre, J. M., y Guil, R. (2004). Medidas de evaluación de la inteligencia emocional. *Revista latinoamericana de psicología*, 36(2), 209-228. <https://www.redalyc.org/pdf/805/80536203.pdf>

- Fernández-Berrocal, P. y Extremera, N. (2005). Inteligencia emocional percibida y diferencias individuales en el meta-conocimiento de los estados emocionales: una revisión de los estudios con el TMMS. *Revista Ansiedad y estrés*, 11, 101-122.  
[https://www.researchgate.net/publication/230887045\\_Inteligencia\\_emocional\\_percibida\\_y\\_diferencias\\_individuales\\_en\\_el\\_meta-conocimiento\\_de\\_los\\_estados\\_emocionales\\_Una\\_revisión\\_de\\_los\\_estudios\\_con\\_el\\_TMMS](https://www.researchgate.net/publication/230887045_Inteligencia_emocional_percibida_y_diferencias_individuales_en_el_meta-conocimiento_de_los_estados_emocionales_Una_revisión_de_los_estudios_con_el_TMMS)
- Fernández-Berrocal, P. y Extremera, N. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del profesorado*, 19(3), 63-93.  
<https://www.redalyc.org/pdf/274/27411927005.pdf>
- Fernández-Berrocal, P., Extremera, N. & Ramos, N. (2004). Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. *Psychological Reports*, 94, 751-755. <https://doi.org/10.2466/pr0.94.3.751-755>
- Fragoso, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? *Revista iberoamericana de educación superior*, 6(16), 110-125. <https://www.redalyc.org/pdf/2991/299138522006.pdf>
- Galindo, I. (2018). Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en Trabajadores de una empresa textil en Atlacomulco [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Estado de México]. <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/99597>
- Gallup (2018). *Global Emotional Report*. Gallup, Inc.  
[https://www.gallup.com/file/analytics/241961/2018\\_Global\\_Emotions\\_Report\\_9\\_14.pdf](https://www.gallup.com/file/analytics/241961/2018_Global_Emotions_Report_9_14.pdf)
- Gardner, H. (2001). *La Inteligencia Reformulada: Las inteligencias múltiples en el siglo XXI*. (1ª ed.). Paidós.

Gliem, J. A., & Gliem, R. R. (2003, 8 al de 10 de octubre). *Calculating, interpreting, and reporting Cronbach's alpha reliability coefficient for Likert-type scales*. Conferencia de Midwest Research-to-Practice in Adult, Continuing, and Community Education, The Ohio State University, Columbus, OH, United States.

<https://scholarworks.iupui.edu/bitstream/handle/1805/344/Gliem%20%26%20Gliem.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gohm, C. L., y Clore, G. L. (2000). Individual differences in the emotional experience: Mapping available scales to processes. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 26, 679-697.

[https://www.researchgate.net/publication/247746940\\_Individual\\_Differences\\_in\\_Emotional\\_Experience\\_Mapping\\_Available\\_Scales\\_to\\_Processes](https://www.researchgate.net/publication/247746940_Individual_Differences_in_Emotional_Experience_Mapping_Available_Scales_to_Processes)

Goleman, D. (2000). Emotional intelligence: Issues in paradigm building. En D. Goleman, & C. Cherniss (eds.), *The Emotionally Intelligent Workplace: How to Select for, Measure, and Improve Emotional Intelligence in Individuals*. [http://www.eiconsortium.org/reprints/ei\\_issues\\_in\\_paradigm\\_building.html](http://www.eiconsortium.org/reprints/ei_issues_in_paradigm_building.html)

Goleman, D. (s.f). *La inteligencia emocional en la empresa*. [http://fcioga.org/Portals/0/Practicant/Biblioteca/Goleman.Daniel-Inteligencia\\_Emocional\\_en\\_la\\_Empresa.pdf](http://fcioga.org/Portals/0/Practicant/Biblioteca/Goleman.Daniel-Inteligencia_Emocional_en_la_Empresa.pdf)

Goleman, D. (1995). *La inteligencia emocional*. Bantam Books.

Hayes, B. (2008). *Measuring Customer Satisfaction and Loyalty. Surve Design. Use, and Statistical Analysis Methods*. (3ª ed.). ASQ Quality Press.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A de C.V. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Investigación de Mercado y Opinión Pública (21 de marzo de 2020). *Encuesta de Opinión. Cuarentena COVID-19.*

[https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2020-03/encuesta\\_de\\_opinion-\\_cuarentena\\_covid-19.pdf](https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2020-03/encuesta_de_opinion-_cuarentena_covid-19.pdf)

León, V. M. (2019). Inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa Company Businesses SAC del distrito de los Olivos. [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4091>

Llera, B., y Álvarez, B. (2005). *Psicología de la Educación*. Editorial S.A. Marcombo.  
<https://books.google.com.pe/books?id=AwYIq11wtjIC&printsec=frontcover&dq=Psicolog%C3%ADa+de+la+Educaci%C3%B3n.&hl=qu&sa=X&ved=2ahUKEwjd1MbnitrsAhXFwosBHRc-DKQQ6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q=Psicolog%C3%ADa%20de%20la%20Educaci%C3%B3n.&f=false>

López, F. (2009) *Las emociones en la educación*. Ediciones Morata, S.L.  
[https://books.google.co.jp/books?id=dZlyAgAAQBAJ&pg=PA126&dq=L%C3%B3pez,+F.+\(2009\)+Las+emociones+en+la+educaci%C3%B3n.&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjjas-HO-bTvAhVMM94KHSK2BXYQ6AEwAXoECAgQAg#v=onepage&q=L%C3%B3pez%20F.%20\(2009\)%20Las%20emociones%20en%20la%20educaci%C3%B3n.&f=false](https://books.google.co.jp/books?id=dZlyAgAAQBAJ&pg=PA126&dq=L%C3%B3pez,+F.+(2009)+Las+emociones+en+la+educaci%C3%B3n.&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjjas-HO-bTvAhVMM94KHSK2BXYQ6AEwAXoECAgQAg#v=onepage&q=L%C3%B3pez%20F.%20(2009)%20Las%20emociones%20en%20la%20educaci%C3%B3n.&f=false)

Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. R., & Sitarenios, G. (2003). Measuring emotional intelligence with the MSCEIT V2. 0. *Emotion*, 3(1), 97.  
<http://pdfs.semanticscholar.org/e776/7e8e051c509b1fe52669fd8cfef28a29bf11.pdf>

Mendoza, M. y Verdezoto, J. (2020). Inteligencia Emocional y satisfacción marital en trabajadores de la unidad educativa Jorge Álvarez Píllaro, 2019. [Tesis de

pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador]  
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7010>

Nieto, A. (21 de agosto de 2007). El ingrediente crucial del liderazgo: La inteligencia emocional, diferente del coeficiente intelectual, es clave para empresarios, emprendedores y gestores. El Diario La Prensa. <https://eldiarioy.com/2017/08/21/el-ingrediente-crucial-del-liderazgo/>

Office Team (24 de febrero de 2017). *Inteligencia emocional en el trabajo*. A Robert Half Company. [https://www.roberthalf.com/blog/salaries-and-skills/emotional-intelligence-at-work?fbclid=IwAR2sVgYNHTc-dqmbOLBMS8e9HHv-6s4UPdvw3Uk6t\\_GkfsyKQJhUuxWs-nl](https://www.roberthalf.com/blog/salaries-and-skills/emotional-intelligence-at-work?fbclid=IwAR2sVgYNHTc-dqmbOLBMS8e9HHv-6s4UPdvw3Uk6t_GkfsyKQJhUuxWs-nl)

Ortega, M. (2010). La educación emocional y sus implicaciones en la salud. *Revista Española De Orientación y Psicopedagogía*, 21(2). [doi.org/10.5944/reop.vol.21.num.2.2010.11559](https://doi.org/10.5944/reop.vol.21.num.2.2010.11559)

Pincay, I., Candelario, G., y Castro, J. (2018). Inteligencia Emocional en el Desempeño Docente. *Revista Psicología UNEMI*, 2(2), 32-40. <http://181.188.214.100/index.php/faso-unemi/article/view/699/595>

Salas, R. A. (2017). La inteligencia emocional de los colaboradores “millennials” en la empresa Ventcorp-Perú. [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1382/TRAB.SUFI.C.PROF.%20SALAS%20PONCE%2c%20ROSMERY%20ANTONIA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Salovey, P., Mayer, J. D., Goldman, S. L., Turvey, C. & Palfai, T. P. (1995). Emotional attention, clarity, and repair: Exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale. Pennebaker (Ed.) *Emotion, disclosure, and health*. *American Psychological Association*. 125-44. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/10182-006>

- Salovey, P. & Birnbaum, D. (1989). Influence of mood on health-relevant cognitions. *Journal of personality and social psychology*, 57(3), 539. [https://pdfs.semanticscholar.org/4d4e/5df6468636a87c0993f98a4f0dd1b79de102.pdf?\\_ga=2.217276758.1769937033.1616169495-952401824.1611980334&fbclid=IwAR1fuk9w5IN6LKJp3oJNzms78CrPiJR3InGvPHNBuepwac39wV2RneH2c4](https://pdfs.semanticscholar.org/4d4e/5df6468636a87c0993f98a4f0dd1b79de102.pdf?_ga=2.217276758.1769937033.1616169495-952401824.1611980334&fbclid=IwAR1fuk9w5IN6LKJp3oJNzms78CrPiJR3InGvPHNBuepwac39wV2RneH2c4)
- Siurana, J. C. (2010). Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. *Veritas*, 22, 121-157. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-92732010000100006>
- TalentSmart (2020). *9 Skills You Should Learn That Pay Dividends Forever*. TalentSmart Inc. Travis Bradberry. <https://www.talentsmarteq.com/articles/9-Skills-You-Should-Learn-That-Pay-Dividends-Forever-2147446636-p-1.html?fbclid=IwAR0nOQDNITj5RtFPxEogkTgMIK3hZyFIGVKU7c3qumgUiUsCpJ5rweerAVE>
- Thayer, J. F., Rossy, L. A., Ruiz-Padial, E., & Johnsen, B. H. (2003). Gender differences in the relationship between emotional regulation and depressive symptoms. *Cognitive therapy and research*, 27(3), 349-364. [https://www.researchgate.net/publication/227285663\\_Gender\\_Differences\\_in\\_the\\_Relationship\\_between\\_Emotional\\_Regulation\\_and\\_Depressive\\_Symptoms](https://www.researchgate.net/publication/227285663_Gender_Differences_in_the_Relationship_between_Emotional_Regulation_and_Depressive_Symptoms)
- Torres, I. G. (2019). Inteligencia emocional en equipos de alto desempeño en la empresa Soluciones Estratégicas de Negocio SOEN en el distrito de Surco durante el periodo 2019. [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega] <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/5035>
- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Persona*, (4), 129-160. <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147118178005.pdf>



Vallés, A. y Vallés, C. (2003). *Psicopedagogía de la inteligencia emocional*. Editorial Promolibros.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Variable Y Dimensiones	Diseño Metodológico	Población y Muestra
<p>¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una municipalidad de Barranca, Región Lima Provincias, 2020?</p>	<p>Objetivo General: Determinar el nivel de inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una municipalidad de Barranca, Región Lima Provincias, 2020.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar el nivel de atención emocional en trabajadores administrativos de una municipalidad de Barranca, Región Lima Provincias, 2020.</li> <li>2. Determinar el nivel de claridad emocional en trabajadores administrativos de una municipalidad de Barranca, Región Lima Provincias, 2020.</li> <li>3. Determinar el nivel de reparación emocional en trabajadores administrativos de una municipalidad de Barranca, Región Lima Provincias, 2020.</li> <li>4. Determinar el nivel de Inteligencia emocional por dimensiones de acuerdo al sexo en trabajadores administrativos de una municipalidad de Barranca, Región Lima Provincias, 2020.</li> </ol>	<p>Variable: Inteligencia emocional</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención emocional</li> <li>• Claridad de sentimientos</li> <li>• Reparación emocional</li> </ul>	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Diseño de investigación: No experimental</p> <p>Corte de la investigación: Transversal</p> <p>Nivel: Descriptivo</p>	<p>Población: • 115 trabajadores administrativos de una municipalidad de la provincia de Barranca.</p> <p>Muestra: • Tipo censal</p> <p>La muestra final se conformó por 71 colaboradores (37 mujeres y 34 varones), debido a que no todos aceptaron participar o fueron eliminados por devolver cuestionarios incompletos.</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variable

Variable de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Es la capacidad para identificar y reconocer emociones con precisión, tanto propias como de las personas que nos rodean, para utilizarlas correctamente y producir sentimientos que direccionen el pensamiento; para comprender emociones y regularlas promoviendo un crecimiento afectivo y mental. (Mayer & Salovey, 1997) como se citó en (Fernández-Berrocal y Extremera, 2005).	Es el resultado de las puntuaciones obtenidas a través de las dimensiones: atención emocional, claridad de sentimiento y reparación emocional.	Atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conciencia y</li> <li>• Reconocimiento de emociones.</li> </ul>	Ordinal (Tipo Likert): Nada de acuerdo=1 Algo de acuerdo=2 Bastante de acuerdo=3 Muy de acuerdo= 4 Totalmente de acuerdo= 5
			Claridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción y</li> <li>• Comprensión de emociones.</li> </ul>	
			Reparación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilidad y</li> <li>• Control emocional</li> </ul>	

Anexo 3: Instrumento de Evaluación

**TMMS-24**

Escala Rasgo de Metaconocimientos sobre Estados Emocionales

*Fernández Berrocal (2004)*

**INSTRUCCIONES:**

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e 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.

No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas.

No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

1	2	3	4	5
Nada de Acuerdo	Algo de Acuerdo	Bastante de Acuerdo	Muy de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo

N°	ITEM	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
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 4: Carta de presentación para la muestra final

*Carta*

**"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"**

Barranca, 29 de diciembre de 2020

SR. : José Luis Jara Bautista  
Cargo : Sub Gerente de Recursos Humanos  
Municipalidad de Barranca

Presente.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BARRANCA  
SUB GERENTE DE TRÁMITE DOCUMENTARIO  
ARCHIVO Y ORIENTACIÓN AL VECINO  
**RECEPCION**  
**29 DIC 2020**  
FECHA: RV 21786-2020  
HORA: .....

**Solicitud:** Permiso para Aplicar una Prueba Psicológica.

Reciba un cordial saludo y sinceros deseos de bienestar en general. Además aprovechamos la oportunidad en presentarnos, bachilleres de la carrera de Psicología: Reyes Trejo Víctor Joel identificado con DNI N°71519448 y Rosales Ishimine, Wendy Yasmin con DNI N°45652941, con mucho respeto nos presentamos y exponemos:

Debido a la coyuntura en la que vivimos por la pandemia del Covid - 19, surge la necesidad de realizar una evaluación, en el cual nos permita tener información actualizada del estado emocional en el que se encuentran las personas, los resultados de este estudio serán totalmente confidenciales y servirán como base a la municipalidad, para una intervención temprana a los trabajadores con un déficit de su capacidad emocional, desarrollando en ellos estrategias y logrando el crecimiento tanto personal y laboral.

Por ello con el propósito de realizar nuestra tesis en su Institución sobre: "Niveles de Inteligencia Emocional" para la obtención del Título de Licenciados en Psicología, accedemos a su digno despacho para solicitar su permiso y autorización para la aplicación de una prueba psicológica: (TMMS24) "Escala Rasgo de Metaconocimiento", en su población en general. Agradecemos de antemano su apoyo y colaboración.

**POR LO EXPUESTO.**

Rogamos a Ud. Acceder a nuestra solicitud.

  
\_\_\_\_\_  
Reyes Trejo, Víctor Joel  
DNI N°71519448

  
\_\_\_\_\_  
Rosales Ishimine, Wendy Yasmin  
DNI N°45652941

Anexo 5: Cargo de trámite documentario de la municipalidad

	Registrador: ASECICIOS SANCHEZ LUIS ALEX	Fecha Emisión :29/12/2020
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BARRANCA	<b>SUB GERENCIA DE TRAMITE DOCUMENTARIO (CARGO DE TRAMITE)</b>	
<b>"EL PRESENTE CARGO DEBE PRESENTARSE PARA CONSULTAR SOBRE SU EXPEDIENTE"</b>		
Nº de Expediente : 2020-027725	Referencia : RV 21786-2020	Fólios : 1
Nombre : VICTOR JOEL REYES TREJO		
Fecha de Ingreso : 29/12/2020	Hora de Ingreso : 10:11	Fecha estimada de atención : 03/01/2021
Procedimiento : SOLICITA PERMISO		
Tenga en cuenta: Si su documentación que presenta está incompleta, se le notificará y tendrá 48 horas hábiles como máximo para regularizar los requisitos que no está cumpliendo, caso contrario se tendrá por no presentado su petición (Art. 125.1 - Ley 27444)		
<b>Pague sus impuestos a tiempo y evite pagar intereses, moras y los molestos cobros coactivos Consulte sus deudas en la Oficina de Rentas</b>		
<div data-bbox="342 856 586 989" style="border: 1px solid red; padding: 5px; display: inline-block; text-align: center;">EL PAGO Y RECEPCIÓN DEL DOCUMENTO, NO AUTORIZA EL DERECHO DE LO SOLICITADO</div> <div data-bbox="1198 863 1365 1010" style="border: 1px solid red; border-radius: 50%; padding: 10px; display: inline-block; text-align: center; margin-left: 200px;">MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BARRANCA SUB GERENCIA DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ORIENTACION AL VECINO Vº 2º</div>		

## Anexo 6: Carta de autorización para la aplicación de la prueba piloto

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Barranca, 23 de diciembre de 2020

Señores:

Reyes Trejo, Víctor Joel

Rosales Ishimine, Wendy

Presente.-

**Asunto:** *Permiso para la Aplicación de Prueba Psicológica*

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mis cordiales saludos. Asimismo, teniendo en conocimiento su solicitud del permiso para la validación del instrumento psicológico que corresponde a una prueba piloto, a los trabajadores de nuestra empresa "Conservas California S.A". Con la finalidad de ser utilizada en su tesis de investigación denominada: "Inteligencia Emocional en trabajadores de una municipalidad de Barranca, Región Lima Provincias, 2020".

Habiendo recibido su solicitud, se acepta gentilmente la autorización del ingreso para la aplicación del instrumento psicológico mencionado: TMMS-24, para ello, deberá acercarse a la empresa y coordinar con el personal a cargo, para brindarle las facilidades del caso.

Por otro lado, al ingresar a las instalaciones deberá portar con los equipos de bioseguridad (protector facial, guantes y mascarilla).

Me despido de Uds, deseándoles muchos éxitos.

Atentamente.



ANTHONI JOSE  
COCA TOLEDO  
Ingeniero Pesquero  
CIP N° 236580

Ing. Anthony Coca

Jefe de Planta



## Anexo 7: Carta de autorización para la aplicación de la muestra final



Barranca, 07 de enero del 2021

### **CARTA N°003-2021-SGRH-MPB**

**Señor(a):**  
REYES TREJO VICTOR JOEL  
Presente. -

**Asunto:** Autorización a Aplicación de  
Prueba Psicológica  
**Referencia:** Rv. 21786-2020

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mis cordiales saludos a nombre del Honorable Concejo Provincial de Barranca, y en mi calidad de Sub Gerente de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Barranca manifestarle lo siguiente:


Que, habiendo recibido su solicitud de la referencia, donde solicita autorización para la **aplicación de Prueba Psicológica al personal Administrativo** de la entidad, con la finalidad de obtener el Título de Profesional en Psicología, con el proyecto de tesis titulado **"Inteligencia emocional en trabajadores de una Municipalidad de la Provincia de Barranca, Región Lima Provincias, 2020"**

En ese sentido, se le comunica que se le concede la **AUTORIZACION** para la aplicación de la prueba Psicológica denominada **"Inteligencia emocional en trabajadores de una Municipalidad de la Provincia de Barranca, Región Lima Provincias, 2020"**, para ello, deberá de acercarse a las instalaciones de la entidad y coordinar con la personal encargado para brindarle las facilidades del caso, quien tendrá conocimiento del mismo.

Asimismo, al ingresar a las instalaciones de la entidad debe de portar con los equipos de protección personal (Protector Facial, Guantes y Mascarillas).

Sin otro particular me suscribo de Usted no sin antes de expresarle mis muestras de estima y especial consideración.

Atentamente;

  
Abg. José Luis Jara Bautista  
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

C.c.  
Archivo  
JLB/mchq

Anexo 8: Autorización de los autores originales del TMMS (Trait Meta-Mood Scale) y sobre la versión adaptada al español (TMMS-24)

The image shows a screenshot of an email interface. On the left is a vertical sidebar with various icons and a notification badge showing '314'. The main content area displays two email messages. The first message is from 'wendy rosales ishimine' dated '27 nov 2020 0:52'. The second message is from 'Salovey, Peter <peter.salovey@yale.edu>' dated '29 nov 2020 5:07'. The second message is shown in a translated view, with a language selector at the top indicating 'español' and a button 'Ver mensaje traducido'. The body of the second message contains the following text:

Dear Wendy and Victor,

Thank you for writing to me about your work. And I would be delighted to have you use the TMMS. Attached is a chapter about it, and the actual scale can be found in the appendix.

Good luck!  
Peter

Peter Salovey  
President and Chris Argyris Professor of Psychology  
Yale University  
PO Box 208229  
New Haven, CT 06520-8229

(203) 432-2550  
[peter.salovey@yale.edu](mailto:peter.salovey@yale.edu)  
<http://president.yale.edu/>

We know that you have made the psychological instrument: TMMS (Trait Meta-Mood Scale) with great effort. For which we write, to request your authorization as main author, for the adaptation and application of this psychological instrument to an adult population. I hope you can answer us and that the answer is positive. We thank you in advance for your cooperation. Sincerely: Victor Reyes Trejo and Wendy Rosales Ishimine



**Mayer, John D.** <jack.mayer@unh.edu>  
para mí ▾

vie, 27 nov 2020 4:22 ☆ ↶ ⋮

🌐 inglés ▾ > español ▾ Traducir mensaje

Desactivar para: inglés ✕

Dear Victor Reyes Trejo and Wendy Rosales Ishimine,

Yes, you have the authors' permission to adapt the scale to your purpose. Please credit the original authors in any adaptation you might employ.

Best,

Jack

---

**From:** wendy rosales ishimine <wendy.ishimine24@gmail.com>

**Sent:** Thursday, November 26, 2020 11:41 AM

**To:** Mayer, John D. <jack.mayer@unh.edu>

**Subject:** Best Regards: Authorization for TMMS

Caution - External Email

314

No 1  
conta

314

IE y TMMS-24 Recibidos x



**Pablo Berrocal** <pabloberrocal@gmail.com>

mié, 2 dic 2020 17:56



para ▾

🌐 inglés ▾ > español ▾ Traducir mensaje

Desactivar para: inglés x

Estimada amiga/o,

¡Muchas gracias por interesarte en nuestra investigación!

Te adjunto la escala de IE que utilizamos (TMMS-24). La puedes emplear en tu estudio sin ningún tipo de problemas siempre que no sea con fines comerciales. También algunos artículos sobre IE e información adicional.

Para adolescentes puedes utilizar el TIEFBA:

- Test de Inteligencia Emocional Fundación Botín para adolescentes (TIEFBA). El TIEFBA es una medida objetiva de la Inteligencia Emocional dirigida a adolescentes (12 a 17 años) que evalúa su capacidad para percibir, facilitar el pensamiento, comprender y regular las emociones.

Puedes solicitarlo aquí:

<https://www.fundacionbotin.org/educacion-contenidos/test-inteligencia-emocional.html>

No 1

Anexo 9: Consentimiento informado (prueba piloto y prueba final)



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Con mucho respeto nos presentamos a Ud. Somos bachilleres de Psicología: **Reyes Trejo, Víctor Joel y Rosales Ishimine, Wendy Yasmin**. Actualmente nos encontramos realizando nuestro proyecto de investigación denominado: ***“Inteligencia Emocional en Trabajadores administrativos de una municipalidad de Barranca, Región Lima Provincias, 2020”***. El presente estudio tiene como objetivo, determinar la inteligencia emocional de los trabajadores. Los resultados permitirán mejorar las condiciones de vida y un crecimiento a nivel laboral.

Para ello, debemos realizar una *validación del instrumento psicológico de Inteligencia Emocional, que corresponde a una prueba piloto*. Por consiguiente, pedimos contar con su valiosa participación.

El procedimiento consiste en aplicar una prueba psicológica, denominada: **TMMS-24** (*Escala Rasgo de Metaconocimientos sobre Estados Emocionales*) de Fernández-Berrocal. Recordando que los datos obtenidos serán usados respetando su privacidad y son estrictamente confidenciales.

Por dicho motivo, al aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos, si en caso tenga alguna pregunta, con mucho gusto explicaremos cada una de ellas.

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.**

Atte. Reyes Trejo, Víctor Joel y Rosales  
Ishimine, Wendy Yasmin.

BACHILLERES DE PSICOLOGÍA

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

---

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo \_\_\_\_\_ con  
DNI N° \_\_\_\_\_

He leído y he comprendido toda la información descrita en este documento. Por lo tanto, accedo a participar voluntariamente en la aplicación del instrumento psicológico: TMMS-24 (*Escala Rasgo de Metaconocimiento sobre Estados Emocionales*) – Prueba Piloto, llevado a cabo por: Reyes Trejo, Víctor Joel y Rosales Ishimine, Wendy Yasmin.

Fecha: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Con mucho respeto nos presentamos a Ud. Somos bachilleres de Psicología: **Reyes Trejo, Víctor Joel y Rosales Ishimine, Wendy Yasmin**. Actualmente nos encontramos realizando nuestro proyecto de investigación denominado: ***“Inteligencia Emocional en Trabajadores administrativos de una municipalidad de Barranca, Región Lima Provincias, 2020”***. El presente estudio tiene como objetivo, determinar la inteligencia emocional de los trabajadores. Los resultados permitirán mejorar las condiciones de vida y un crecimiento a nivel laboral.

Para ello pedimos contar con su valiosa participación. El procedimiento consiste en aplicar una prueba psicológica, denominada: **TMMS-24** (*Escala Rasgo de Metaconocimientos sobre Estados Emocionales*) de Fernández-Berrocal. Recordando que los datos obtenidos serán usados respetando su privacidad y son estrictamente confidenciales.

Por dicho motivo, al aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos, si en caso tenga alguna pregunta, con mucho gusto explicaremos cada una de ellas.

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.**

Atte. Reyes Trejo, Víctor Joel y Rosales  
Ishimine, Wendy Yasmin.

BACHILLERES DE PSICOLOGÍA

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

---

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo \_\_\_\_\_ con  
DNI N° \_\_\_\_\_

He leído y he comprendido toda la información descrita en este documento. Por lo tanto, accedo a participar voluntariamente en esta investigación, llevado a cabo por: Reyes Trejo, Víctor Joel y Rosales Ishimine, Wendy Yasmin.


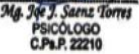
Fecha: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_



## Anexo 10: Criterio de jueces

Juez N° 1:

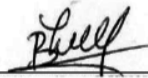
<p>constructo.</p> <p><b>Claridad:</b> se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.</p> <p><b>Nota:</b> Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.</p>
<p>Observaciones:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Opinión de aplicabilidad:    Aplicable <input checked="" type="checkbox"/>    Aplicable después de corregir <input type="checkbox"/>    No aplicable <input type="checkbox"/> </p> <p>Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Joe Sáenz Torres</p> <p>DNI: 43570221</p> <p>Firma: </p> <p></p> <p>Especialidad del validador: Docente de pruebas psicológicas</p> <p style="text-align: right;">Fecha: 23 de noviembre del 2020</p>

Juez N° 2

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ]    Aplicable después de corregir [ X ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: IULIANA BENGHIA

CARNET EXTRANJERIA: 001202313

Firma:  \_\_\_\_\_

Especialidad del validador: PSICOLOGO CLINICO, PSICOTERAPEUTA EXPERIENCIAL HUMANISTA

Fecha: 12 de diciembre del 2020

Juez N°3

Observaciones:

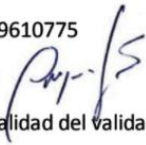
**PRESENTA SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir    No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Dino Fernando Mosquera Torres

DNI: 09610775

Firma:



Especialidad del validador: Psicólogo organizacional y asesor de Tesis.

Fecha: 15 de diciembre del 2020.

Juez N° 4

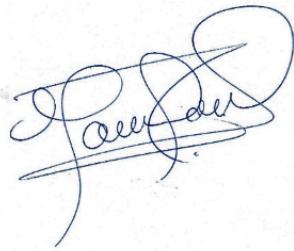
Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ]    Aplicable después de corregir [ x ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Lic: Margarita Evangelina Ayala Montalván

DNI: 15738414

Firma: \_\_\_\_\_

Especialidad del validador: Psicóloga clínica.



Fecha: \_\_\_\_\_15 de diciembre de  
2020\_\_\_\_\_

Juez N°5

Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	Nada de acuerdo=1, Algo de acuerdo=2, Bastante de acuerdo = 3, Muy de acuerdo = 4 y Totalmente de acuerdo = 5	✓		✓		✓		
Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	Nada de acuerdo=1, Algo de acuerdo=2, Bastante de acuerdo = 3, Muy de acuerdo = 4 y Totalmente de acuerdo = 5	✓		✓		✓		

**Pertinencia**<sup>1</sup>: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
**Relevancia**<sup>2</sup>: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
**Claridad**<sup>3</sup>: se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
**Nota**: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones:

Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Gina Paola Noel Bravo

DNI: 40435400

Firma: 

Especialidad del validador: Psicóloga clínica, Psicoterapeuta Tcc.

Fecha: 25 Noviembre 2020

## Anexo 11: Resultados de la prueba piloto

Para la Validez de Contenido del TMMS-24, según el coeficiente de V de Aiken. Se obtuvo como resultado general una puntuación de 0,92. Asimismo, en cuanto a las tres áreas; pertinencia, relevancia y claridad se logró una puntuación de: 0,93; 0,92 y 0,91 respectivamente. Lo cual indicó que el instrumento fue “aceptable”.

Promedio total 5 Jueces					
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Total	Condición
Ítem 1	1	1	1	1	Aceptable
Ítem 2	0.8	0.8	1	0.86666667	Aceptable
Ítem 3	1	1	1	1	Aceptable
Ítem 4	1	1	1	1	Aceptable
Ítem 5	0.6	0.6	0.8	0.66666667	Eliminar o corregir
Ítem 6	1	1	1	1	Aceptable
Ítem 7	0.8	0.8	0.8	0.8	Aceptable
Ítem 8	1	0.8	0.8	0.86666667	Aceptable
Ítem 9	1	1	1	1	Aceptable

Ítem 10	1	1	1	1	Acceptable
Ítem 11	1	1	1	1	Acceptable
Ítem 12	1	1	0.8	0.93333333	Acceptable
Ítem 13	1	1	1	1	Acceptable
Ítem 14	1	1	1	1	Acceptable
Ítem 15	0.8	0.8	0.6	0.73333333	Eliminar o corregir
Ítem 16	0.8	0.8	0.8	0.8	Acceptable
Ítem 17	0.8	0.8	0.8	0.8	Acceptable
Ítem 18	1	1	1	1	Acceptable
Ítem 19	1	1	0.8	0.93333333	Acceptable
Ítem 20	1	1	1	1	Acceptable
Ítem 21	0.8	0.8	0.8	0.8	Acceptable
Ítem 22	1	1	0.8	0.93333333	Acceptable
Ítem 23	0.8	0.8	1	0.86666667	Acceptable
Ítem 24	1	1	1	1	Acceptable
Promedio	0.93	0.92	0.91	0.92	Acceptable

---

V DE AIKEN

	JUEZ N°1			JUEZ N°2			JUEZ N°3			JUEZ N°4		
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Claridad
Item1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Item2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1
Item3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Item4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Item5	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1
Item6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Item7	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1
Item8	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1
Item9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Item10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Item11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Item12	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
Item13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Item14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Item15	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0
Item16	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1
Item17	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1
Item18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Item19	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
Item20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Item21	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1
Item22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
Item23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1
Item24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

	JUEZ N°5			TOTAL N° DE JUECES			PROMEDIO	CONDICIÓN
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Claridad		
Item1	1	1	1	1	1	1	1	Aceptable
Item2	1	1	1	0.8	0.8	1	0.8666667	Aceptable
Item3	1	1	1	1	1	1	1	Aceptable
Item4	1	1	1	1	1	1	1	Aceptable
Item5	1	1	1	0.6	0.6	0.8	0.6666667	Eliminar o corregir
Item6	1	1	1	1	1	1	1	Aceptable
Item7	1	1	1	0.8	0.8	0.8	0.8	Aceptable
Item8	1	1	1	1	0.8	0.8	0.8666667	Aceptable
Item9	1	1	1	1	1	1	1	Aceptable
Item10	1	1	1	1	1	1	1	Aceptable
Item11	1	1	1	1	1	1	1	Aceptable
Item12	1	1	1	1	1	0.8	0.9333333	Aceptable
Item13	1	1	1	1	1	1	1	Aceptable
Item14	1	1	1	1	1	1	1	Aceptable
Item15	1	1	1	0.8	0.8	0.6	0.7333333	Eliminar o corregir
Item16	1	1	1	0.8	0.8	0.8	0.8	Aceptable
Item17	1	1	1	0.8	0.8	0.8	0.8	Aceptable
Item18	1	1	1	1	1	1	1	Aceptable
Item19	1	1	1	1	1	0.8	0.9333333	Aceptable
Item20	1	1	1	1	1	1	1	Aceptable
Item21	1	1	1	0.8	0.8	0.8	0.8	Aceptable
Item22	1	1	1	1	1	0.8	0.9333333	Aceptable
Item23	1	1	1	0.8	0.8	1	0.8666667	Aceptable
Item24	1	1	1	1	1	1	1	Aceptable
				0.93	0.92	0.91	0.92	Aceptable



## Anexo 12: Confiabilidad del TMMS-24 (Prueba Piloto)

Se analizó la confiabilidad del instrumento, a través del alfa de Cronbach. Obteniendo como resultado general:  $\alpha=0.926$ . Según George y Mallery (2003), como se citó en Gliem & Gliem (2003), cuando la puntuación es  $>$  a 0.9, es interpretada que la medición del constructo es “excelente”. Asimismo, en cuanto a la dimensión atención:  $\alpha=0.853$ , claridad:  $\alpha=0.851$ , y reparación:  $\alpha=0.886$ . Cuando la puntuación es  $>$  a 0.8, lo cual es interpretada que la medición del constructo es “bueno”.

Variable/Dimensión	Nº ítems	$\alpha$
INTELIGENCIA EMOCIONAL	24	0.926
Atención	8	0.853
Claridad	8	0.851
Reparación	8	0.886

Anexo 13: Frecuencias y Porcentajes de acuerdo al sexo de los participantes

Sexo	f	%
Femenino	37	52%
Masculino	34	58%
Total	71	100%

Anexo 14: Frecuencias y Porcentajes de acuerdo a la edad de los participantes

Edad	f	%
18-25	23	32%
26-35	23	32%
36-46	7	10%
47-57	11	15%
58-69	7	10%
Total	71	100%