

**INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE  
BARRIDO MANUAL DE LA EMPRESA ASEO DEL NORTE S.A E.S.P EN  
VALLEDUPAR-2019**

**Autores:**

**Danabis Marcela Palacio Patiño**

**C.C. 1.003.241.621**

**Marian Dayana Rivera Romero**

**C.C. 1.065.835.901**

**Universidad Popular Del Cesar  
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales  
Programa de Psicología  
Valledupar  
2019**

**INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE  
BARRIDO MANUAL DE LA EMPRESA ASEO DEL NORTE S.A E.S.P EN  
VALLEDUPAR-2019**

**Trabajo presentado como requisito para optar al grado de psicología**

**Autores:**

**Danabis Marcela Palacio Patiño**

**Marian Dayana Rivera Romero**

**Asesores:**

**Olga Delfina del Toro Rico**

**Antonio Martínez Suárez**

**Universidad Popular Del Cesar**

**Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales**

**Programa de Psicología**

**Valledupar**

**2019**

## DEDICATORIAS Y AGRADECIMIENTOS

### DEDICATORIA

A Gabriela, que fue el impulso y el motor para terminar esta monografía, la fuente de mi felicidad y la motivación a ser mejor persona y profesional.

A ti papá, José Alfredo que desde la inmensidad siempre has intercedido en cada uno de los pasos dados en mi vida.

Y por supuesto, a Melé, mi fiel compañía en todo momento.

Con todo el inmenso amor, esto es para ustedes.

*Danabis Marcela Palacio Patiño.*

### AGRADECIMIENTO

Desde siempre y para siempre, no tengo más que agradecerle sino es a Dios, porque desde un principio nos llenó de bendiciones, guía y entendimiento en este largo proceso.

A mi Boris, por su inmenso amor, constante e incondicional que fue la energía necesaria para no desistir y a mis hermanas, Liseth y Leydis, que son mi inspiración, motivación y ejemplo a seguir.

De todo corazón, gracias.

*Danabis Marcela Palacio Patiño.*

## **DEDICATORIA**

A Dios por permitirme llegar a este punto, ser mi roca y mi fortaleza ante cualquier circunstancia, por brindarme su inagotable amor y bondad, por regalarme salud y vida para alcanzar un peldaño más. Por concederme virtudes como la perseverancia pues solo luchando por tus sueños podrás alcanzarlos.

A mi madre Claudia Romero por apoyarme en todo momento, por sus valores, su apoyo incondicional, sus consejos y por brindarme esa constante motivación que me ha llevado a ser quien soy hoy en día, pero sobretodo, por su gran amor hacia mí y por regalarme a Nico y a Napo.

A mi padre Gabriel Rivera por brindarme palabras de aliento y por enseñarme que las cosas siempre debo hacerlas bien y dar lo mejor de mí en cada cosa que haga.

A mi pareja José Castro por estar conmigo a lo largo de este camino y apoyarme en cada momento, por darme palabras de aliento cuando más las necesitaba y sentía que no podía más.

Con todo el amor, esto es para ustedes.

*Marian Dayana Rivera Romero*

## **AGRADECIMIENTOS**

Mi más cordial y sincero agradecimiento y reconocimiento a todas y cada una de las personas que hicieron parte de mi vida a lo largo de mi proceso formativo, a mis docentes por ser ejemplo a seguir y por guiarme de la mejor manera con su amplio repertorio de conocimientos.

Mis agradecimientos a mis asesores de proyecto de grado, por su acertado asesoramiento en el presente trabajo, gracias a su apoyo y esmero se pudo concluir este proyecto monográfico.

De igual forma, agradezco a mi compañera de proyecto por estar conmigo en esta parte del proceso, porque juntas aprendimos cosas nuevas y, por más que compañera volverse mi amiga, gracias Danabis Palacio.

*Marian Dayana Rivera Romero*

## Tabla de contenido

INTRODUCCION.....	1
1. CAPITULO I. EL PROBLEMA .....	2
1.1. Línea De Investigación.....	2
1.2. Enfoque.....	2
1.3. Planteamiento Del Problema .....	2
1.4. Objetivos.....	4
1.5. Justificación .....	4
1.6. Delimitación .....	6
2. CAPITULO II. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.2. Bases Teóricas .....	12
2.3. Sistema de variables o categoría.....	17
2.4. Bases legales.....	17
2.5. Definición de términos básicos.....	19
3. CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO.....	20
3.1. Enfoque de Investigación .....	20
3.2. Diseño de Investigación y Corte.....	20
3.3. Tipo de Investigación .....	21
3.4. Población, muestra y muestreo.....	22
3.5. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.6. Técnica de análisis de datos.....	29
3.7. Consideraciones éticas de la investigación y consentimiento informado.....	29
4. CAPÍTULO IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	30
4.1. Análisis De Datos .....	30
4.2. Discusión De Los Resultados .....	49
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	49
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	53
7. ANEXOS .....	57

**Índice de tablas**

<b>Tabla 1.</b> Cuadro de operacionalización de variables .....	24
<b>Tabla 2.</b> Tabla de puntuación del TMMS-24.....	28

**Tabla de ilustraciones**

<b>Ilustración 1.</b> Muestra distribuida por género .....	31
<b>Ilustración 2.</b> Muestra distribuida por edad .....	32
<b>Ilustración 3.</b> Muestra distribuida por nivel de escolaridad. ....	33
<b>Ilustración 4.</b> Distribución de la muestra por estrato socioeconómico .....	34
<b>Ilustración 5.</b> Dimensión de atención emocional .....	35
<b>Ilustración 6.</b> Dimensión de claridad emocional.....	37
<b>Ilustración 7.</b> Dimensión de reparación emocional.....	38

## INTRODUCCION

La presente investigación se fundamenta desde el modelo de habilidad planteado por John Mayer y Peter Salovey, Daniel Goleman, Reuven Bar-On, entre otros autores. Partiendo del método cuantitativo a través de un instrumento psicométrico Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) en razón de la variable: inteligencia emocional. Mayer y Salovey (1997) entienden que la Inteligencia Emocional es el conjunto de habilidades para razonar las emociones, donde cada persona debe potenciarlas a través de la práctica y la constante mejora. García y Giménez (2010) citado en Fraile (2014).

La investigación parte desde el interés de conocer el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores del área de barrido manual de la empresa Aseo del Norte, específicamente en una muestra de 90 trabajadores. Siendo la inteligencia emocional una habilidad que puede ser de gran importancia para las personas en los diferentes contextos donde se desenvuelve, así como lo es el contexto laboral, debido a que, por circunstancias propias de la época actual donde la sobre carga laboral, la alta demanda de eficiencia y eficacia que deben cumplir los trabajadores se puede presentar una respuesta negativa que los afectaría en gran medida en cuanto al desempeño laboral, físico y psicológico. Lo cual podría terminar convirtiéndose en un problema de salud pública y organizacional, de ahí la importancia del tema de investigación planteado.

## **1. CAPITULO I. EL PROBLEMA**

### **1.1. Línea De Investigación**

La línea de investigación en la cual se sustenta este proyecto está fundamentada en el área de la psicología y las organizaciones, esta se centra en investigar y conocer el comportamiento de los empleados dentro de la organización. Su objetivo principal es comprender como se desenvuelven los trabajadores en su área laboral, dentro de las temáticas en la que se centra este enfoque se encuentran clima laboral, comunicación asertiva, estrés, inteligencia emocional, entre otras.

### **1.2. Enfoque**

El presente proyecto está enmarcado en el enfoque cognitivo conductual, el cual afirma que la persona estructura al mundo en base a su percepción, y que esta a su vez se ve influenciada por las creencias y un esquema que se ha incorporado en un aprendizaje previo. En base a la información previa que se ha adquirido, la persona interpreta los acontecimientos y posteriormente, conceptualiza lo que sucede a través del modelo “ABC” creado por Albert Ellis en el que A es una situación activadora, B significa los pensamientos y las creencias y C, las consecuencias emocionales.

### **1.3. Planteamiento Del Problema**

En la actualidad, los trabajadores se enfrentan a un sinnúmero de demandas y exigencias; la adquisición de nuevas responsabilidades, mayor carga laboral y horarios extenuantes puede tener repercusiones sobre el bienestar biopsicosocial del empleado; desencadenando una serie de reacciones que afectan no solo al trabajador, sino también a la empresa contratante, tales como lo son el estrés laboral, absentismo laboral, bajo rendimiento laboral, entre otras consecuencias.

No obstante, existen algunas estrategias o competencias que pueden llegar a desarrollar los trabajadores las cuales pueden ayudar a atenuar dichas consecuencias negativas por parte de la sobrecarga laboral, desgaste físico y estrés laboral y a su vez pueden servir para tener un óptimo rendimiento laboral. Una de estas competencias es la inteligencia emocional (IE), la cual es comprendida como la facultad que posee una persona de adaptación y establecimiento de

buenas relaciones interpersonales, favoreciendo el ambiente laboral a partir del buen manejo de sus emociones. El adecuado procesamiento de la información emocional se va convirtiendo en una habilidad, que incluye la percepción, asimilación, comprensión y dirección de las emociones en el entorno laboral.

En un estudio realizado por la Universidad de Jaén (UJA) en España, se corroboró que los individuos con una alta inteligencia emocional son más idóneos y competentes a la hora de enfrentarse a un momento de estrés laboral y superar las situaciones sin que llegue a afectar en su diario vivir. Además, lograron comprobar la relación entre la IE y la tranquilidad mental, lo cual se hizo público a través de “Journal of Happiness Studies”, una de las revistas más populares dentro de la psicología. Carbajal (2017)

En este sentido, se puede decir que los trabajadores que cuentan con una óptima capacidad emocional tienden a sentir mayor satisfacción laboral y a tener facilidad para controlar y manejar las demandas generadas por su oficio o trabajo.

Los trabajadores de Aseo del Norte S.A E.S.P. cumplen con jornadas de trabajo rutinarias y en las cuales se emplea un alto nivel de exigencia física y una serie de movimientos repetitivos los cuales pueden generar fatiga y cansancio muscular. Esto se presenta, especialmente en el área de barrido manual, donde los trabajadores deben trasladarse a pie durante toda su jornada de trabajo por las calles de la ciudad de Valledupar, empujando un carrito donde depositan los residuos recolectados en su proceso de barrido los cuales podrían resultar contaminantes para el medio ambiente (objetos no reciclables, hojas secas, plásticos, cartones, etc.). Esta carga física genera un deterioro significativo en su estado físico y mental ya que son pocas las pausas realizadas en medio de su trabajo y, además, se encuentran expuestos a factores ambientales negativos como lo son la exposición directa al sol, los cambios climáticos e incluso tener que realizar su trabajo en sectores marginados de la ciudad lo cual puede generar algún tipo de peligro para su integridad física.

Es preciso decir, que son muy pocos los días de descanso que poseen los trabajadores, quienes trabajan los siete días de la semana e inclusive realizan horas extras cuando es necesario. De lo anterior, se puede señalar que los trabajadores de esta área no están exentos de experimentar algún tipo de patología físico o psicológica. No obstante, si se cuenta con inteligencia emocional esto puede influir positivamente para la prevención de dichas patologías.

Aun en estos tiempos de modernidad y globalización dentro algunas empresas se siguen desconociendo la importancia de la IE de los empleados como un beneficio para la organización. En base a esto, la empresa Aseo del Norte S.A E.S.P en conjunto con el comité de recursos humanos, manifiestan la necesidad de conocer el nivel de inteligencia emocional que poseen sus trabajadores del área de barrido manual, con el fin de generar estrategias efectivas para promover el bienestar de los empleados, así como también para disminuir o prevenir posibles eventos negativos que pongan en riesgo la integridad física y psicológica de los trabajadores, esto con el propósito de elevar el desempeño y la calidad del trabajo.

Teniendo en cuenta los argumentos expuestos, el problema de investigación del presente trabajo es:

¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores del área de barrido manual de la empresa Aseo del Norte S.A E.S.P en la ciudad de Valledupar?

#### **1.4. Objetivos**

##### ***1.4.1. Objetivo general.***

Describir el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores del área de barrido manual de la empresa Aseo del Norte S.A E.S.P en la ciudad de Valledupar.

##### ***1.4.2. Objetivos específicos.***

- Identificar las características sociodemográficas referente a género, edad, nivel de escolaridad y estrato socioeconómico de la población de estudio.
- Establecer el nivel de percepción emocional, claridad emocional y reparación emocional en los sujetos de estudio.
- Comparar el nivel de percepción emocional, claridad emocional y reparación emocional con relación a las características sociodemográficas de la población de estudio.

#### **1.5. Justificación**

Globalmente las organizaciones se encuentran enfrentadas a un gran desafío, asegurar el éxito de las empresas por medio de un proceso de aprendizaje organizacional, en que el liderazgo y la comunicación protagonicen un papel predominante en lo referente a la toma de

decisiones. En la actualidad, las políticas y normas que rigen el contexto laboral están siendo modificadas. Hoy en día no se juzga a los individuos solamente por su coeficiente intelectual, formación académica o experiencia laboral, pues de igual manera se ha vuelto determinante la forma de establecer buenas relaciones con los demás.

En un mundo laboral donde reina la competitividad, es necesario tener claridad de que la inteligencia emocional es una habilidad que permite al individuo enfrentar las presiones y resolver las demandas del entorno, lo cual proporciona un valor agregado a las organizaciones y permite lograr la eficacia y eficiencia de su labor.

De acuerdo con la Asociación Americana para el Entrenamiento y el Desarrollo cuatro de cada cinco compañías están tratando de aumentar la inteligencia emocional de sus trabajadores como un medio para elevar sus ventas, optimizar el servicio al cliente y asegurar que sus ejecutivos tengan un buen desempeño a nivel internacional. La inteligencia emocional sigue siendo motivo de investigación y se ha evidenciado que tiene una relación directa con el desempeño laboral. Cartwright y Pappas (2008) citado en Arias, Ramírez Pérez y Rodríguez (2015). Es preciso mencionar que en Colombia no existen estudios o estadísticas que demuestren un porcentaje real y a nivel general de las empresas que fomentan el desarrollo de la inteligencia emocional en sus trabajadores como una estrategia para enfrentar las diferentes demandas del entorno.

En este proyecto de grado, se destaca la importancia de la inteligencia emocional en los trabajadores y como a través de esta se puede mejorar el proceso organizacional. En la actualidad, se necesitan empleados emocionalmente inteligentes, con la capacidad de reconocer la naturaleza de sus emociones sobre todo de aquellas que afectan su entorno laboral. Por ende, se deben desarrollar habilidades que permitan forjar un buen clima organizacional, reducir el estrés laboral, manejar las emociones y ser empáticos.

Desde la psicología, se busca evidenciar la importancia del quehacer profesional en el ámbito laboral, dando a conocer que las funciones del psicólogo van más allá de las actividades administrativas a aquellas en las que se promueve el bienestar laboral de los trabajadores, generando espacios donde se incentive a un adecuado clima laboral, comunicación asertiva, resolución de conflictos y demás estrategias que generen un entorno saludable para que los empleados puedan llevar una jornada laboral lo más satisfactoria posible y así, mejorar su rendimiento, sentido de pertenencia por la organización y motivación laboral.

Así mismo, se desarrolla esta investigación como un medio para adquirir nuevos conocimientos y reforzar conocimientos previos adquiridos a lo largo de la carrera de psicología, dar a conocer el impacto de dicha profesión en diferentes contextos como es el caso del entorno laboral en la empresa Aseo del Norte y, por último, generar alianzas para futuras investigaciones en esta empresa, no solo para el presente estudio, sino para futuros colegas que quieran seguir trabajado y apoyándose en ésta.

Este tipo de proyecto permitirá realizar la descripción de la variable anteriormente descrita desde en un campo organizacional que muy poco se ha trabajado como es el área de barrido manual de las empresas de recolección de residuos. De igual forma, este trabajo servirá como un precedente para posteriores investigaciones que tengan la intención de investigar el tema tratado y con esto tener una referencia metodológica.

El proyecto resulta viable por la facilidad de su realización y su costo moderado al momento de realizar su procedimiento. Los beneficiarios de este trabajo serán principalmente los trabajadores del área de barrido manual y la empresa Aseo del Norte S.A. E.S.P. de la ciudad Valledupar.

## **1.6. Delimitación**

Aseo del Norte S.A. E.S.P. es la empresa responsable del servicio público domiciliario de aseo en la ciudad de Valledupar y el departamento del Cesar, que enmarca una política de calidad donde se manifiesta el firme compromiso con los usuarios para satisfacer plenamente sus requerimientos y expectativas, mediante una cultura de calidad, servicio y protección del medio ambiente desde todos sus procesos.

El área seleccionada para el desarrollo del proyecto fue el área de barrido manual, ésta es una de las siete áreas que comprende la empresa Aseo del Norte, caracterizada por operarios provisto de un carrito de limpieza y sus herramientas correspondientes, actualmente en esta área se encuentran laborando 164 trabajadores. Los cuales comparten una carga laboral de 8 horas diarias más horas extras laborales y fines de semanas.

El estudio se realizará en un periodo de nueve meses, comprendidos desde el mes de abril hasta diciembre del presente año 2019, donde se hará la recolección de datos y la aplicación de la prueba de inteligencia emocional a dichos trabajadores.

## 2. CAPITULO II. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

### 2.1. Antecedentes

Con el fin de conocer los diferentes estudios que se han realizado sobre la variable inteligencia emocional se realiza una revisión bibliográfica, en la cual se presentan una serie de investigaciones que abordan esta temática, y que muestran como esta se relaciona con el entorno organizacional desde el contexto internacional, nacional y local. Los cuales se presentarán a continuación:

En un estudio desarrollado por Sarmiento (2018) en la ciudad de Guatemala, con enfoque cuantitativo de alcance correlacional, tuvo como objetivo identificar si existe una relación entre la inteligencia emocional y el trabajo en equipo de los colaboradores de una red de gimnasios de la ciudad de Guatemala. La población fue de 30 sujetos con rango de edad entre los 20 y 40 años, de ambos géneros (15 hombres y 15 mujeres) escogida a través de un muestreo no probabilístico. Para obtener la información necesaria para la medición de la variable inteligencia emocional se aplicó el Test de Inteligencia Emocional (TIE) creado por De León (2012) para medir la IE a través de 5 factores y conformado por 30 enunciados en total, en cuanto a la medición del trabajo en equipo, se utilizó el instrumento creado por Vásquez (2013) denominado cualidades de jugadores de equipos con una totalidad de 51 enunciados. Se concluyó que no existe una correlación estadísticamente significativa entre las variables inteligencia emocional y trabajo en equipo en los 30 participantes evaluados. Adicionalmente, se identificó que el 97% de la población evaluada se encuentra en un buen nivel para el trabajo en equipo y un 80% obtuvo un nivel óptimo en inteligencia emocional.

Contreras y Dextre (2016) en la ciudad de Huancayo se realizó una investigación con una población de 1311 docentes universitarios, comprendidos por 667 docentes de la Universidad Nacional del Centro del Perú y 644 docentes universitarios de la Universidad Continental. Esta investigación de tipo descriptivo correlacional tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los docentes universitarios en la ciudad de Huancayo.

Para evaluar la variable de inteligencia emocional se utilizó el test Eq-I Bar-On Emotional Quotient Inventory y para estrés laboral se utilizó el Test De Estrés Laboral en Docentes, en sus resultados se observa con relación a la muestra que el 1.7% cuenta una inteligencia emocional

por desarrollar con un moderado nivel de estrés laboral, por su parte el 6.4% presentan una inteligencia emocional por desarrollar con un estrés laboral bajo. No obstante, el 22.2% presenta una buena inteligencia emocional con un estrés moderado y un 55.9% presenta una buena inteligencia emocional con un estrés laboral bajo.

Al finalizar se pudo destacar que el 4.4% de la población ha logrado desarrollar su inteligencia emocional y cuenta con un moderado estrés de trabajo. Mientras que el 9.4% de la población presenta una inteligencia emocional desarrollada y, por lo tanto, un nivel bajo de estrés laboral.

Pulido, Augusto y López (2016) siguiendo esta línea de investigación en la ciudad de Jaén, España, llevaron a cabo un examen con el objetivo de analizar la influencia que tiene la Inteligencia Emocional Percibida (IEP) sobre los estresores ocupacionales y el bienestar psicológico, su metodología fue un estudio descriptivo, transversal y basado en auto informes. Con un total de 127 estudiantes de Enfermería que realizaban sus prácticas en centros de salud y hospitales. Se utilizó una batería de cuestionarios que medían IEP, estresores ocupacionales delimitados al ámbito de la Enfermería y bienestar psicológico como son el Trait Meta-Mood Scale (TMMS) instrumento que evalúa la IE, Ryff's Psychological Well-being Scale en su adaptación española con el fin de evaluar el bienestar psicológico y, por último, el Cuestionario KEZKAK el cual muestra los escenarios potencialmente estresantes que los educandos deben afrontar para cumplir sus prácticas clínicas. Lograron concluir que el óptimo desarrollo de inteligencia emocional conlleva en los aprendices de enfermería a enfrentar de un modo adecuado las situaciones estresantes que se presentan en el contexto laboral. Estas conclusiones son de gran importancia ya que la incorporación de programas de aprendizaje y desarrollo en inteligencia emocional apoyaría a prevenir circunstancias negativas a los futuros enfermeros ante los estresores laborales, propios de su trabajo, y a enfrentarlos de la mejor manera.

En Colombia, son muy pocas las investigaciones que se han realizado sobre la inteligencia emocional en el área de barrido manual de empresas de recolección de residuos y aseo, la mayoría de las investigaciones se han realizado en contextos de docencia, militar, enfermería, entre otros.

En la ciudad de Caldas, se llevó a cabo una investigación de nivel descriptivo por Rojas (2016), en una población de empleados del Hospital Germán Vélez Gutiérrez del municipio de Betulia-Antioquia con una muestra de 25 personas. En la pesquisa se concluyó que en los

empleados que prestan servicios a los usuarios en el Hospital Germán Vélez Gutiérrez de dicho municipio prevalecen componentes de la inteligencia emocional como lo son el intrapersonal y el estado de ánimo. Asimismo, el proceso de adaptabilidad y manejo del estrés (dimensiones que evalúa el test de Barn-On) de los empleados está en un nivel medio lo que significa que presentan alternativas de solución para problemáticas de las cuales se enfrentan cada día y como éstas pueden ser útiles para mejorar la calidad del servicio de la institución. Sin embargo, se debe seguir presentando estrategias de afrontamiento constantemente por medio de las cuales el individuo aprenda más sobre sus emociones y el debido manejo de ellas.

Así mismo, en una investigación realizada en la ciudad de Bogotá D.C. por López (2016) se tiene por objetivo la descripción del estado actual de la inteligencia emocional en algunos docentes de la Universidad Militar Nueva Granada a través de aspectos como el desempeño percibido de algunas habilidades emocionales y la percepción del concepto de inteligencia emocional. El enfoque de la investigación es cuantitativo, de tipo descriptiva y de corte transversal. Siendo la población los docentes de dicha universidad, para la selección de la muestra se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia con docentes del departamento de bienestar universitario, Facultad de Educación a Distancia, Facultad de Relaciones Internacionales y Seguridad, Facultad de Medicina, Facultad de Educación y Humanidades, por lo que en total participaron 70 sujetos. En cuanto a la evaluación de la variable, se utilizó una escala tipo Likert auto-informada denominada TMMS-24, la cual permite evaluar esta habilidad a través de tres dimensiones: percepción, comprensión y regulación de las emociones, asociado a un cuestionario sociodemográfico por medio del cual se solicitaban datos como género, edad y años de experiencia en la docencia. Además, se aplicó una encuesta conformada por dos preguntas, una enfocada a la percepción de los docentes del concepto de IE y la segunda relacionada con la disposición de los docentes a participar en un entrenamiento de habilidades emocionales. Se pudo concluir que los docentes participantes, en general presentan una puntuación adecuada para las 3 dimensiones de la escala TMMS-24 teniendo en cuenta los criterios de evaluación, la dimensión que más alto puntuó fue la regulación emocional y, la más baja en puntuación fue la percepción, lo que evidenció la necesidad de trabajar en esta habilidad. En cuanto a la encuesta la mayoría de los sujetos relacionaron el concepto con una sola habilidad y un 80% estuvo de acuerdo en realizar entrenamiento de habilidades emocionales.

En otro estudio realizado por Páez y Castaño (2015) en Manizales se tomó como variable de investigación la inteligencia emocional, este estudio es de tipo analítico de corte trasversal, la población utilizada fue de 263 estudiantes de todos los programas de pregrado de la jornada diurna de la Universidad de Manizales, matriculados en el segundo semestre del año 2012 y a quienes se les aplicó el cuestionario EQ-i de Bar-On para medir la inteligencia emocional. Tuvo como objetivo describir la inteligencia emocional y determinar su relación con el rendimiento académico en estudiantes universitarios.

En los resultados se encontró que los estudiantes presentaban un cociente de inteligencia emocional promedio de 46,51, el cual no presentaba diferencia con respecto al género de la muestra, pero sí para cada programa: para los estudiantes de Economía 62,9; en Medicina 55,69; en Psicología 54,28 y para los estudiantes de Derecho un 36,58. Así mismo, se encontró correlación entre el valor de Inteligencia Emocional y nota promedio hasta el momento ( $p=.019$ ), mayor para Medicina ( $p=.001$ ), seguido de Psicología ( $p=.066$ ); es preciso decir que no se encontró relación en los otros programas.

A nivel regional, los investigadores Polo, Rambal y Rojas (2019) realizaron una investigación en el Caribe colombiano, comprendiendo la ciudad de Barranquilla, Cartagena y Montería. Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las habilidades emocionales y el nivel de síndrome de burnout de una muestra de 257 docentes de básica primaria y secundaria de las ciudades de Barranquilla, Cartagena y Montería, en Colombia. Para ello se aplicó el Inventario de Cociente Emocional de Bar-On (ICE), para habilidades emocionales, y el Cuestionario de Burnout para el Profesorado Revisado (CBP-R), para el síndrome de burnout.

Los resultados arrojaron que hubo una correlación moderada negativa entre la puntuación general del ICE y la escala de Burnout del CBP-R. Del mismo modo, la mayoría de las correlaciones halladas entre las escalas que componen las variables de estudio fueron moderadas. Por otra parte, el nivel obtenido por la puntuación promedio de los docentes en todas las categorías de habilidades emocionales fue desarrollo promedio y en las escalas del CBP-R obtuvieron puntuaciones en las categorías moderado y bajo.

Así mismo, Padilla y Valdés, (2019) en la ciudad de Barranquilla, ejecutaron una investigación que tenía como objetivo analizar la incidencia de la inteligencia emocional en la convivencia escolar de estudiantes de 6 de la I.E. Francisco José de Caldas. La modalidad de la

investigación fue de tipo correlacional, con enfoque cuantitativo, secuencia de estudio transversal en una población finita de estudiantes de 6º grado de la I.E. Francisco José de Caldas de Soledad (Atlántico). Como técnicas e instrumentos se utilizaron el test de Bar-On:NA, entre otras pruebas. A través de este estudio de investigación, se concluye que existe una incidencia con relación a la inteligencia emocional y la convivencia escolar, de esta manera se comprueban, validan y correlacionan tanto la hipótesis planteada como las variables (inteligencia emocional y convivencia escolar). A su vez, permite reflexionar de manera detallada, acerca de cómo el desarrollo de la inteligencia emocional como habilidad puede generar un impacto positivo en los espacios de construcción de convivencia escolar no solo al interior de las aulas de clase, sino también al interior de la institución en general, en la cual todos los agentes escolares deben ser partícipes.

Por otra parte, en la ciudad de Cartagena Manrique (2018) realizó un estudio descriptivo de corte transversal, con abordaje cuantitativo, en una muestra comprendida por 66 personas que colaboran en la entidad de salud. El cual tuvo como objetivo identificar la inteligencia emocional en los colaboradores de una empresa familiar de la ciudad de Cartagena. Para la recolección de datos se utilizó la escala TMMS-24, donde los resultados arrojaron que los individuos evaluados tienen claridad sobre sus emociones, lo cual facilita el control en el ambiente laboral, sin embargo, la dimensión atención emocional se mostró por debajo del rango de aceptación, lo que se traduce en poco interés por comprender y conocer sus emociones, también se observó que los colaboradores tienen poca regulación sobre sus emociones.

Desde contexto local, Acosta, Jiménez, Redondo y Rebolledo (2018) realizaron una investigación, la cual se centra en el análisis de la relación entre la inteligencia emocional y el bienestar psicológico de estudiantes de psicología. Se trata de un estudio cuantitativo, correlacional, de alcance transversal, con una muestra representativa de 230 estudiantes. Para la recolección de los datos se aplicaron encuesta sociodemográfica, la escala Trait Meta-Mood Scale-24 o TMMS-24 de Salovey et al (1995) y la escala de Bienestar psicológico de Ryff & Keyes (1995). Se busca resaltar la importancia del desarrollo de estas habilidades en los estudiantes de pregrado, con mayor pertinencia en aquellos que se están formando para ser psicólogos. Los resultados muestran en la dimensión atención solo un cruce que indica un valor significativo de asociación con la relación entre Percepción y Autonomía. En cuanto a la dimensión claridad o comprensión de las emociones predice un mayor bienestar psicológico en

general, en torno a la regulación. No se presentaron relaciones significativas con la subescala relaciones positivas.

Para finalizar, es necesario aclarar que se hizo una revisión de literatura en diferentes fuentes bibliográficas (SciELO, Redalyc, Google Académico, eLibro.net, LA Referencia, Legis Móvil, ScienceDirect, ebooks7-24, entre otras fuentes) y no se lograron encontrar investigaciones en los últimos 5 años que se relacionen al tema de estudio desde el contexto local. Es por esto, que se plasmaron los antecedentes anteriormente descritos.

Al hablar de inteligencia emocional se pueden abarcar muchos aspectos, dado que es un tema que se puede relacionar fácilmente con otras temáticas en el ámbito laboral, tales como el trabajo en equipo, estrés laboral, rendimiento laboral, bienestar laboral, etcétera, como se observa a lo largo de la revisión de antecedentes. De este modo, queda en evidencia que todos los contextos (internacional, nacional, regional y local) poseen un común denominador o similitud en cuanto a la conclusión de los diferentes estudios y radica en como a través del buen desarrollo de la IE se optimizan los diferentes ámbitos donde se desenvuelve el individuo, incluido el laboral. Además, al menos una de las investigaciones de los diferentes contextos utilizó el TMMS-24 como instrumento de evaluación, test utilizado en ésta investigación para evaluar a los sujetos participantes. Así pues, fueron muy pocas las relaciones que se pudieron hacer en la revisión de antecedentes, debido a la naturaleza de la investigación, población y muestras, además de las características únicas de cada investigación e investigador.

Los antecedentes planteados han sido una base fundamental para conocer como se emplea la IE desde diferentes perspectivas en el ámbito laboral y las organizaciones y como el ser humano necesita de esta capacidad en su diario vivir. Por otro lado, se considera que a través del estudio de este tema se puede aportar a la organización, dado que al conocer sobre la IE es mucho más probable que se trabaje sobre ella, se optimice y desarrolle en los trabajadores, lo cual puede resultar significativo para el bienestar laboral, rendimiento laboral y hasta para la satisfacción laboral de los mismos trabajadores. Cabe resaltar, que esta no resulta ser una tarea difícil, pero si de mucho compromiso por parte de las organizaciones que la deseen emplear.

## **2.2. Bases Teóricas**

El estudio de los sentimientos y las emociones ha adquirido gran importancia en el área organizacional mediante el modelo de la IE. Inicialmente solo era relevante que el coeficiente

de inteligencia del individuo fuera superior al de los demás. Hoy se sabe que otras variables como lo es la Inteligencia Emocional, han obtenido gran significancia en las organizaciones puesto que es una destreza la cual brinda la posibilidad de reconocer y dominar los propios sentimientos, entender o enfrentar los sentimientos de los demás, sentir satisfacción y lograr ser eficaces en la vida, a la vez de implementar hábitos mentales favorecedores de productividad y desempeño laboral.

De este modo, la inteligencia emocional es un tema que por su complejidad ha despertado el interés de diversos autores, poniendo de manifiesto en el panorama mundial la creación de una cuantiosa gama de libros sobre IE, estableciendo una relación puntual con la dirección empresarial y el campo organizacional y/o laboral en general. Schmidt citado en Vásquez (2007) señala, por ejemplo, a Cooper y Goleman.

No obstante, la clasificación o categorización de los modelos de Inteligencia Emocional con mayor aceptación son aquellos que diferencian entre los modelos mixtos (o de rasgos), modelos de habilidad (o de capacidad) y otros modelos que complementan a ambos. (Fraile, 2014). Cada uno de estos modelos se ha desarrollado a lo largo de la historia por diferentes autores, tales como el modelo de habilidades propuesto por Salovey y Mayer (1990), posteriormente los modelos mixtos concretados por Goleman (1995) y Bar-On (1997), junto a otros modelos teóricos, también válidos sobre Inteligencia Emocional.

Los modelos y teorías que se plantean a continuación forman sin duda alguna un pilar fundamental para esta investigación, pues es la recopilación de las ideas de múltiples teóricos sobre lo que comprende desde su perspectiva la inteligencia emocional. Así pues, como principal base teórica se toma el modelo de habilidad propuesto por Mayer y Salovey (1997) siendo éste el que especifica que la inteligencia emocional es una habilidad que puede ser adquirida a través de la práctica y que sigue una jerarquía con niveles de complejidad (desde la más simple, hasta la más compleja) para llegar a una adecuada IE. Así mismo, este modelo guarda relación con el test (TMMS-24) aplicado para medir el nivel de inteligencia emocional de esta investigación, relacionándose directamente en término y/o conceptos que se utilizan en dicho test, así como también es la base teórica en la elaboración del mismo. Por esta razón y por el contenido de la teoría se ha tomado como base fundamental de este estudio.

### ***2.2.1. El modelo de habilidad de Mayer y Salovey.***

El Dr. John Mayer, profesor de psicología de la Universidad de New Hampshire y el Dr. Peter Salovey Decano de Yale College y profesor de Psicología y Epidemiología y Salud Pública (1997) plantearon un modelo acerca de la Inteligencia emocional la cual está compuesta por una serie de habilidades emocionales que abarca desde la más básicas hasta las más complejas.

Estos psicólogos reconceptualizan el concepto de IE entendiéndolo como el conjunto de cuatro habilidades emocionales básicas ordenadas jerárquicamente, que se van adquiriendo de forma progresiva gracias a la práctica constante, comenzando por la habilidad de percibir, valorar y expresar las emociones, seguida de la habilidad de facilitar o asimilar las emociones, posteriormente la habilidad de comprender y analizar las emociones empleando el conocimiento emocional y por último la habilidad de la regulación reflexiva de las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual. Fraile (2014)

A continuación, se describe brevemente cada una de estas cuatro habilidades, cabe resaltar que este modelo también es conocido como el de las cuatro ramas dadas a las cuatro habilidades:

La percepción emocional: es la habilidad para identificar y reconocer los sentimientos propios y de aquellos que nos rodean. Implica prestar atención a las señales emocionales tales como las expresiones faciales, movimientos corporales y el tono de la voz.

La facilitación o asimilación emocional: se trata de tener en cuenta los sentimientos cuando razonamos o estamos solucionando algún problema. Esta habilidad se centra en cómo las emociones pueden llegar a afectar al sistema cognitivo y cómo nuestros estados afectivos ayudan a la toma de decisiones.

La comprensión emocional: implica la habilidad de reconocer las señales emocionales, etiquetar las emociones e identificar en qué categorías se agrupan los sentimientos. Además, implica conocer las causas que pueden ser generadoras del estado anímico y las futuras consecuencias de nuestras acciones.

La regulación emocional: resulta ser la habilidad más compleja de la IE. Esta dimensión pone en práctica la capacidad para estar abierto a los sentimientos, ya sean positivos como negativos, para aprovecharlas a nuestro beneficio. Además, incluye la habilidad para regular las emociones propias y las ajenas. Fernández y Extremera (2005); Fraile Diego (2014)

Para resumir, Mayer y Salovey (1997) entienden que la Inteligencia Emocional es el conjunto de habilidades para razonar las emociones, donde cada persona debe potenciarlas a través de la práctica y la constante mejora. García y Giménez (2010) citado en Fraile (2014).

### **2.2.2. Modelo de Goleman.**

Según García y Giménez (2010) David Goleman (psicólogo estadounidense) introduce la existencia de un Cociente Emocional (CE) que en lugar de oponerse al Cociente Intelectual (CI) clásico logran una compenetración entre ambos, lo cual se evidencia en las interrelaciones que se desencadenan. Un claro ejemplo se puede notar entre el paralelo de un sujeto que posee un cociente intelectual alto y en cuanto a capacidad de trabajo se refiere es potencialmente baja y otro sujeto que posee un cociente intelectual medio y alta capacidad para el trabajo. Se puede concluir entonces, que los dos términos se complementan ya que uno y otro sujeto pueden llegar a la misma finalidad.

Los fundamentos que integran la inteligencia emocional según Goleman son: (a) Conciencia de uno mismo. Es la percepción que se posee de los estados internos propios, los recursos e impresiones. (b) Autorregulación. Es la capacidad de poder controlar los estados individuales, impulsos y recursos internos. (c) Motivación. Se exteriorizan como habilidades emocionales que sirven de indicador y posibilitan el alcance de determinados objetivos. (d) Empatía. Se considera como la capacidad de entender las necesidades, sentimientos y preocupaciones de la otra persona. (e) Habilidades sociales. Es la facultad de provocar respuestas esperadas en los demás sin llegar a ejercer control sobre el otro individuo.

Este modelo puede ser empleado en diferentes contextos tales como el organizacional y el laboral.

### **2.2.3. Modelo de Reuven Bar-On.**

Reuven Bar-On, es un psicólogo israelí reconocido por ser uno de los principales pioneros, teóricos e investigadores de la Inteligencia Emocional (1997), tomo como referencia a Mayer y Salovey para plantear su primera definición de IE, la cual replantearía en el año (2000) en la que define a la IE como un conjunto de competencias emocionales y sociales, pero también, como una habilidad que determina la efectividad con la que comprendemos y expresamos

nuestros sentimientos, así como también de comprender a los demás, relacionarnos con ellos y por último, para afrontar las demandas cotidianas Bar-On (2006) citado en Fraile (2014)

El modelo de Reuven Bar-On se encuentra conformado por diferentes aspectos: componente intrapersonal, interpersonal, de adaptabilidad, del manejo del estrés y, del estado de ánimo en general los cuales se explicarán a continuación:

Componente intrapersonal: (a) Comprensión emocional de sí mismo (b) Asertividad (c) Autoconcepto (d) Autorrealización (e) Independencia. Componente interpersonal: (a) Empatía (b) Relaciones interpersonales (c) Responsabilidad social. Componentes de adaptabilidad: (a) Solución de problemas (b) Prueba de la realidad (c) Flexibilidad. Componentes del manejo del estrés: (a) Tolerancia al estrés (b) Control de los impulsos. Componente del estado de ánimo en general: (a) Felicidad (b) Optimismo. Componentes del manejo del estrés: (a) Tolerancia al estrés (b) Control de los impulsos y por ultimo, Componente del estado de ánimo en general: (a) Felicidad (b) Optimismo

El modelo emplea la expresión “inteligencia emocional y social” haciendo referencia a las competencias sociales que se deben tener para desenvolverse en la vida. La modificación de la inteligencia emocional y social es superior a la inteligencia cognitiva.

#### ***2.2.4. Modelo de los cuatro pilares de la inteligencia emocional.***

Robert y Ayman (2004) crean un modelo orientado principalmente al ámbito empresarial y organizacional. Este modelo es denominado como el de los “Cuatro Pilares” al basar la Inteligencia Emocional en cuatro soportes básicos: alfabetización emocional, agilidad emocional, profundidad emocional y alquimia emocional. García y Giménez (2010) citado en Fraile (2014). A continuación, se describen brevemente los cuatro aspectos o pilares fundamentales del modelo:

Primer pilar. Alfabetización emocional. Brinda la posibilidad de crear un espacio de eficiencia y confianza debido a la honestidad emocional, conexión, intuición y responsabilidad.

Segundo pilar. Agilidad emocional o Aptitud emocional. Esta referido a la creatividad, la formación de un individuo autentico, flexible, con la capacidad de resolución de conflictos y saber escuchar, así como también de obtener buenos resultados de situaciones difíciles.

Tercer pilar. Profundidad emocional. A través de este pilar se busca indagar en las formas de la vida personal y laboral de una manera única, por medio de la integridad y sin ejercer algún tipo de autoridad.

Cuarto pilar. Alquimia emocional. Involucra el aprendizaje para el óptimo reconocimiento y distinción de las emociones con el fin de lograr producir una transformación e innovación para el futuro. Araujo y Leal (2007) y García y Giménez (2010)

Como investigadores, comprendemos que la inteligencia emocional parte de la premisa del autoconocimiento y regulación de las propias emociones, así como también del manejo de las emociones de las personas que nos rodean en diferentes contextos de la vida personal y laboral. Esta, se puede emplear y desarrollar a lo largo de la vida a través de una práctica continúa en la cual se van obteniendo las destrezas necesarias para obtener una I.E adecuada.

Es por esto que se puede decir que la inteligencia emocional es una competencia que desarrolla el individuo por medio del aprendizaje/práctica que permite optimizar las diferentes áreas de ajuste en que se desenvuelve el ser humano y en las cuales se permite la comprensión, asimilación u organización de las emociones, esta no es vista como un desborde emocional o exaltación emocional, sino como la regulación adecuada de la misma.

### **2.3. Sistema de variables o categoría**

El término de inteligencia emocional (IE) se entiende en este estudio desde la perspectiva de Mayer y Salovey (1993) como la capacidad que tiene el ser humano de percibir con exactitud, expresar y valorar las emociones, de encontrar y generar sentimientos que puedan facilitar el pensamiento, así como la capacidad de comprender y regular las emociones para fomentar el crecimiento intelectual y emocional. Davila y Sastre (2010)

En cuanto a las características sociodemográficas, se entienden como el género, la edad, el nivel de escolaridad y estrato socioeconómico de la población en estudio.

### **2.4. Bases legales**

El presente proyecto de grado se basa en las siguientes disposiciones legales enmarcadas dentro del contexto normativo de la psicología, tales como la Ley 1090 del 2006 y la ley de

salud mental, que respaldan legalmente la investigación. Desde la Ley 1090 elaborada por el Congreso de Colombia (2006), se reglamenta el ejercicio de la profesión de psicología; además, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. Por medio de esta ley, se deja en manifiesto que dicha profesión es una ciencia sustentada en la investigación, facultada para el estudio de los procesos de desarrollo cognitivos, emocionales y sociales del ser humano con el objetivo de favorecer el desarrollo del talento y las competencias humanas en las diferentes esferas y contextos sociales, entre ellos: la educación, la salud, el trabajo, la justicia, la protección ambiental, el bienestar y la calidad de vida. Con base en la investigación científica fundamenta sus conocimientos y los emplea en forma válida, ética y responsable en favor de los individuos, los grupos y las organizaciones, en los distintos ámbitos de la vida particular y colectiva.

Por otra parte, la Ley de Salud Mental o Ley 1616 del 21 de enero del 2013, en su artículo 3° define la salud mental como:

Un estado dinámico expresado en la vida cotidiana por medio del comportamiento y la interacción, permite a los sujetos individuales y colectivos desplegar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales para transitar por la vida cotidiana, trabajar, establecer relaciones significativas y contribuir a la comunidad. (Congreso de Colombia, 2013)

De conformidad a la Ley de Salud Mental, se establece la finalidad de la ley manifestando que se debe garantizar el derecho pleno a la salud mental a toda la población colombiana, priorizando a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes, a través de la promoción de la salud y prevención de trastornos mentales. Así mismo, declara que la salud mental es de interés y prioridad para la República de Colombia.

Citando la misma ley, en el artículo 9° denominado “Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el ámbito laboral” instaura las actividades de promoción y prevención en el ámbito de las organizaciones, manifestando que las administradoras de riesgos laborales deberán desarrollar estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de la salud mental y prevención de trastornos mentales. De igual forma, menciona que el Ministerio de Trabajo y el Ministerio de Salud tienen la responsabilidad de determinar y actualizar los lineamientos técnicos para el diseño, formulación e implementación de estrategias; también, señala que según lo establecido en

la Ley 1562 de 2012 ("por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional"), el Ministerio de Trabajo llevara a cabo funciones de inspección, vigilancia y control de las acciones de promoción y prevención ordenadas en el presente artículo. (Congreso de Colombia, 2013)

## **2.5. Definición de términos básicos**

El concepto de “inteligencia” ha tenido un largo recorrido y evolución durante el siglo XX. En la cual, la inteligencia es entendida como la capacidad de aprender, comprender y resolver problemas; implicando un proceso o habilidad cognitiva para enfrentar de una forma adecuada diferentes circunstancias. Pérsico (2004) citado en Acurio y Morejón (2017)

Así mismo, el término “emociones” puede ser entendido como sucesos o manifestaciones de tipo biológico y cognitivo, que adquieren significado en expresiones sociales. Se agrupan en emociones positivas como la felicidad, que van unidas a sentimientos satisfactorios y muestra que la situación por la que se está pasando es favorable; negativas como la ira, que van de la mano con sentimientos molestos y se aprecia la circunstancia como un peligro; y, por último, las neutras como la sorpresa, que en este caso no van asistidas por ningún sentimiento. Además, se pueden clasificar por la modalidad de respuesta que exterioriza el individuo como de alta o baja energía, asimismo, es fundamental resaltar que existe la posibilidad de experimentar diversas emociones al mismo tiempo.

De este modo, se puede decir que las emociones son vistas como sistemas motivacionales con componentes fisiológicos, conductuales, experienciales y cognitivos, que tienen una valencia positiva o negativa (sentirse bien o mal), que varían en intensidad, y que suelen estar provocadas por situaciones interpersonales o hechos que merecen nuestra atención porque afectan a nuestro bienestar. Brody (1999; como se citó en Bericat, 2012)

Por su parte, existen numerosas definiciones sobre la Inteligencia Emocional, casi tantas como autores que han escrito frente a este tema. En este sentido y de manera simplificada podemos decir que la inteligencia emocional es el uso inteligente de las emociones (nuestras emociones y las ajenas) Weisinger (1998) citado en García y Giménez (2010)

Daniel Goleman (1995) plantea una definición conceptual sobre lo que es la inteligencia emocional, la cual la define como la capacidad que tiene el ser humano para auto-motivarse, poseer un adecuado manejo de la frustración, así como también la capacidad de controlar sus

impulsos y su estado de ánimo, de identificar las gratificaciones y evitar que ciertas inquietudes entorpezcan sus facultades racionales. Noriega (2017).

Otros autores como Martineaud y Elgehart (1996) citado en García y Giménez (2010) definen inteligencia emocional como “La capacidad que poseemos las personas para leer nuestros sentimientos, así como también de controlar nuestros impulsos, razonar, permanecer tranquilos y optimistas cuando no nos vemos confrontados a ciertas pruebas, y mantenernos a la escucha del otro”

En pocas palabras, la inteligencia emocional es la capacidad de percibir de forma precisa las propias emociones y las de los demás: es decir, entender las señales que las emociones envían sobre las relaciones, y gestionar tus propias emociones, como la de los otros. (Reverté y Merino, 2018)

### **3. CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Enfoque de Investigación**

El principal objetivo de toda ciencia es adquirir conocimientos, así como también la elección adecuada de un método que nos permita conocer la realidad de lo que se está estudiando. Es por esto, que el presente proyecto de grado se enmarca desde el enfoque cuantitativo por ser medible, según Cadena Iñiguez, et al., (2017) la investigación cuantitativa es aquella en la cual se recogen y analizan datos de tipo numérico.

Según Niño (2011) Como la palabra lo indica, la investigación cuantitativa tiene que ver con la “cantidad” y, por tanto, su medio principal es la medición y el cálculo. En general, busca medir variables con referencia a magnitudes. Tradicionalmente se ha venido aplicando con éxito en investigaciones de tipo experimental, descriptivo, explicativo y exploratorio, aunque no exclusivamente.

#### **3.2. Diseño de Investigación y Corte**

La investigación comprende un diseño de tipo no experimental transversal, ya que se recolectan los datos en forma pasiva sin producir cambios o tratamientos, su objetivo principal es el de comprender el comportamiento humano en el contexto donde se desenvuelve. (Monje Álvarez, 2011)

Es transversal, dado que esta se desarrolla en un tiempo único y en un momento determinado, permitiendo así la recolección de los datos a estudiar.

Ávila (2006) afirma que en los estudios transaccionales o transversales la población de estudio es observada en una unidad de tiempo específica. Se utilizan en investigaciones con objetivos de tipo exploratorio, descriptivo o correlacional para el análisis de la interacción de las variables en un tiempo específico. Por consiguiente, las investigaciones de tipo transversal descriptiva se encargan de indagar la incidencia de una o más variables en un momento dado.

### **3.3. Tipo de Investigación**

El presente estudio es de tipo descriptivo comparativo pues constituye la mera descripción de la variable a estudiar que en este caso es la inteligencia emocional. Se considera una investigación descriptiva a aquella que como su nombre lo indica narra o describe las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio. Salkind (1998) citado en Bernal (2010)

En esta se deben describir los aspectos más significativos, característicos, distintivos y particulares del objeto de estudio. Su propósito es describir la realidad de lo que se estudia, un aspecto de ella, sus partes, clases, categorías, con el fin de evidenciar una verdad, confirma un enunciado o comprobar una hipótesis. (Niño Rojas, 2011)

Cabe resaltar que las investigaciones descriptivas son uno de los tipos de investigación más populares y utilizados por principiantes en las investigaciones. Trabajos de grado, pregrado y maestrías, los cuales son en gran medida de carácter descriptivo. En dichos estudios se narran, muestran, reseñan e identifican hechos, situaciones, características del fenómeno, pero no se dan explicaciones o razones del porqué de esa situación. (Bernal, 2010)

Así mismo, comprende un método comparativo, pues se comparan diferentes atributos de una variable a estudiar. Sartori (1984) define al método comparativo como la búsqueda de similitudes y disimilitudes, basado en los criterios de la homogeneidad. Se compara entonces lo que pertenece al mismo género o especie. Es por esto que se requiere de un trabajo sistemático y riguroso que implique la definición previa de las propiedades y los atributos posibles de ser comparados. (Ramirez y Mendoza, 2018)

Se sustenta bajo el diseño descriptivo comparativo, dado que su objetivo es medir la presencia de una variable en dos o más muestras o rasgos distintos con el propósito de establecer la diferencia entre ambas mediciones (Chenet, Bollet, Vargas y Canchari, 2020)

### 3.4. Población, muestra y muestreo

Para el desarrollo de la investigación es importante identificar y determinar la población con la cual se trabaja, para esto se utilizó una de las técnicas de muestreo probabilísticas, esta permite conocer la probabilidad que tiene cada sujeto de ser incluido en la muestra a través de una selección al azar. Específicamente, se utilizó la técnica de muestro probabilístico aleatorio simple en virtud de garantizar que todos los individuos que comprenden una población blanco o total tengan la misma oportunidad de ser incluidos en la muestra. (Otzen y Manterola, 2017)

Para la elección de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N}{1 + \frac{4(e)^2 (N-1)}{Z\alpha^2}}$$

**N** = población

**n** = muestra

**1** = es una constante

**4** = es una constante

**e** = el error máximo aceptado. Para las ciencias sociales y humanas se aceptan valores ente 1 y 10

**α** = nivel de significancia

**Z** = 1.96 si  $\alpha = 95\%$

Cuando el nivel de significancia es de 95%,  $Z \propto$  es equivalente a 1.96

$$n = \frac{164}{1 + \frac{4(0.07)^2 (164-1)}{1.96^2}} \quad n = \frac{164}{1 + \frac{4(0.07)^2 (163)}{1.96^2}} \quad n = \frac{164}{1 + \frac{(4*0,0049)(163)}{3,8816}} \quad n = \frac{164}{1 + \frac{(0,0196)(163)}{3,8816}}$$

$$n = \frac{164}{1 + \frac{3,1948}{3,8816}} \quad n = \frac{164}{1 + 0,83163265} \quad n = \frac{164}{1,83163265} \quad n = 89,537 \quad n = 90 \text{ personas}$$

Como resultado de la formula anteriormente planteada, la muestra representativa de esta investigación es de 90 trabajadores del área de barrido manual de la empresa Aseo del Norte S.A E.S.P.

### **3.5. Técnica e instrumentos de recolección de datos**

Los instrumentos son el medio por el cual se registra toda la información que se recolecta a lo largo de una investigación. Este permite registrar, plasmar y conservar todo lo investigado a través de diferentes técnicas de recolección. (Cuauro, 2014)

Durante la investigación se cuenta con diversos tipos de instrumentos para medir las variables de estudio, esto con el fin de lograr una recolección de datos favorable. Dentro de los instrumentos se encuentra el cuestionario el cual consiste en una serie de preguntas concernientes a una o más variables que se buscan medir. Chasteauneuf (2009) citado en Hernández et al., (2014)

Para esta investigación se utilizará información de primera fuente, la cual será tomada del instrumento Trait Meta-Mood Scale 24 que mide la inteligencia emocional, a continuación, se describe detalladamente:

La información de primera fuente se puede definir como aquella cuya información es nueva y original, es decir, en donde se origina la información. Habitualmente también se conoce como información de primera mano, esta información se obtiene cuando se observa directamente la variable o hecho a estudiar, la cual no ha sido tratada ni interpretada por ninguna otra fuente. Por ende, la información es propia del investigador. Son documentos de primera fuente las monografías, libros, periódicos, tesis de grado, etcétera. (Cabrera, 2006)

#### **3.5.1. *Trait Meta-Mood Scale 24***

Desde 1990, hasta la fecha se ha hablado de lo que es la Inteligencia Emocional (IE) comprendida como una habilidad que posee el ser humano para percibir, comprender, identificar y manejar las emociones propias y de las demás personas.

La Trait Meta-Mood Scale 24 (TMMS-24) es la versión española adaptada por Fernández, Extremera y Ramos (2004) del Trait Meta-Mood Scale (TMMS-48) de Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai (1995). Esta escala sirve para evaluar la inteligencia emocional

percibida, específicamente mide la conciencia emocional, es decir, la capacidad de reconocer y regular nuestras emociones. (Oliva, et al., 2011)

### 3.5.2. Operacionalización de las variables

**Tabla 1.** Cuadro de operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valoración	
Inteligencia emocional	Atención a los sentimientos.	Manifestaciones afectivas	1 presto mucha atención a los sentimientos.	1= Nada de acuerdo	
			Sentir y Expresar	2 normalmente me preocupo mucho por lo que siento.	2= Algo de acuerdo
				3 normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	3= Bastante de acuerdo
			4 pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	4= Muy de acuerdo	
		5 dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	5= Totalmente de acuerdo		
		6 pienso en mi estado de ánimo constantemente.			
		7 a menudo pienso en mis sentimientos.			
		8 presto mucha atención a cómo me siento.			
		Claridad emocional.	Conocimiento emocional	9 tengo claros mis sentimientos.	

	Comprensión	<p>10 frecuentemente puedo definir mis sentimientos.</p> <p>11 casi siempre sé cómo me siento.</p> <p>12 normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.</p> <p>13 a menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.</p> <p>14 siempre puedo decir cómo me siento.</p> <p>15 a veces puedo decir cuáles son mis emociones.</p> <p>16 puedo llegar a comprender mis sentimientos.</p>
Reparación de las emociones.	<p>Autocontrol emocional</p> <p>Regulación</p>	<p>17 aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.</p> <p>18 aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.</p> <p>19 cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.</p> <p>20 intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal.</p> <p>21 si doy demasiadas vueltas a las cosas,</p>

			complicándolas, trato de calmarme.	
			22 me esfuerzo por tener un buen estado de ánimo.	
			23 tengo mucha energía cuando me siento feliz.	
			24 cuando estoy enfadado intento que se me pase.	
<b>Características Socio-demográficas</b>	<b>Sexualidad</b>	<b>Género</b>	<b>Tipo de sexo</b>	<b>Pregunta abierta</b>
	Años vividos	Edad	Edad	
	Aprendizaje adquirido	Nivel de educación	Escolaridad	
	Vivienda	Nivel socioeconómico	Barrio/ciudad	

Carbajal (2017) menciona que el TMMS-24 es una escala que mide el metaconocimiento emocional y está comprendida por tres dimensiones:

- **Atención a los sentimientos:** Consta de la habilidad para reconocer y entender los sentimientos propios y ajenos, implica asegurar la diferencia y la comprensión de lenguaje no verbal a través de a gesticulación facial, movimientos corporales y tono de voz. Es decir, hace referencia a la percepción que se tiene de las emociones, la capacidad de sentir y expresar de forma adecuada.
- **Claridad emocional:** comprende la capacidad de reconocer y tener en cuenta las emociones que se experimentan en el momento de recapitación, examinación y solución de situaciones que se presentan como un obstáculo para la persona. En pocas palabras, es la percepción que tiene la persona sobre su estado emocional.

- Reparación emocional: Es la competencia más compleja de la inteligencia emocional, la cual incluye la capacidad de reconocer las emociones favorables y desfavorables y recapacitar sobre ellas. Asimismo, involucra la habilidad de ordenar las capacidades propias y ajenas, moderando las emociones que resultan contraproducentes y afianzando las positivas.

#### **3.5.4. Validez y confiabilidad del instrumento**

Fernández, Extremera y Ramos (2004) realizaron una investigación para comprobar la validez y confiabilidad de la Trait Meta-Mood Scale 24 (versión modificada en español), esta fue administrada a una muestra de (n=75) estudiantes en dos ocasiones, con un intervalo de tiempo de cuatro semanas, con el fin de estimar las correlaciones test-retest. Como resultado se pudo observar que la media, la desviación estándar y las estadísticas de confiabilidad para la Trait Meta-Mood Scale 24 con relación al Trait Meta-Mood Scale 48 fue alta. Pues, las alfas de Cronbach eran 85.

Así mismo, las correlaciones test-retest pasadas las cuatro semanas. Fueron satisfactorias, dando como resultado en la Atención ( $r = .60$ ), Claridad ( $r = .70$ ) y la Reparación ( $r = .83$ ). Con relación a las respuestas, se evaluó si la escala presentaba diferencias con respecto al sexo y la edad del estudio realizado, en la cual se pudo concluir que no se presentó diferencias significativas en las puntuaciones de las tres subescalas.

En resumen, la Trait Meta-Mood Scale 24 (versión modificada en español) presenta una confiabilidad aceptable. Esta escala modificada brinda un inventario adecuado con el que es posible examinar la inteligencia emocional percibida en las personas de habla hispana.

#### **3.5.3. Evaluación y normas de interpretación del TMMS-24**

En primera instancia, se debe sumar las puntuaciones que fueron asignadas a los ítems que componen cada una de las dimensiones. A continuación, se muestra como están agrupados los ítems: Los ítems del 1 al 8 comprenden la dimensión de atención emocional, los ítems del 9 al 16 para la dimensión de claridad emocional y del 17 al 24 para la dimensión de reparación de las emociones. La puntuación mínima por dimensión es de 8 y la máxima que pueden obtener es de 40.

Los autores de la escala, proporcionan una tabla para calcular las puntuaciones finales del sujeto encuestado, la cual muestra una especificación en los puntos de corte para hombre y mujeres, dado que existen algunas diferencias en cuanto a la puntuación para cada uno de ellos:

**Tabla 2. Tabla de puntuación del TMMS-24**

	<b>Hombre</b>	<b>Mujer</b>
<b>Atención a los Sentimientos</b>	Debe mejorar su atención: presta poca atención $\leq 21$	Debe mejorar su atención: presta poca atención $\leq 24$
	Adecuada atención 22 a 32	Adecuada atención 25 a 35
	Debe mejorar su atención: presta demasiada atención $\geq 33$	Debe mejorar su atención: presta demasiada atención $\geq 36$
<b>Claridad emocional</b>	<b>Hombre</b> Debe mejorar su claridad emocional $\leq 25$	<b>Mujer</b> Debe mejorar su claridad emocional $\leq 23$
	Adecuada claridad emocional 26 a 35	Adecuada claridad emocional 24 a 34
	Excelente claridad emocional $\geq 36$	Excelente claridad emocional $\geq 35$
<b>Reparación de las emociones</b>	<b>Hombre</b> Debe mejorar su reparación de las emociones $\leq 23$	<b>Mujer</b> Debe mejorar su reparación de las emociones $\leq 23$
	Adecuada reparación de las emociones 24 a 35	Adecuada reparación de las emociones 24 a 34
	Excelente reparación de las emociones $\geq 36$	Excelente reparación de las emociones $\geq 35$

De igual forma, se deben tener en cuenta alguna de las normas de interpretación de la escala TMMS-24. En primer lugar, es importante indicar que no se obtiene una puntuación global de IE, ya que este instrumento no ha sido diseñado para ello. Por otro lado, el instrumento

no mide todo el dominio de IE rasgo, sólo una parte, por lo que algunas dimensiones centrales de la IE rasgo quedan fuera de la información que proporciona esta escala.

También es importante tener en cuenta que las puntuaciones que se reflejan en la percepción que tiene el propio sujeto evaluado de su atención a los sentimientos, claridad emocional y reparación de las emociones, pues estos se pueden sobreestimar o infravalorar. Todo esto dependerá de los resultados obtenidos y de la sinceridad del encuestado.

### **3.6. Técnica de análisis de datos**

La técnica es el conjunto de reglas y procedimientos que permiten que el investigador establezca relación con el objeto o sujeto de la investigación (Elera, 2016). Se debe aclarar que se seleccionó como instrumento para la elaboración del análisis el software Excel 2013.

### **3.7. Consideraciones éticas de la investigación y consentimiento informado**

La ética es desde hace décadas un tema de discusión, es menester mencionar que esta es la investigación filosófica sobre el conjunto de problemas que se relacionan con la moral, dicho de otra forma, es el estudio de la moral. El cual se puede realizar desde diferentes perspectivas como la ética descriptiva, la cual analiza las manifestaciones de la moral y sus evidencias en las normas y pautas de conducta. La ética normativa, que se dedica a la evaluación crítica de las normas, valores y principios definidos y establecidos en la sociedad. Por último, la deontología, hace parte de la filosofía moral y se dedica al estudio de los deberes u obligaciones morales. (Verde y Cebolla, 2007)

De este modo, si se relaciona la ética en la práctica profesional se estaría hablando de la deontología profesional, siendo esta la que determina los deberes mínimamente exigibles a los profesionales en su praxis. Unión Profesional (2009) citado en Verde y Cebolla (2007). Así mismo, los códigos deontológicos pretenden sustentar lo que se considera bueno, justo y conveniente dentro del quehacer profesional.

Por su parte, los postulados éticos del ejercicio de la Psicología en Colombia fueron consagrados, en virtud de las leyes 1090 la cual fue promulgada en el año 2006 por el Congreso de la República de Colombia, esto con el fin de reglamentar el ejercicio de la psicología y así, establecer el Código Deontológico Y Bioético de psicología en Colombia direccionado a servir como reglamentación de la conducta profesional ( Trujillo, 2018)

Dicha ley, establece como principios generales o universales para el ejercicio de la psicología en Colombia los de responsabilidad, competencia, estándares morales y legales, anuncios públicos, confidencialidad, bienestar del usuario, relaciones profesionales, evaluación de técnicas, investigación con humanos, y cuidado y uso de animales (Congreso de Colombia, 2006)

Así pues, basándonos en la ley 1090 y en los principios generales que comprenden el ejercicio del psicólogo, en nuestro proyecto de grado se trabajó bajo la premisa de la responsabilidad, bienestar del usuario y confidencialidad para hacer un trabajo comprendido desde la ética, velando por la salud y bienestar de los trabajadores de la empresa Aseo del Norte; durante el proceso de evaluación a la muestra, se le manifestó que estaban en total libertad de ser partícipes o no de las actividades y, que en el momento en que ellos quisieran dejar de participar podían hacerlo. Así mismo, se hizo la entrega de un consentimiento informado (ver anexos) en donde se cumple con el principio de la confidencialidad, explicando que la información expresada en la aplicación del test TMMS-24 y datos personales ahí descritos serían utilizados con fines investigativos, guardando completa reserva sobre la persona.

Dentro del proceso de explicación del consentimiento informado, se sustentó bajo que circunstancia dicha confidencialidad podría ser quebrantada, las afectaciones que podría generar no diligenciar adecuadamente el consentimiento y la importancia que este representa en el quehacer práctico.

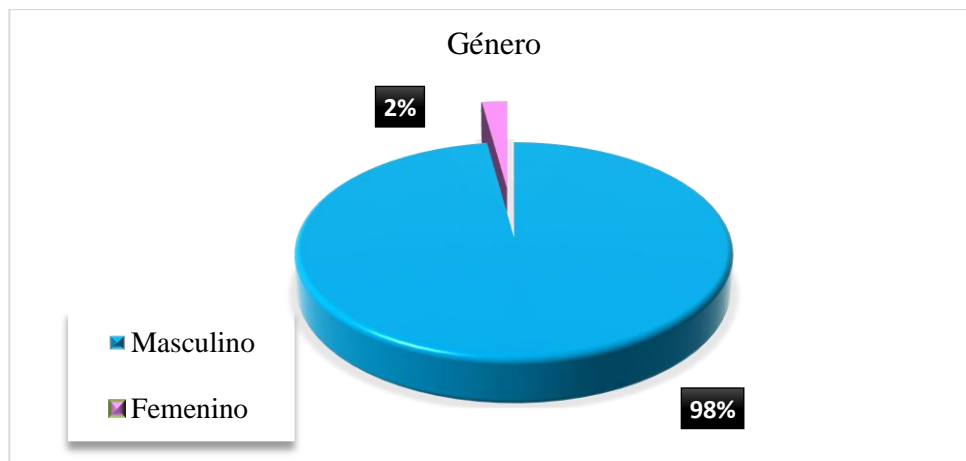
## **4. CAPÍTULO IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1. Análisis De Datos**

El presente proyecto de grado tuvo como finalidad el poder identificar el nivel de inteligencia emocional percibida en los trabajadores del área de barrido manual de la empresa Aseo del Norte S.A E.S.P de la ciudad de Valledupar. Para poder realizar dicha investigación se administró el Test de Inteligencia Emocional Trait Meta-Mood Scale 24 (TMMS-24) versión adaptada por Fernández, Extremera y Ramos (2004), en donde se pudo obtener un puntaje por cada sujeto al que se le aplicó el test. Posteriormente, se llevó a cabo un análisis de los datos recogidos durante el muestreo, los cuales se analizan con el paquete de Microsoft Office 2010, específicamente con el programa Excel.

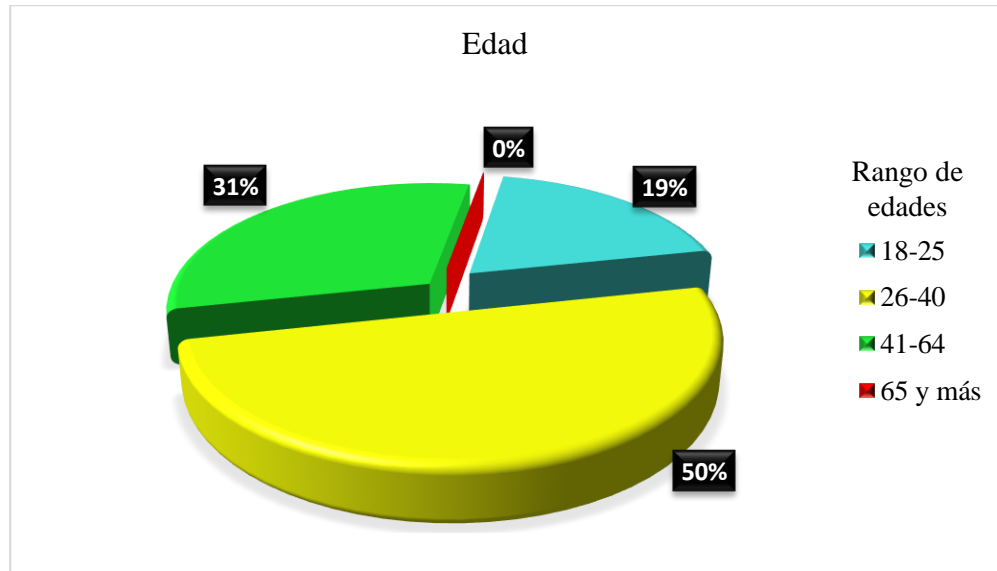
Es importante indicar que no se obtiene una puntuación global de la Inteligencia Emocional, porque este instrumento no ha sido diseñado para ello. Este dato es importante tenerlo en cuenta para la interpretación de los resultados. Así como también, que obtener puntuaciones altas respondiendo todas las respuestas en 5 o baja respondiendo todas en 1 no indica que las respuestas sean adecuadas o excelentes, todo dependerá del tipo de pregunta que se emplea en el test.

Primeramente, se presentarán los datos referentes a las características sociodemográficas de la muestra y posteriormente de los resultados de cada dimensión del test utilizado para la presente investigación correspondiente al segundo objetivo.



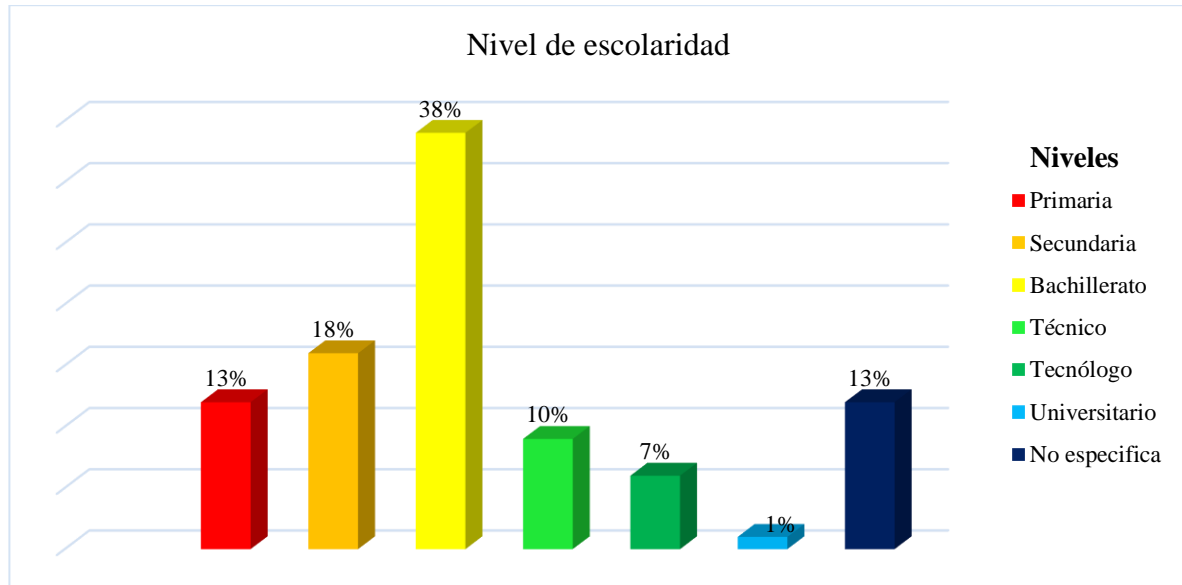
**Ilustración 1.** Muestra distribuida por género. **Fuente:** Elaboración propia (2019)

En la ilustración 1 se presenta el porcentaje de género de los 90 trabajadores comprendientes de la muestra. Se evidencia que existe mayor porcentaje en el género masculino, el cual es del 98%, es decir, 88 hombre; con respecto al género femenino, este es comprendido por el 2%, es decir, 2 mujeres.



**Ilustración 2.** Muestra distribuida por edad. **Fuente:** Elaboración propia (2019)

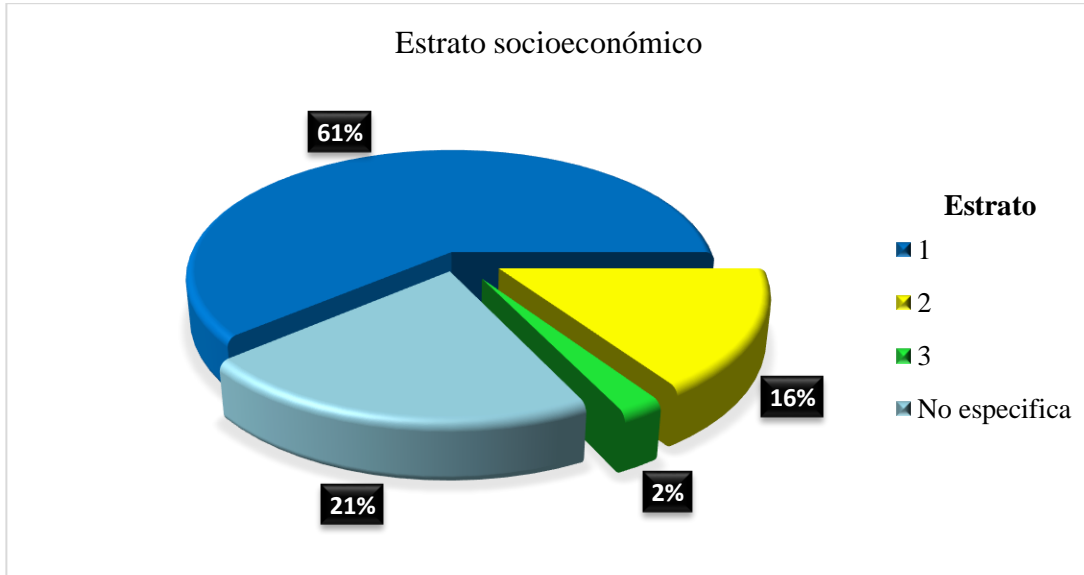
La ilustración 2 muestra el porcentaje de edad de la población de estudio dividida en 4 rangos, los cuales fueron tomados de una investigación realizada por el (Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas, 2013) – DANE. Donde se pudo observar que, dentro de los rangos, el que obtuvo un mayor porcentaje fue el de 26 a 40 años con un 50% comprendido por 45 trabajadores, seguido a este fue el rango de 41 a 63 años con un 31%, es decir, con 28 trabajadores, así mismo el rango entre 18 a 25 años obtuvo un porcentaje del 19% con un total de 17 trabajadores, siendo este el rango con menor porcentaje después del rango de 65 y más años, con un 0%, es decir, ningún trabajador.



**Ilustración 3.** Muestra distribuida por nivel de escolaridad. **Fuente:** Elaboración propia (2019)

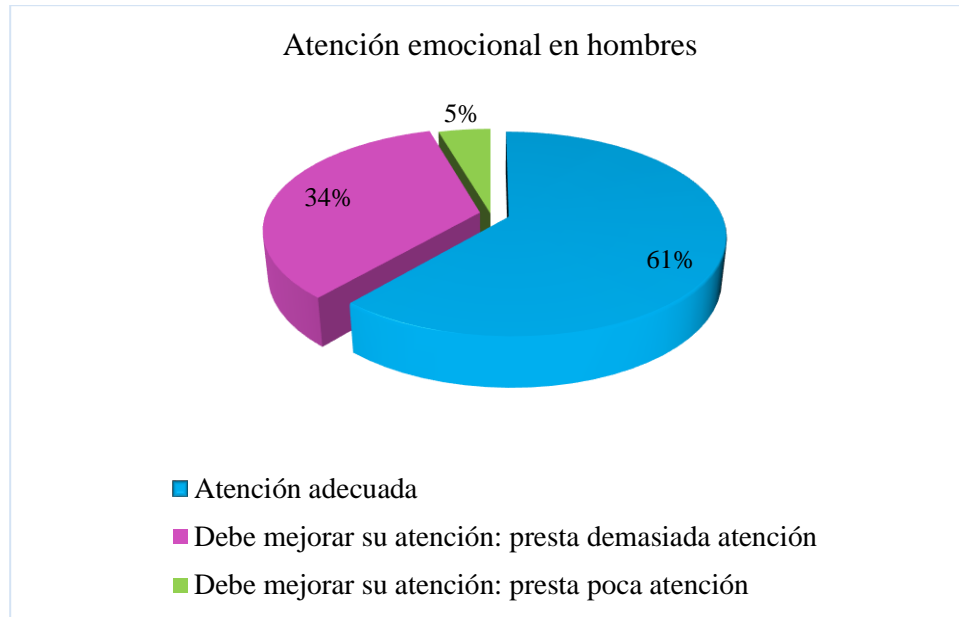
En la ilustración 3 se puede evidenciar los diferentes niveles educativos que comprenden los 90 sujetos de la muestra, siendo el bachillerato el nivel educativo más común en los trabajadores con un 38% equivalente a 34 personas, seguido por secundaria con un 18%, es decir, 16 trabajadores, posteriormente se encuentra primaria con un 13% (12 trabajadores); al igual que el nivel educativo no especificado donde el 13% de la población no manifestó ningún nivel educativo aparente, así mismo el 10% manifiestan ser técnicos, es decir, 9 trabajadores. Para finalizar el 7% cuenta con el nivel de escolaridad como tecnólogo comprendido por 6 trabajadores y solo el 1% que es igual a 1 trabajador comprende un nivel educativo universitario.

Es de resaltar, que dentro de la empresa Aseo del Norte, el nivel educativo no representa una problemática o limitante a la hora de contratar a su personal en el área de barrido manual.



**Ilustración 4.** Distribución de la muestra por estrato socioeconómico. **Fuente:** Elaboración propia (2019)

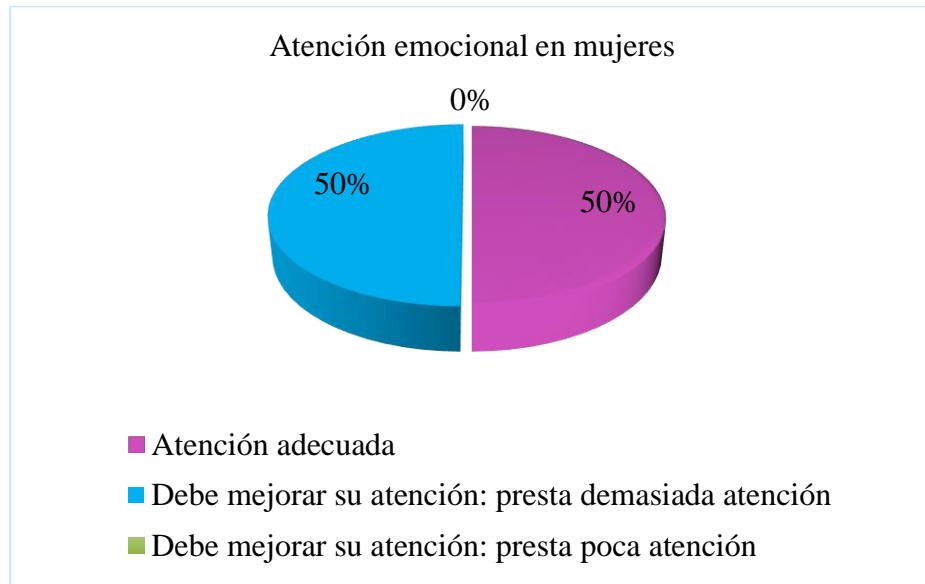
La ilustración 4 muestra el porcentaje del nivel socioeconómico de la población de estudio, la cual está dividida por 4 estratos, donde se evidencia que el mayor porcentaje radica en el estrato uno con un 61% equivalente a 55 trabajadores, no obstante en el proceso de recolección de datos el 21% de la población comprendido por 19 trabajadores no especificó su estrato socioeconómico, mientras que el 16% manifestó ser estrato dos, es decir 14 trabajadores y solo el 2% que comprenden 2 trabajadores son de nivel socioeconómico tres.



**Ilustración 5.** Dimensión de atención emocional en hombres **Fuente:** Elaboración propia (2019)

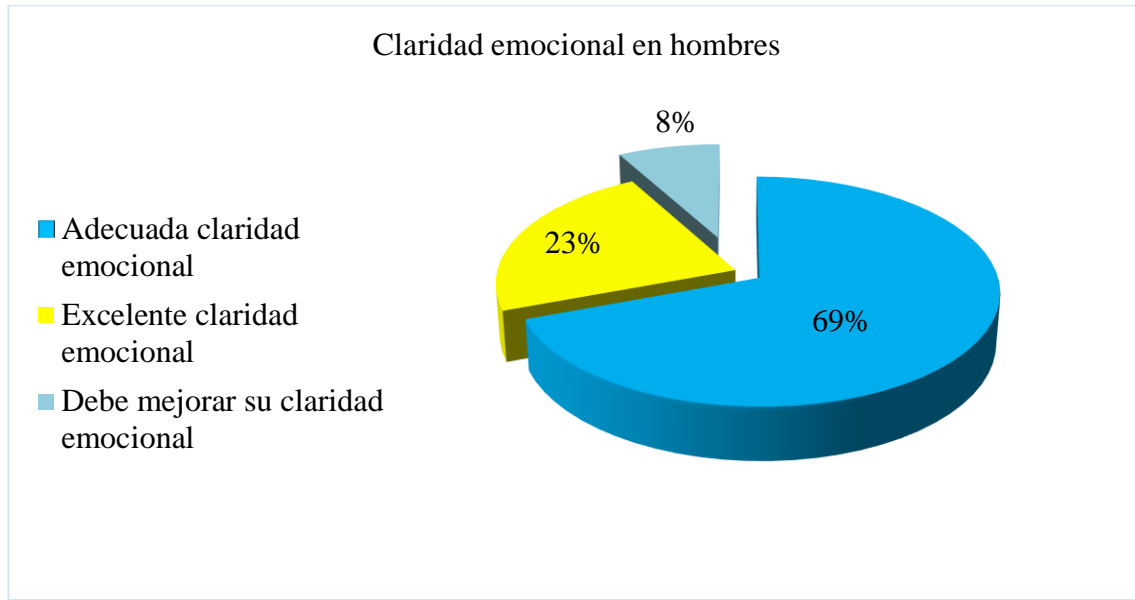
En la ilustración 5, se presenta el porcentaje de los trabajadores del Área de barrido manual con relación a la dimensión “Atención emocional” en hombres, en el cual se muestra que de los 88 trabajadores un 61% equivalente a 54 trabajadores, manifiesta prestar demasiada atención a los sentimientos, normalmente preocupándose mucho por lo que siente, dedicando tiempo a pensar en sus emociones. Así mismo, piensa que merece la pena prestar atención a sus emociones y estado de ánimo. Dejando que sus sentimientos afecten a sus pensamientos, de igual forma piensa en su estado de ánimo constantemente, y a menudo piensa en sus sentimientos prestando mucha atención a cómo se siente, lo cual permite ubicarlo en una atención adecuada.

Mientras que el 34% debe mejorar su atención dado que presta demasiada atención, es decir 30 trabajadores. Con relación al modo de calificación del test una alta puntuación en atención a los sentimientos podría significar que los trabajadores pueden presentar rasgos o tendencias a sintomatología ansiosa y depresiva. Finalmente, el 5% pertenece a 4 trabajadores que prestan poca atención a sus propios sentimientos y por tal motivo, deben mejorar su atención. Lo cual es todo lo contrario a estar atendiendo en exceso a estos mismos, la baja puntuación podría significar que el trabajador presentaría mayores limitaciones en las actividades cotidianas debido a problemas de tipo emocional, funcionamiento social y salud mental.



**Ilustración 6.** Dimensión de atención emocional en mujeres. **Fuente:** Elaboración propia (2019)

Así mismo, en la ilustración 6, hay que tener en cuenta los rangos de baremos diferenciados por sexos, dado que dentro de la muestra hay dos mujeres que equivalen al 2% de esta, de las cuales obtuvieron como resultado 50% debe mejorar su atención: presta demasiada atención y 50% una atención adecuada



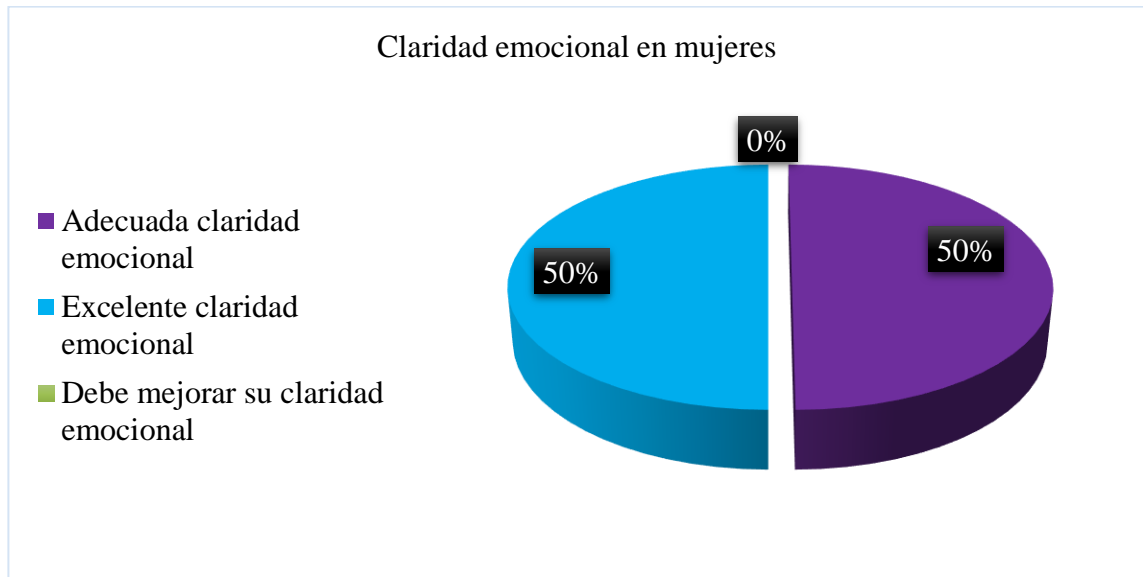
**Ilustración 7.** Dimensión de claridad emocional en hombres. **Fuente:** Elaboración propia (2019)

En la ilustración 7, se evidencia el porcentaje de los trabajadores del Área de barrido manual respecto a la dimensión “claridad emocional” en hombres, en el cual el mayor porcentaje fue del 69% comprendido por 61 trabajadores, que manifiesta presentar claridad a sus sentimientos, así mismo, con frecuencia puede definir sus sentimientos, saber cómo se siente y conocer sus sentimientos sobre las personas, y a menudo se da cuenta de sus sentimientos en diferentes situaciones, siempre puede decir cómo se siente y a veces puede decir cuáles son sus emociones, así como también puede llegar comprender sus sentimiento, lo cual permite ubicarlo en una adecuada claridad emocional.

Por el contrario, el 23% presenta una “excelente claridad emocional”, es decir, 20 trabajadores indican puntuaciones altas obtenidas en el test, que según este guardan relación directamente con altas puntuaciones en rol físico, es decir, ausencia de limitaciones en las actividades cotidianas debido a problemas físicos, funcionamiento social, salud mental, vitalidad comprendido (altos niveles de energía y percepción de salud), así como expectativas de cambio respecto a la propia salud.

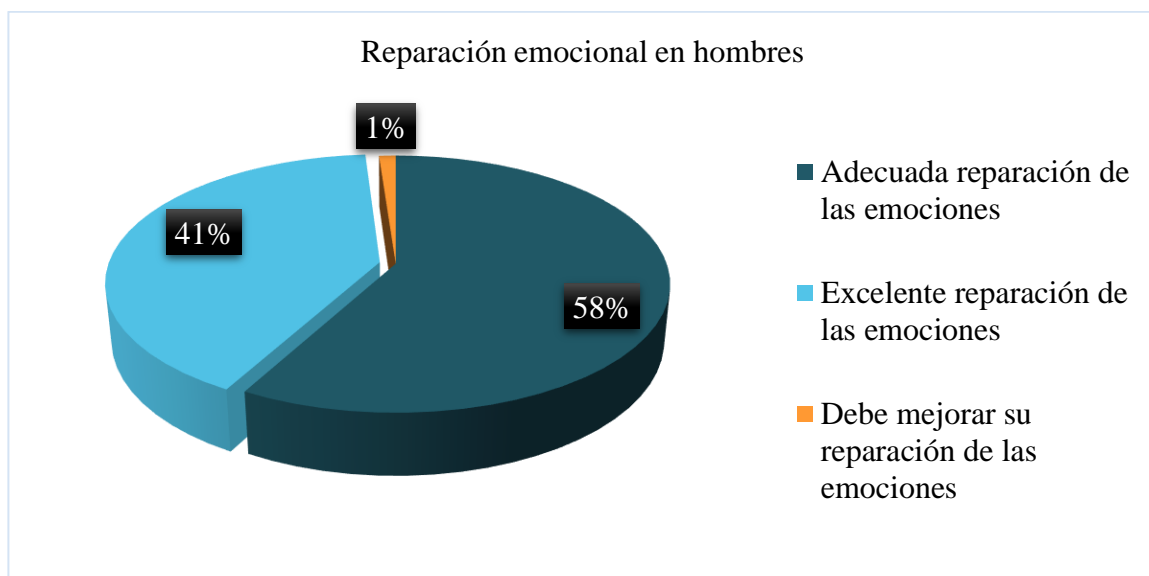
Y, solo el 8% de la muestra comprendida por 7 trabajadores “debe mejorar su claridad emocional” con relación a los resultados obtenidos en esta dimensión, pues podrían presentar

mayores limitaciones en las actividades cotidianas debido a problemas de tipo emocional, funcionamiento social y salud mental.



**Ilustración 8.** Dimensión claridad emocional en mujeres. **Fuentes:** Elaboración propia (2019)

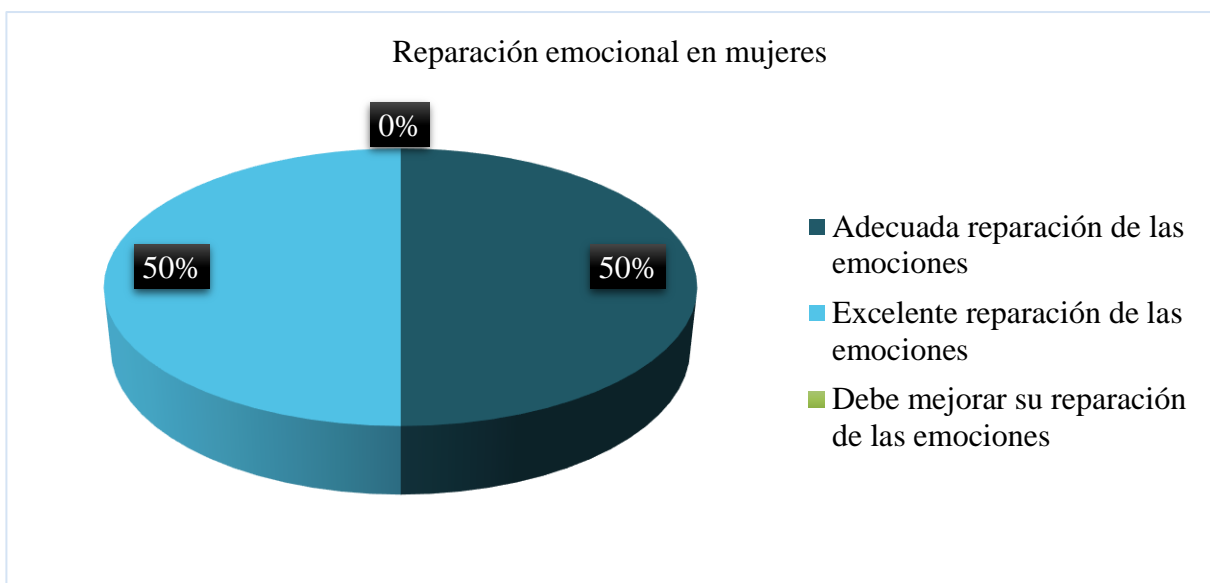
Por su parte, en la ilustración 8 se muestra que el 2% de la muestra comprendida por mujeres, obtuvo como resultado 50% “Adecuada claridad emocional” y 50% “Excelente claridad emocional” según los baremos diferenciados por sexo.



**Ilustración 9.** Dimensión de reparación emocional. **Fuente:** Elaboración propia (2019)

En la ilustración 9 se evidencia el porcentaje de los trabajadores del área de barrido manual respecto a la dimensión “reparación emocional” en hombres, en el cual el 58% de la muestra comprendida por 51 trabajadores presenta una adecuada reparación emocional, seguido por el 41% la cual hace referencia a las puntuaciones altas de reparación emocional obtenida por los 36 trabajadores, las cuales se relacionan con altas puntuaciones en rol físico, es decir, ausencia de limitaciones en las actividades cotidianas debido a problemas físicos, funcionamiento social, salud mental, vitalidad comprendido (altos niveles de energía y percepción de salud), así como expectativas de cambio respecto a la propia salud.

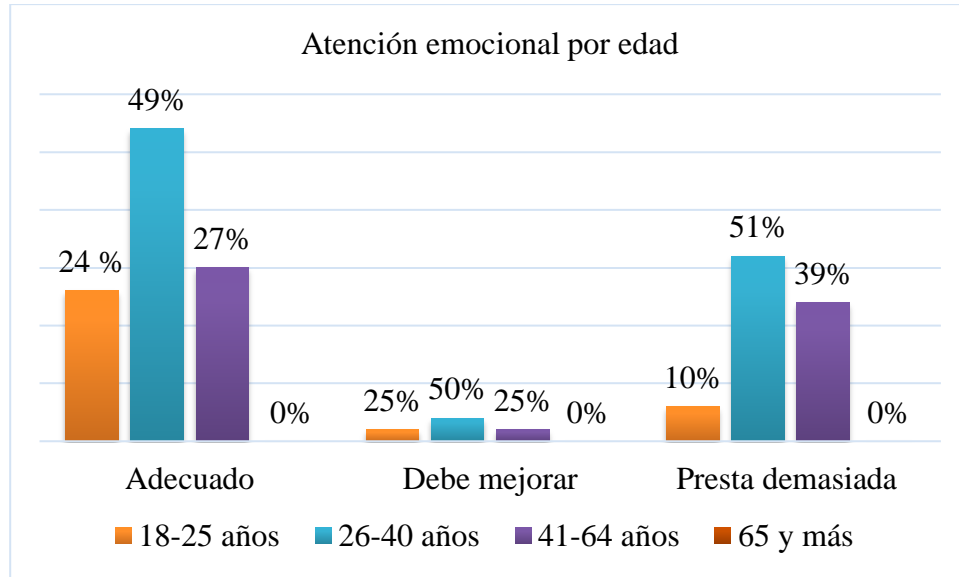
Y el 1% debe mejorar su reparación de las emociones lo que equivale a un trabajador, pues podría presentar mayores limitaciones en las actividades cotidianas debido a problemas de tipo emocional, funcionamiento social y salud mental.



**Ilustración 10.** Reparación emocional en mujeres. **Fuente:** Elaboración propia (2019)

En la ilustración 10, teniendo en cuenta los rangos de baremos diferenciados por sexos, el 2% de la muestra comprendido por dos mujeres, tuvieron como resultado 50% “adecuada reparación de las emociones” y 50% “excelente reparación de las emociones”.

Para dar respuesta al tercer objetivo, a continuación, se presentarán las gráficas con su respectivo análisis de las dimensiones evaluadas y su comparación con los datos sociodemográficos:



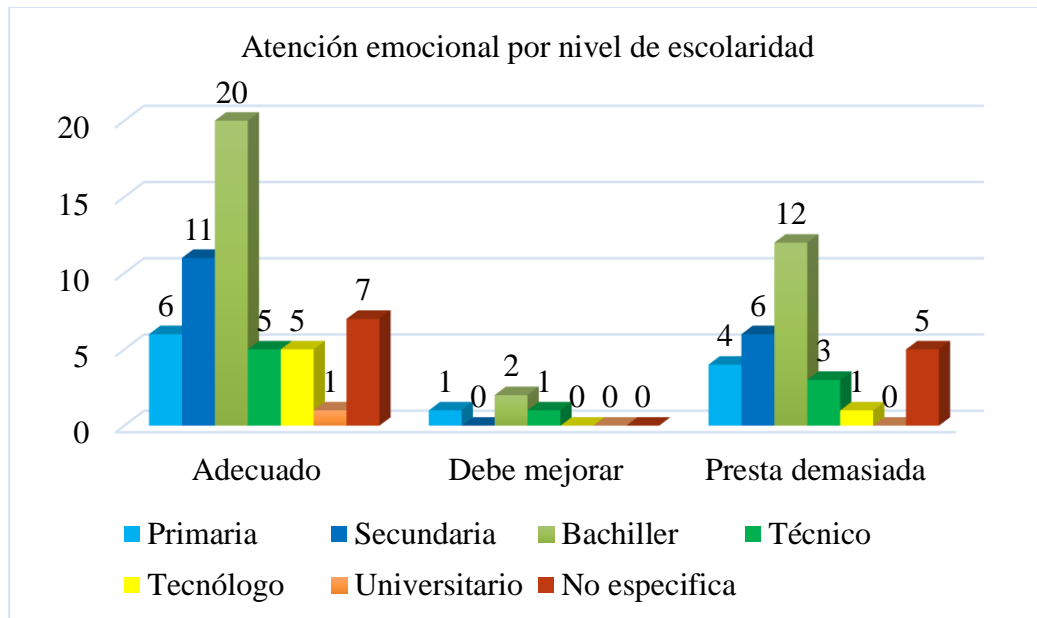
**Ilustración 11.** Atención emocional relacionada por edad. **Fuente:** Elaboración propia (2019)

En la ilustración 11, se pudo evidenciar que en el rango “Atención emocional adecuada” se encuentran 55 trabajadores, siendo el rango con mayor número de trabajadores, de los cuales 49% es decir 27 trabajadores comprenden edades entre 26 y 40 años, seguido del 27% es decir 15 trabajadores con edades oscilantes entre 41 y 64 años; por último, el 24% es comprendido por 13 trabajadores con edades entre 18 y 25 años.

Seguido, se encuentra el rango “presta demasiada atención emocional” comprendido por 31 trabajadores, de los cuales el 51% es decir 16 trabajadores oscilan entre las edades de 26 y 40 años, seguido del 39% igual a 12 trabajadores comprenden edades entre 41 a 64, y por último el 10% es equivalente a 3 trabajadores con edades entre 18 y 25 años.

En el rango “debe mejorar su atención” es el rango con menor cantidad de trabajadores donde solo se encuentran 4 de estos, el 50% es comprendido por 2 trabajadores en las edades de 26 a 40 años, seguido del 25% igual a un 1 trabajador entre 18 y 25 años y 25% 1 trabajador

entre 41 y 64 años. Es preciso decir, que no hay ningún trabajador con rangos de edad entre 65 años y más.

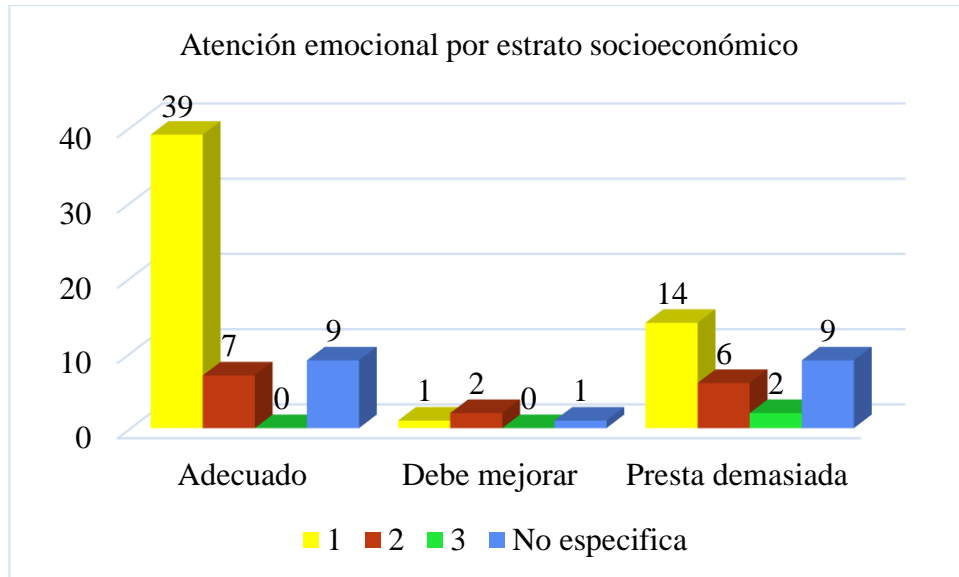


**Ilustración 12.** Atención emocional por nivel de escolaridad. **Fuente:** Elaboración propia (2019)

Así mismo, desde la atención emocional con relación a la escolaridad de los trabajadores en la figura 12, se pudo observar que desde el rango de “atención emocional adecuado” 20 trabajadores poseen un nivel de escolaridad bachiller, seguido de 11 trabajadores con estudios de secundaria, así como 7 trabajadores que no especificaron sus estudios, posteriormente se encuentran 6 trabajadores con estudios de primaria, 5 trabajadores con estudios técnicos y 5 trabajadores con tecnólogos, por último se encuentra 1 trabajador con estudios universitarios.

En el rango “presta demasiada atención” 12 trabajadores son bachilleres, seguido de 6 trabajadores con estudios de secundaria, posteriormente 5 trabajadores no especifican su escolaridad, 4 trabajadores poseen estudios en primaria y 3 estudios técnicos, por último, se encuentra 1 tecnólogo y ningún trabajador universitario.

Desde el rango “debe mejorar su atención” 2 trabajadores son bachilleres, seguido de 1 trabajador técnico y 1 trabajador que comprende estudios de básica primaria, encontrándose en 0 el resto de rangos de educación (secundaria, tecnólogos, universitario, sin confirmar) pues no comprenden a ningún trabajador.

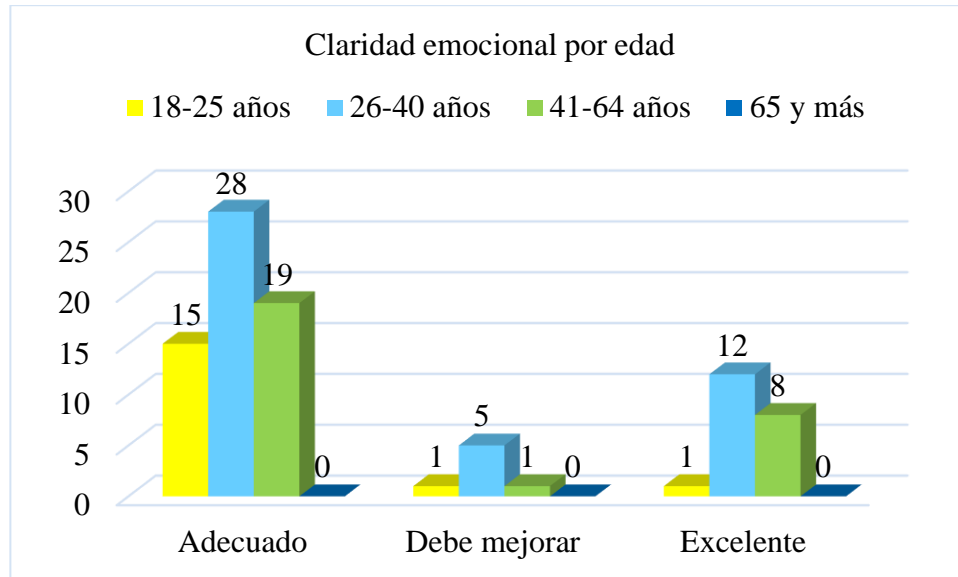


**Ilustración 13.** Atención emocional por estrato socioeconómico. **Fuente:** Elaboración propia (2019)

En la ilustración 13, se puede observar que desde el rango “atención emocional adecuado” en relación a el estrato socioeconómico 39 trabajadores se encuentran en estrato 1, seguido de 9 trabajadores con un estrato no especificado y por último 7 trabajadores en estrato 2.

En el rango “presta demasiada atención” se encontraron 14 trabajadores de estrato socioeconómico 1, seguido de 9 trabajadores en estrato no especificado, 6 trabajadores estrato 2 y al finalizar 2 trabajadores de estrato 3.

Por otra parte, el rango “debe mejorar su atención” se encontraron 2 trabajadores comprendidos en el estrato 2, mientras que en el estrato 1 y no especificado, se encontraron 1 trabajador en cada nivel y ningún trabajador en el estrato 3.

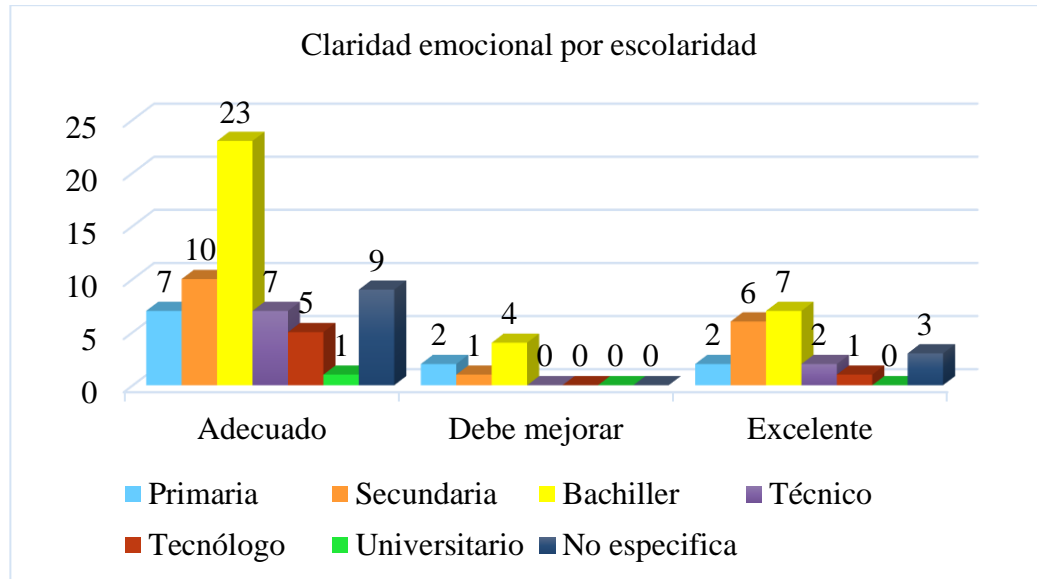


**Ilustración 14.** Claridad emocional relacionada por edad. **Fuente:** Elaboración propia (2019)

En la ilustración 14 se pudo evidenciar que en el rango “Claridad emocional adecuada” se encuentran 62 trabajadores, siendo el rango con mayor número de trabajadores, de los cuales 28 trabajadores comprenden edades entre 26 y 40 años, seguido de 19 trabajadores con edades oscilantes entre 41 y 64 años y, por último, 15 trabajadores poseen edades entre 18 y 25 años.

Seguido, se encuentra el rango “excelente claridad emocional” comprendido por 21 trabajadores, de los cuales 12 trabajadores oscilan entre las edades de 26 y 40 años, seguido de 8 trabajadores con edades entre 41 a 64 y, por último, solo 1 trabajador entre 18 y 25 años.

En el rango “debe mejorar su claridad” es el rango con menor número de trabajadores donde solo se encuentran 7, donde 5 trabajadores poseen edades entre 26 a 40 años, seguido 1 trabajador entre 18 y 25 años y 1 trabajador entre 41 y 64 años.

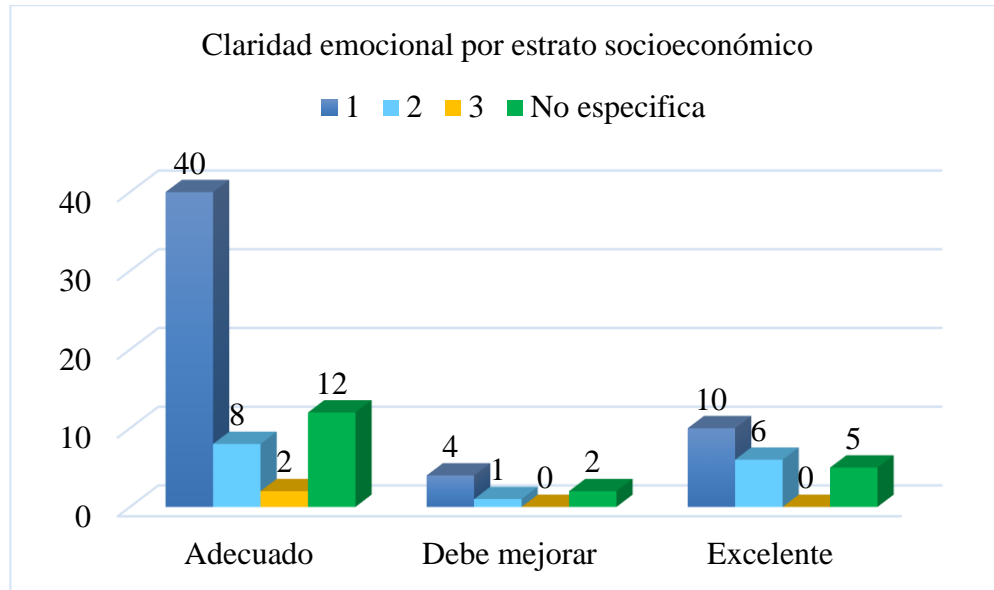


**Ilustración 15.** Claridad emocional por nivel de escolaridad. **Fuente:** Elaboración propia (2019)

Así mismo, desde la claridad emocional con relación a la escolaridad de los trabajadores en la figura 15, se pudo observar que desde el rango de “atención emocional adecuado” 23 trabajadores poseen un nivel de escolaridad bachiller, seguido de 10 trabajadores con estudios de secundaria, así como 9 trabajadores que no especificaron sus estudios, posteriormente se encuentran 7 trabajadores con estudios de primaria y 7 trabajadores con estudios técnicos, 5 trabajadores con estudios tecnológicos, y por último se encuentra 1 trabajador con estudios universitarios.

En el rango “Excelente claridad emocional” 7 trabajadores son bachilleres, seguido de 6 trabajadores con estudios de secundaria, posteriormente 3 trabajadores no especifican su escolaridad, 2 trabajadores poseen estudios en primaria y 2 estudios técnicos, por último, se encuentra 1 tecnólogo y ningún trabajador universitario.

Desde el rango “debe mejorar su claridad” 4 trabajadores son bachilleres, seguido de 2 trabajadores con estudios de básica primaria y 1 de secundaria. encontrándose en 0 el resto de rangos de educación (técnicos, tecnológicos, universitarios y no especifica) pues no comprenden a ningún trabajador.

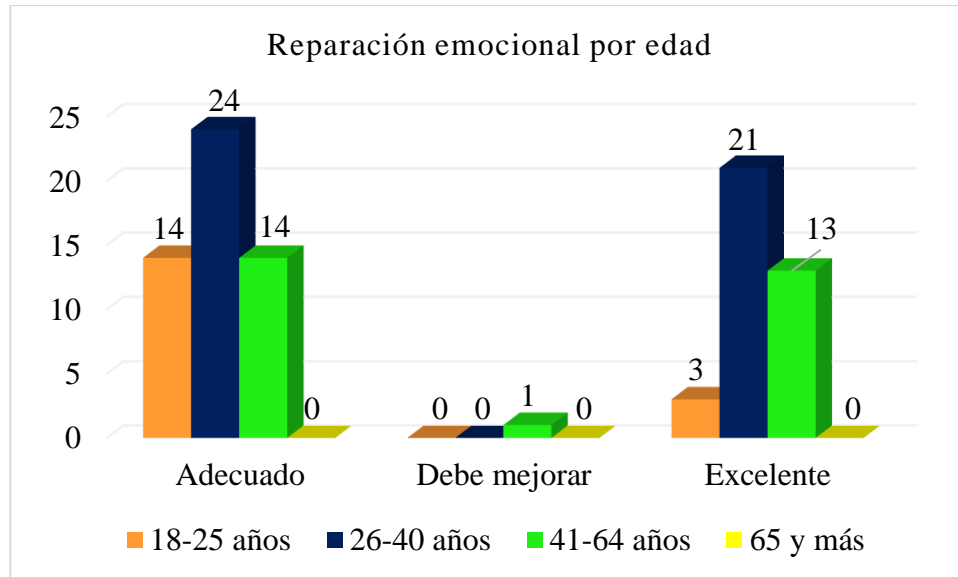


**Ilustración 16.** Claridad emocional por estrato socioeconómico. **Fuente:** Elaboración propia (2019)

En la ilustración 16, se puede observar que desde el rango “claridad emocional adecuado” en relación a el estrato socioeconómico, 40 trabajadores se encuentran en estrato 1, seguido de 12 trabajadores con un estrato no especificado, 8 trabajadores estrato 2 y por último 2 trabajadores en estrato 3.

En el rango “Excelente claridad emocional” se encontraron 10 trabajadores de estrato socioeconómico 1, seguido de 6 trabajadores en estrato socioeconómico 2, y al finalizar 5 trabajadores con estrato no especificado.

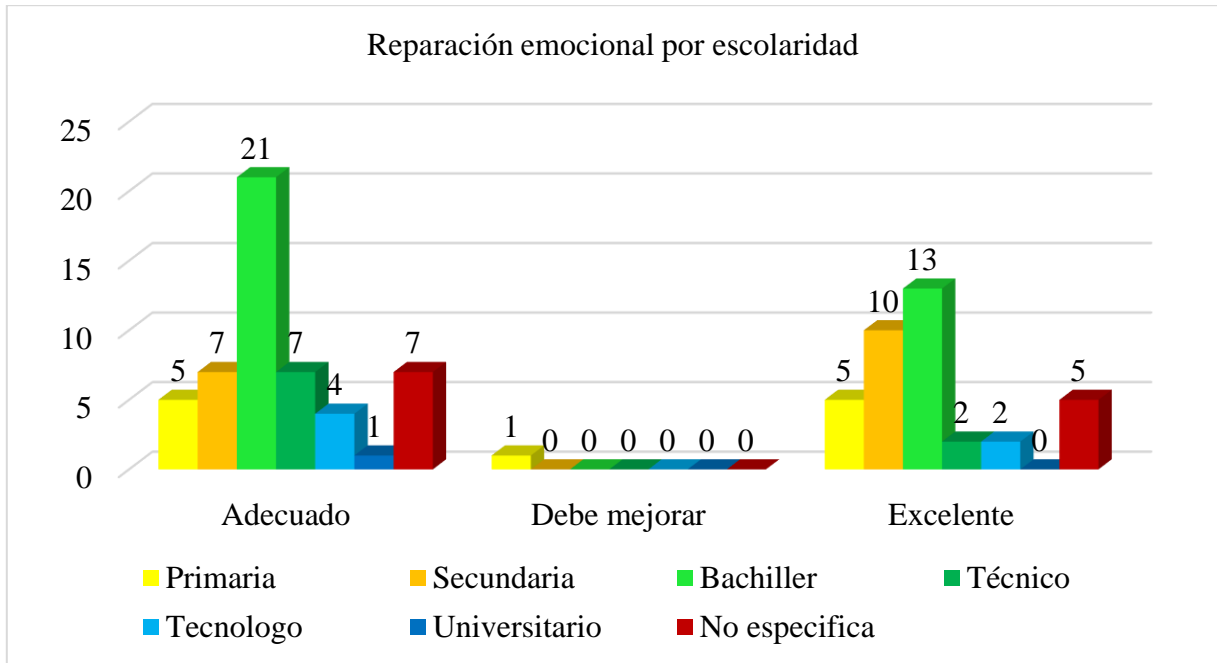
Por otra parte, el rango “debe mejorar su claridad” se encontraron 4 trabajadores comprendidos en el estrato 1, 2 trabajadores en el estrato no especificado y 1 trabajador en el estrato 2, y ningún trabajador en el estrato 3.



**Ilustración 17.** Reparación emocional por edad. **Fuente:** Elaboración propia (2019)

En la ilustración 17, se pudo evidenciar que en el rango “reparación emocional adecuada” se encuentran 52 trabajadores, siendo el rango con mayor número de trabajadores, de los cuales 24 trabajadores comprenden edades entre 26 y 40 años, seguido de 14 trabajadores con edades oscilantes entre 18 y 25 años y 14 trabajadores con edades entre 41 y 64 años.

Seguido, se encuentra el rango “excelente reparación emocional” con 27 trabajadores, de los cuales 21 trabajadores oscilan entre las edades de 26 y 40 años, seguido de 13 trabajadores con edades entre 41 a 64 y, por último, solo 3 trabajador entre 18 y 25 años. Por otra parte, en el rango “debe mejorar su reparación” es el rango con menor número de trabajadores donde solo se encuentra 1 trabajador con edad entre 41 y 64 años.

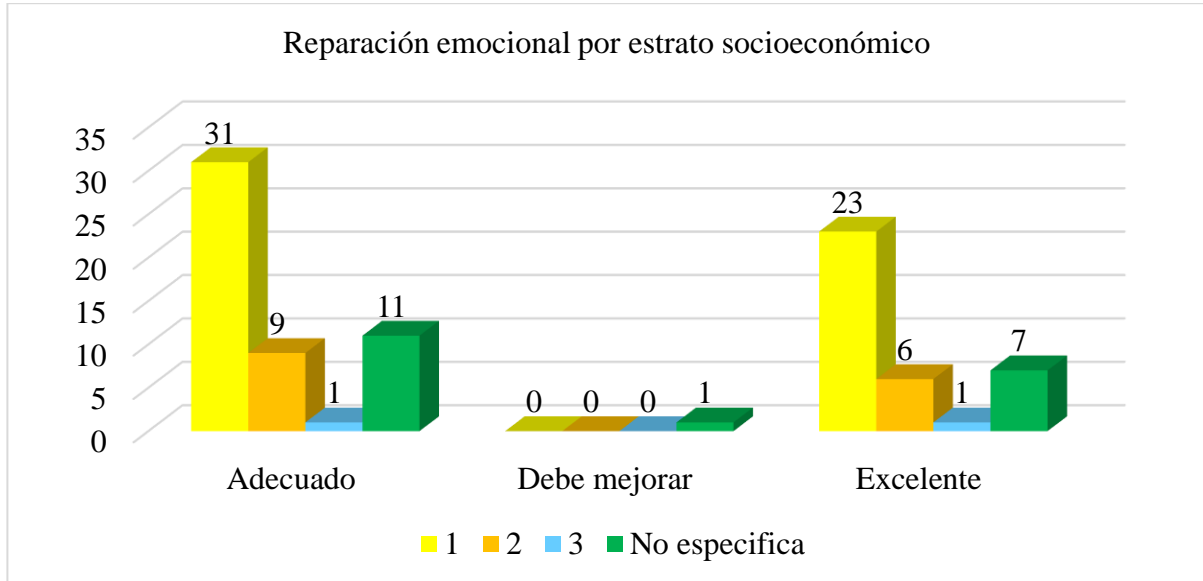


**Ilustración 18.** Reparación emocional por nivel de escolaridad. **Fuente:** Elaboración propia (2019)

Así mismo, desde la dimensión reparación emocional con relación a la escolaridad de los trabajadores en la figura 18, se pudo observar que desde el rango de “reparación emocional adecuado” 21 trabajadores poseen un nivel de escolaridad bachiller, seguido de 7 trabajadores con estudios de secundaria, 7 trabajadores con estudios técnicos y 7 trabajadores que no especificaron sus estudios, posteriormente se encuentran 5 trabajadores con estudios de primaria y 4 trabajadores con estudios tecnológicos, por último se encuentra 1 trabajador con estudios universitarios.

En el rango “Excelente reparación emocional” 13 trabajadores son bachilleres, seguido de 10 trabajadores con estudios de secundaria, posteriormente 5 trabajadores poseen estudios en primaria y 5 trabajadores no especifican su escolaridad, por último, se encuentran 2 trabajadores técnicos y 2 tecnológicos, y ningún trabajador universitario.

Desde el rango “debe mejorar su reparación” solo 1 trabajador comprende estudios de secundaria. encontrándose en 0 el resto de rangos de educación (secundaria, técnicos, tecnológicos, universitarios y no específica) pues no comprenden a ningún trabajador.



**Ilustración 19.** Reparación emocional por estrato socioeconómico. **Fuente:** Elaboración propia (2019)

En la ilustración 19, se puede observar que desde el rango “reparación emocional adecuado” en relación a el estrato socioeconómico, 31 trabajadores se encuentran en estrato 1, seguido de 11 trabajadores con un estrato no especificado, 9 trabajadores estrato 2 y por último 1 trabajadores en estrato 3.

En el rango “Excelente reparación emocional” se encontraron 123 trabajadores de estrato socioeconómico 1, seguido de 7 trabajadores con estrato no especificado, posteriormente 6 trabajadores en estrato socioeconómico 2, y al finalizar 1 trabajador en estrato 3.

Por otra parte, el rango “debe mejorar su reparación” solo se encontró 1 trabajador con estrato socioeconómico no especificado, dejando en 0 el resto de los estratos.

## 4.2. Discusión De Los Resultados

Haciendo una revisión de los antecedentes y literatura sobre inteligencia emocional es preciso decir que esta se contempla como una habilidad que puede ser adquirida a través de la práctica y la constante mejora. Con la aplicación del “Trait Meta-Mood Scale (TMMS- 24)” de Salovey y Mayer en la población de trabajadores del área de barrido manual de la empresa Aseo del Norte se observó los siguientes resultados:

El mayor porcentaje de trabajadores son hombres comprendiendo un 98% de la muestra y un 2% por mujeres, en cuanto a la edad la población oscila entre los 21 a 60 años, donde el rango más frecuente es de 26 a 40 años, así mismo la escolaridad la muestra resulta ser variada, la mayor parte de esta presenta estudios bachilleratos. En lo referente al estrato socio económico

Gran parte de los trabajadores residen en sectores aledaños a su área de trabajo en donde el 61% de la muestra hacen parte del estrato socioeconómico uno (1)

Desde el test TMMS- 24 se evalúan tres dimensiones las cuales fueron diferenciadas según el género de la muestra, evaluados por baremos de los cuales se pueden observar que en la dimensión atención emocional en hombres, la mayor parte de ésta obtuvo una atención emocional adecuada equivalente a un 61%, en comparación a ésta el 5% presta poca atención, motivo por el cual debe mejorarse.

En cuanto a las mujeres, la puntuación fue diferente dentro de esta dimensión, dado que el 50% debe mejorar su atención, pues presta demasiada y el 50% demostró una atención adecuada.

Por su parte, la dimensión de claridad emocional en hombres evidenció que dentro de los rangos de puntuación se obtuvo mayor índice en la categoría de adecuada claridad emocional obtenida por el 69% de la muestra, mientras que el 8% debe mejorar su claridad emocional; en relación a las mujeres los resultados obtenidos son divididos entre el 50% adecuada claridad emocional y 50% excelente claridad emocional.

Desde la dimensión de reparación emocional en hombres, el 58% de la muestra obtuvo como resultado una adecuada reparación emocional, sin embargo, el 1% de esta debe mejorar su reparación emocional; con respecto a las mujeres los resultados se componen de un 50% adecuada reparación de las emociones y un 50% excelente reparación de las emociones.

En el caso de la investigación realizada por Sarmiento (2018) con una muestra comprendida por 15 hombres y 15 mujeres, fueron los hombres los que obtuvieron un mayor

puntaje en cuanto a inteligencia emocional en comparación de las mujeres, las cual presentaron un mayor puntaje en trabajo en equipo. No obstante, al no ser una diferencia significativa en cuanto a los puntajes de IE, se concluye que el género no representa ninguna afectación a nivel parcial o total en el desarrollo de la IE, lo anteriormente descrito se asemeja a lo planteado por Páez y Castaño (2015) quienes sustentan que el cociente de IE obtenido en su investigación no evidencia diferencia con relación al género de la muestra, en cuanto a los resultados obtenidos en esta investigación se puede observar que no se presenta disimilitud significativa en cuanto a la IE de hombres y mujeres de la muestra.

Dentro de la investigación se pudo observar que la dimensión claridad emocional obtuvo el mayor porcentaje en el rango “adecuado”, es decir, que los trabajadores poseen una comprensión de los propios estados emocionales, al igual a las investigaciones realizadas por Manrique (2018) quien sustenta que su muestra posee una adecuada claridad emocional, siendo esta la de mayor prevalencia con relación a las tres dimensiones evaluadas. Del mismo modo, Acosta, Jiménez, Redondo y Rebolledo (2018) concluyen que la dimensión que predice mayor bienestar psicológico es la de claridad emocional según lo evaluado por el test TMMS-24. Sin embargo, existen investigaciones como la de Rojas (2016) donde se sustenta el predominio de los componentes de inteligencia emocional tales como el intrapersonal y el estado de ánimo según el test de Bar-On, los cuales se pueden relacionar con el test TMMS-24 como atención a los sentimientos y regulación emocional respectivamente.

Como se menciona anteriormente, la dimensión que mayor puntuó fue claridad emocional, aunque en general todas obtuvieron una puntuación adecuada, al igual que en la investigación de Polo, Rambal y Rojas (2019) donde el resultado en todas las categorías de habilidades emocionales fue de desarrollo promedio, según el test de Bar-On.

Por otro lado, en la investigación realizada por Pulido, Augusto y López (2016), se observó que el óptimo desarrollo de inteligencia emocional conlleva en los aprendices de enfermería a enfrentar de un modo adecuado las situaciones estresantes que se presentan en el contexto laboral, al igual que la investigación realizada por Contreras y Dextre (2016) quienes plantean como resultado que un 55.9% de la muestra poblacional presenta buena inteligencia emocional con estrés laboral bajo, así como también hay investigaciones que sustentan la incidencia entre IE y convivencia como la planteada por Padilla y Valdés (2019). De lo anterior

se puede inferir que la IE funciona como un factor protector frente a las adversidades que se pueden presentar en el ámbito laboral.

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En vista de los datos anteriormente descritos, se puede concluir que la presente investigación permitió describir el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores del área de barrido manual de la empresa Aseo del Norte S.A. E.S.P., ubicada en la ciudad de Valledupar, como hallazgos sobresalientes se destaca que el mayor porcentaje de trabajadores tienen una valoración adecuada en las diferentes dimensiones de acuerdo a la escala TMMS-24.

La muestra perteneciente al estudio se compone por 88 hombres y 2 mujeres los cuales se encuentran principalmente en el rango de edad de 26 a 40 años, mayormente conformado por personas con estudios de bachiller y pertenecientes a estrato socioeconómico uno (1).

Al establecer el nivel de inteligencia emocional se pudo evidenciar que la dimensión con mayor puntuación fue claridad emocional, obtenida por 61 trabajadores, es decir, el 69% de la muestra. Con relación a lo planteado por Salovey y Mayer (1997) se puede decir, que gran parte de la muestra cuenta con la habilidad de comprender los estados emocionales propios.

Por su parte, la puntuación más baja fue de 58% la cual fue obtenida en la dimensión de reparación emocional o regulación emocional. Cabe resaltar que ésta es una de las habilidades que más dificultad presenta, dado que no todos los trabajadores tienen la facilidad para regular su estado emocional de forma correcta o no ponen en práctica esta habilidad. Mientras que, la puntuación intermedia fue de 61% en la dimensión atención a los sentimientos, es decir, que los trabajadores del área de barrido manual poseen la capacidad reconocer sus propios sentimientos y de las personas que los rodean, de forma clara y adecuada.

Con respecto a la comparación de las dimensiones con los datos sociodemográficos (edad, nivel de escolaridad y estrato socioeconómico), es de resaltar que en cada una de éstas tuvo prelación la dimensión de claridad emocional como anteriormente se mencionó, en la categoría “adecuada”.

Teniendo en cuenta los resultados de este estudio, por medio del cual se pudo identificar que, aunque los trabajadores del área de barrido manual participantes en la investigación se perciben inteligentes emocionalmente, en su mayoría con valoración adecuada, una parte

considerable de ésta debe trabajar el mejoramiento de dicha habilidad, es por esto que se recomienda diseñar un programa dirigido al entrenamiento de habilidades emocionales para la población de barredores manuales. Además, se aconseja seguir realizando investigaciones acerca de la inteligencia emocional con los trabajadores de las diferentes áreas de la empresa Aseo Del Norte, teniendo en cuenta la importancia de esta habilidad no solo en los trabajadores, sino en la empresa en general

Se presentó suficiente evidencia a lo largo del trabajo, que sustenta las ventajas de un adecuado desempeño en habilidades emocionales en los diferentes ámbitos del ser humano, por lo cual resulta necesario crear espacios de concientización referente a dicha variable. De ésta forma, se incentiva a fomentar la promoción de la salud mental y la prevención de enfermedades a partir del mejoramiento de las habilidades emocionales. Es decir, si los trabajadores del área del barrido manual desarrollan su inteligencia emocional, se lograría contribuir significativamente a sobrellevar su carga laboral y rendimiento.

## 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta Ramos, A., Jiménez Ruiz, L., Redondo Marín, M., & Rebolledo Mejía, M. (2018). Inteligencia emocional y bienestar psicológico en estudiantes de psicología. En L. K. Jimenez Ruiz, M. P. Redondo Marin, & E. G. Pulido Guerrero, *Experiencias desde el campo de la psicología educativa. Estudios en contextos universitarios y media vocacional* (pág. 15). Valledupar: UNIEDICIONES- Grupo Editorial Ibañez.
- Acurio, A., & Morejón, M. (2017). *Inteligencia emocional y estrés laboral en militares de la brigada de caballería blindada n°11 “galápagos” de Riobamba, período marzo – agosto 2016*. Riobamba- Ecuador: Universidad Nacional de Chumbarazo.
- Araujo, M. C., & Leal Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales (CICAG)*, 4(2), 132-147. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3218188.pdf>
- Arias Ramírez, M. P., Ramírez Pérez, L. S., & Rodríguez Matíz, D. A. (2015). *Relación entre factores internos y productividad en líderes del sector servicios*. Bogotá D.C.: Universidad Polito de Colombia. Obtenido de <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/3041/00002681.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ávila Baray, H. L. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación* (Edición electrónica ed.). México: Eumed.net. Obtenido de <https://clea.edu.mx/biblioteca/INTRODUCCION%20A%20LA%20METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION.pdf>
- Bericat, E. (2012). *Emociones*. Sevilla, España: Editorial Arrangement of Sociopedia.isa.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* ( Tercera edición ed.). Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Cadena Iñiguez, P., Rendón Medel, R., Aguilar Ávila, J., Salinas Cruz, E., De la Cruz Morales, F., & Sangerman Jarquín, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7), 1603-1617.

- Carbajal Alata, M. Y. (2017). *Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal asistencial de enfermería del departamento de medicina del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara 2017*. Perú: Universidad César Vallejo.
- Chenet Zuta, M. E., Bollet Ramírez, F., Vargas Espinoza, J. L., & Canchari Fierro, Y. E. (2020). Estudio Descriptivo Comparativo De La Gestión Pública En Educación Desarrollada Por Los Directores De Dos Institutos Superiores Pedagógicos De Apurímac Perú. *Repositorio de revistas de a unversidad privada de Picallpa*, 73-79.
- Congreso de Colombia. (2006). *Ley 1090*. Bogotá, D.C: Republica de Colombia.
- Congreso de Colombia. (2013). *Ley 1616*. Bogotá D. C.: República de Colombia. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>
- Contreras, M., & Dextre, G. (2016). *Inteligencia Emocional y éstres laboral en docentes universitarios de la ciudad de Huancayo*. Huancayo: Universidad Continental.
- Davila del Valle , I., & Sastre Castillo, M. Á. (2010). Inteligencia Emocional: una revisión del concepto y líneas de investigación. *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 107-126.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas. (2013). *Metodología encuesta en cutura politica*. Bogotá, D.C.: DANE.
- Elera Cherre, B. V. (2016). *Estudio de la inteligencia emocional de los trabajadores del banco de crédito del Perú Agencia Sechura - Año 2016*. Piura-Perú: Universidad Nacional de Piura.
- Fernández Berrocal, P., & Extremera Pacheco, N. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 63-93 .
- Fraile Diego, E. (2014). *Relaciones entre la Inteligencia Emocional y el Bienestar en estudiantes universitarios: Diferencias entre titulaciones*. Valladolid: Universidad de Valladolid.
- García Fernández, M., & Giménez Mas, S. I. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Espiral. Cuadernos del profesorado*, 3(6), 43-52.

- García Retana, J. Á. (2012). La educación emocional, su importancia en el proceso de aprendizaje. *Revista Educación*, 36(1), 1-24. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/440/44023984007.pdf>
- López Pacheco, J. C. (2016). *Inteligencia emocional en docentes de la Universidad Militar Nueva Granada*. Bogotá D.C.: Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14793/LOPEZ%20PACHeco%20JENNY%20CAROLINA%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Manrique Mclean, J. P. (Enero-Junio de 2018). Evaluación de la inteligencia emocional de los colaboradores en un empresa familiar en la ciudad de Cartagena. *novum, revista de ciencias sociales aplicadas*, 59-72.
- Monje Álvarez, C. A. (2011). *Metodología De Da Investigación Cuantitativa Y Cualitativa: Guía Didáctica*. Neiva, Colombia: Universidad Surcolombiana.
- Niño Rojas, V. M. (2011). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Noriega, L. (2017). *Correlación entre inteligencia emocional y estrés laboral en un grupo de colaboradores del departamento de reclamos: contact center, autos, vida y gastos médicos de una empresa dedicada a la venta de seguros de la ciudad de Guatemala*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol*, 35(1), 227-232.
- Padilla Jaraba, G., & Valdés Ocampo, L. (2019). *Incidencia de la Inteligencia Emocional como Habilidad para la Convivencia Escolar*. Barranquilla, Colombia: Universidad de la Costa –CUC.
- Páez, M. L., & Castaño, J. J. ( mayo-agosto de 2015). Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Psicología desde el Caribe. Universidad del Norte.*, 32(2), 268-285. doi:<http://dx.doi.org/10.14482/psdc.32.2.5798>
- Polo Vives, C. M., Rambal Zarza , O. M., & Rojas Díaz, S. I. (2019). *Habilidades Emocionales y Síndrome de Burnout en Docentes de Educación Básica Primaria y Secundaria del Caribe Colombiano*. Barranquilla, Cartagena y Montería: Universidad del Norte.
- Pulido, M., Augusto, J. M., & López, E. (2016). Estudiantes de Enfermería en prácticas clínicas: el rol de la inteligencia emocional en los estresores ocupacionales y bienestar

- psicológico. *Index Enferm*, 25(3), 215-219. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/index/v25n3/academia.pdf>
- Ramirez Montoya, M., & Mendoza Dominguez, A. (2018). *Innovación y sustentabilidad energetica, Implementación en curs masivo e invetsigación educativa*. NARCEA S.A EDICIONES.
- Reverté, E. (., & Merino Gómez, B. (. (2018). *Inteligencia emocional* . Editorial Reverté. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/biblioupc/105550?page=4>
- Rojas M., S. E. (2016). *La inteligencia emocional en los empleados que prestan servicios a los usuarios del Hospital Germán Vélez Gutiérrez del municipio de Betulia - Antioquia*. Caldas (Antioquia): Corporación Universitaria Lasallista.
- Sarmiento Carcamo, D. M. (2018). *Relación entre inteligencia emocional y trabajo en equipo en los colaboradores de una red de gimnasios de Guatemala*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Sarmiento-Daniela.pdf>
- Serie de gerencia para el desarrollo. (2009). *Gestión del Presupuesto del Proyecto*. Pm4dev.
- Suárez , Y., Restrepo, D., & Caballero, C. (2016). Ideación suicida y su relación con la inteligencia emocional en universitarios colombianos. *Rev Univ Ind Santander Salud*, 48(4), 470-478. doi:<http://dx.doi.org/10.18273/revsal>.
- Trujillo, S. (2018). *Ética: Codigo deontológico en psicología*. Bogotá D.C.: Fundación Universitaria del Área Andina.
- Vásquez De La Hoz, F. J. (2007). Inteligencia emocional en las organizaciones educativas. *Psicogente*, 10(17), 42-59. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/290394190\\_INTELIGENCIA\\_EMOCIONAL\\_EN\\_LAS\\_ORGANIZACIONES\\_EDUCATIVAS](https://www.researchgate.net/publication/290394190_INTELIGENCIA_EMOCIONAL_EN_LAS_ORGANIZACIONES_EDUCATIVAS)
- Verde Diego, C., & Cebolla Bueno, Ó. (2007). Deontología profesional: la ética denostada. *Cuadernos de Trabajo Social*, 77-95.

## 7. ANEXOS

### Anexo 1. Consentimiento informado



#### Modelo de formato de consentimiento informado pleno

Este tipo de consentimiento lo da y firma el usuario en primera persona, sin la intervención de un tercero.

Psicólogas en formación Danabis Palacio Patiño y Marian Rivera Romero

#### Consentimiento Informado

Datos generales		
Nombre:	C.C.	Edad:
Nacimiento:	Ciudad:	
Estado civil:	Escolaridad:	
Dirección y teléfono	Barrio/ciudad	
Ocupación:	Empresa:	
Cargo:		
Lugar de intervención		Fecha:

Certifico que he recibido y comprendido que la información que reciba el psicólogo es de carácter confidencial y que la podrá revelar si durante la evaluación o el tratamiento, el psicólogo detecta de manera clara que hay un evidente daño para mí o para terceros (se le explicará el destinatario y el manejo de la información y las consecuencias de la misma). En caso de ambientes legales, se hará especial énfasis en la no autoincriminación y la no observancia del secreto profesional. Se me indicó que el procedimiento a seguir es (especificar de manera clara y comprensible el procedimiento que se va a seguir. Si es necesario, antes de la intervención terapéutica, indicar que se hará una evaluación mediante la aplicación de pruebas; estas se deberán listar aclarando el objeto de cada una de ellas. Asimismo, se indicará la impresión diagnóstica, si ello fuere del caso. Si el psicólogo tiene una impresión diagnóstica en los términos del DSM o de la CIE, así sea tentativo, y que se da como consecuencia de la evaluación, se lo hará saber al consultante indicándole qué tipo de tratamiento se llevará a cabo, explicándole en qué consiste este: desensibilización sistemática, reestructuración cognoscitiva, habilidades sociales y comunicación asertiva, etcétera) y el posible tiempo que lleve el tratamiento. También se me indicó yo puedo revocar el consentimiento o dar por terminada en cualquier momento la relación entre el psicólogo y yo, cuando lo considere pertinente, sin que ello implique ningún tipo de consecuencia para mí.

Una vez leído y comprendido el procedimiento que se seguirá, se firma el presente consentimiento el día \_\_\_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_, en la ciudad de \_\_\_\_\_.

Firma del usuario  
C.C. No.

Firma de las psicólogas en formación  
C.C. No.

## Anexo 2. Test TMMS-24

### TMMS-24

#### INSTRUCCIONES:

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

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

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