

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA CAJA
AREQUIPA –AGENCIA ABANCAY, 2017

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PRESENTADO POR

BACH.CLEOFÉ ROSARIO SÁNCHEZ LOAYZA

Abancay, noviembre del 2017

PERÚ



UNAMBA BC SIGB	
CODIGO SK 01	S E T O O 6 6 J
FECHA	24 ENE. 2019

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC	
CÓDIGO	MFN
T-AEM S 2017 9.2	
	BIBLIOTECA CENTRAL
FECHA DE INGRESO:	23 FEB 2018
Nº DE INGRESO:	00641



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS
LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA CAJA
AREQUIPA –AGENCIA ABANCAY, 2017

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PRESENTADO POR
BACH.CLEOFÉ ROSARIO SÁNCHEZ LOAYZA

Abancay, noviembre del 2017
PERÚ



**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA CAJA
AREQUIPA –AGENCIA ABANCAY, 2017**



DEDICATORIA

A Dios, por todas sus bendiciones y permitirme lograr esta meta tan anhelada.

A mi abuelita, Gumercinda, por ser mi ángel y guía desde el cielo.

A mis padres, Abelardo y Casilda, por su amor, sacrificio y apoyo incondicional durante mi formación académica.

A mis hermanos, Luis y Milagros, por su paciencia y cariño incondicional.

A mis primos, Hainor, Eider, Megdhi Dasiel y Vivian, porque me contagiaron su alegría para perseverar en el logro de esta meta.

AGRADECIMIENTO

A mi Alma Mater, la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, por haberme cobijado en sus aulas y brindado la formación necesaria para ser un profesional exitoso.

A mi asesora, Dra. Rosario Leticia Valer Montesinos, por su apoyo constante y desinteresado en el desarrollo de esta investigación.

Al Lic. Grover Guzmán Guillén, por brindar su ayuda desinteresada en el procesamiento estadístico de datos.

A los trabajadores de la Caja Arequipa por su apoyo y predisposición en el desarrollo de la encuesta del presente proyecto.



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Dr. LEONARDO ADOLFO CÁRDENAS
Rector

Dr. ROLANDO RAMOS OBREGÓN
Vicerrector Académico

Dra. IRIS EUFEMIA PAREDES GONZÁLES
Vicerrector de Investigación



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA CAJA AREQUIPA –
AGENCIA ABANCAY, 2017”

MIEMBROS DEL JURADO



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
Dr. Víctor L. Vargas Godoy
DOCENTE

Dr. Víctor Carmelino Vargas Godoy

Presidente



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
Escuela Académico Profesional de Administración
Mgt. Silvia S. López Ibáñez
DOCENTE

Mgt. Silvia Soledad López Ibáñez

Primer Miembro



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
Dr. Rober Aníbal Luciano Alipio
DOCENTE

Dr. Rober Aníbal Luciano Alipio

Segundo Miembro

Abancay, 08 de noviembre del 2017

Señor : Dr. VÍCTOR VARGAS GODOY
DIRECTOR DE LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN-FA-UNAMBA

Asunto: Revisión y verificación del Informe Final de Tesis Universitaria

Mediante la presente me dirijo a su digna Dirección de Estudios con la finalidad de comunicar, que en mi condición de DOCENTE ASESOR del informe final de la tesis universitaria titulada **“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA CAJA AREQUIPA-AGENCIA ABANCAY, 2017”**, presentada por la Bachiller en Ciencias Administrativas CLEOFÉ ROSARIO SÁNCHEZ LOAYZA, para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas, se ha revisado y verificado el trabajo en su forma y fondo en estricto cumplimiento de los contenidos del Reglamento General de Grados y Títulos de la UNAMBA. Por lo que, doy fe que el trabajo de investigación está expedito dentro de los marcos de investigación científica.

Esperando que la presente tenga la aceptación del caso, aprovecho la oportunidad para expresar las muestras de mi consideración.

Atentamente,

UNAMBA - FA - EAPA

Dra. Rosario L. Valer Montesinos
DOCENTE

CONSTANCIA DE CORRECCIÓN DE ESTILO

Quién suscribe, Licenciado en Comunicación FELIX PATACA RODRIGUEZ.

HACE CONSTAR

Que el texto de informe final de la tesis titulada “**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA CAJA AREQUIPA-AGENCIA ABANCAY, 2017**”, presentado por la Bachiller en Ciencias Administrativas SÁNCHEZ LOAYZA , Cleofé Rosario , fue revisado por el suscrito, habiendo corregido la parte formal, estructural y gramatical ,por tanto está expedito para su impresión final.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Abancay, noviembre del año 2017.



Felix Pataca Rodriguez
LICENCIADO EN COMUNICACION
Y RAZONAMIENTO



cer llegar por escrito las observaciones del caso a las sustentantes para su levantamiento respectivo y declaración de expedito para su empastado final, dándose por concluido el presente acto académico programado a horas doce y cuarenta y ocho del medio día y en señal de conformidad firman los presentes.

[Handwritten signature]

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
[Handwritten signature]
Dr. Víctor U. Vargas Godoy
DOCENTE

UNAMBA - FA - EAPA
[Handwritten signature]
Dra. Rosario L. Valer Montesinos
DOCENTE

[Handwritten signature]

LIZETH RAMÍREZ NIÑO DE GUZMÁN
71918873

[Handwritten signature]

INDIRA CHACÓN CAMPOS
70811008

Acta de sustentación y defensa de tesis de la Bachiller Cleofe Rosario Sánchez Loayza

En el auditorium de la Facultad de Administración, ubicado en la Ciudad Universitaria de Tamburco de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, el día once de la mañana del día veintiséis de octubre del dos mil diecisiete encuentran reunidos los miembros del jurado evaluador del Informe final tesis Universitaria intitulado: "La inteligencia emocional en los trabajadores de la Caja Arequipa - Agencia Arequipa, 2017" presidido por el Dr. Víctor Carmelino Vargas Godoy, Mgt. Silvia Soledad López Ibáñez (Primer Miembro), Rober Arnibal Luciano Alupo (Segundo Miembro) con la finalidad de dar cumplimiento al Memorando Múltiple N° 0271-2017-EAPA-FA-UNAMBA, emitido por la rección de la E.A.P. Administración, con el cual comunica fecha y hora de sustentación del Informe final de tesis desarrollado por la Bachiller Cleofe Rosario Sánchez Loayza, aspirante a obtener el título profesional en Administración de empresas, cuyo proyecto de tesis fue aprobado con Resolución Decanal N° 163-2017-FA-UNAMBA de fecha ocho de agosto del dos mil diecisiete, asimismo con Informe N° 023-2017-D-P-JEPT-EAPA-FA/UNAMBA presentado por el presidente del jurado evaluador donde se declara APTO para la sustentación de tesis.

La apertura al presente acto académico en estricto cumplimiento a lo establecido en el Reglamento General de Grados y Títulos -UNAMBA con la sustentación





oral del informe final por parte de la aspirante a obtener el Título profesional respectivo.

Seguidamente se da lectura a las conclusiones y recomendaciones emanados del jurado evaluador para de inmediato proceder con la fase de rueda de preguntas y réplicas de parte de todos los miembros del jurado tomando e los tiempos establecidos en cada fase.

Luego el jurado, de forma interna y privada pasó a deliberar los calificativo respectivo de la sustentante obteniendo la nota de quince (15).

Finalmente el jurado evaluador de la presente sustentación y defensa de tesis el compromiso de hacer llegar por escrito las observaciones del caso a la sustentante para su levantamiento respectivo y declaración de expedito para el empí final. dándose por concluido el presente acto académico programado siendo ce y treinta y cinco del medio día del mismo día y en señal de conformidad man los presentes.

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

Dr. Víctor C. Vargas Godoy
DOCENTE

EL SECRETARIO GENERAL DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS
DE APURÍMAC.

CERTIFICA

Que, el presente documento es copia
fiel del original, a lo que me remito
en caso sea necesario.

Abancay, **08 NOV. 2017**

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
Escuela Académica de Postgrado de Administración

Mag. Silvia S. López Bañez
DOCENTE

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

Dr. Rober Anibal Luciano Alipio
DOCENTE

Prof. Gerardo Sánchez Loayza
70021500

Abog. Juan José Avalos Ovalle
SECRETARIO GENERAL

Acta de Sustentación y Defensa de Tesis Bachiller Frank de la Cruz Hurtado

En el Auditorium de la Facultad de Administración, ubicado en la ciudad Universitaria de Tamburco de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac siendo la seis de la Tarde del día seis de Noviembre del dos mil diecisiete, se encuentran reunidos los miembros del jurado evaluador del informe final de Tesis Universitaria intitulado: "Los Principios regulatorios y la Ejecución Financiera de Gastos en la Dirección Regional de Salud de Apurímac, año 2016" presidido por la Dra. Marina Vilca



ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS O GRÁFICOS	xii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN.....	16
CAPÍTULO I.....	18
MARCO TEÓRICO	18
1.1. Antecedentes de la Investigación.....	18
1.2. Marco Teórico.....	21
1.2.1. Inteligencia Emocional	21
1.3. Marco Conceptual.....	33
CAPÍTULO II.....	35
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
2.1. Tipo y nivel de investigación.....	35
2.1.1. Tipo de Investigación	35
2.1.2. Nivel de Investigación.....	35
2.2. Método y diseño de Investigación.....	35
2.2.1. Método de Investigación	35
2.2.2. Diseño de Investigación	36
2.3. Población	36
2.3.1. Características y delimitación.....	36
2.3.2. Ubicación espacio -temporal	36
2.4. Muestra	36
2.4.1 Técnicas de muestreo.....	36
2.4.2. Tamaño y cálculo de la muestra	37
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38



2.5.1. Técnica de recolección de datos	38
2.5.2. Instrumento de recolección de datos	38
2.6. Procesamiento y análisis de datos	38
CAPÍTULO III	39
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	39
3.1. Datos Generales	39
3.2. Inteligencia Emocional	40
3.3. Autoconocimiento	41
3.4. Autorregulación	48
3.5. Motivación	52
3.6. Empatía	57
3.7. Habilidades Sociales	63
3.8. Discusión de resultados	68
CONCLUSIONES	71
RECOMENDACIONES	72
BIBLIOGRAFÍA	73
ANEXOS	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro de Personal de la Caja Arequipa	37
Tabla 2 Inteligencia Emocional	40
Tabla 3 Autoconocimiento	41
Tabla 4 Autorregulación	48
Tabla 5 Motivación.....	52
Tabla 6 Empatía.....	57
Tabla 7 Habilidades Sociales.....	58

ÍNDICE DE FIGURAS O GRÁFICOS

Figura 1 Sexo.....	39
Figura 2 Edad	39
Figura 3 Inteligencia Emocional	40
Figura 4 Autoconocimiento	41
Figura 5 Identifico los cambios en mi cuerpo ante distintas emociones	42
Figura 6 Identifico pensamientos negativos	42
Figura 7 Sé cuándo mi diálogo es positivo.....	43
Figura 8 Sé cuándo me enfado	43
Figura 9 Sé cómo interpretar los acontecimientos que me rodean.....	44
Figura 10 Conozco mis sentimientos	44
Figura 11 Identifico la información que influye sobre mis interpretaciones	45
Figura 12 Sé de mi cambio de humor.....	45
Figura 13 Sé cuándo estoy a la defensiva.....	46
Figura 14 Identifico el impacto que mi comportamiento tiene sobre los demás.....	46
Figura 15 Sé cuándo estoy comunicando lo que quiero decir	47
Figura 16 Autorregulación	48
Figura 17 Me relajo ante una presión. Fuente: Test de Inteligencia Emocional	49
Figura 18 Actúo de manera positiva cuando estoy enojado	49
Figura 19 Actúo de manera positiva en situaciones de ansiedad.	50
Figura 20 Me tranquilizo rápidamente cuando estoy enojado.....	50
Figura 21 Tengo recuerdos negativos sin que me causen angustia	51
Figura 22 Mantengo la calma cuando sé que soy el causante del enojo de otros.....	51
Figura 23 Motivación	52
Figura 24 Uso el diálogo interior para controlar mis estados emocionales.....	53
Figura 25 Requiero el reconocimiento de otros para hacer las cosas.....	53
Figura 26 Me recupero rápidamente después de un contratiempo	54
Figura 27 Suelo dejar tareas de largo plazo a último momento	54
Figura 28 Al terminar un trabajo poco interesante me siento satisfecho	55
Figura 29 Abandono hábitos inútiles que no benefician	55
Figura 30 Desarrollo conductas nuevas y más productivas.....	56
Figura 31 Cumplo lo que prometo	56
Figura 32 Empatía	57
Figura 33 Me gusta trabajar en equipo	58
Figura 34 Hago que los demás se sientan bien con ellos mismos	58
Figura 35 Proporciono ayuda a los demás cuando lo requieren	59
Figura 36 Percibo el estado de ánimo de otros.....	59
Figura 37 Ayudo a los demás a controlar sus emociones.....	60
Figura 38 Muestro comprensión a otros.....	60
Figura 39 Entablo conversación con los demás sobre sus emociones.....	61
Figura 40 Se me facilita controlar las actividades y emociones del grupo	61
Figura 41 Percibo cuando los sentimientos y emociones de los demás no coinciden.....	62
Figura 42 Habilidades Sociales	63
Figura 43 Comunico mis sentimientos de manera explícita.....	64
Figura 44 Comunico mis experiencias en forma explícita	64
Figura 45 Resuelvo conflictos	65
Figura 46 Frecuentemente llego a acuerdos con los demás	65
Figura 47 Medio en conflictos de los demás	66

Figura 48 Al comunicarme con los demás ellos me entienden y yo a ellos.....	66
Figura 49 Influyo en los demás	67
Figura 50 Confían los demás en mí.....	67

RESUMEN

La presente investigación se titula “ La Inteligencia Emocional en los trabajadores de la Caja Arequipa –Agencia Abancay, 2017”, cuyo objetivo general fue conocer como es la Inteligencia Emocional en los trabajadores de la Caja Arequipa que laboran en la agencia sucursal de la ciudad de Abancay. Se consideró como muestra poblacional a los 30 trabajadores de la Caja Arequipa – Agencia Abancay.

El estudio fue de tipo descriptivo y como instrumento para obtener la información de la Inteligencia emocional se utilizó el Test de Inteligencia Emocional, desarrollado por el psicólogo Hendrie Weisinger. El test aplicado consta de 42 preguntas divididas en cinco ítems (Autoconocimiento, Autorregulación, Motivación, Empatía y Habilidades Sociales).

Los resultados de la investigación han permitido conocer que los trabajadores de la Caja Arequipa que laboran en la agencia Abancay aplican ocasionalmente la Inteligencia Emocional en el ámbito laboral.

Palabras clave: Inteligencia Emocional, Autoconocimiento, Autorregulación, Motivación, Empatía y Habilidades Sociales.

ABSTRACT

This research is entitled "Emotional Intelligence in the workers of Caja Arequipa - Abancay Agency, 2017", whose general objective was to know how Emotional Intelligence is the workers of Caja Arequipa who work in the agency branch of the city of Abancay. The 30 employees of the Caja Arequipa - Abancay Agency were considered as a population sample.

The study was of descriptive type and as an instrument to obtain the information of the Emotional Intelligence was used the Test of Emotional Intelligence, developed by the psychologist Hendrie Weisinger. The applied test consists of 42 questions divided into five items (Self-Knowledge, Self-Regulation, Motivation, Empathy and Social Skills).

The results of the investigation have revealed that the workers of Caja Arequipa who work in the Abancay agency occasionally apply Emotional Intelligence in the workplace.

Keywords: Emotional Intelligence, Self-knowledge, Self-regulation, Motivation, Empathy and Social Skills.

INTRODUCCIÓN

En los últimos veinte años se ha verificado el creciente reconocimiento de estudios e investigaciones sobre la importancia y la relevancia de las emociones y cómo el desarrollo de estas habilidades ayuda a que la relación que existe entre la organización y el individuo sea cada vez más beneficiosa para ambas partes. Estos estudios indican que las personas intelectualmente más talentosas no siempre son las que más éxito tienen, tanto en la vida privada como en lo profesional y que existen habilidades que se pueden identificar y desarrollar para mejorar la calidad de vida de los individuos, de los grupos institucionales y por ende de la organización a la que pertenezcan.

El presente trabajo de investigación se realizó en la institución financiera Caja Arequipa de la ciudad de Abancay, su rubro es ofrecer productos pasivos (ahorros) y activos (créditos) a los microempresarios, motivo por el cual cada trabajador de la Caja Arequipa debe saber manejar de forma asertiva competencias emocionales, más aún cuando en su labor diaria interactúan con personas.

El objetivo general del presente trabajo de investigación fue conocer como es la Inteligencia Emocional en los trabajadores de la Caja Arequipa –Agencia Abancay. Para un estudio sistematizado del problema de investigación el trabajo está organizado en tres capítulos que se detallan a continuación.

En el primer capítulo denominado Marco Teórico, se detallan los antecedentes de la investigación, la teoría utilizada como base y la definición conceptual de las palabras.

En el segundo capítulo titulado Metodología de la Investigación se aborda todo lo concerniente al tipo nivel, método y diseño de investigación, se especifica la población y muestra tomada para el estudio y se describen las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

El tercer capítulo presenta los resultados obtenidos a través del test aplicado a los trabajadores. Asimismo la discusión que ha sido realizada en función a los objetivos.

En la última parte del trabajo se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas revisadas y anexos donde se adjuntan la matriz de consistencia y el instrumento de medición.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la Investigación

Zárate(2012),en su tesis “Inteligencia Emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral ”,para optar el grado académico de Licenciado en Psicología de la Universidad Rafael Lándivar, con el objetivo general de establecer si la Inteligencia Emocional y la actitud de los empleados influye en el ambiente laboral de las empresas , con un diseño de investigación descriptivo y una muestra de 80 colaboradores que laboran en las distintas empresas privadas y públicas del municipio de Momostenango, (municipalidad, bancos, centro de salud);llegando a la siguiente conclusiones : En el caso de la mayoría de empleados se confirmó que inteligencia emocional, la actitud y el clima laboral es una de las causas que contribuyen a la insatisfacción laboral, ello se refuerza cuando indican que para cualquier empleado el jefe puede contribuir tanto a la satisfacción como a la insatisfacción laboral de acuerdo al trato que brinde y los resultados de esta investigación demostraron que la incapacidad para dominar las emociones, genera en las organizaciones conflictos que producen una pérdida de la moral laboral y una disminución de la productividad en el personal.

Abanto(2011) ,en su tesis “Influencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, departamento de Finanzas del Área de Caja General”, para optar el grado de Licenciada en Administración de la Universidad Nacional de Trujillo ,con el objetivo general de determinar el grado de relación que existe entre el nivel de Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Caja



Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo departamento de Finanzas del Área de Caja General, con un tipo de investigación descriptivo correlacional , con una muestra de 44 trabajadores , llegando a las siguientes conclusiones : Se pudo determinar el nivel de influencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo departamento de Finanzas del Área de Caja General y el promedio total de influencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral es de 65% motivación y 63% habilidades sociales, con lo cual se llega a la conclusión de que influye en alto grado.

Silva & Pérez(2016) en su tesis “Relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V SAC de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016”,para optar el título de Licenciado en Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego ,con el objetivo general de determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016 , con un tipo de investigación correlacional ,con una muestra conformada por los 22 trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C., llegando a las siguientes conclusiones : El nivel de inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. es bajo. Esto se evidenció debido a que los trabajadores no tienen confianza en sí mismo, no se adaptan a los cambios, tienen dificultad para superar los obstáculos que se les presenta, poseen una motivación baja, caracterizada por presentar dificultades al momento de tomar iniciativa y no pueden adaptarse a los contratiempos lo que indica que los trabajadores no tienen un control adecuado de sus emociones y las



dimensiones de inteligencia emocional que más impacta en el desempeño laboral son la motivación, autorregulación y empatía. Debido a que los trabajadores no se sienten motivados, ni les gusta su trabajo. Además los trabajadores prefieren realizar sus actividades de manera individual, en situaciones adversas no controlan sus emociones y surgen conflictos, lo que origina una mala relación con sus compañeros de trabajo. Toda esta situación les produce incomodidad, haciendo que se deteriore el ambiente laboral y una disminución de la productividad en el personal.

Pilares(2014), en su tesis “Inteligencia Emocional, Estrés Laboral y Clima Laboral en los docentes de las Instituciones Educativas Estatales, del nivel secundario, del distrito de Abancay ,2014”, para optar el grado académico de Doctor en Psicología Educativa y Tutorial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle , con el objetivo general de determinar la relación que existe entre inteligencia emocional, estrés laboral y clima laboral en docentes de instituciones educativas estatales, nivel secundario, distrito de Abancay, 2014, con un tipo de investigación no experimental y diseño Correlacional , con una muestra de 106 docentes , llegando a las siguientes conclusiones :Los resultados a nivel general reflejan que el 53,77% de los docentes de las instituciones estatales presentan un nivel bajo de inteligencia emocional expresado en un limitado desarrollo de habilidades personales, emocionales y sociales que influyen en la habilidad para adaptarse a demandas, y presiones del medio y existe una relación positiva alta entre las variables: inteligencia emocional, estrés laboral y clima laboral de los docentes de las instituciones educativas estatales del nivel secundario del distrito de Abancay ($R=0,86$).siendo la relación estadísticamente significativa.

1.2. Marco Teórico

1.2.1. Inteligencia Emocional

1.2.1.1. Definición de Inteligencia Emocional

Daniel Goleman define la Inteligencia Emocional como la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que tenemos con otros y con nosotros mismos.

1.2.1.2. Capacidades de la Inteligencia Emocional

Según Goleman (2009) ,las capacidades de la Inteligencia Emocional son las siguientes:

Independencia

Cada persona aporta una contribución única al desempeño de su trabajo.

Interdependencia

Cada individuo depende en cierta medida de los demás, con los que se halla unido por interacciones muy poderosas.

Jerarquización

Las capacidades de la Inteligencia Emocional se refuerzan mutuamente, por ejemplo la conciencia de uno mismo resulta esencial para el autocontrol y la empatía, el autocontrol y la conciencia de uno mismo contribuyen a la motivación, y estas cuatro capacidades resultan esenciales, a su vez , para desarrollar las habilidades sociales.

Necesidad pero no suficiencia

Poseer una Inteligencia Emocional subyacente no garantiza que la gente acabe desarrollando o ejerciendo las competencias asociadas con ella, como, por ejemplo, la colaboración y el liderazgo. Factores tales como el clima que se respira en una determinada empresa o el interés de las personas en por su trabajo también determinan si estas aptitudes acabarán manifestándose.



Genéricas

La lista general resulta, hasta cierto punto, aplicable a todos los trabajos, pero cada profesión exige competencias diferentes.

1.2.1.3. Teoría de la Inteligencia Emocional de Daniel Goleman

Según Goleman(2009) , la Inteligencia Emocional está fundamentada en cinco aptitudes básicas, divididas en personales y sociales, definiendo aptitud como una característica de la personalidad o conjunto de hábitos que llevan a un desempeño superior o más efectivo. Estas cinco aptitudes son: Autoconocimiento, Autorregulación, Motivación, Empatía, Habilidades Sociales. Divididas las tres primeras en aptitudes personales y las dos últimas en aptitudes sociales. Entendiéndose por aptitudes personales aquellas que determinan el dominio de uno mismo y por aptitudes sociales las que determinan el manejo de las relaciones con otras personas y con la sociedad en general.

Cada aptitud emocional posee sus competencias emocionales, definiéndose competencia emocional como una capacidad adquirida basada en la Inteligencia Emocional que da lugar a un desempeño laboral sobresaliente.

Autoconocimiento

Es la habilidad que puede desarrollar un individuo de reconocer y entender sus emociones, así como el efecto que produce en los demás. Para tener un profundo entendimiento de las emociones es necesario, conocer las fortalezas, debilidades, necesidades e impulsos. Las personas con un alto grado de autoconocimiento reconocen como los sentimientos los afectan a sí mismos, a otras personas y al desempeño en el trabajo. Pueden autoevaluarse de manera realista ante cualquier situación. Las personas con una fuerte autoconciencia no son demasiado críticos, ni se hacen esperanzas infructuosas, sino que, son honestos consigo mismos y con los demás.



La conciencia de uno mismo o el autoconocimiento, es el eje de la Inteligencia Emocional, pues esta toma de conciencia de la situación o del estado emocional sirve de base a otras habilidades. Sirve para reaccionar positivamente ante situaciones negativas evaluando de forma inmediata su actitud y las consecuencias de sus acciones.

Todas las personas tienen la capacidad para percibir sus emociones y sentimientos, tienen voluntad y una herramienta, la atención, para poder enfocar y sondear, entender y comprender, los estados de ánimo, actos y emociones propios y de otras personas con quienes se relaciona.

El autoconocimiento se extiende al entendimiento que cada persona tiene de sus valores y metas. Una persona altamente autoconsciente sabe hacia dónde se dirige y por qué, y por ello es capaz de ser firme en tomar decisiones.

El autoconocimiento presenta las siguientes competencias emocionales:

Conciencia emocional

La capacidad de reconocer el modo en que nuestras emociones afecta a nuestras acciones y la capacidad de utilizar nuestros valores como guía en el proceso de toma de decisiones.

Las personas dotadas de esta competencia saben qué emociones están sintiendo y por qué, comprenden los vínculos existentes entre sus sentimientos, sus pensamientos, sus palabras y sus acciones, conocen el modo en que sus sentimientos influyen sobre su rendimiento y tienen un conocimiento básico de sus valores y sus objetivos.

Valoración adecuada de uno mismo

El reconocimiento sincero de nuestros puntos fuertes y de nuestras debilidades, la visión clara de los puntos que debemos fortalecer y la capacidad de aprender de la experiencia.

Las personas dotadas de esta competencia son conscientes de sus puntos fuertes y debilidades, reflexionan y son capaces de aprender de la experiencia, son sensibles al aprendizaje sincero de la experiencia a los nuevos puntos de vista, a la formación continua



y al desarrollo de sí mismo y cuentan con un sentido del humor que les ayuda a tomar distancia de sí mismos.

Confianza en uno mismo

El coraje que se deriva de la certeza en nuestras capacidades, valores y objetivos. Las personas dotadas de esta competencia manifiestan confianza en sí mismas y poseen presencia, pueden expresar puntos de vista impopulares y defender sin apoyo de nadie lo que consideran correcto y son emprendedores y capaces de asumir decisiones importantes a pesar de la incertidumbre y las presiones.

Autorregulación

Es como una conversación interna y es una parte esencial del individuo que lo libera de ser prisionero de los sentimientos, al sentir cualquier tipo de impulso emocional, encuentra la manera de controlarlos, expresarlos y canalizarlos en forma útil.

Las personas que controlan sus sentimientos e impulsos, son razonables y capaces de crear un ambiente de confianza, paz y entereza. De esta manera se manejan los ambientes de rivalidad, las peleas internas y los malos ambientes se reducen sustancialmente y empieza a aumentar la productividad.

La autorregulación es muy importante por razones competitivas. En la actualidad las organizaciones están llenas de incertidumbre, por la inestabilidad y los cambios constantes, la tecnología transforma el mercado y la competencia cada día es más exigente. Pero existe una esperanza para quien logra dominar sus emociones ya que puede manejar los cambios y actuar sin desconfianza, es capaz de suspender los juicios y las justificaciones para empezar a buscar el conocimiento necesario y adaptarse de manera adecuada. La persona que logra controlar sus emociones se convierte en quien da la iniciativa, motiva al grupo para progresar junto a los cambios que se generen.

Otro factor clave que maneja la autorregulación, es que refuerza la integridad, la cual no solo es una virtud personal, sino que se convierte en una fortaleza organizacional. Muchas de las cosas negativas que ocurren en las empresas son resultado de los comportamientos impulsivos, desleales y deshonestos, pero quien puede determinar si el comportamiento está siendo coherente con sus valores, podrá manejar de manera adecuada estos instintos impulsivos y después de un análisis adecuado de ellos tomará la decisión correcta.

La autorregulación presenta las siguientes competencias emocionales:

Autocontrol

Gestionar adecuadamente nuestras emociones y nuestros impulsos conflictivos. Las personas dotadas de esta competencia gobiernan adecuadamente sus sentimientos impulsivos y sus emociones conflictivas, permanecen equilibrados, positivos e imperturbables aun en los momentos más críticos y piensan con claridad y permanecen concentrados a pesar de las presiones.

Confiabilidad

Ser honrado y sincero. Las personas dotadas de esta competencia actúan ética e irreprochablemente, su honradez y sinceridad proporcionan confianza a los demás, son capaces de admitir sus propios errores y no dejan de señalar las acciones poco éticas de los demás y adoptan posturas firmes y fundamentadas en sus principios aunque resulten impopulares.

Integridad

Cumplir responsablemente con nuestras obligaciones. Las personas dotadas de esta competencia cumplen sus compromisos y promesas, se responsabilizan de sus objetivos y son organizados y cuidadosos en su trabajo.

Adaptabilidad

Afrontar los cambios y los nuevos desafíos con la adecuada flexibilidad .Las personas dotadas de esta competencia manejan adecuadamente las múltiples demandas, reorganizan prontamente las prioridades y se adaptan rápidamente a los cambios, adaptan sus respuestas y tácticas a las circunstancias cambiantes y su visión de los acontecimientos es sumamente flexible.

Innovación

Permanecer abierto a nuevas ideas, perspectivas e innovación .Las personas dotadas de esta competencia buscan siempre nuevas ideas de una amplia variedad de fuentes, aportan soluciones originales a los problemas y adoptan nuevas perspectivas y asumen riesgos en su planificación.

Motivación

Las personas de éxito son impulsadas a alcanzar logros por encima de las expectativas propias y de los demás, muchas personas son motivadas por factores externos, como un salario alto o tener una posición dentro de una organización con un título llamativo o formar parte de una empresa exitosa.

En contraste quienes tienen potencial y desarrollan la cualidad de la Inteligencia Emocional se motivan por un deseo muy profundo de tener logros, por el hecho mismo de alcanzarlos.

Este tipo de personas muestran una pasión por el trabajo mismo, buscan constantemente desafíos creativos, les encanta aprender y se enorgullecen del trabajo bien hecho. También despliegan una incansable energía para hacer mejor las cosas cada vez. Siempre superan su marca personal, son muy persistentes con cuestionamientos acerca del porqué de las cosas se hacen de una manera y no de otra; están ansiosas de explorar nuevos enfoques y procesos en su trabajo, odian la rutina.

Existen dos cualidades comunes de las personas que están motivadas, siempre están incrementando su nivel de desempeño y siempre quieren tener registros del mismo y superarlos. Son personas que tienen el impulso de desempeñarse mejor y que le siguen la pista a su propio progreso, al de su equipo y al de su empresa.

La motivación posee las siguientes competencias emocionales:

Logro

El impulso que nos lleva a mejorar o descollar. Las personas dotadas de esta competencia se hallan orientadas hacia los resultados y poseen una motivación muy fuerte para cumplir sus objetivos y sus exigencia, no vacilan en afrontar objetivos desafiantes y en asumir riesgos calculados, recaban la información necesaria para reducir la incertidumbre y descubrir formas más adecuadas de llevar a cabo las tareas en las se hallan implicados y aprenden a mejorar su desempeño.

Compromiso

La capacidad de asumir la visión y los objetivos de la organización o el grupo. Las personas dotadas de esta competencia están dispuestas a sacrificarse en aras del objetivo superior de la organización , encuentran sentido en su subordinación a una misión más elevada, recuren a los valores esenciales del grupo para clarificar las alternativas y tomar las decisiones adecuadas y buscan activamente oportunidades para cumplir la misión de grupo.

Iniciativa y optimismo

Competencias que movilizan a las personas para aprovechar las oportunidades y superar los contratiempos. Las personas dotadas de esta competencia están dispuestas a aprovechar las oportunidades, persiguen los objetivos más allá de lo que requiere o se espera de ellas , no dudan en saltarse las rutinas habituales cuando sea necesario para llevar a cabo el trabajo , movilizan a otros a emprender esfuerzos desacostumbrados , insisten en

conseguir sus objetivos a pesar de los obstáculos y contratiempos que se presenten , operan más desde la expectativa del éxito que desde el miedo al fracaso y consideran que los contratiempos se deben más a circunstancias controlables que a fallos personales.

Empatía

La empatía es el componente de la Inteligencia Emocional más fácil de reconocer. Es la capacidad de sentir y comprender como propias las emociones de otros. Pero cuando se trata de negocios, raramente se oye que las personas sean elogiadas o recompensadas por su empatía. La palabra misma de la vida de los negocios y fuera de lugar entre duras realidades del mercado.

Realmente la empatía no significa adoptar las emociones de otros como propias y tratar de complacer a todos. Por el contrario la empatía significa considerar los sentimientos de los demás, junto con otros factores, en el proceso de toma de decisiones inteligentes.

Desarrollar la empatía es muy importante en la actualidad por varias razones, como es el creciente uso de equipos de trabajo; que es por lo general una caldera saturada de emociones en ebullición. En ocasiones se les pide a quienes tienen puntos de vista diferentes llegar a un acuerdo, pero si esto es difícil entre dos personas, es mucho más complicado cuando los miembros del equipo aumentan.

La persona que posee empatía, en el equipo debe ser capaz de percibir y entender a cada uno de los miembros alrededor de la mesa de trabajo.

La globalización es otra razón por la que es importante el desarrollo de la empatía en los individuos de una organización. El diálogo intercultural puede llevar fácilmente a equivocaciones y malos entendidos, pero las personas que poseen empatía están sintonizadas con las sutilezas del lenguaje corporal, pueden escuchar el mensaje detrás de las palabras habladas, poseen un alto nivel de sensibilidad y percepción, lo que ayuda a entender en cualquier situación lo que se quiere decir, más de lo que se dijo.



Dentro de las relaciones normales en una organización es clave que las personas aprendan a manejar la simpatía que utilizan y que desarrollen empatía para que puedan retener a la gente buena a su alrededor. Es importante considerar que en la actualidad es una estrategia competitiva retener las personas excelentes que tienen el conocimiento. Las personas que poseen empatía, perciben como dar una retroalimentación efectiva, reconocen la importancia del conocimiento y saben cuándo empujar para un mejor desempeño y cuando frenar si es necesario.

La empatía posee las siguientes competencias emocionales:

Comprensión de los demás

Experimentar los sentimientos y las perspectivas de los demás e interesarse activamente de sus preocupaciones.

Las personas dotadas de esta competencia permanecen atenta las señales emocionales y escuchan bien, son sensibles y comprenden los puntos de vista de los demás y ayudan a los demás basándose en la comprensión de sus necesidades y sentimientos.

Orientación hacia el servicio

Anticiparse, reconocer y satisfacer las necesidades de los clientes. Las personas dotadas de esta competencia comprenden las necesidades de sus clientes y tratan de satisfacerlas con sus productos y servicios, buscan el modo de aumentar la satisfacción y fidelidad de sus clientes, brindan desinteresadamente la ayuda necesaria y asumen el punto de vista de sus clientes, actuando como una especie de asesores en quienes se busca confiar.

Desarrollo de los demás

Darse cuenta de las necesidades de desarrollo de los demás y contribuir a su satisfacción. Las personas dotadas de esta competencia saben reconocer y recompensar la fortaleza, los logros y el desarrollo de los demás, proporcionan un feedback útil e identifican las necesidades del desarrollo de los demás, tutelan a los demás, dedican parte

de su tiempo a la formación y la asignación de tareas que ponen a prueba y alientan al máximo las habilidades de éstos.

Aprovechamiento de la diversidad

Servirse de la diversidad para aprovechar las oportunidades que se presenten. Las personas dotadas de esa competencia respetan y se relaciona bien con individuos procedentes de diferentes sustratos, comprenden diferentes visiones del mundo y son sensibles a las diferencias existentes entre los grupos, consideran la diversidad como una oportunidad, creando un ambiente en el que puedan desarrollarse personas de sustratos muy diferentes y afrontan los prejuicios y la intolerancia.

Conciencia política

Ser capaz de registrar las políticas sociales y subyacentes a toda organización. Las personas dotadas de esta competencia advierten con facilidad las relaciones clave de poder, perciben claramente las relaciones sociales más importantes, comprenden las fuerzas que modelan el punto de vista y las acciones de los consumidores, los clientes y los competidores, interpretan adecuadamente tanto la realidad externa como la realidad interna de la organización.

Habilidades sociales

Como componente de la Inteligencia Emocional, las habilidades sociales no son tan sencillas como parecen. No es solo un asunto de ser amistoso, a pesar de que las personas con altos niveles de habilidades sociales son rara vez inamistosas.

Por el contrario, la habilidad social es amistad con un propósito: conducir a las personas hacia la dirección que se desea, llevarlas a través de la persuasión al logro de los objetivos.

Las personas con habilidades sociales tienden a tener un amplio círculo de conocidos y tienen un don para encontrar cosas en común con personas de todo tipo; en otras palabras,

un don para despertar simpatía. Esto no quiere decir que socialicen continuamente, significa que trabajan conforme a la idea de que nada importante se puede hacer solo.

Las habilidades sociales son la culminación de las otras dimensiones de la Inteligencia Emocional. Las personas tienden a ser muy efectivas al manejar relaciones en las cuales puedan entender y controlar sus propias emociones y puedan tener empatía con los sentimientos de los otros. Incluso la motivación contribuye a las habilidades sociales. Cuando las personas, están muy bien, su brillo se ve reflejado en las conversaciones y encuentros sociales.

Al ser resultado de otras dimensiones de la Inteligencia Emocional, las habilidades sociales son reconocibles en las relaciones personales y en el trabajo. Las personas que poseen esta habilidad se inclinan al manejo de equipos de trabajo.

Así mismo, son expertas en persuasión: esta es una manifestación que combina autoconciencia, autorregulación y empatía. Dadas estas habilidades quienes son buenos para persuadir saben cuándo deben hacer una súplica emotiva y cuando funciona mejor un llamado a la razón. La motivación, cuando es visible públicamente, hace de estas personas excelentes colaboradores, su pasión por el trabajo se expande a los otros y éstos se ven impulsados a buscar soluciones.

Las habilidades sociales poseen las siguientes competencias emocionales:

Influencia

Esgrimir tácticas eficaces de persuasión. Las personas dotadas de esta competencia son muy persuasivas, recurren a presentaciones muy precisas para captar la atención de su auditorio, utilizan estrategias indirectas para recabar el consenso y apoyo de los demás y orquestan adecuadamente los hechos más sobresalientes para exponer más eficazmente sus opiniones.

Comunicación

Enviar mensajes claros y convincentes. Las personas dotadas de esta competencia saben dar y recibir, captan las señales emocionales y sintonizan con su mensaje ,abordan abiertamente las cuestiones difíciles , escuchan bien, buscan la comprensión mutua y no tienen problemas en compartir la información que disponen y alientan la comunicación sincera y permanecen abiertos tanto a las buenas noticias como a las malas.

Gestión de los conflictos

Negociar y resolver los desacuerdos. Las personas dotadas de esta competencia manejan a las personas difíciles y las situaciones tensas con diplomacia y tacto, reconocen los posibles conflictos, sacan a la luz los desacuerdos y fomentan la desescalada de la tensión, alientan el debate y la discusión abierta y buscan el modo de llegar a soluciones que satisfagan plenamente a todos los implicados.

Liderazgo

Inspirar y guiar a los individuos o a los grupos. Las personas dotadas de esa competencia articulan y estimulan el entusiasmo por las perspectivas y los objetivos compartidos, cuando resulta necesario, saben tomar decisiones independientemente de su posición, son capaces de guiar el desempeño de los demás y lideran con el ejemplo.

Catalizadores del cambio

Iniciar, promover o controlar los cambios. Las personas dotadas de esta competencia reconocen la necesidad de cambiar y eliminar barreras, desafía el statu quo y reconocen la necesidad de cambio, promueven el cambio y consiguen que otros hagan lo mismo y modelan el cambio de los demás.

1.3. Marco Conceptual

Autoconocimiento

Saber que se siente en cada momento es decir conocer las propias emociones, preferencias, recursos e intuiciones para orientar nuestra toma de decisiones.

Autorregulación

Manejar las emociones, es decir los propios estados internos, impulsos y recursos para facilitar el desempeño de una tarea, relacionarse bien con los demás y tener una buena comunicación.

Caja Arequipa

Institución financiera líder dentro del sistema de cajas municipales del Perú, sin fines de lucro, creada con el objetivo estratégico de constituirse en un elemento de descentralización financiera y democratización del crédito.

Caja Municipal

Son entidades financieras que reciben el ahorro del público y son promovidas por los Gobiernos Locales o Municipalidades y se encuentran supervisadas por la Superintendencia de Banca y Seguros. Su objetivo principal es conducir el ahorro popular a la inversión y labores sociales. Surgieron en el siglo XVII en Alemania e Inglaterra y en el siglo XIX en España. En el Perú aparecen las primeras Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) en 1982, y se caracterizan por pagar mejores tasas de interés a los Ahorros.

Empatía

Reconocer que las personas no piensan igual que uno mismo y luego identificar cómo es que piensan, qué les gusta, qué no les gusta, con qué se sienten incómodos, qué les motiva, cuáles son sus necesidades e intereses.



Emoción

Estado afectivo que experimenta una persona, una reacción subjetiva al ambiente que viene acompañada de cambios orgánicos (fisiológicos y endocrinos) de origen innato, influidos por la experiencia.

Habilidades sociales

Manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales.

Inteligencia

Capacidad de entender, asimilar, elaborar información y utilizarla para resolver problemas.

Inteligencia Emocional

Tipo de inteligencia social consistente en la aptitud para controlar las emociones propias y de los demás, discriminar entre ellas y emplear esta información para guiar nuestro pensamiento y acción.

Motivación

Ser conscientes de nuestras preferencias y saber cómo salir de un momento difícil por nuestro propio esfuerzo y optimismo.



CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Tipo y nivel de investigación

2.1.1. Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo básica, tal como se describe en el libro Metodología de la Investigación Científica, “La investigación teórica también recibe el nombre de investigación pura, investigación sustantiva o investigación básica y está orientada a proporcionar los fundamentos teóricos y conceptuales al problema planteado” (Mejía, 2005, pág. 29)

2.1.2. Nivel de Investigación

El nivel de Investigación del presente trabajo es de tipo Descriptivo, ya que “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández , Fernández , & Baptista , 2006, pág. 142)

2.2. Método y diseño de Investigación

2.2.1. Método de Investigación

El método de investigación utilizado en el presente trabajo es de tipo Deductivo. El método deductivo de investigación permite inferir nuevos conocimientos o leyes aún no conocidas. Este método consiste en inducir una ley y luego deducir nuevas hipótesis como consecuencia de otras más generales.



2.2.2. Diseño de Investigación

El Diseño de Investigación utilizado en el presente trabajo es el Diseño no Experimental, de tipo Transeccional Descriptivo, como se describe en el libro Metodología de la Investigación, la Investigación no experimental son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural, para después analizarlos. Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Hernández , Fernández , & Baptista , 2006, págs. 204-208).

2.3. Población

2.3.1. Características y delimitación

La población objeto de estudio está conformada por los 30 trabajadores de la Caja Arequipa –Agencia Abancay, empleados del sexo femenino y masculino, de todas las áreas de trabajo (Gerente de Agencia , Jefe de Plataforma , Analistas de Crédito , Representantes de Servicios , Gestores de Cobranza , Asesores Legales y Promotores de Crédito), personal entre 21 y 50 años de edad y una modalidad de contrato a plazo indeterminado.

2.3.2. Ubicación espacio -temporal

La población objeto de estudio desempeña sus labores en las instalaciones de la agencia ubicada en la Av. Arenas 161, en el distrito de Abancay, provincia de Abancay y Región Apurímac.

2.4. Muestra

2.4.1 Técnicas de muestreo

Para la presente investigación no se utilizó ninguna técnica de muestreo, en vista de que la población es pequeña se tomó toda para el estudio y esto se denomina muestreo censal.



“La muestra censal es aquella porción que representa toda la población. Además cuando la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra” (Castro, 2003, pág. 69).

2.4.2. Tamaño y cálculo de la muestra

El tamaño de la muestra estuvo conformada por los 30 trabajadores que laboran en la Caja Arequipa –Agencia Abancay, tal como se detalla en el siguiente cuadro de personal.

Tabla 1

Cuadro de Personal de la Caja Arequipa

Nº	Nombres y Apellidos	Cargo
1	Jhonny Chávez Valenzuela	Gerente de Agencia
2	Rosa Pinto Hinojosa	Jefe de Plataforma
3	Maritza Urrutia Juro	Representante de Servicios
4	Karen Maldonado Peña	Representante de Servicios
5	Candelaria Rayme Vargas	Representante de Servicios
6	Zunilda Pumacayo Laura	Representante de Servicios
7	Rolando Urrutia Campos	Analista Sénior de Cobranza
8	Yaneth López Serrano	Asesora legal
9	Mikhael Contreras Flores	Asesor legal
10	James Herrera Fernández	Analista Sénior
11	Lucy Gutiérrez Muñoz	Analista Sénior
12	Jorge Peralta Cornelio	Analista de Créditos
13	Abelardo Borda Aróstegui	Analista de Créditos
14	Gerson Huaraca Enciso	Analista de Créditos
15	Darwin Torres Peña	Analista de Créditos
16	Jhon Peña Contreras	Analista de Créditos
17	Yenrry Carrasco Núñez	Analista de Créditos
18	Keomar Peña Barazorda	Analista de Créditos
19	Fernando Salas Pimentel	Analista de Créditos
20	Luis Huarcaya Moreno	Analista de Créditos
21	Daysy Bedía Cáceres	Analista de Créditos
22	Gladys Ustua Pinto	Analista de Créditos
23	María Mendoza Valdez	Analista de Créditos
24	Amelia Arando Amaro	Analista de Créditos
25	Verónica Trujillo Juro	Analista de Créditos
26	Friedman Teves Salas	Analista de Créditos
27	Jonathan Arana Villavicencio	Analista de Créditos
28	Mary Huamani Palomino	Gestor de Cobranza
29	Edwin Roman Vilca	Asesor de ventas
30	Eicer Achaica Nieto	Asesor de ventas

Fuente: Cuadro de Personal de la Caja Arequipa –Agencia Abancay.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.5.1. Técnica de recolección de datos

En la presente investigación se ha utilizado la técnica de la encuesta, debido a que se recogió información a base de preguntas cerradas.

2.5.2. Instrumento de recolección de datos

El instrumento que se ha utilizado es el Test de Inteligencia Emocional desarrollado por el Psicólogo Hendrie Weisinger, publicado en su libro *La Inteligencia Emocional en el Trabajo*, basándose en la teoría de las cinco habilidades de la Inteligencia Emocional de Daniel Goleman. El test consta de un total de 42 preguntas, con una escala de medición tipo Likert.

En cada pregunta se considera las siguientes valoraciones: Frecuentemente (6), Ocasionalmente (5), Indiferente (4), Pocas veces (3), Rara vez (2) y Ninguna vez (1).

2.6. Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de datos se utilizó tanto el programa Excel como el programa informático SPSS 22 (Statistical Package for the Social Sciences).



CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Datos Generales

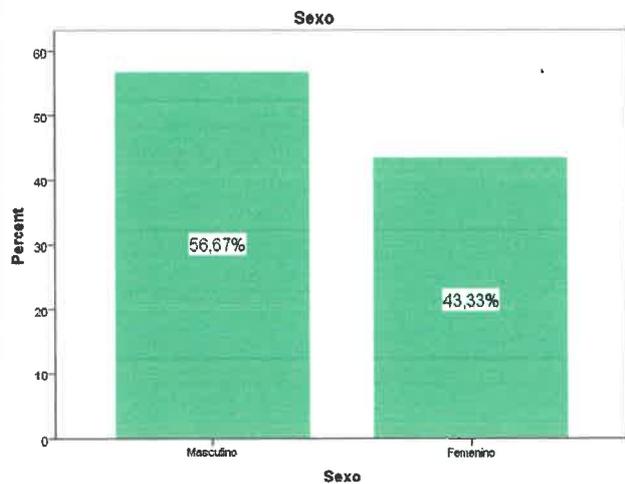


Figura 1 Sexo.

Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

Como se puede observar en la figura 1, en cuanto al género de los encuestados, el 56.67% son de género masculino y 43.33% son de género femenino.

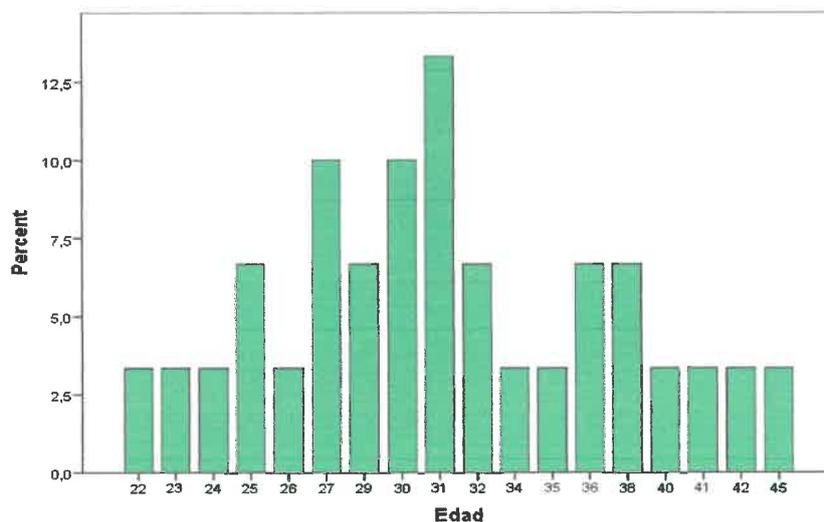


Figura 2 Edad.

Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

Como se puede observar en la figura 2, que representa la edad de los trabajadores, estas edades oscilan desde los 22 años hasta los 45 años.

3.2. Inteligencia Emocional

Tabla 2

Inteligencia Emocional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Pocas veces	1	3,3	3,3	3,3
Indiferente	5	16,7	16,7	20,0
Ocasionalmente	16	53,3	53,3	73,3
Frecuentemente	8	26,7	26,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

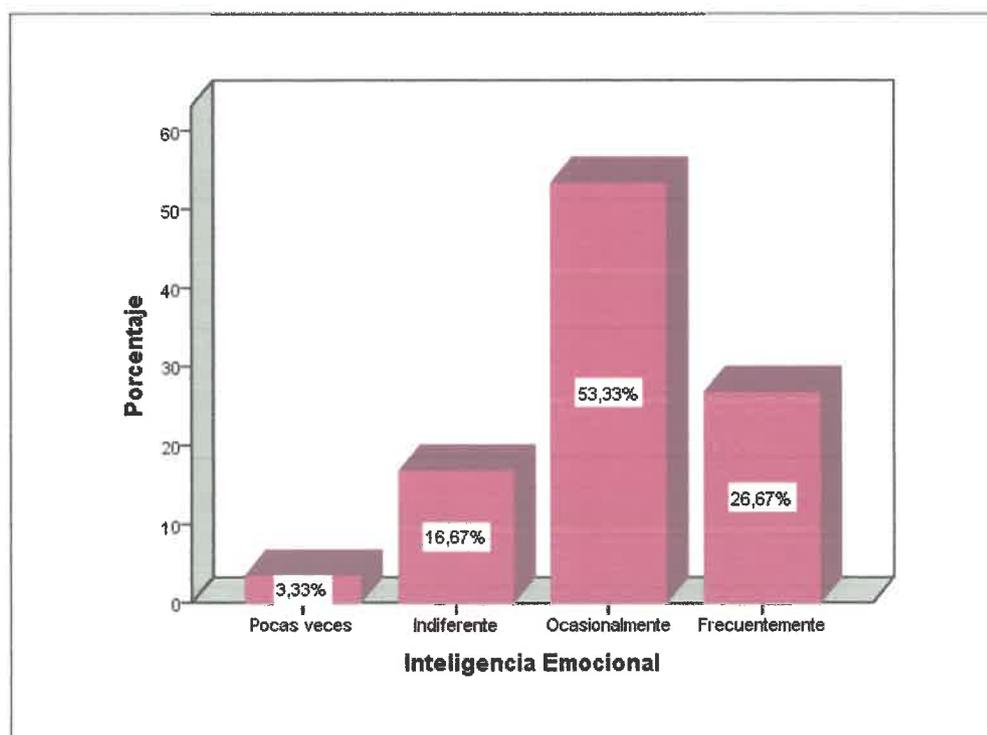


Figura 3 Inteligencia Emocional.

Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

En la tabla 2 y la figura 3, se observa que del total de trabajadores el 53,33%, aplican ocasionalmente la Inteligencia Emocional en el ámbito laboral. Así mismo 26,67% la aplican frecuentemente, 16,67% son indiferentes y 3,33% la aplican pocas veces.

3.3. Autoconocimiento

Tabla 3

Autoconocimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Pocas veces	2	6,7	6,7	6,7
Indiferente	2	6,7	6,7	13,3
Ocasionalmente	12	40,0	40,0	53,3
Frecuentemente	14	46,7	46,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

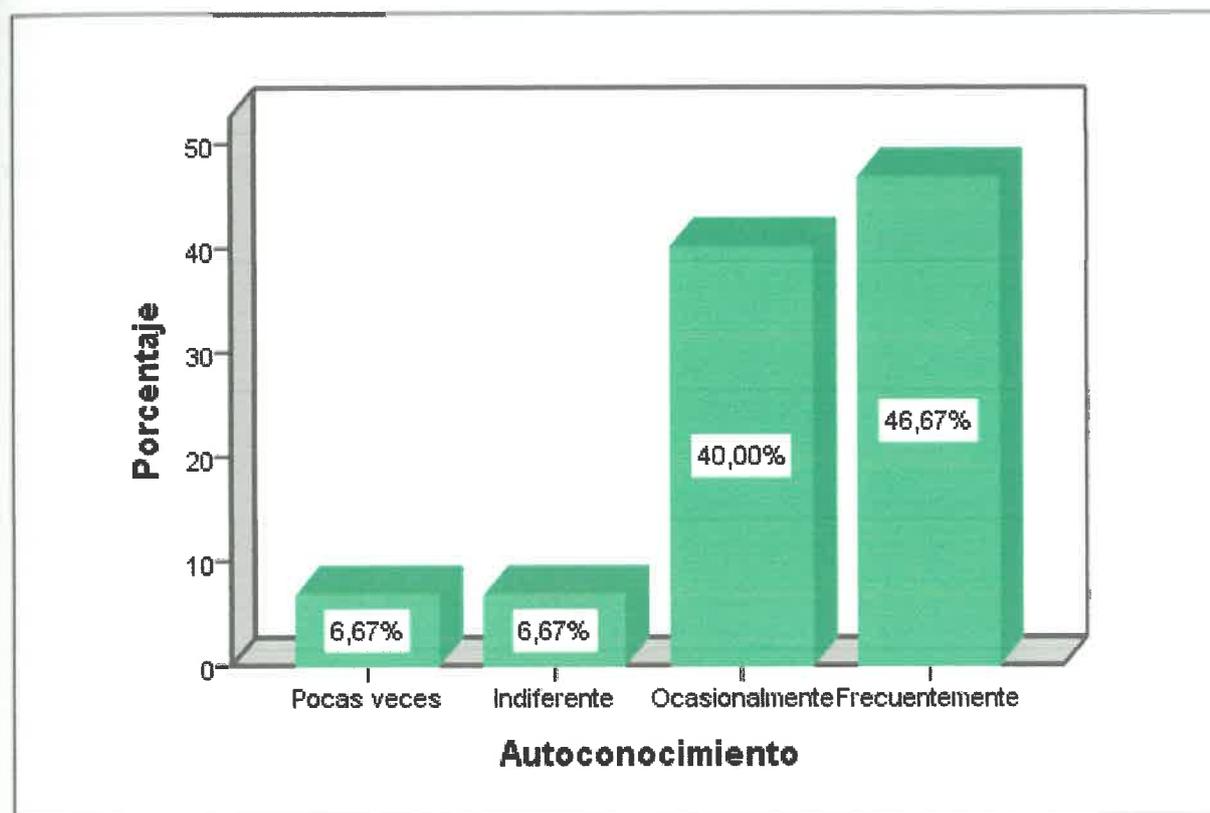


Figura 4 Autoconocimiento.

Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

En la tabla 3 y la figura 4 se observa que del total de encuestados, el 46.67%, frecuentemente tienen la capacidad de reconocer y entender sus emociones. Así mismo el 40% la tienen ocasionalmente, 6,67% son a la vez indiferentes y tienen la capacidad pocas veces.

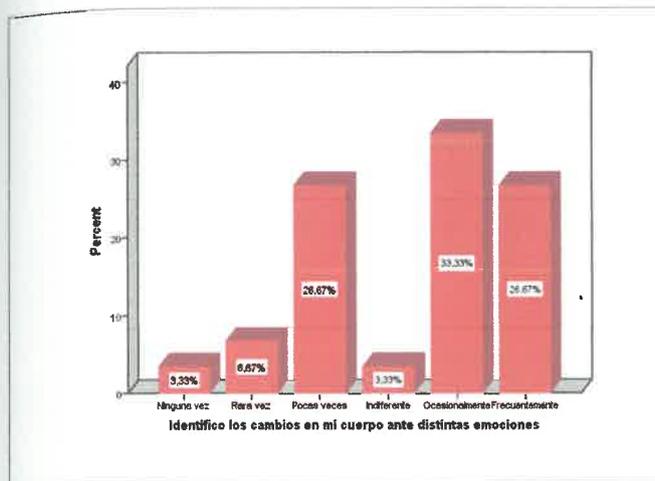


Figura 5 Identifico los cambios en mi cuerpo ante distintas emociones.
Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

Como se puede observar en la figura 5 correspondiente a la pregunta identifico los cambios en mi cuerpo ante distintas emociones (Pregunta N° 1), del total de trabajadores encuestados, el 33.33% lo hace ocasionalmente, 26,67% lo hace tanto frecuentemente como pocas veces, 6.67% rara vez, 3.33% es indiferente y el mismo porcentaje no lo hace ninguna vez.

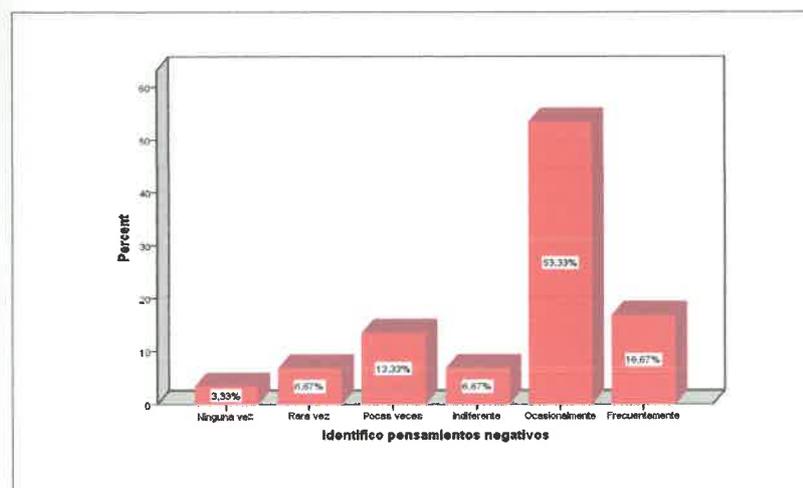


Figura 6 Identifico pensamientos negativos.
Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

Como se puede observar en la figura 6, correspondiente a la pregunta identifico pensamientos negativos (Pregunta N° 2), del total de encuestados, el 53.33% lo hace ocasionalmente, 16.67% frecuentemente, 13.33% pocas veces, 6.67% rara vez y también es indiferente y 3.33% ninguna vez.

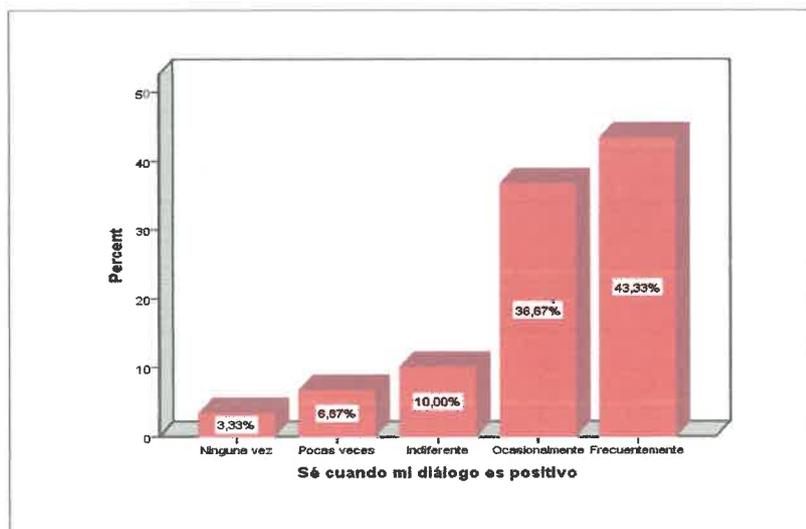


Figura 7 Sé cuándo mi diálogo es positivo.

Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

Como se puede observar en la figura 7, correspondiente a la pregunta sé cuándo mi diálogo es positivo (Pregunta N°3), del total de encuestados, el 43.33 % lo sabe frecuentemente, 36,67% ocasionalmente, 10% es indiferente, 6,67% pocas veces y 3,33% ninguna vez.

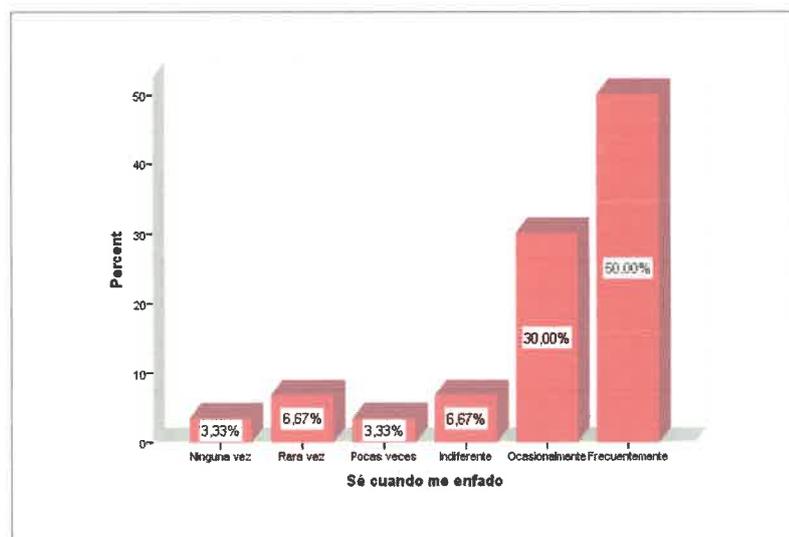


Figura 8 Se cuándo me enfado.

Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

Como se puede observar en la figura 8, correspondiente a la pregunta sé cuándo me enfado (Pregunta N°4), del total de encuestados, el 50% lo sabe frecuentemente, 30% ocasionalmente, 6,67% rara vez y también es indiferente, 3,33% pocas veces y también ninguna vez.

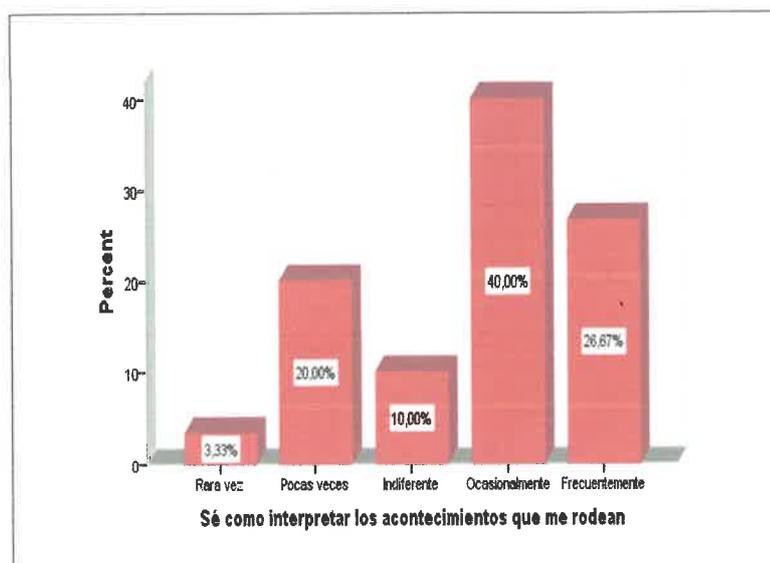


Figura 9 Sé cómo interpretar los acontecimientos que me rodean.
Fuente: Test de inteligencia Emocional.

Como se puede observar en la figura 9, correspondiente a la pregunta sé cómo interpretar los acontecimientos que me rodean (Pregunta N° 5), del total de encuestados, el 40% lo sabe ocasionalmente, 26.67% frecuentemente, 20% pocas veces, 10% es indiferente y 3.33% rara vez.

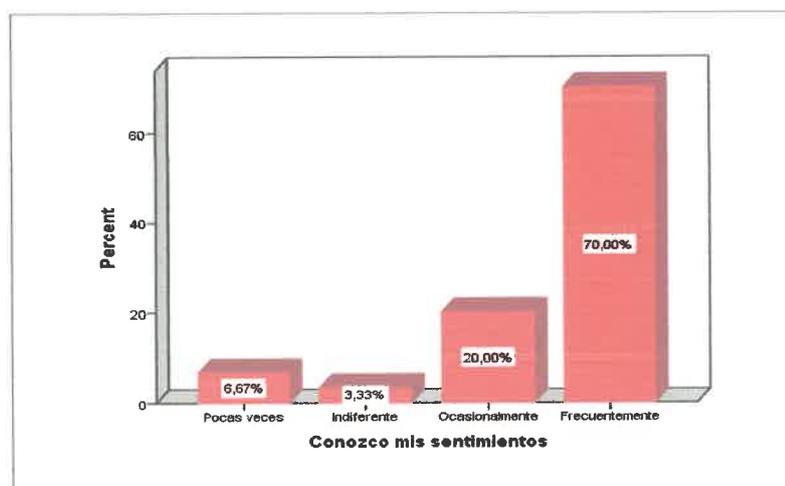


Figura 10 Conozco mis sentimientos.
Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

Como se puede observar en la figura 10, correspondiente a la pregunta conozco mis sentimientos (Pregunta N°6), del total de encuestados, el 70% los conoce frecuentemente, 20% ocasionalmente, 6.67% pocas veces y 3.33% es indiferente.

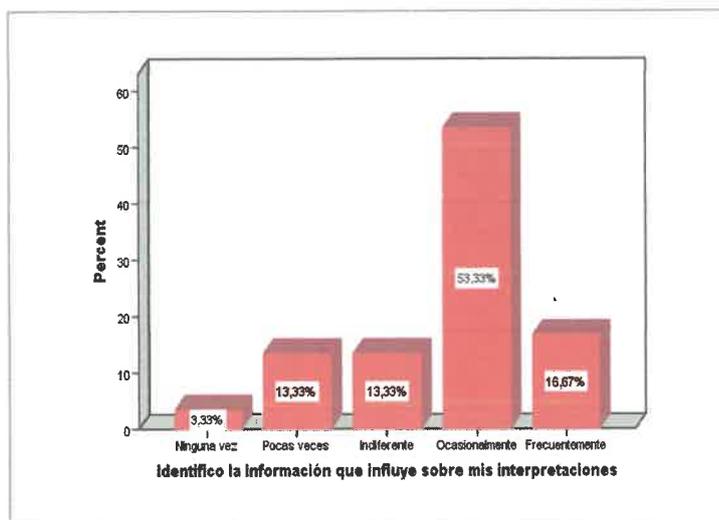


Figura 11 Identifico la información que influye sobre mis interpretaciones.

Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

Como se puede observar en la figura 11, correspondiente a la pregunta identifico la información que influye sobre mis interpretaciones (Pregunta N°7), del total de encuestados, el 53.33% lo hace ocasionalmente, 16.67% frecuentemente, 13,33% pocas veces y también es indiferente y el 3,33% ninguna vez.

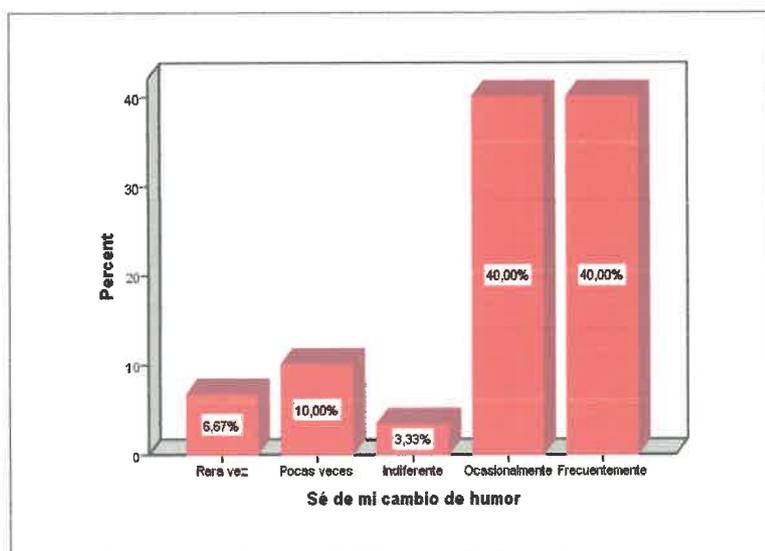


Figura 12 Sé de mi cambio de humor.

Fuente: Test de Inteligencia Emocional

Como se puede observar en la figura 12, correspondiente a la pregunta sé de mi cambio de humor (Pregunta 8), del total de encuestados, el 40% lo sabe ocasionalmente y también frecuentemente, 10% pocas veces, 6.67% rara vez y el 3.33% es indiferente.

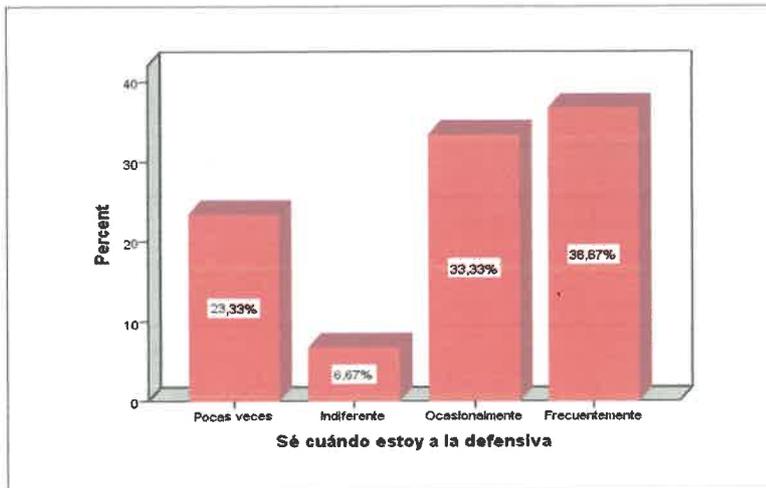


Figura 13 Sé cuándo estoy a la defensiva.

Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

Como se puede observar en la figura 13, correspondiente a la pregunta sé cuándo estoy a la defensiva (Pregunta N°9), del total de encuestados, el 36.67% lo sabe frecuentemente, 33.33% ocasionalmente, 23.33% pocas veces y el 6.67% es indiferente.

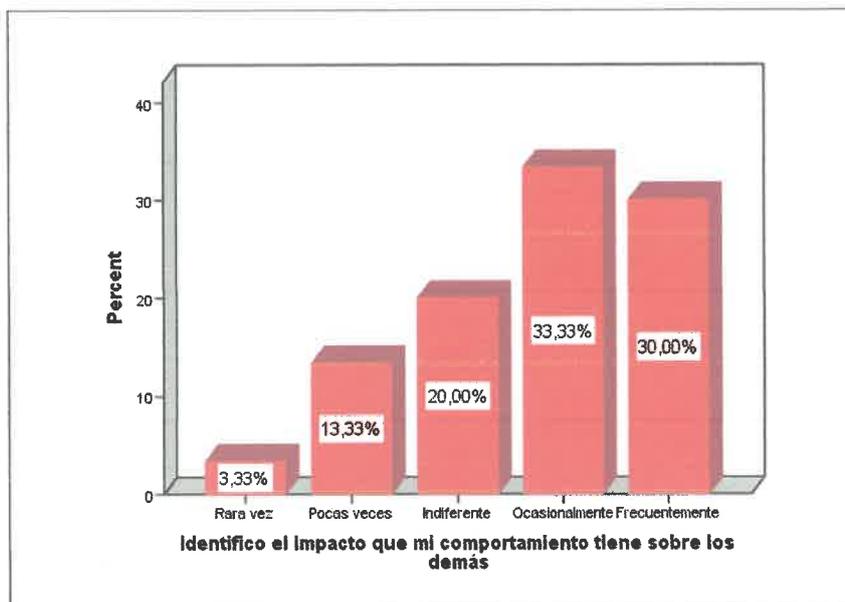


Figura 14 Identifico el impacto que mi comportamiento tiene sobre los demás.

Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

Como se puede observar en la figura 14, correspondiente a la pregunta identifico el impacto que mi comportamiento tiene sobre los demás (Pregunta N° 19), del total de encuestados, el 33.33% lo hace ocasionalmente, 30% frecuentemente, 20% es indiferente, 13.33% pocas veces y el 3.33% rara vez.

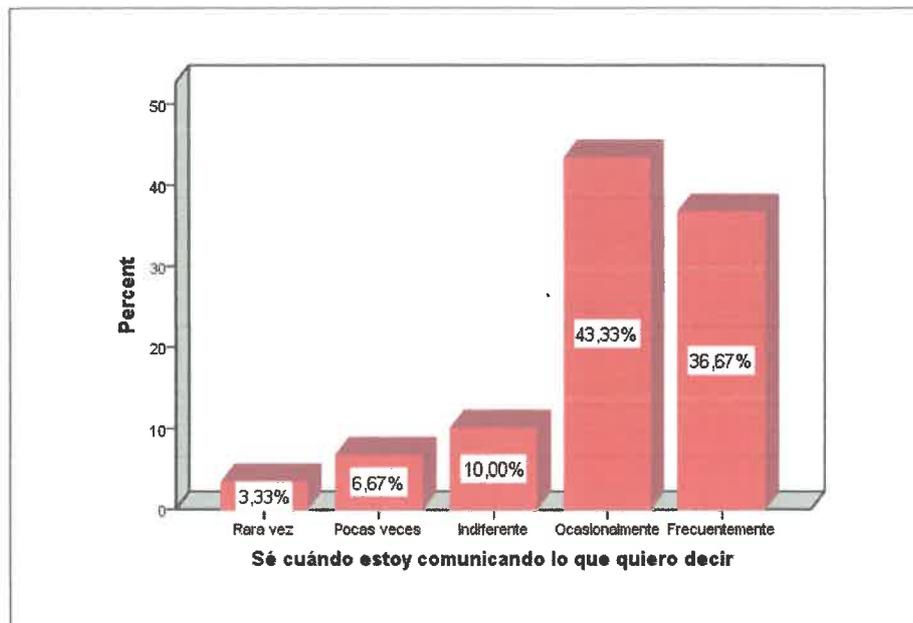


Figura 15 Sé cuándo estoy comunicando lo que quiero decir.

Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

Como se puede observar en la figura 15, correspondiente a la pregunta sé cuándo estoy comunicando lo que quiero decir (Pregunta N° 11), del total de encuestados, el 43.33% lo sabe ocasionalmente, 36.66% frecuentemente, 10% es indiferente, 6.67% pocas veces y el 3.33% rara vez.

3.4. Autorregulación

Tabla 4

Autorregulación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Pocas veces	7	23,3	23,3	23,3
Indiferente	10	33,3	33,3	56,7
Ocasionalmente	10	33,3	33,3	90,0
Frecuentemente	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

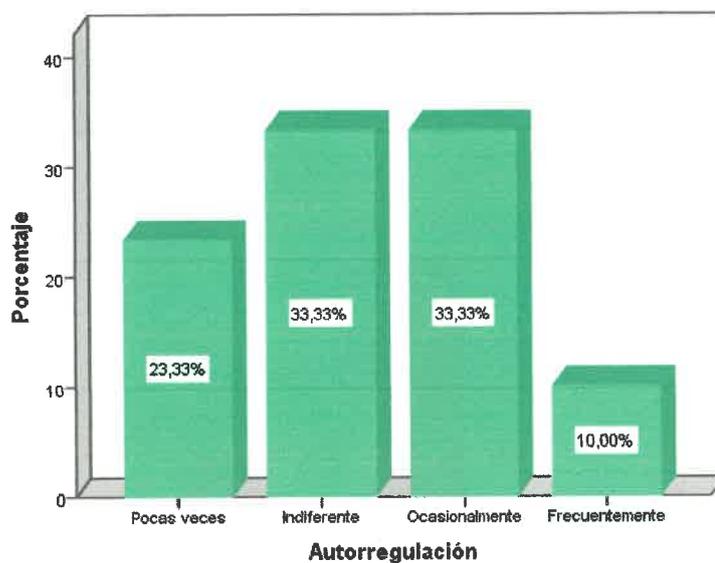


Figura 16 Autorregulación.

Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

En la tabla 4 y la figura 16, se observa que del total de encuestados, el 33.33%, ocasionalmente tienen la capacidad de controlar sus sentimientos e impulsos y el mismo porcentaje es indiferente en cuanto a esta capacidad. Así mismo 23.33% la tienen pocas veces y 10% frecuentemente tiene esta capacidad.

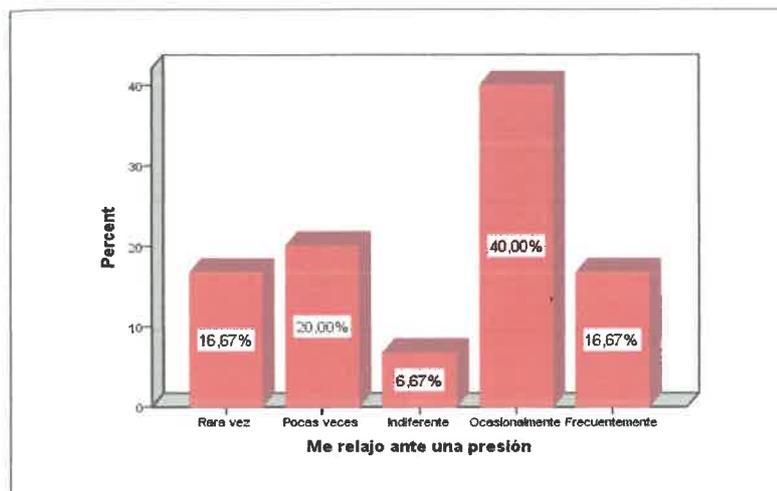


Figura 17 Me relajo ante una presión.

Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

Como se puede observar en la Figura 17, correspondiente a la pregunta me relajo ante una presión (Pregunta N°12), del total de trabajadores encuestados, el 40% lo hace ocasionalmente, 20% pocas veces, 16, 67% frecuentemente y el mismo porcentaje rara vez y el 6.67% es indiferente.

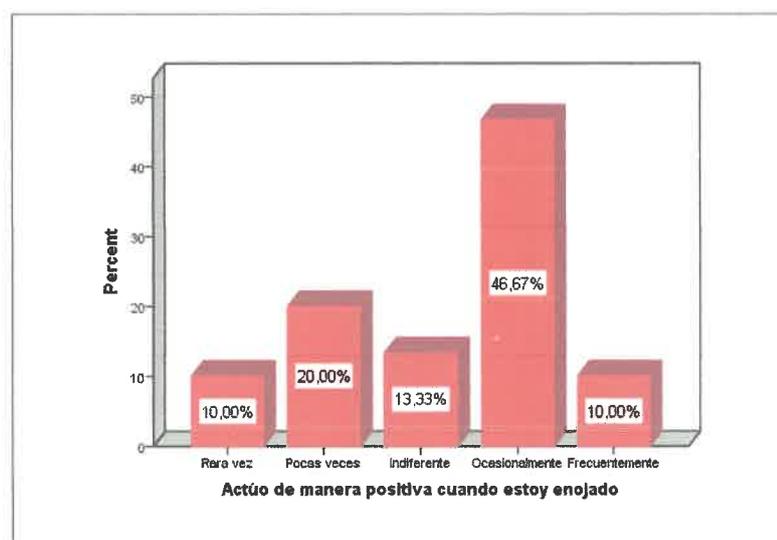


Figura 18 Actúo de manera positiva cuando estoy enojado.

Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

Como se puede observar en la figura 18, correspondiente a la pregunta actúo de manera positiva cuando estoy enojado (Pregunta N°13), del total de encuestados, el 46.67% lo hace ocasionalmente, 20 % pocas veces, 13.33% es indiferente, 10% frecuentemente y 10% rara vez.

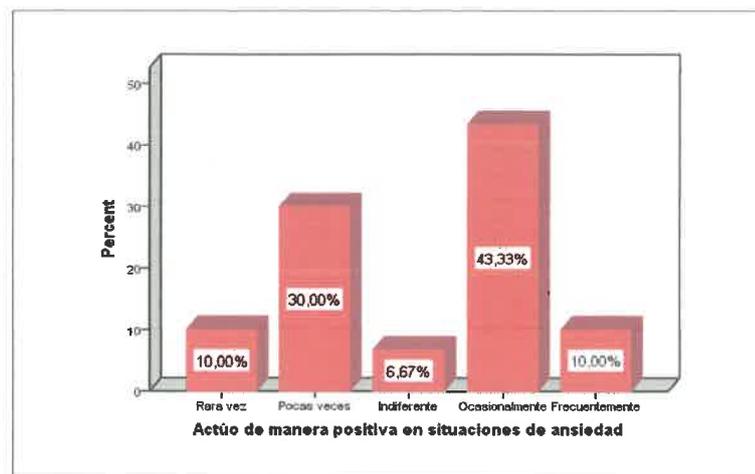


Figura 19 Actúo de manera positiva en situaciones de ansiedad.
Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

Como se observa en la figura 19 correspondiente a la pregunta me tranquilizo rápidamente cuando estoy enojado (Pregunta N°14), del total de encuestados el 43.33% lo hace ocasionalmente, 30% pocas veces, 10% frecuentemente y el mismo porcentaje rara vez y el 6.67% es indiferente.

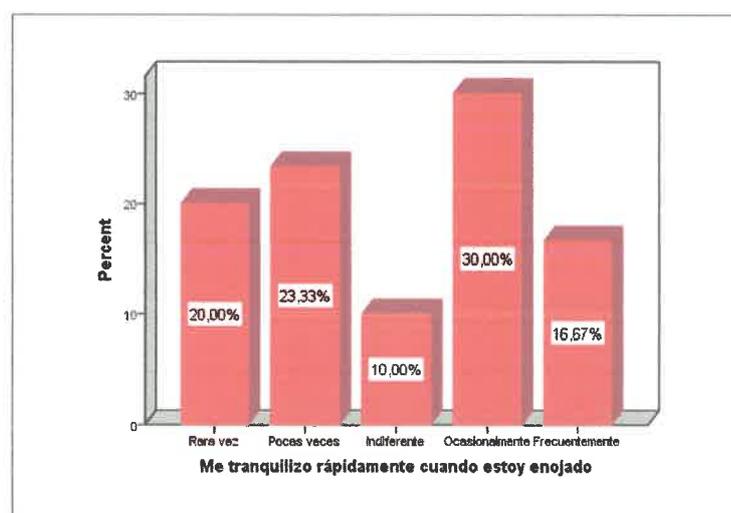


Figura 20 Me tranquilizo rápidamente cuando estoy enojado.
Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

Como se puede observar en la figura 20, correspondiente a la pregunta me tranquilizo rápidamente cuando estoy enojado (Pregunta N°15), del total de encuestados, el 30% lo hace ocasionalmente, 23.33% pocas veces, 20% rara vez, 16.67% ocasionalmente y el 10% es indiferente.

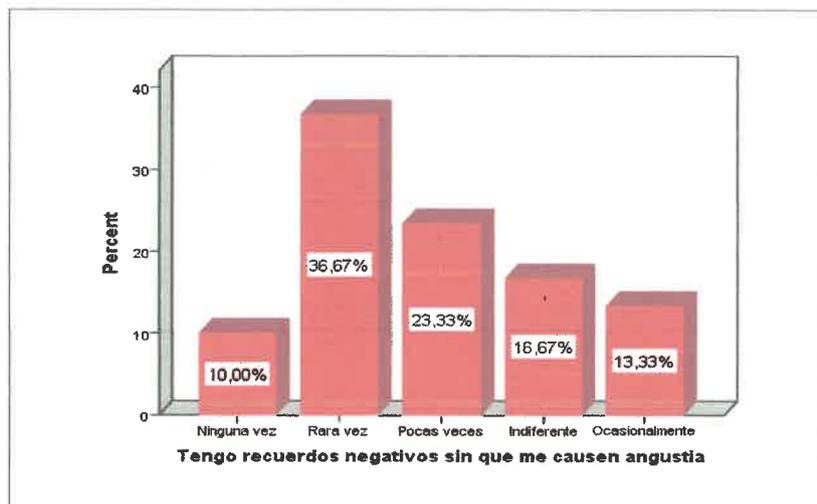


Figura 21 Tengo recuerdos negativos sin que me causen angustia.
Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

Como se puede observar en la figura 21, correspondiente a la pregunta tengo recuerdos negativos sin que me causen angustia (Pregunta N°16), del total de encuestados, el 36,67% los tiene rara vez, 23,33% pocas veces, 16,67% es indiferente, 13,33% ocasionalmente y el 10% ninguna vez.

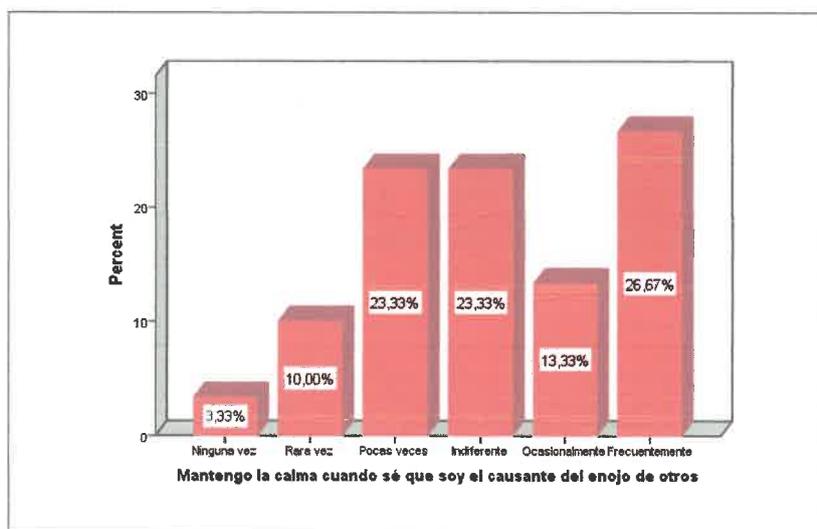


Figura 22 Mantengo la calma cuando sé que soy el causante del enojo de otros.
Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

Como se puede observar en la figura 22, correspondiente a la pregunta mantengo la calma cuando sé que soy el causante del enojo de otros (Pregunta N° 17), del total de encuestados, el 26,67% lo hace frecuentemente, 23,33% pocas veces y también es indiferente, 13,33% ocasionalmente, 10% rara vez y el 3,33% ninguna vez.

3.5. Motivación

Tabla 5

Motivación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido Pocas veces	2	6,7	6,7	6,7
Indiferente	12	40,0	40,0	46,7
Ocasionalmente	16	53,3	53,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

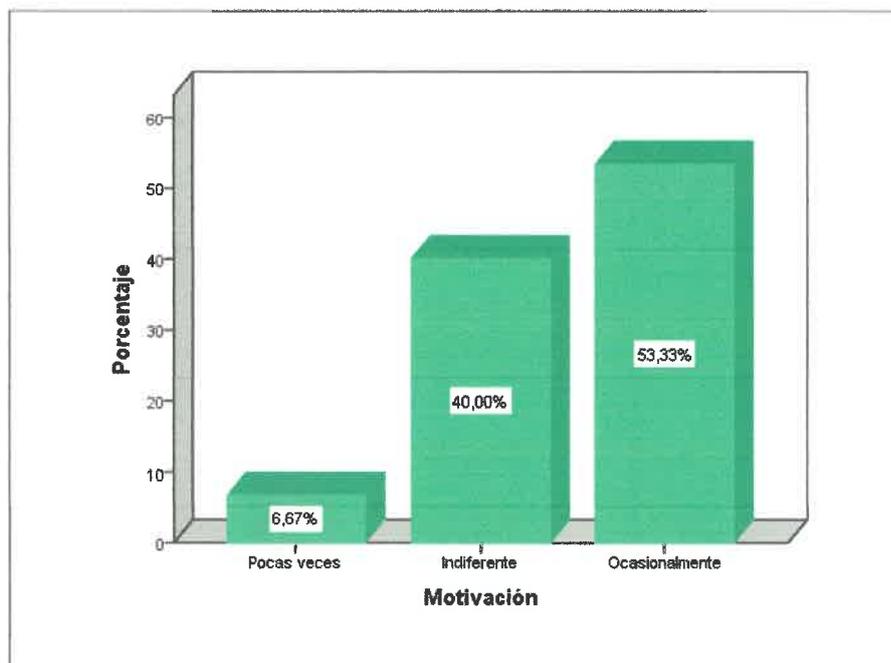


Figura 23 Motivación.

Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

En la tabla 5 y la figura 23, se observa que del total de encuestados, el 53.33% ocasionalmente desarrollan la capacidad de la motivación ,40% son indiferentes y 6.67% la desarrollan pocas veces.

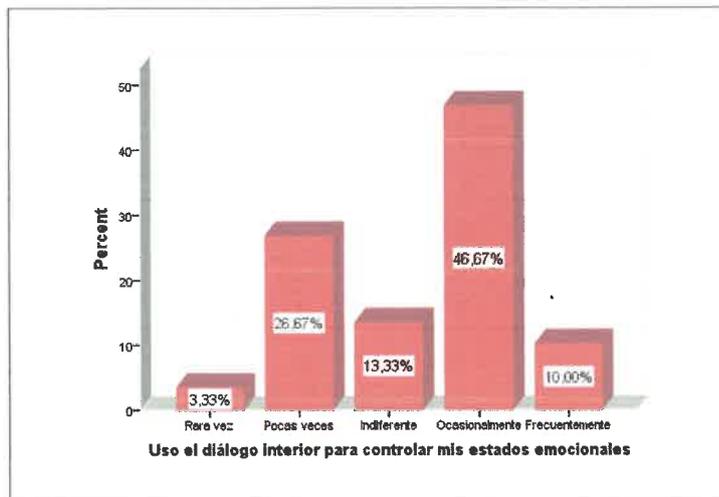


Figura 24 Uso el diálogo interior para controlar mis estados emocionales.
Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

Como se puede observar en la figura 24, correspondiente a la pregunta uso el diálogo interior para controlar mis estados emocionales (Pregunta N°18), del total de encuestados, el 46, 67% lo hace ocasionalmente, 26, 67% pocas veces, 13,33% es indiferente, 10 % frecuentemente y 3.33% rara vez.

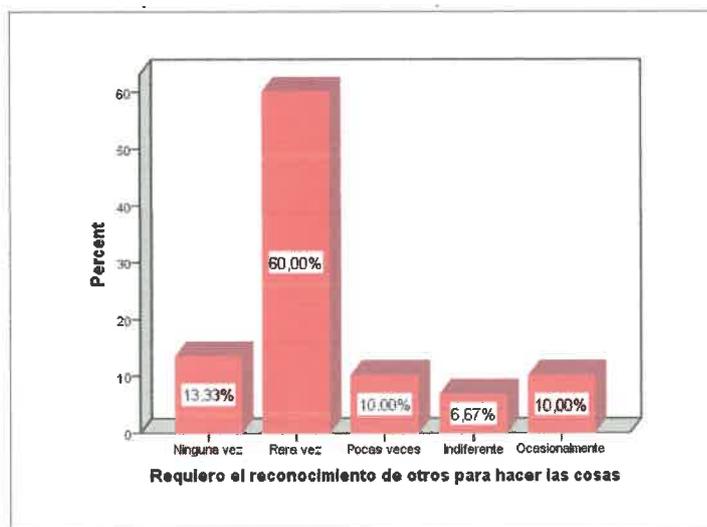


Figura 25 Requiero el reconocimiento de otros para hacer las cosas.
Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

Como se puede observar en la figura 25, correspondiente a la pregunta requiero el reconocimiento de otros para hacer las cosas (Pregunta N°19), del total de encuestados el 60% lo requiere rara vez, 13.33% ninguna vez, 10% pocas veces y también ocasionalmente y el 6.67% es indiferente.

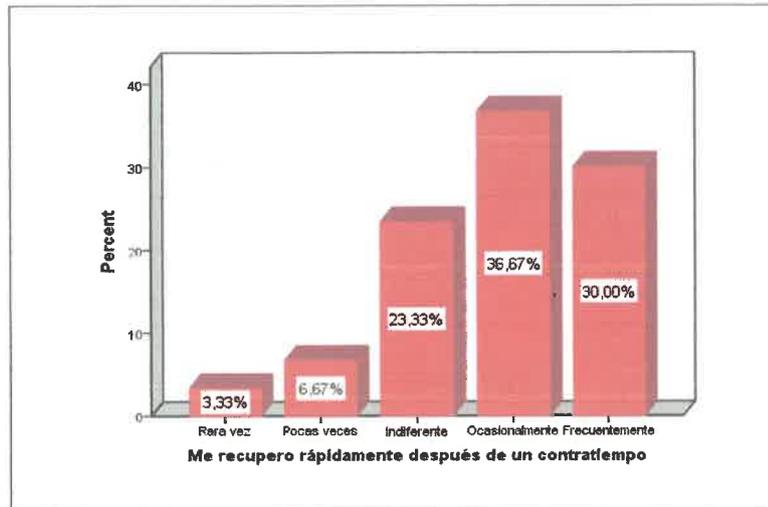


Figura 26 Me recupero rápidamente después de un contratiempo.
Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

Como se puede observar en la figura 26, correspondiente a la pregunta me recupero rápidamente después de un contratiempo (Pregunta N°20), del total de encuestados, el 36.67% lo hace ocasionalmente, 30% frecuentemente, 23.33% es indiferente, 6.67% pocas veces y el 3.33% rara vez.

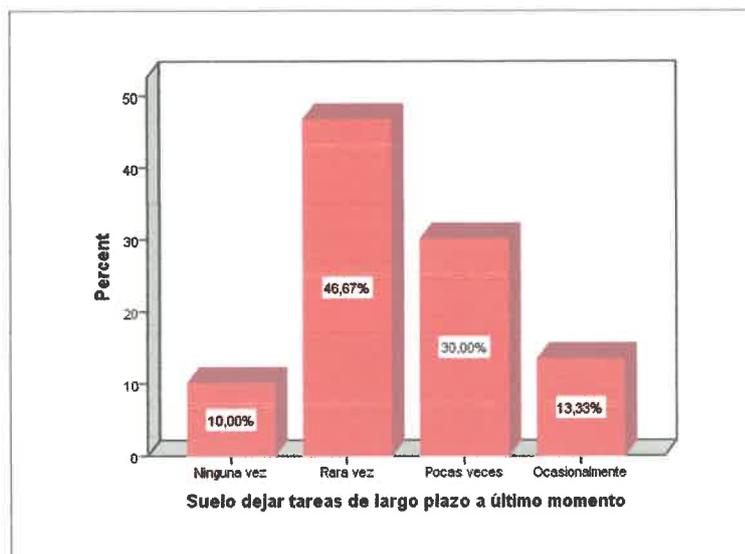


Figura 27 Suelo dejar tareas de largo plazo a último momento.
Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

Como se puede observar en la figura 27, correspondiente a la pregunta suelo dejar tareas de largo plazo a último momento (Pregunta N°21), del total de encuestados, el 46.67% lo hace rara vez, 30% pocas veces, 13.33% ocasionalmente y el 10% ninguna vez.

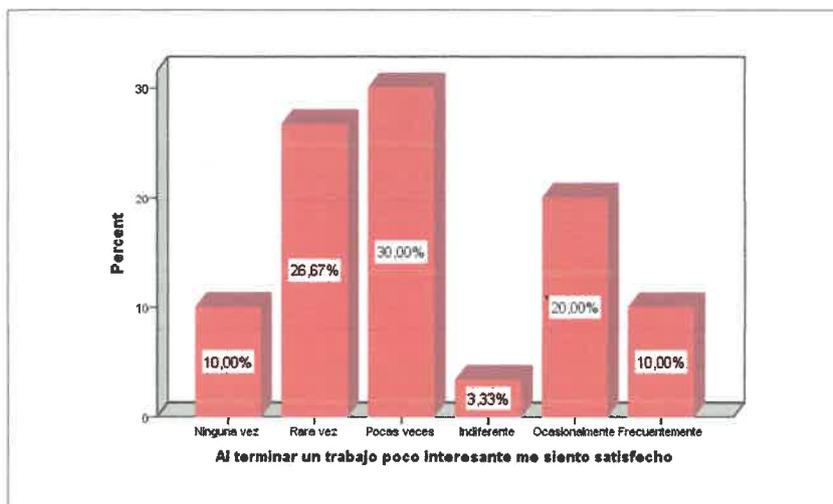


Figura 28 Al terminar un trabajo poco interesante me siento satisfecho.

Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

Como se puede observar en la Figura 28, correspondiente a la pregunta al terminar un trabajo poco interesante me siento satisfecho (Pregunta N°22), del total de encuestados, el 30% se siente satisfecho pocas veces, 26,67% rara vez, 20% ocasionalmente, 10% ninguna vez y también frecuentemente y el 3.33% es indiferente.

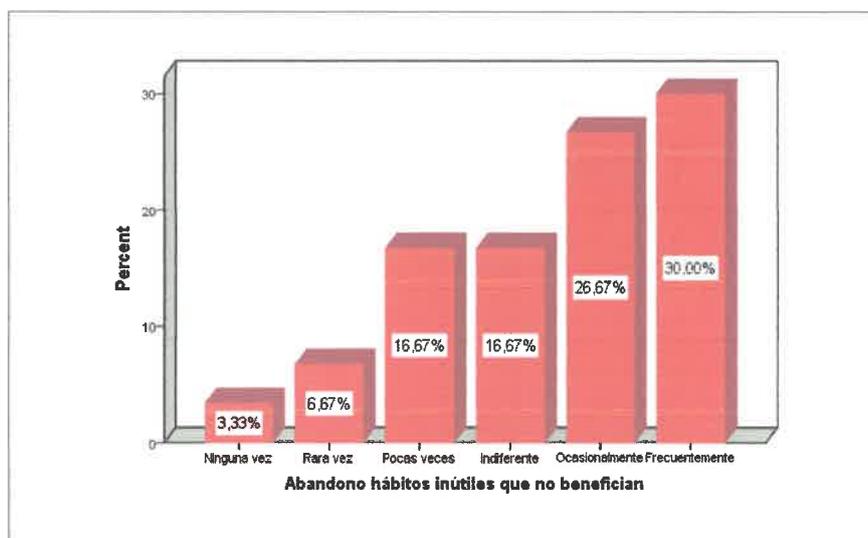


Figura 29 Abandono hábitos inútiles que no benefician.

Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

Como se puede observar en la figura 29, correspondiente a la pregunta abandono hábitos inútiles que no benefician (Pregunta N°23), del total de encuestados, el 30% lo hace frecuentemente, 26.67% ocasionalmente, 16.67% pocas veces y también es indiferente, 6.67% rara vez y el 3.33% ninguna vez.

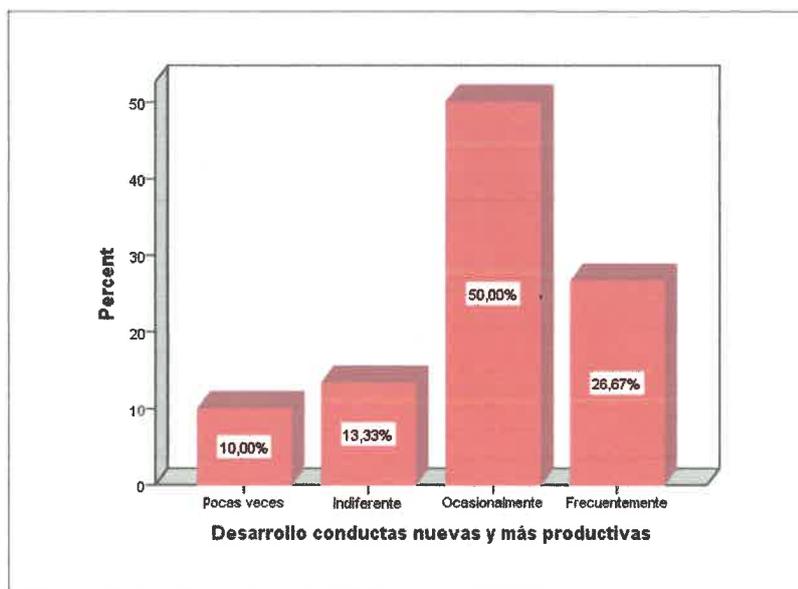


Figura 30 Desarrollo conductas nuevas y más productivas.

Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

Como se puede observar en la figura 30, correspondiente a la pregunta desarrollo conductas nuevas y más productivas (Pregunta N°24), del total de encuestados, el 50% lo hace ocasionalmente, 26,67% frecuentemente, 13,33% es indiferente y el 10,5 pocas veces.

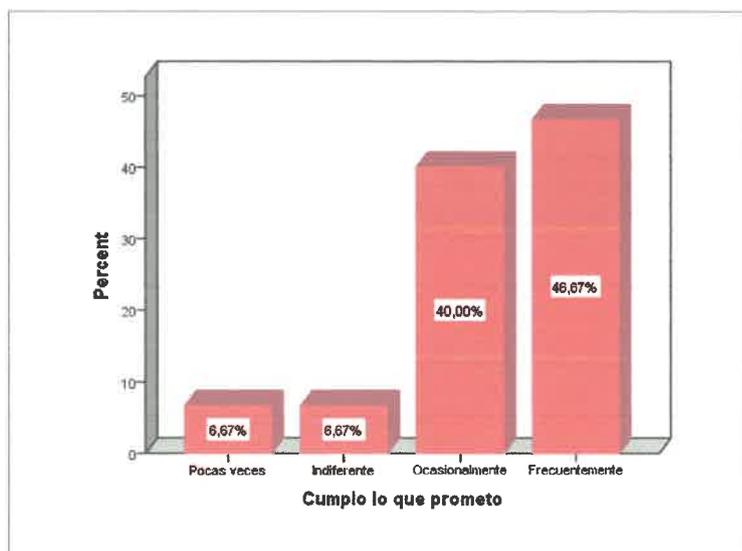


Figura 31 Cumplimiento lo que prometo.

Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

Como se puede observar en la figura 31, correspondiente a la pregunta cumplimiento lo que prometo (Pregunta N°25), del total de encuestados, el 46,67% lo hace frecuentemente, 40% ocasionalmente, 6,67% pocas veces y también es indiferente.

3.6. Empatía

Tabla 6

Empatía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Pocas veces	1	3,3	3,3	3,3
Indiferente	5	16,7	16,7	20,0
Ocasionalmente	12	40,0	40,0	60,0
Frecuentemente	12	40,0	40,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

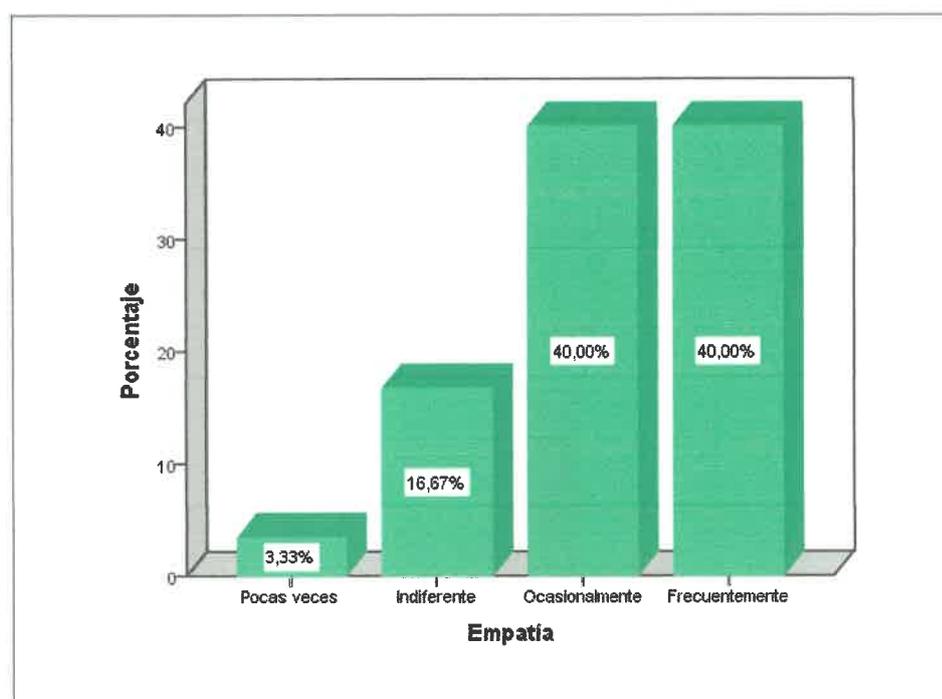


Figura 32 Empatía.

Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

En la tabla 6 y la figura 32, se observa que del total de encuestados, el 40 % frecuentemente tienen la capacidad de sentir y comprender como propias las emociones de los demás y el mismo porcentaje ocasionalmente tiene esta capacidad. Así mismo 16.67% son indiferentes y 3.33% la tiene pocas veces.



Figura 33 Me gusta trabajar en equipo.

Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

Como se puede observar en la figura 33, correspondiente a la pregunta me gusta trabajar en equipo (Pregunta N°26), del total de encuestados, al 60% le gusta frecuentemente, al 23.33% ocasionalmente, 10% es indiferente y al 6.67% pocas veces.

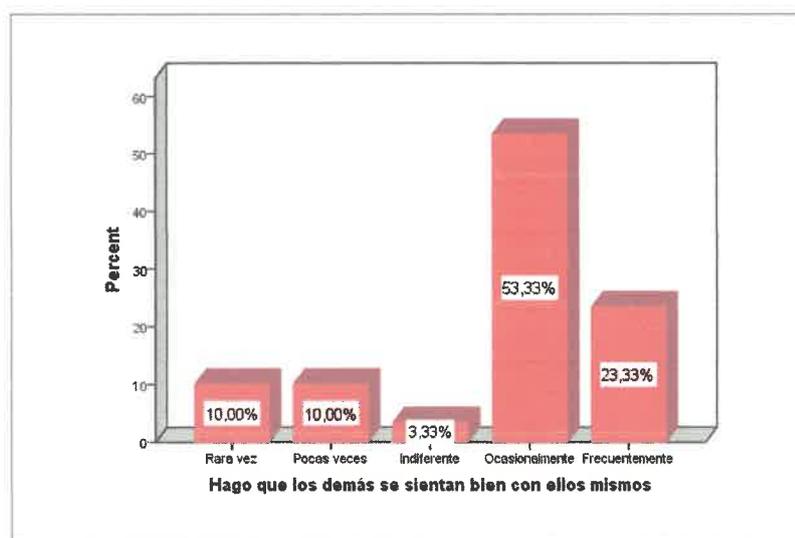


Figura 34 Hago que los demás se sientan bien con ellos mismos.

Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

Como se puede observar en la figura 34, correspondiente a la pregunta hago que los demás se sientan bien con ellos mismos (Pregunta N°27), del total de encuestados, el 53.33% lo hace ocasionalmente, 23.33% frecuentemente, 10% pocas veces y también rara vez, el 3.33% s indiferente.

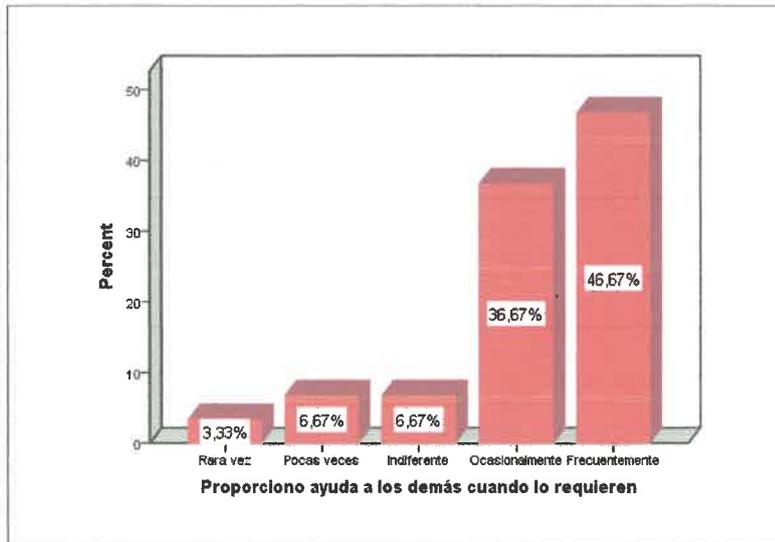


Figura 35 Proporciono ayuda a los demás cuando lo requieren.

Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

Como se puede observar en la figura 35, correspondiente a la pregunta proporciono ayuda a los demás cuando lo requieren (Pregunta N°28), del total de encuestados, el 46.67% lo hace frecuentemente, 36.67% ocasionalmente, 6,67% pocas veces y también es indiferente.

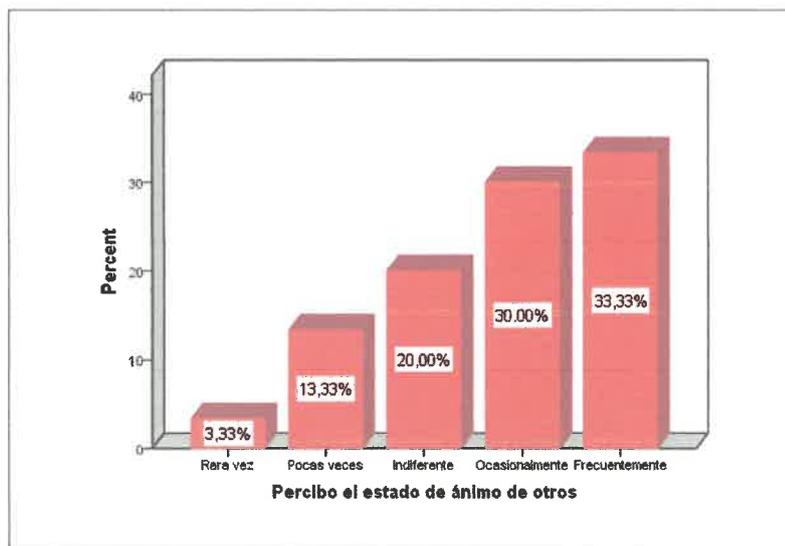


Figura 36 Percibo el estado de ánimo de otros.

Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

Como se puede observar en la figura 36, correspondiente a la pregunta percibo el estado de ánimo de otros (Pregunta N° 29), del total de encuestados, el 33.33% lo hace frecuentemente, 30% ocasionalmente, 20% es indiferente, 13.33% pocas veces y el 3.33% rara vez.

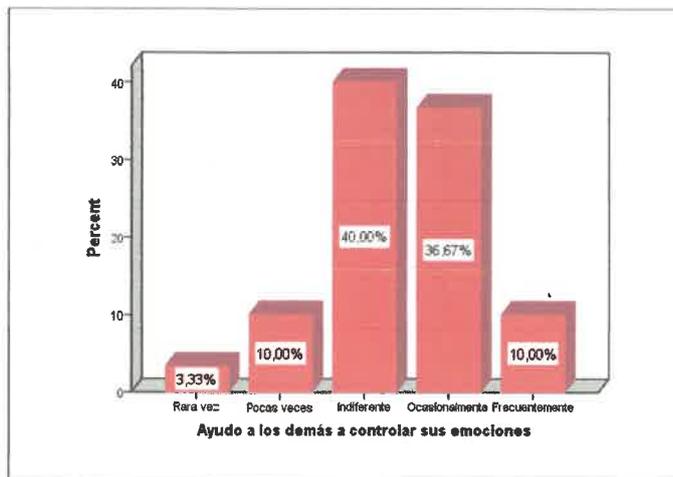


Figura 37 Ayudo a los demás a controlar sus emociones.
Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

Como se puede observar en la figura 37, correspondiente a la pregunta Ayudo a los demás a controlar sus emociones (Pregunta N°30), del total de encuestados, el 40% es indiferente, 36.67% lo hace ocasionalmente, 10% pocas veces y también frecuentemente y el 3.33% rara vez.

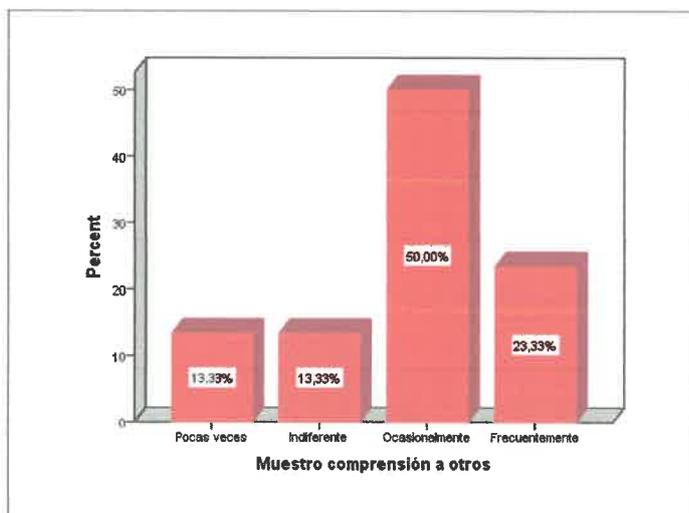


Figura 38 Muestro comprensión a otros.
Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

Como se puede observar en la Figura 38, correspondiente a la pregunta muestro comprensión a otros (Pregunta N°31), del total de encuestados, el 50% lo hace ocasionalmente, 23.33% frecuentemente y el 13.33% pocas veces y también es indiferente.

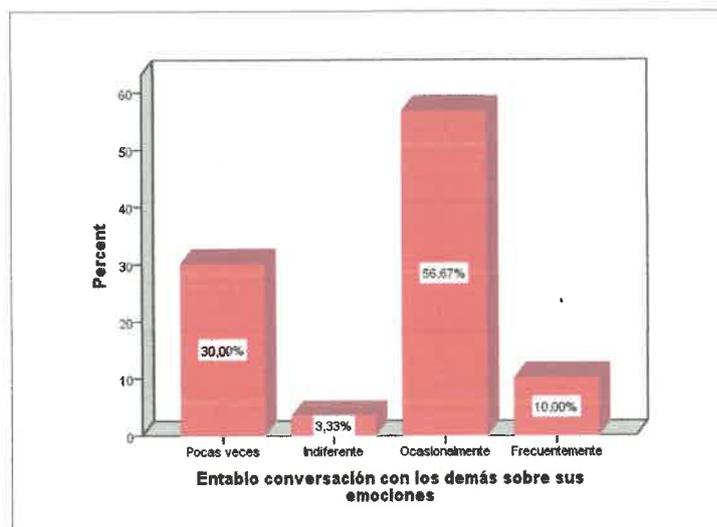


Figura 39 Entablo conversación con los demás sobre sus emociones.
Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

Como se puede observar en la Figura 39, correspondiente a la pregunta entablo conversación con los demás sobre sus emociones (Pregunta N° 32), del total de encuestados, el 56,67% lo hace ocasionalmente 30% pocas veces, 10% frecuentemente y el 3.33% es indiferente.

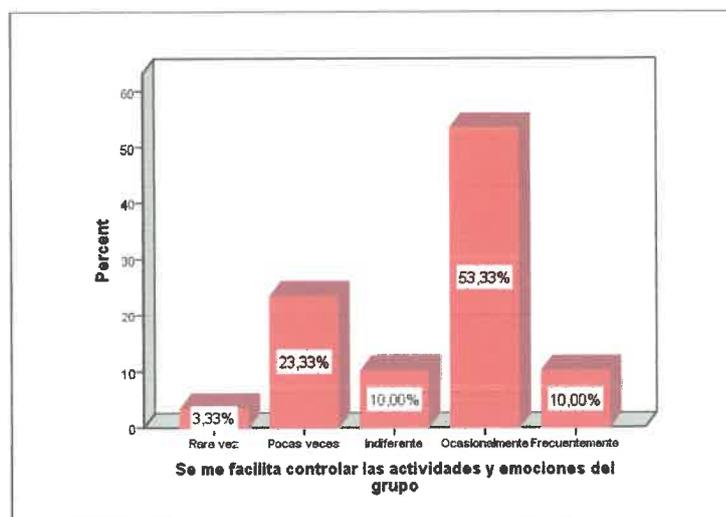


Figura 40 Se me facilita controlar las actividades y emociones del grupo
Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

Como se puede observar en la figura 40, correspondiente a la pregunta se me facilita controlar las actividades y emociones del grupo (Pregunta N°33), del total de encuestados, al 53.33% se le facilita ocasionalmente , al 23.33%pocas veces , al 10% frecuentemente y también es indiferente y al 3.33% rara vez.

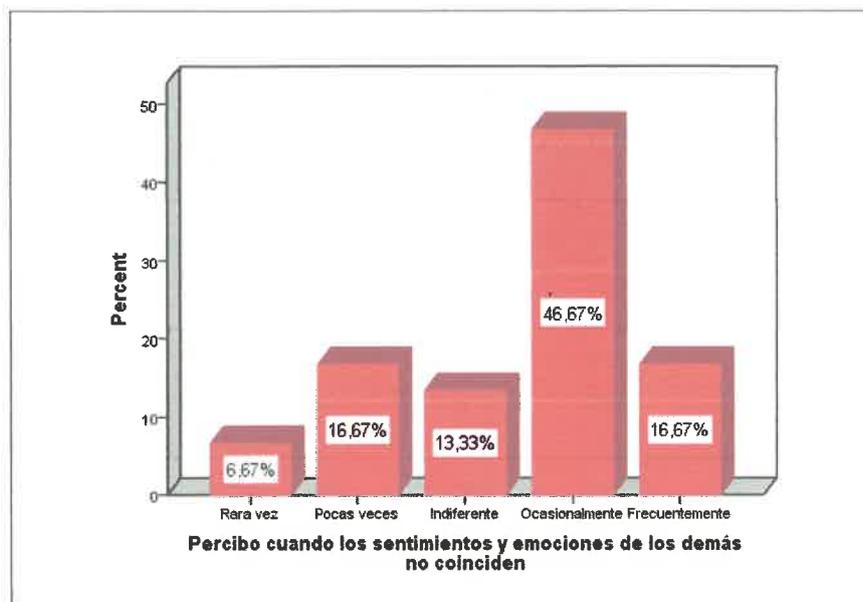


Figura 41 Percibo cuando los sentimientos y emociones de los demás no coinciden.

Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

Como se puede observar en la figura 41, correspondiente a la pregunta percibo cuando los sentimientos y emociones de los demás no coinciden (Pregunta N°34), del total de encuestados, el 46,67% lo hace ocasionalmente, 16,67% pocas veces y también frecuentemente, 13,33% es indiferente y el 6,67% rara vez.

3.7. Habilidades Sociales

Tabla 7

Habilidades Sociales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Pocas veces	2	6,7	6,7	6,7
Indiferente	6	20,0	20,0	26,7
Ocasionalmente	11	36,7	36,7	63,3
Frecuentemente	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

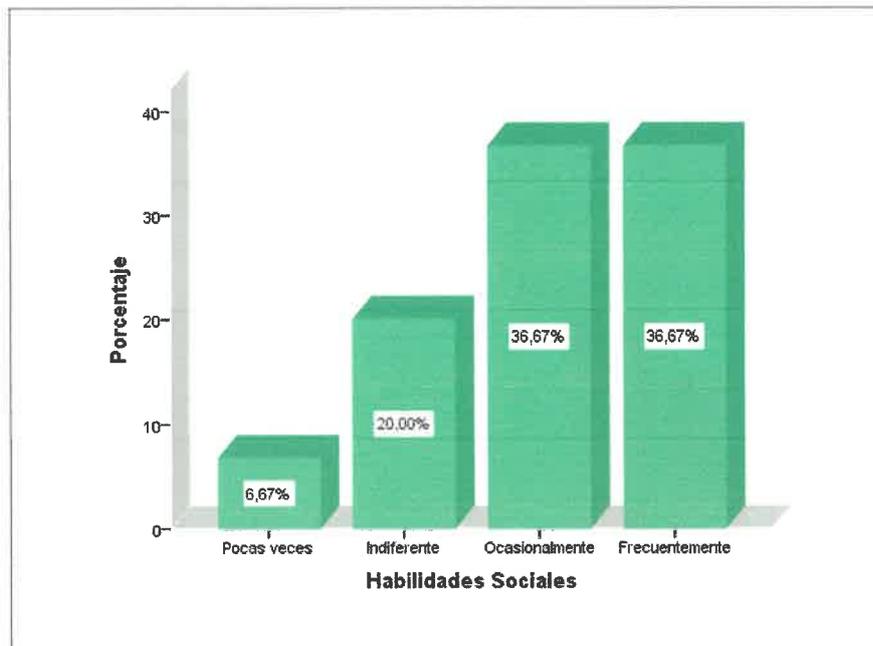


Figura 42 Habilidades Sociales.

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 7 y la figura 42, se observa que del total de encuestados, el 36.67% frecuentemente desarrollan habilidades sociales y el mismo porcentaje las desarrollan ocasionalmente, 20% son indiferentes, y 6.67% las desarrollan pocas veces.

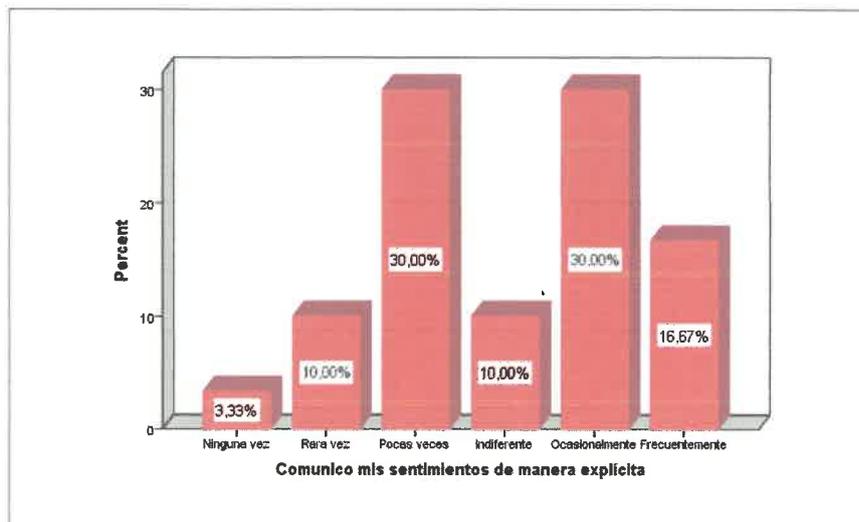


Figura 43 Comunico mis sentimientos de manera explícita.

Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

Como se observa en la figura 43, correspondiente a la pregunta comunico mis sentimientos de manera explícita (Pregunta N°35), del total de encuestados, el 30% lo hace ocasionalmente y también pocas veces, 16.67% frecuentemente, 10% rara vez y también es indiferente y el 3.33% ninguna vez.

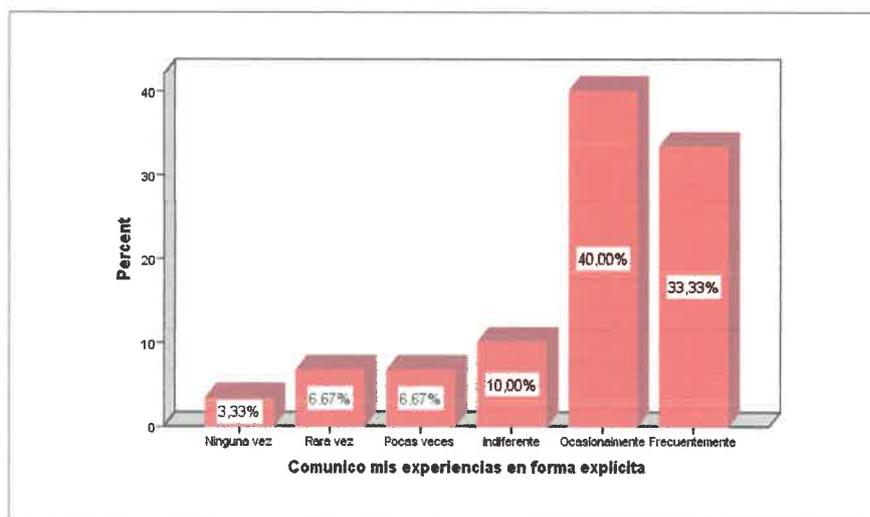


Figura 44 Comunico mis experiencias en forma explícita.

Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

Como se puede observar en la figura 44, correspondiente a la pregunta comunico mis experiencias en forma explícita (Pregunta N°36), del total de encuestados, el 30% lo hace ocasionalmente y también pocas veces, 16.67% frecuentemente, 10% rara vez y también es indiferente y el 3.33% ninguna vez.

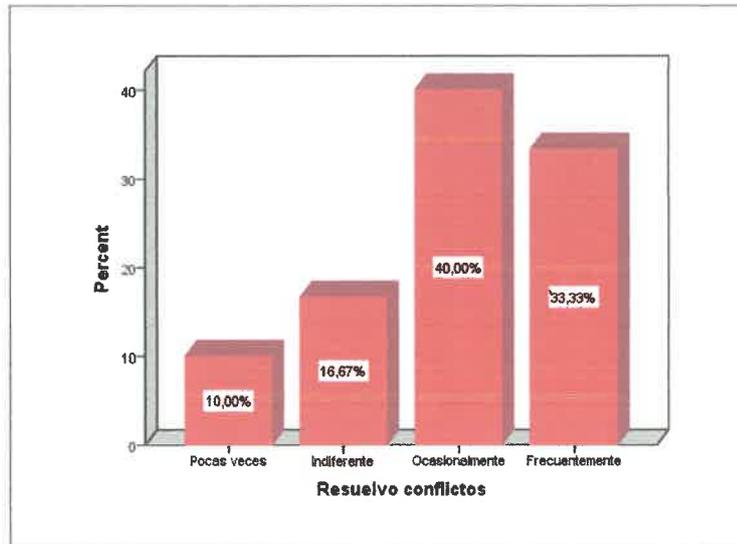


Figura 45 Resuelvo conflictos.
Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

Como se puede observar en la figura 45, correspondiente a la pregunta resuelvo conflictos (Pregunta N° 37), del total de encuestados, el 40% lo hace ocasionalmente, 33.33% frecuentemente, 16.67% es indiferente y el 10% pocas veces.

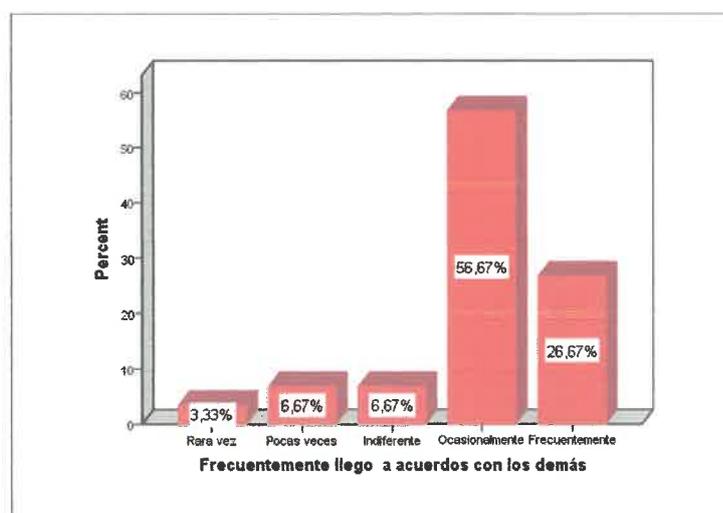


Figura 46 Frecuentemente llego a acuerdos con los demás.
Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

Como se puede observar en la figura 46, correspondiente a la pregunta frecuentemente llego a acuerdos con los demás (Pregunta N°38), del total de encuestados, el 56,67% lo hace ocasionalmente, 26.67% frecuentemente, 6.67% pocas veces y también es indiferente, y el 3.33% rara vez.

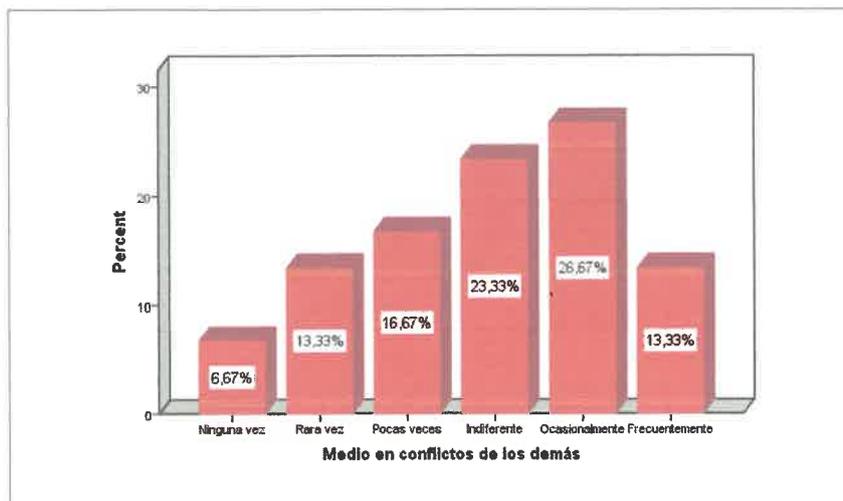


Figura 47 Medio en conflictos de los demás.

Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

Como se puede observar en la figura 47, correspondiente a la pregunta medio en conflictos de los demás (Pregunta N°39), del total de encuestados, el 26,67% lo hace ocasionalmente, 23,33% es indiferente, 16,67% pocas veces, 13,33% rara vez y también frecuentemente y 6,67% ninguna vez.

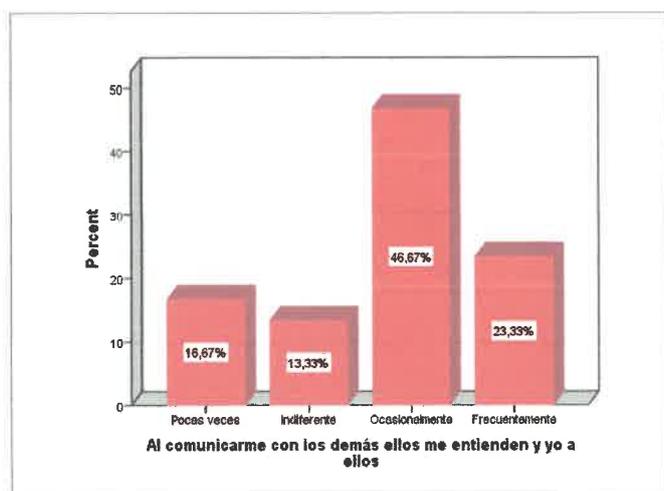


Figura 48 Al comunicarme con los demás ellos me entienden y yo a ellos.

Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

Como se puede observar en la figura 48, correspondiente a la pregunta al comunicarme con los demás ellos me entienden y yo a ellos (Pregunta N° 40), del total de encuestados, el 46,67% lo hace ocasionalmente, 23,33% frecuentemente, 16,67% pocas veces y el 13,33% es indiferente.

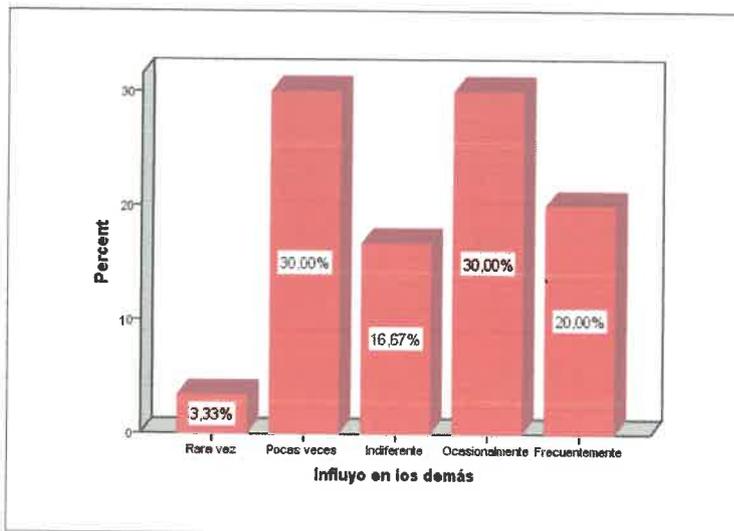


Figura 49 Influyo en los demás.
Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

Como se puede observar en la figura 49, correspondiente al pregunta influyo en los demás (Pregunta N° 41), del total de encuestados, el 30% lo hace ocasionalmente y también pocas veces, 20% frecuentemente, 16,67% es indiferente y el 3.33% rara vez

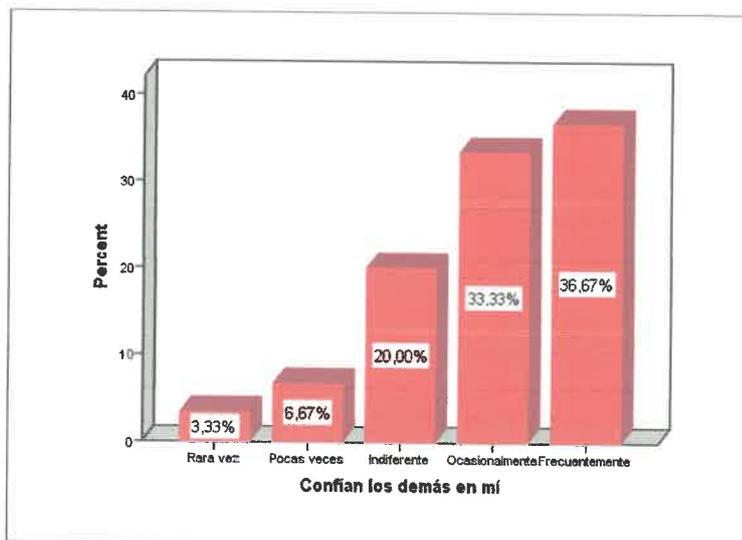


Figura 50 Confian los demás en mí.
Fuente: Test de Inteligencia Emocional.

Como se puede observar en la figura 50, correspondiente a la pregunta confian los demás en mí (Pregunta N° 42), del total de encuestados, el 36,67% afirma que frecuentemente generan confianza en los demás, 33.33% ocasionalmente, 20% es indiferente, 6.67% pocas veces y el 3.33% rara vez.

3.8. Discusión de resultados

Con relación al objetivo general de la presente investigación que era conocer como es la Inteligencia Emocional en los trabajadores de la Caja Arequipa Agencia Abancay , que según Goleman(2009) es la aptitud para controlar las emociones propias y de los demás, discriminar entre ellas y emplear esta información para guiar nuestro pensamiento y acción; se pudo obtener como resultado que el 53.33% de los trabajadores de la Caja Arequipa aplican ocasionalmente la Inteligencia Emocional en el ámbito laboral ,es decir desarrollan las cinco aptitudes que comprende la Inteligencia Emocional. Similares resultados obtuvo Pilares(2014), en su tesis “Inteligencia Emocional, Estrés Laboral y Clima Laboral en los docentes de las Instituciones Educativas Estatales, del nivel secundario, del distrito de Abancay ,2014”, donde se muestra que el 53,77% de los docentes de las instituciones estatales presentan un nivel bajo de Inteligencia Emocional expresado en un limitado desarrollo de habilidades personales, emocionales y sociales que influyen en la habilidad para adaptarse a demandas y presiones del medio.

En cuanto al objetivo específico conocer como es el Autoconocimiento en los trabajadores de la Caja Arequipa –Agencia Abancay, que según Goleman(2009) es la habilidad que puede desarrollar un individuo de reconocer y entender sus emociones, así como el efecto que produce en los demás, se pudo obtener como resultado mayoritario que el 46.67% de los trabajadores tienen esta capacidad.



En cuanto al objetivo específico conocer como es la Autorregulación en los trabajadores de la Caja Arequipa –Agencia Abancay, que según Goleman(2009), es una parte esencial del individuo que lo libera de ser prisionero de los sentimientos, al sentir cualquier tipo de impulso emocional, encuentra la manera de controlarlos, expresarlos y canalizarlos en forma útil, se pudo obtener que en un porcentaje mayoritario el 33.33% de los trabajadores ocasionalmente tienen la capacidad de controlar sus sentimientos e impulsos y el mismo porcentaje es indiferente en cuanto a esta capacidad.

En cuanto al objetivo específico conocer como es la Motivación en los trabajadores de la Caja Arequipa –Agencia Abancay, que según Goleman (2009), es ser conscientes de nuestras preferencias y saber cómo salir de un momento difícil por nuestro propio esfuerzo y optimismo, se obtuvo como resultado que 53.33% de los trabajadores ocasionalmente desarrolla esta capacidad.

En cuanto al objetivo específico de conocer como es la empatía en los trabajadores de la Caja Arequipa –Agencia Abancay, que según Goleman (2009), es la capacidad de sentir y comprender como propias las emociones de otros, se obtuvo como resultado que en porcentaje mayoritario el 40 % de los trabajadores frecuentemente tienen la capacidad de sentir y comprender como propias las emociones de los demás y el mismo porcentaje ocasionalmente tiene esta capacidad.

En cuanto al objetivo específico conocer como es el manejo de las habilidades sociales en los trabajadores de la Caja Arequipa –Agencia Abancay, que según Goleman(2009), son la culminación de las otras dimensiones de la Inteligencia Emocional, se pudo obtener como resultado que en un porcentaje mayoritario el 36.67% de los trabajadores tanto frecuentemente como ocasionalmente desarrollan esta capacidad.



Según los resultados obtenidos en la investigación realizada, la aptitud de la Inteligencia Emocional más desarrollada por los trabajadores de la Caja Arequipa es la Motivación, con un porcentaje de 53,33%, resultado que no coincide con lo propuesto por Daniel Goleman, quién indica que la aptitud más importante es la Autorregulación, ya que esta sirve de base para el desarrollo de las demás aptitudes. El resultado contradictorio hallado en la investigación podría deberse a que en cuanto a la motivación los trabajadores podrían haber respondido las preguntas no sólo basándose en los aspectos intrínsecos relacionados con ésta , sino también en los aspectos extrínsecos(remuneraciones, bonos , utilidades) que determinan cuan motivado está el trabajador.

CONCLUSIONES

1. Con relación al objetivo general de la investigación, conocer como es la Inteligencia Emocional en los trabajadores de la Caja Arequipa –Agencia Abancay, durante el periodo 2017, se pudo determinar que más de la mitad de los trabajadores (53.33%), aplican ocasionalmente la Inteligencia Emocional en el ámbito laboral.
2. Los trabajadores de la Caja Arequipa de la agencia Abancay, frecuentemente tienen la capacidad de reconocer y entender sus emociones, es decir poseen la aptitud del autoconocimiento.
3. Los trabajadores de la Caja Arequipa de la agencia Abancay, ocasionalmente tienen la capacidad de controlar sus sentimientos e impulsos y a la vez son indiferentes en cuanto a la aptitud de autorregulación.
4. Los trabajadores de la Caja Arequipa de la agencia Abancay, ocasionalmente se motivan por un deseo muy profundo de tener logros, es decir desarrollan la aptitud de la motivación.
5. Los trabajadores de la Caja Arequipa de la agencia Abancay, tanto frecuentemente como ocasionalmente tienen la capacidad de sentir y comprender como propias las emociones de los demás, es decir tienen desarrollada la aptitud de la empatía.
6. Los trabajadores de la Caja Arequipa de la agencia Abancay, tanto frecuentemente como ocasionalmente desarrollan habilidades sociales.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la empresa desarrollar talleres de capacitación en el manejo de habilidades blandas en todas las áreas y a los trabajadores tomar conciencia de la importancia que tiene la Inteligencia Emocional en su desempeño laboral, a fin de que puedan desarrollarla plenamente para obtener un adecuado desempeño tanto en el ámbito personal como profesional y de esta manera contribuir al logro de los objetivos organizacionales.
2. Se recomienda a los trabajadores de la Caja Arequipa mantener la capacidad que tienen de reconocer y entender sus propias emociones, debido a que es esencial para el desarrollo de las demás capacidades que componen la Inteligencia Emocional.
3. A los trabajadores de la Caja Arequipa se les recomienda desarrollar la capacidad de controlar sus sentimientos e impulsos, de forma tal que les permita hacer frente a situaciones difíciles que se presentan en el ámbito laboral
4. Se recomienda a la Caja Arequipa desarrollar un esquema de recompensas basado en motivaciones intrínsecas (cartas de felicitación, reconocimientos, felicitaciones verbales, etc), con el fin de mejorar la motivación de los trabajadores.
5. A los trabajadores de la Caja Arequipa se les recomienda desarrollar la capacidad de sentir y comprender las emociones de los demás de forma tal que les permita tener mejores relaciones con sus compañeros y clientes.
6. A los trabajadores de la Caja Arequipa se les recomienda desarrollar sus habilidades sociales para poder manejar equipos de trabajo y tener poder de persuasión con sus clientes.
- 7.

BIBLIOGRAFÍA

Abanto, K. (2011). *Influencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, departamento de Finanzas del Area de Caja General*. Trujillo.

Aquino , C. (2006). *Análisis de la Formación Emocional del personal del departamento de procesamiento de datos de la Universidad de San Carlos de Guatemala* . Guatemala.

Castro, F. (2003). *El Proyecto de Investigación y su Esquema de Elaboración*. Caracas:Uyapar

Goleman, D., & Cherniss, C. (2013). *Inteligencia Emocional en el Trabajo*. Barcelona: Kairós.

Goleman, D. (2009). *La Práctica de la Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairós.

Hernández , R., Fernández , C., & Baptista , P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

Mejía, E. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: Centro de producción editorial e imprenta de la Universidad Mayor de San Marcos .

Pilares, N. (2014). *Inteligencia Emocional , Estés Laboral y Clima Laboral en los docentes de las Instituciones Educativas Estatales, del nivel secundario ,del distrito de Abancay,2014* . Abancay.

Silva , K., & Pérez, J. (2016). *Relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V SAC en la ciudad de Trujillo en el periodo 2016*. Trujillo.

Zárate, E. (2012). *Inteligencia Emocional y la actitud de los colaboradores en el Ambiente Laboral*. Quetzaltenango.



ANEXOS
Anexo N° 01
Matriz de Consistencia
“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA CAJA AREQUIPA –AGENCIA ABANCAY, 2017”

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo es la Inteligencia Emocional en los trabajadores de la Caja Arequipa –Agencia Abancay, 2017?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>-¿Cómo es el Autoconocimiento en los trabajadores de la Caja Arequipa –Agencia Abancay?</p> <p>-¿Cómo es la Autorregulación en los trabajadores de la Caja Arequipa –Agencia Abancay?</p> <p>-¿Cómo es la Motivación en los trabajadores de la Caja Arequipa –Agencia Abancay?</p> <p>-¿Cómo es la empatía en los trabajadores de la Caja Arequipa –Agencia Abancay?</p> <p>-¿Cómo es el manejo de las habilidades sociales en los trabajadores de la Caja Arequipa –Agencia Abancay?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Conocer como es la Inteligencia Emocional en los trabajadores de la Caja Arequipa–Agencia Abancay, 2017</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>-Conocer como es el Autoconocimiento en los trabajadores de la Caja Arequipa –Agencia Abancay</p> <p>-Conocer como es la Autorregulación en los trabajadores de la Caja Arequipa –Agencia Abancay.</p> <p>-Conocer como es la Motivación en los trabajadores de la Caja Arequipa –Agencia Abancay.</p> <p>-Conocer como es la empatía en los trabajadores de la Caja Arequipa –Agencia Abancay.</p> <p>-Conocer como es el manejo de las habilidades sociales en los trabajadores de la Caja Arequipa –Agencia Abancay.</p>	Inteligencia Emocional	<p>Autoconocimiento</p> <p>Autorregulación</p> <p>Motivación</p> <p>Empatía</p> <p>Habilidades Sociales</p>	<p>-Conciencia emocional</p> <p>-Valoración adecuada de uno mismo</p> <p>-Confianza en uno mismo</p> <p>-Autocontrol</p> <p>-Adaptabilidad</p> <p>-Innovación</p> <p>-Motivación de logro</p> <p>-Compromiso</p> <p>-Optimismo</p> <p>-Comprensión de los demás</p> <p>-Orientación hacia el servicio</p> <p>-Conciencia política</p> <p>-Comunicación</p> <p>-Liderazgo</p> <p>-Habilidades de equipo</p>	<p>Tipo Investigación Básica</p> <p>Nivel Nivel Descriptivo</p> <p>Método Método Deductivo</p> <p>Diseño Diseño no Experimental Transeccional Descriptivo</p>	<p>Población Trabajadores de la Caja Arequipa –Agencia Abancay, empleados del sexo femenino y masculino, de todas las áreas de trabajo, personal entre 21 y 50 años de edad.</p> <p>Muestra 30 trabajadores que laboran en la Caja Arequipa – Agencia Abancay.</p>	<p>Técnica Cuestionario</p> <p>Instrumento Test de Inteligencia Emocional de Hendrie Weisinger</p>



Anexo N° 02
Formato de Test de Inteligencia Emocional

Estimado trabajador de la Caja Arequipa, el presente documento tiene el propósito de conocer como es la Inteligencia Emocional de los trabajadores de la Caja Arequipa.

Suplico a Usted tener a bien responder las preguntas que a continuación se le presenta.

Debo indicar que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marque con un aspa lo que vea por conveniente .Utilice la siguiente valoración:

Frecuentemente	Ocasionalmente	Indiferente	Pocas veces	Rara vez	Ninguna vez
6	5	4	3	2	1

Edad: _____

Sexo: M () F ()

N°	Ítem	1	2	3	4	5	6
1	Identifico los cambios en mi cuerpo ante distintas emociones.						
2	Identifico pensamientos negativos.						
3	Sé cuándo mi diálogo es positivo.						
4	Sé cuándo me enfado.						
5	Sé cómo interpretar los acontecimientos que me rodean.						
6	Conozco mis sentimientos.						
7	Identifico la información que influye sobre mis interpretaciones.						
8	Sé de mi cambio de humor.						
9	Sé cuándo estoy a la defensiva.						
10	Identifico el impacto que mi comportamiento tiene sobre los demás.						
11	Sé cuándo estoy comunicando lo que quiero decir.						
12	Me relajo ante una presión.						
13	Actúo de manera positiva cuando estoy enojado.						
14	Actúo de manera positiva en situaciones de ansiedad.						
15	Me tranquilizo rápidamente cuando estoy enojado.						
16	Tengo recuerdos negativos sin que me causen angustia.						
17	Mantengo la calma cuando sé que soy el causante del enojo de otros.						
18	Uso el diálogo interior para controlar mis estados emocionales.						
19	Requiero el reconocimiento de otros para hacer las cosas.						
20	Me recupero rápidamente después de un contratiempo.						
21	Suelo dejar tareas de largo plazo a último momento.						
22	Al terminar un trabajo poco interesante me siento satisfecho.						
23	Abandono hábitos inútiles que no benefician.						
24	Desarrollo conductas nuevas y más productivas.						

25	Cumplo lo que prometo.							
26	Me gusta trabajar en equipo.							
27	Hago que los demás se sientan bien con ellos mismos.							
28	Proporciono ayuda a los demás cuando lo requiere.							
29	Percibo el estado de ánimo de otros.							
30	Ayudo a los demás a controlar sus emociones.							
31	Muestro comprensión a otros.							
32	Entablo conversación con los demás sobre sus emociones.							
33	Se me facilita controlar las actividades y emociones del grupo.							
34	Percibo cuando los sentimientos y emociones de los demás no coinciden.							
35	Comunico mis sentimientos de manera explícita.							
36	Comunico mis experiencias en forma explícita.							
37	Resuelvo conflictos.							
38	Frecuentemente llego a acuerdos con los demás.							
39	Medio en conflictos de los demás.							
40	Al comunicarme con los demás ellos me entienden y yo a ellos.							
41	Influyo en los demás.							
42	Confían los demás en mí.							

Anexo N° 03

N°	DIM 1-AUTOCONOCIMIENTO											DIM 2-CONCIENCIA SOCIAL					DIM 3-MOTIVACIÓN					DIM 4-EMPATÍA					DIM 5-HABILIDADES SOCIALES					SUM D1	SUM D2	SUM D3	SUM D4	SUM D5	SUM VAR															
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31							P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42				
1	6	1	6	5	5	6	5	5	5	6	6	5	3	5	2	5	6	2	5	5	5	6	5	5	5	5	5	6	6	6	5	6	6	5	6	5	5	6	6	56	26	38	50	44	214							
2	5	3	5	4	3	6	3	5	3	4	5	5	5	5	3	3	2	3	2	3	5	6	4	5	5	5	5	6	3	5	3	5	3	3	3	6	3	4	1	3	4	4	46	23	33	38	28	188				
3	3	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	3	3	3	3	2	2	4	2	5	2	6	4	5	6	6	6	6	2	5	5	5	5	5	5	3	6	5	5	1	5	5	5	62	16	34	45	35	192			
4	6	5	6	5	6	6	6	3	3	5	6	3	5	5	6	5	6	5	1	6	3	2	6	5	6	6	6	5	6	5	6	5	3	5	5	5	5	5	6	5	6	5	6	57	30	34	47	43	211			
5	6	2	5	6	5	5	5	5	5	4	5	2	2	3	5	2	3	4	4	5	2	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	6	4	4	4	3	3	3	53	17	31	43	30	174				
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	18	24	27	24	126				
7	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	4	4	5	4	6	3	5	5	5	5	5	6	6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	4	5	5	65	30	34	49	43	221			
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	4	6	5	2	5	2	4	5	5	6	6	6	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	4	5	5	53	26	26	53	40	198		
9	5	3	4	4	5	6	6	5	5	5	5	4	4	3	4	5	6	5	2	4	2	2	3	4	4	6	6	5	6	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	54	26	33	44	37	194		
10	4	5	4	6	4	6	5	5	6	4	5	6	4	5	4	3	4	5	5	5	1	1	4	6	6	6	5	6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	56	32	39	45	41	213		
11	5	5	6	6	5	5	4	5	5	5	5	5	6	5	5	5	6	5	2	4	2	2	3	4	4	6	6	6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	56	32	37	37	31	156	
12	2	5	1	5	2	6	5	5	4	3	3	2	3	2	2	2	4	4	2	4	1	5	5	6	5	6	6	6	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	5	41	15	32	37	31	156		
13	5	5	5	6	5	4	5	6	5	5	5	4	5	4	4	2	4	5	2	4	2	2	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	56	23	27	36	34	176		
14	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	3	6	6	2	6	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	51	32	39	54	45	221		
15	5	5	6	6	5	6	5	4	3	4	4	5	4	5	5	3	4	5	2	4	3	3	1	6	6	6	6	3	3	4	4	3	2	2	5	5	6	4	6	4	4	5	5	5	53	26	30	30	39	178		
16	5	5	5	6	3	5	4	5	6	4	6	5	5	3	3	4	3	3	1	5	2	1	5	4	5	3	2	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	3	5	54	23	26	34	33	170		
17	3	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	2	5	5	5	2	3	3	1	6	5	2	6	5	6	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	62	22	34	47	43	208	
18	3	3	5	2	3	3	3	2	3	3	4	2	3	2	2	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	5	5	4	4	2	4	3	3	4	34	16	24	30	29	133			
19	6	5	6	5	4	6	4	5	3	4	6	3	5	5	2	2	4	3	1	4	2	3	6	6	6	6	5	5	4	4	5	5	3	4	2	3	2	6	5	5	6	5	5	54	21	31	39	37	182			
20	3	2	3	1	3	5	1	2	5	2	2	5	2	3	3	2	3	3	2	2	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	3	3	3	3	3	2	29	18	27	45	21	140		
21	5	5	6	6	5	6	5	6	6	5	5	3	5	3	3	3	4	4	2	5	3	5	2	5	6	6	5	6	5	4	5	5	5	4	2	5	5	5	4	5	4	5	4	4	60	21	32	45	34	192		
22	5	5	5	6	5	6	5	6	6	6	6	5	5	5	5	2	5	5	2	6	2	3	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	5	3	6	60	20	34	47	43	211		
23	6	5	5	6	6	6	5	5	5	5	6	3	4	4	5	2	2	5	2	5	2	1	6	6	5	5	5	5	5	6	4	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	65	29	34	52	44	198	
24	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	5	6	5	5	5	2	2	5	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59	24	34	47	43	214	
25	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5	2	2	5	5	2	6	2	3	6	5	5	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	51	31	35	49	39	205	
26	3	6	6	2	6	6	6	3	3	5	5	6	6	6	6	2	5	6	2	6	2	3	6	6	4	6	5	6	6	5	6	5	5	5	5	5	1	5	6	5	5	6	5	5	50	22	35	42	36	185		
27	2	4	5	5	4	6	5	5	4	5	5	2	5	2	6	1	6	6	2	6	2	2	5	6	6	6	5	5	6	4	4	5	3	5	5	5	4	5	6	5	5	2	4	5	5	54	27	34	45	42	202	
28	3	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	6	3	3	3	5	2	3	5	5	5	6	6	5	6	4	4	5	5	5	5	4	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54	27	34	45	42	202
29	3	4	4	6	3	6	3	6	5	3	4	5	3	3	2	1	1	3	2	4	5	3	3	4	5	4	2	4	4	2	3	3	4	3	2	4	5	5	3	4	3	4	4	47	15	29	29	30	150			
30	5	5	6	6	6	6	4	6	6	6	6	5	2	3	3	4	5	5	2	5	3	2	2	5	6	6	5	5	5	3	4	3	3	3	4	2	5	5	2	5	2	5	5	62	22	30	37	30	181			

