

I. PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los últimos años, el constructo de inteligencia emocional IE ha cobrado un gran interés de la psicología y se han desarrollado un gran número de investigaciones. "Las emociones, su regulación y sus potenciales implicaciones en nuestra vida diaria, ha suscitado un interés creciente en la última década" (Extremera N., Fernández P., 2004, p. 19).

Las investigaciones sobre los vínculos entre emoción e inteligencia no son nuevas, pero desde que Salovey y Mayer acuñaron el término en 1990, el campo de estudio de la IE ha generado un progresivo desarrollo de estudios e investigaciones. "En la actualidad, el debate en torno a las diferentes aproximaciones teóricas del constructo, su carácter genuino con respecto a otras inteligencias o su similitud con otros conceptos clásicos como personalidad, autoestima o estados de ánimo sigue abierto y sustenta gran parte de las críticas". (Matthews, G., y Zeidner, M., & Roberts, R., 2003, p. 5).

En la actualidad, las investigaciones empíricas sobre la inteligencia emocional giran en torno a los efectos que ésta puede generar sobre las acciones de las personas. A la inteligencia emocional se le ha asociado con el aprendizaje, la salud mental y física, el éxito académico y laboral; en un sentido más amplio con el bienestar integral de las personas. "La mayoría de las investigaciones realizadas pertenecen al ámbito empresarial, de salud y educativo, puesto que han visto que los factores emocionales afectan y favorecen el rendimiento y la calidad de vida de las personas" (Extremera N., Fernández P., 2009, p. 120).

BarOn R., (1997) define la inteligencia emocional "como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad

para adaptarnos y enfrentar las demandas y presiones del medio". En relación con esto, los seres humanos se enfrentan día a día a situaciones adversas que deben resolver inmediatamente y que solo desde el razonamiento o la capacidad intelectual no se podrían resolver ya que se necesita de saber manejar y controlar la propia conducta para alcanzar el éxito. (Ugarriza N., 2001, p. 16)

Así también Simmons S., y Simmons J., (2000, p. 27) indican que la IE es el factor más importante que puede servir de indicador de éxito en las relaciones de trabajo. No por eso, se deja de mencionar otras áreas como las habilidades técnicas, los conocimientos concretos, las capacidades mentales, la forma física, el aspecto físico y el interés por un campo determinado de trabajo, las aspiraciones y las metas profesionales, hasta las circunstancias que obstaculizan el rendimiento.

Zarate E., (2012 p. 6) afirma que la cultura, la sociedad y la educación nos enseñan cómo pensar emocionalmente; es evidente que de alguna manera, a todas las personas les corresponde, en algún momento, enfrentarse a situaciones problemáticas en donde se debe encontrar una solución rápida, efectiva y acertada. El conocimiento de sus emociones les permite manejarla para resolver cualquier tipo de conflicto sin ninguna dificultad.

En nuestro medio, la Carrera de Psicología no registra muchas investigaciones referidas a la inteligencia emocional, y las que se realizaron buscan dar respuesta a la relación entre cociente emocional y rendimiento académico. Sin embargo Guerrero S., (2007, p. 121) realizó una investigación sobre el Nivel de desarrollo de la Inteligencia Emocional de los estudiantes de la Carrera de Psicología de primero a quinto año, los resultados obtenidos demuestran que el nivel de autoconciencia es alto, lo que significa que son conscientes de sí mismos, respecto a la motivación, empatía y habilidades sociales estas se encuentran ubicados en un nivel alto.

Contreras S., (2016, p. 70) realizó una investigación de las características psicológicas, que presentan las personas voluntarias que trabajan como "cebras" en tráfico y viabilidad de la ciudad de La Paz. Los resultados de su investigación

muestran que los voluntarios "cebras" presentan niveles de autoestima buenos, con rasgos de personalidad predominante, sociables, son personas vanidosas y orgullosas, sacrificadas y sensibles, un nivel de motivación muy bueno y tienen como primer valor positivo el social, segundo teórico, pero como valor negativo político.

Es importante conocer que las primeras "cebras" educadores urbanos empezaron sus actividades en la ciudad de La Paz un 19 de noviembre de 2001. La imagen de la "cebra" se construyó alrededor del paso peatonal de cebra. El personaje debía tener gracia y despertar empatía, él sería el lado amable de la ciudad, conquistar el corazón y hablar solo con gestos.

En la ciudad de Tarija desde hace siete años la Alcaldía de Cercado introdujo el proyecto de educadores urbanos "cebras", que fue implantado como una extensión de las experiencias en la ciudad de La Paz con la finalidad de descongestionar el tráfico vehicular. Katia Salazar mamá "cebra", explicó que se decidió transformar la manera de convencer a los peatones y a los conductores que respeten las leyes, usando buenos modales, frases educadas, y mucha amabilidad. El cambio fue trascendental y para las personas negativas se les hizo muy complicado contestar con alguna grosería a un pedido cordial de alguna "cebra", aunque todavía hay quienes simplemente ignoran cualquier norma de urbanidad.

Las "cebras" se han convertido en personajes casi típicos en medio de los bocinazos, mal humor y hasta agresiones de conductores. Pero también reciben el cariño y la admiración de los niños, a quienes los educadores urbanos han conquistado con su carisma y alegría.

Bajo esta visión, la "cebra" es alquimista de la ciudad porque primero realiza una alquimia en su interior para luego generar una actitud nueva: reflexiona, redescubre y redefine la ciudad a través de su presencia se inicia un proceso también de alquimia en los corazones de los ciudadanos y en todos los espacios de la ciudad. El programa se ha consolidado como un espacio donde el joven que asume el compromiso de ser

“cebra”, construye su autoestima, se entiende valioso en su ciudad, y entiende y vive el verdadero valor de ser ciudadano. (Lanza J., 2015, p. 2).

Es así que estos jóvenes educadores urbanos deben poseer habilidades emocionales o desarrollarlas para luego poder relacionarse con la población, y así, sean capaces de controlar sus impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental, que deben tener día a día en las calles.

Esta parece ser una habilidad que deben aprovechar estos jóvenes, la inteligencia emocional no implica estar siempre contento o evitar las perturbaciones, sino mantener el equilibrio: saber atravesar los malos momentos que nos depara la vida diaria y en el trabajo; además, reconocer y aceptar los propios sentimientos y salir airoso de esas situaciones sin dañarse ni dañar a los demás.

Sabiendo la necesidad de llegar a comprender que día a día los educadores urbanos tratan de llegar a la población por medio de las emociones, deben ser capaces de manejar las suyas. Steiner C., (1998, p. 15). “aquel que se vuelve emocionalmente educado entiende que las emocionales pueden conferir poder a las personas. La educación emocional es la clave del poder personal, pues las emociones son poderosas” .

De esta forma, el lado social y emocional gana importancia, garantizando un comportamiento más equilibrado de los seres humanos y compitiendo más directamente con el pensamiento racional. Por facilitar los procesos de interacción con las personas, la inteligencia emocional es cada vez más vista como uno de los componentes básicos de la evolución humana.

Por lo expuesto, en el presente trabajo se planteó la siguiente interrogante:

¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional y su relación con la estabilidad en el tiempo de los educadores urbanos “cebras” de la ciudad de Tarija?

1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo, que involucra la capacidad de motivarnos a nosotros mismos, de perseverar en el empeño a pesar de las posibles frustraciones, de controlar los impulsos, de diferir las gratificaciones, de regular nuestros propios estados de ánimo, de evitar que la angustia interfiera con nuestras facultades racionales y por último, pero no por ello menos importante la capacidad de empatizar y confiar en los demás. (Goleman D., 2009, p. 75).

También Jiménez M.I., y López Zafra E., (2009, p. 69) expresa los últimos años, se han propuesto numerosas definiciones del término IE. Desde un punto de vista conceptual, su estudio se ha diversificado en perspectivas bien diferenciadas. A todas subyace la misma idea central de que las competencias emocionales son un factor crucial a la hora de explicar el funcionamiento del sujeto en todas las áreas vitales.

Es más evidente que el éxito general y el bienestar en la adultez puede ser una consecuencia del aprendizaje temprano, la utilización de estas habilidades sociales y emocionales para afrontar de manera productiva los cambios vitales, ya que reducen el riesgo de padecer problemas de salud mental (Humphrey N., et al., 2007, p. 71)

Lanza J., (2015, p. 4) expresa desde la experiencia y la filosofía "cebra", la cultura ciudadana es una invitación a transformarnos para transformar la ciudad. Alimentada por procesos de reflexión y transformación personal y colectiva, la cultura ciudadana es una forma de ser que entiende, resignifica la ciudad y el rol individual, y colectivo en ella; una forma de vivir que interpela lo que somos y lo que hacemos en la ciudad, y una forma de convivir donde cada individuo asume su rol ciudadano de ser educador y participe de la construcción de la ciudad.

La realización de este trabajo surge a partir de la inquietud por saber la inteligencia emocional de los educadores urbanos "cebras". En su trabajo deben relacionarse con

una gran diversidad de personas de diferentes temperamentos, culturas, religiones, etc. Estos jóvenes, hombres y mujeres requieren estar dotados de inteligencia emocional para poder reconocer y manejar sus emociones, conocer los sentimientos de las demás personas cuando en la jornada diaria se presentan condiciones que pone a prueba sus actividades personales de autocontrol en los estados de ánimo o la sensibilidad hacia sus propios sentimientos y hacia la de los demás. Requieren tener un nivel de motivación basada en el optimismo, la autoestima y sobre todo la fuerza de voluntad claves para el éxito. Pero no solo se busca que sean emocionalmente aptos en el trabajo, sino también en la vida diaria y estén en contacto con sus sentimientos, se sientan bien consigo mismos, entiendan la manera como se sienten los demás, que sus relaciones sean efectivas, así también sean buenos manejando situaciones estresantes, sean felices y tienen una visión positiva de la vida.

Respecto al **aporte teórico** estará dado por la información acerca de la inteligencia emocional de los educadores urbanos, pero no solo es el nivel de inteligencia también poder conocer los componentes que establece el inventario I-CE como son intrapersonal (CIA), interpersonal (CIE), adaptabilidad (CAD), manejo de estrés (CEM) y estado de ánimo (CAG), el analizar los resultados a este nivel ayudará identificar las áreas generales de fortaleza y debilidad de los examinados.

En cuanto a la **relevancia práctica**, es un aporte fundamental para los responsables de la Unidad de Cultura Cuidada, con base en los resultados obtenidos del nivel de Inteligencia emocional, sus fortalezas y debilidades, se podrá realizar programas de intervención para desarrollar la capacidad emocional de los educadores urbanos.

II. DISEÑO TEÓRICO

2.1 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

- ¿Cuál es el nivel de Inteligencia Emocional y su relación con la estabilidad en el tiempo de los educadores urbanos cebras de la ciudad de Tarija?

2.2 OBJETIVO GENERAL

- Determinar la inteligencia emocional y su relación con la estabilidad en el tiempo de los educadores urbanos cebras de la ciudad de Tarija.

2.3 OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Describir el nivel de cociente emocional de los educadores urbano y su relación en el tiempo.
- Identificar el componente del cociente emocional con mayor predominio porcentual de los educadores urbanos y su relación en el tiempo.
- Identificar la relación del cociente emocional con las siguientes variables; edad, sexo, lugar de procedencia, tiempo que están en el trabajo.

2.4 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

- Los educadores urbanos se caracterizan por presentar nivel alto de cociente emocional y el mismo es estable con el tiempo.
- El componente del cociente emocional con mayor predominio porcentual es el estado de ánimo y presenta estabilidad en el tiempo.
- Las mujeres a diferencia de los hombres presentan mayor nivel de cociente emocional; a mayor edad mayores niveles de cociente emocional; No existe

relación del cociente emocional y el lugar de procedencia; a mayor tiempo en el trabajo mayor niveles de inteligencia emocional.

2.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS
INTELEGENCIA	BarOn, define " la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentar las demandas y presiones del medio".	1°. Componente intrapersonal (CIA): Hace referencia a la comprensión emocional o capacidad para expresar y comunicar los sentimientos y necesidades de uno mismo.	-Comprensión emocional de sí mismo -Asertividad -Autoconcepto -Autorrealización -Independencia.	<ol style="list-style-type: none"> Muy Baja capacidad emocional, extremadamente por debajo del promedio. Necesita mejorar. (< 69) Baja capacidad emocional, por debajo del promedio. Necesita mejorar. (70 - 85) Promedio, capacidad emocional adecuada. (86 - 114) Alta buena capacidad emocional. (115 - 129)
		2°. Componente interpersonal (CIE): Es la capacidad para escuchar, comprender y apreciar los sentimientos de los otros.	-Empatía -Responsabilidad social -Relación interpersonal	
		3°.Componente de adaptabilidad (CAD): Concierno a la capacidad para tratar con los	-Prueba de la realidad -Flexibilidad -Solución de problemas.	

E M O C I O N A L		problemas cotidianos.		5. Marcadamente Alta capacidad emocional inusual. (> 129) Instrumento: “EQ -I BarOn Inventario de Cociente Emocional” Autor: Reuven BarOn. Adaptación: Nelly Ugarriza. (PERU)
		4°. Componente del manejo del estrés (CME): Esta capacidad se relaciona con el control que tenemos para mantener la tranquilidad y hacer frente a las situaciones estresantes, sin arrebatos.	-Tolerancia al estrés -Control de los impulsos	
		5°. Componente del estado de ánimo en general (CAG): Hace referencia al optimismo y a la capacidad de disfrutar la vida.	-Felicidad -Optimismo	

Estabilidad en el tiempo	Bermúdez J. et. al. define a estabilidad en el tiempo como Dimensiones básicas de la personalidad que se mantiene a lo largo del tiempo.	Estabilidad relativa.	Habiendo algún cambio en la puntuación el sujeto ocupa la misma posición	-1° Aplicación (17-04-17) -2° Aplicación (03-05-17) -3° Aplicación (19-05-17)
		Estabilidad Absoluta.	El mantenimiento de la puntuación obtenida en la dimensión a través del tiempo	

III. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se abordara los componentes teóricos, considerando el objetivo general y específico. Este apartado, proporcionará posturas teóricas de diferentes autores, que respaldan la investigación.

3.1 Definición de inteligencia emocional

La inteligencia emocional ha generado un creciente interés para su estudio en diferentes ámbitos. Este constructo psicológico comenzó a formarse en la década de los noventa. Slovey P., y Mayer J., (1997, pág. 4) definen la inteligencia emocional como “ la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual”.

El término inteligencia emocional es un constructo psicológico novedoso e interesante pero muy controversial, dado que existen diversas posturas teóricas para su abordaje: sin embargo, autores concuerdan en señalar la inteligencia emocional como la interacción adecuada entre lo emocional y lo cognitivo. (Jiménez M. I., & López Zafra E., 2009, p. 71)

BarOn R., 1997, en Ugarriza N., (2001, p. 1) *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana*, define“ la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentar las demandas y presiones del medio”. Como tal, nuestra inteligencia no cognitiva es un factor importante en la determinación de la habilidad para tener éxito en la vida, influyendo directamente en el bienestar general y en la salud emocional.

Por su parte Goleman D., (1999, pág. 349). Define a inteligencia emocional como “ la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos”.

Martín D., y Boeck K., (2007, pág. 21), afirman que la “inteligencia emocional abarca cualidades como la comprensión de las propias emociones, la capacidad de saber ponerse en el lugar de otras personas y la capacidad de conducir las emociones de forma que mejore la calidad de vida”.

Otro concepto de inteligencia emocional hace referencia al uso inteligente de las emociones; es decir, “poner a trabajar nuestras propias emociones en función de nuestro bienestar personal”, utilizándolas de manera que nos ayuden a guiar nuestra conducta para expresar nuestra propia realidad de manera empática, realizándonos socialmente de una manera positiva y exitosa con las personas que constituyen nuestro núcleo básico de crecimiento personal: familia, trabajo, amistades. Cuando hablamos de inteligencia Emocional estamos hablando de las 24 horas en la vida de cualquier ser humano. (Chinchilla A., Hernández C., 2011, p. 13).

También Bosch Ma J., (2009, pág. 38), aporta “La inteligencia emocional nos permite percibir y comprender las señales que nos presenta el entorno, controlar nuestra respuesta y, así, tomar decisiones rápidas y emocionalmente más inteligentes”. La emoción produce necesariamente una reacción. Ahora bien, que nosotros estemos prestos a entenderla o esquivos y la desatendamos, es cosa bien diferente.

Varios autores señalan que la inteligencia emocional es la capacidad de usar inteligentemente las emociones, por lo que requiere estar dotado de varias habilidades como la de conocer tus propio sentimientos, expresarlos y tener la capacidad de reconocer los sentimientos de los otros, para tener relaciones agradables con los

demás; así mismo, ser capaz de controlar los impulsos y tener la habilidad de solucionar los problemas para poder lograr éxito en la vida personal y laboral.

Según Ugarriza N., (200, pág. 29), señalan que inteligencia emocional es la "capacidad emocional que las personas se encuentran en contacto con sus sentimientos, se sienten bien consigo mismas y son bastante exitosas en el desarrollo de su potencial". Así entienden la manera cómo se sienten los demás y generalmente tienen éxito para relacionarse con las personas. Manejan bien las situaciones estresantes y rara vez pierden el control, son realistas, asertivas y tienen bastante éxito al resolver los problemas del entorno.

Las personas que obtienen puntajes altos en el cociente emocional son generalmente felices y mantienen una visión positiva de la vida. Indican que las habilidades emocionales, que están siendo medidas, son muy adecuadas, bien desarrolladas y funcionan de manera eficiente. Los puntajes de escala bajos expresan deficiencia y plantean la necesidad de mejorar las competencias y habilidades particulares, para enfrentar las exigencias del entorno.

3.2 Desarrollo de la inteligencia emocional (IE)

En el estudio de los orígenes, aprendizaje y desarrollo de la IE, los modelos teóricos y la investigación actual, destacan tanto la influencia de los determinantes biológicos como las prácticas de socialización sobre la IE.

3.2.1 Factores determinantes en el desarrollo de la inteligencia emocional.

Todavía no está determinado el carácter genético de la IE como un tipo más de inteligencia y los datos empíricos disponibles no permiten estimar el efecto de la herencia en los principales componentes de la IE. Escasos estudios proporcionan alguna evidencia sobre la heredabilidad de la competencia emocional.

Por otro lado Sanchez Nuñez Ma. T, (2007, pág. 46), refiere que los defensores de la posición de la determinación biológica afirman que los hábitos adquiridos en la niñez llegan a ser fijos en el básico circuito sináptico de la arquitectura neural y son difíciles de cambiar después en la vida. Así, cualquier intento serio de cambiar o alterar la IE en adultos, podría requerir redactar de nuevo las partes del cerebro. Las principales habilidades que comprende la IE se piensan que pueden, cada una, tener un período crucial para su desarrollo, en concreto en los años de la niñez.

Considerando una postura innatista no tan estricta, otros investigadores muestran cómo algunas de las regiones cerebrales que maduran más lentamente son esenciales para la vida emocional. Así, mientras que las áreas sensoriales maduran durante la temprana infancia y el sistema límbico lo hace en la pubertad, los lóbulos frontales, sede del autocontrol emocional, de la comprensión emocional y de la respuesta emocional adecuada, siguen desarrollándose posteriormente durante la tardía adolescencia hasta algún momento entre los 16 y los 18 años de edad (Charney, Deutch, Krystal, Southwick, & Davis, 1993 cit. Sanchez Nuñez Ma. T, 2007 p. 46).

Algunos investigadores como Eisenberg, Losoya, Zhou, et al., 2002. Cit. Sanchez Nuñez Ma. T, (2007, p. 47). se han centrado en localizar con precisión los mecanismos específicos que se pueden considerar para entender la unión entre los atributos parentales y las prácticas de crianza infantil, por un lado y las emociones y las competencias emocionales de los niños, un estudio longitudinal; por otro lado demostró cómo la expresividad positiva de los padres (principalmente las madres) mediaba la relación entre el calor parental y la empatía en los niños; esta mediaba a su vez la relación entre la expresividad positiva parental y el funcionamiento social de los niños.

Mientras que la biología predispone a las diferencias individuales en conductas emocionales, la naturaleza de estas conductas, las situaciones y los modos de expresarlas son dependientes, en la mayoría de los casos, de un elaborado conjunto de factores sociales y medioambientales (pautas de crianza infantil, estilos parentales).

Al respecto, Pizarro y Salovey 2002, señalan como factores importantes en el desarrollo de la IE, en concreto de la empatía los factores genéticos, el temperamento del niño, unas relaciones estables y positivas con el cuidador; así como técnicas de disciplina que se focalicen en inducir empatía en los niños.

De este modo, diversas investigaciones han corroborado que las diferencias individuales en el desarrollo emocional pueden atribuirse al temperamento y el ambiente social, pero se necesita más investigación para determinar el grado de aportación que los genes, el ambiente familiar, la cultura, y demás agentes de socialización, maestro, iguales, tienen sobre el desarrollo de la IE.

3.2.2 El papel de la familia en la socialización de competencias emocionales

Normalmente el ambiente familiar se ha visto como el factor de mayor fuerza en la socialización de emociones. La familia es esencialmente nuestra primera escuela para la alfabetización emocional y, se puede decir, el contexto más importante en el cual las competencias emocionales de los niños se forjan.

Los padres, en este caso, son los primeros agentes de socialización responsables de la inculcación de las competencias emocionales, de un modo directo, a través de los efectos sobre la experiencia, comprensión, expresión y regulación de las emociones de sus hijos. Por lo tanto, una de las principales labores del éxito parental en humanos es formar las competencias emocionales de los hijos para hacerse adultos. Los padres ayudan a sus hijos a identificar y etiquetar sus emociones, a respetar sus sentimientos, y a comenzar a conectarlos con las situaciones sociales. (Sanchez Nuñez Ma. T., 2007, p. 50).

A medida que el niño crece sus padres le van enseñando a no expresar determinados sentimientos, por ejemplo, le enseñan a sonreír aunque no les guste un regalo o a calmarse si están enfadados. Gradualmente irán interiorizando la separación entre emoción y acción, comenzando aprender cómo las emociones pueden separarse de las

conductas. De esta forma el niño adquiere progresivamente las habilidades de conducción, expresión y regulación de emociones y de implicación o desvinculación de los estados emocionales. De hecho, el entrenamiento directo de los padres a los hijos afecta la regulación emocional de éstos y mejora las relaciones con sus iguales. (Gottman, 1997; Rothbart & Derryberry, 1981 cit. Sanchez Nuñez Ma. T., 2007, p. 54).

Observar el entorno particular de las emociones expresadas por los padres puede enseñar a los niños qué despliegue de emociones es, probablemente, el aceptado en un ambiente cultural específico y en una situación social específica, y cómo expresarlo. Además, las reacciones expresivas de los padres a las emociones de los hijos señalan qué tendencias de acción son apropiadas en cada situación. (Halberstadt, Denham, & Dunsmore, 2001. en. Sanchez Nuñez Ma. T, 2007, *Inteligencia emocional autoinformada y ajuste perceptivo en la familia*. p. 56).

Así, niños que han sufrido abusos es más probable que categoricen una cara de enfado con mínimas señales faciales de éste, lo que tendría importantes consecuencias para las relaciones interpersonales de los niños con otras personas, Pollak & Tolley-Schell, (2003) y madres depresivas, con niños de temprana edad, informan afecto negativo, disregulación de las emociones y problemas de conducta en sus hijos. De este modo, la competencia emocional de las madres parece mediar en las prácticas de socialización de las emociones hacia sus hijos. Conductas emocionales negativas de los padres tienen claramente efectos negativos en sus hijos. Así, un niño que observa berrinches y explosiones de ira, cólera o temperamentales de su madre, padre, hermano mayor o hermana, se le está introduciendo en modelos pobres de autorregulación emocional, provocando una interacción familiar disfuncional y un ciclo mal adaptativo, que puede desembocar en dificultades emocionales en la adultez. (Sanchez Nuñez Ma. T., 2007, p. 58).

En síntesis, en el contexto familiar, los niños aprenden de sus padres su base de conocimiento emocional, la identificación y regulación emocional. Padres emocionalmente inteligentes pueden efectivamente transmitir sus habilidades emocionales a sus hijos intencionada o accidentalmente, aunque es muy difícil establecer causalidad.

3.2.3 Inteligencia emocional y clima familiar

No sólo debemos destacar la importancia de las competencias emocionales de los padres para desarrollar las de sus hijos, sino que también y de manera directa o indirecta la IE de los padres puede influir en el clima familiar, lo que podría desembocar en un clima favorecedor del desarrollo de este tipo de competencias o, al contrario, un clima estresante, donde los niños no puedan adquirir los modelos apropiados, ni regular sus estados emocionales de un modo efectivo. Así, diversas investigaciones han comprobado cómo la IE de los padres se relaciona de manera positiva con las conductas prosociales, afecto parental y relaciones positivas con iguales y familia. (Mayer, Caruso & Salovey, 1999; Rice, 1999; Salovey, Mayer, Caruso & López, 2001 en. Sanchez Nuñez Ma. T, 2007, *Inteligencia emocional autoinformada y ajuste perceptivo en la familia*, p. 59).

En un estudio llevado a cabo por Mestre (2003, p 189-190), para medir la relación entre el clima familiar y la IE, en una muestra de adolescentes, los resultados mostraron cómo las familias cohesionadas, las que potencian actividades culturales e intelectuales y la expresión de sentimientos, se relacionaban con sujetos que declaraban tener conductas emocionalmente más inteligentes. Es decir, los sujetos con una mayor IE percibían a sus familias cohesionadas, interesadas por los eventos culturales, que expresaban adecuadamente los sentimientos y un clima en el hogar poco conflictivo.

3.3 Componentes de la Inteligencia Emocional

Para determinar los componentes factoriales o habilidades mentales, en las que se basa, BarOn, reviso toda la literatura vinculada con la personalidad que tenía relación con el éxito en la vida e identificó cinco grandes áreas de funcionamiento (intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo). A su vez, el autor subdividió estas áreas en quince, donde se engloban las diferentes áreas o componentes de los modelos existentes de IE, pero incluyendo aspectos adicionales que no son menos importantes para determinar el éxito de una persona para enfrentarse con las demandas del ambiente. (Bernal J., y Ferrandiz C., 2011, p. 57).

Mediante el examen de los puntajes de los cinco componentes del CE: Intrapersonal (CEA), Interpersonal (CIE), Adaptabilidad (CAD), Manejo del Estrés (CME) y Estado de Ánimo General (CAG). Se pudo analizar los resultados en este nivel ayuda a identificar las áreas generales de fortaleza y debilidad del examinado. Sin embargo, de modo similar al puntaje CET, el puntaje alto o bajo, en uno de los componentes podría ocultar un resultado alto o bajo, en uno de los subcomponentes. De allí que, el centrarse demasiado en estos resultados de los componentes podría significar la pérdida de una información importante acerca del examinado. (Ugarriza N., 2001, p. 29). Cada uno de los componentes y sub-componentes serán desarrollados a continuación.

3.3.1 Componente intrapersonal (CIA)

Este componente hace referencia a la comprensión emocional o capacidad para expresar y comunicar los sentimientos y necesidades de uno mismo.

Componente intrapersonal área que reúne los siguientes componentes: comprensión emocional de sí mismo, asertividad, autoconcepto, autorrealización e independencia. (Ugarriza N., 2001, p. 4).

3.3.1.1 Comprensión emocional de sí mismo (CM)

Los resultados altos en este subcomponente lo alcanzan las personas que se encuentran “en contacto con” sus sentimientos y emociones; ellos saben lo que están sintiendo y entienden por qué se sienten de esta manera. (Ugarriza N., 2001, p. 31).

Es la capacidad que muestra el individuo de reconocer sus propios sentimientos. No sólo es la capacidad de ser conscientes de los propios sentimientos y emociones, sino también de diferenciar entre ellos; conocer lo que se está sintiendo y por qué; saber qué ocasionó esos sentimientos. Fueron encontrados serias deficiencias en esta área en condiciones alexitímicas, es decir, imposibilidad de expresar los sentimientos en una forma verbal. (Olimpia M., 2008, p. 38).

Así también Goleman D., (2000, pág. 196) afirma que “es la capacidad de saber que estamos sintiendo en un determinado momento y de utilizar nuestras preferencias para guiar la toma de decisiones, basada en una evaluación realista de nuestras capacidades y una sensación bien asentada de confianza en nosotros mismos”.

3.3.1.2 Asertividad (AS)

Es la habilidad para expresar sentimientos, creencias y pensamientos sin dañar los sentimientos de los demás; y defender nuestros derechos de una manera no destructiva. Los puntajes altos permiten identificar a las personas que son capaces de expresar sus sentimientos, pensamientos y creencias de manera franca y abierta y defienden sus derechos en una forma no destructiva. Rara vez se ven limitados por sentimientos incómodos de timidez o vergüenza.

Está conformada por tres componentes básicos: (1) la capacidad de manifestar los sentimientos, (2) la capacidad de expresar las creencias y pensamientos abiertamente y (3) la capacidad de defender los derechos personales. Los individuos seguros no son personas sobrecontroladas o tímidas, más bien son capaces de manifestar

abiertamente sus sentimientos, sin llegar a ser agresivos o abusivos. (Olimpia M., 2008, p. 38).

Por otro lado Cabrera Y., (2014, p. 28) refiere el enlace que existe entre la comunicación y la asertividad, comenta que al tener asertividad se puede lograr una buena comunicación con la persona que se quiere entregar el mensaje, dado que la asertividad es la forma correcta y amable de decir a la otra persona lo que se piensa. De tal manera, entonces, se pueden defender los derechos y objetivos propios, por ello el mensaje será entendido a cabalidad y tomado de manera positiva.

3.3.1.3 Autoconcepto (AC)

Es la habilidad para comprender, aceptar y respetarse a sí mismo, aceptando aspectos positivos y negativos, como también limitaciones y posibilidades. El respetarse a sí mismo es básicamente el sentir agrado por la manera de ser de uno mismo. Este subcomponente conceptual de la inteligencia emocional está asociado con sentimientos generales de seguridad, fuerza interna y confianza en sí mismo. El sentirse seguro de sí mismo depende del autorrespeto y del auto concepto, lo cual está basado en un sentido bien desarrollado y elevado de la identidad, estas personas saben quiénes son. Una persona con un alto autoconcepto se siente plena y satisfecha consigo misma, lo contrario ocurre con una persona cuyo autoconcepto es pobre, que se siente inadecuada y con sentimientos de inferioridad. (Ugarriza N., 2001, p. 31).

Así también Goleman D., (2000, p. 7) refiere que el autoconocimiento es importante porque permite el equilibrio emocional y el desarrollo de las áreas personales y sociales, facilitando al individuo el rendimiento laboral. “Todo depende del tipo de relación que mantengamos con nosotros mismos, del modo en que nos relacionemos con los demás, de nuestra capacidad de liderazgo y de nuestra habilidad para trabajar en equipo”.

3.3.1.4 Autorrealización (AR)

La habilidad para realizar lo que realmente podemos, queremos y disfrutamos hacer. En este subcomponente, los puntajes altos son obtenidos por aquellas personas que son capaces de desarrollar su potencial y que se encuentran comprometidas en proyectos que las conducen a una vida significativa, valiosa y plena. Saben cuáles son sus metas, a dónde se dirigen y por qué.

Olimpia M., (2008, p. 38) define la autorrealización como un proceso dinámico progresivo de esfuerzo por lograr el máximo desarrollo de las propias aptitudes, habilidades y talentos del individuo. Este factor está relacionado con el intentar permanentemente dar lo mejor de uno mismo y la superación en general. La emoción que siente una persona por sus propios intereses le da la energía necesaria y le motiva a continuar. La autorrealización está relacionada con los sentimientos de autosatisfacción.

3.3.1.5 Independencia (IN)

Ugarriza N., (2001, p. 31) refiere que independencia es la habilidad para autodirigirse, sentirse seguro de sí mismo, en nuestros pensamientos y acciones, y ser independientes emocionalmente para tomar nuestras decisiones. Las personas que confían en sí mismas, son autónomas e independientes en su forma de pensar y actuar, tienden a obtener altos puntajes en este subcomponente. Pueden solicitar consejo de otros, pero rara vez dependen de los demás para tomar decisiones importantes. Muy rara vez se “apoyan” en otros para satisfacer sus necesidades emocionales. La habilidad de ser independiente se basa en el grado de confianza en sí mismo, fuerza interior y en el deseo de afrontar las expectativas y obligaciones sin esclavizarse a ellas.

En esencia, la independencia es la capacidad de desempeñarse autónomamente en contraposición a la necesidad de protección y apoyo. Las personas independientes

evitan apoyarse en otras para satisfacer sus necesidades emocionales. La capacidad de ser independiente radica en el propio nivel de autoconfianza, fuerza interior y deseo de lograr las expectativas y cumplir las obligaciones. (Olimpia M., 2008, p. 38).

Las causas de la dependencia emocional se encuentran durante la infancia en la relación primaria del niño con sus padres o personas significativas del entorno. Por diversas razones, bien sea por indiferencia, por abuso de autoridad o incluso por una protección extrema del niño, los padres no logran infundir en el niño la confianza y la estima en sí mismo, que, de adulto, continuará buscando en los demás. (Sanchez Nuñez Ma. T, p.3).

Goleman D., (2010, p. 121) expresa que la vida familiar es la primera escuela de aprendizaje emocional; es el crisol doméstico en el que aprendemos a sentirnos a nosotros mismos y en donde aprendemos la forma en que los demás reaccionan ante nuestros sentimientos; ahí es también donde aprendemos a pensar en nuestros sentimientos, en nuestras posibilidades de respuesta y en la forma de interpretar y expresar nuestras esperanzas y nuestros temores.

Esta habilidad para comprender, discernir y expresar de una manera adecuada las emociones, por lo tanto, una óptima valoración de uno mismo, es importante para conocer las fortalezas y debilidades de modo que le permita a la persona potenciar las capacidades y lograr al máximo el desarrollo de las propias aptitudes y talentos que conducen a una autorrealización plena. Todos nosotros compartimos esta tendencia a la negación, una estrategia emocionalmente cómoda que nos protege del sufrimiento que se deriva del hecho de reconocer nuestras verdades más crueles, una actitud defensiva. (Goleman D., 2010, p. 75)

Según Ugarriza N., (2001, p. 29) el cociente emocional del componente intrapersonal evalúa el sí mismo, el yo interior. Los resultados altos en este componente lo obtienen personas que están en contacto con sus sentimientos, se sienten bien consigo mismas y son positivas con respecto a lo que están haciendo en su vida. Ellas son capaces de

expresar sus sentimientos, son fuertes e independientes, y experimentan confianza en la realización de sus ideas y creencias. Definitivamente, un nivel alto en el componente intrapersonal sería beneficioso, para las personas involucradas en las áreas de ventas, relaciones públicas y marketing.

Según Carrillo B., y Conde R., (2016, p. 178) el éxito de las personas depende en gran parte de la habilidad para comprender, discernir y expresar de una manera adecuada las emociones, por lo tanto, una óptima valoración de uno mismo es importante para conocer las fortalezas y debilidades de modo que le permita a la persona potenciar las capacidades y lograr al máximo el desarrollo de las propias aptitudes y talentos que conducen a una autorrealización plena.

Pero en ocasiones la relación que tenemos con nosotros mismos es inadecuada Volviendo a Goleman D., (1999, pág. 65). "nuestra mente se halle mucho más preocupada por la corriente de los pensamientos: planificando la próxima tarea, sumergiéndonos en la tarea que se estemos llevando a cabo, preocupándonos por los deberes que todavía no hemos concluido etcétera. Necesitamos tiempo para poder ser introspectivos, pero o bien no disponemos de él o bien no sabemos buscarlo. Las personas incapaces de reconocer cuáles son sus sentimientos adolecen de una tremenda desventaja porque, en cierto modo, son unos analfabetos emocionales que ignoran un dominio de la realidad esencial para el éxito en todas las facetas de la vida, incluyendo, obviamente, el mundo laboral".

3.3.2 Componente Interpersonal (CIE)

Según Ugarriza N., (2001, p. 4) es la capacidad para escuchar, comprender y apreciar los sentimientos de los otros. Área que reúne los siguientes componentes: empatía, responsabilidad social y relación interpersonal.

3.3.2.1 Empatía (EM)

La habilidad de percatarse, comprender, y apreciar los sentimientos de los demás. Los puntajes altos son obtenidos por las personas conscientes de los sentimientos de otros y que los valoran. Son sensibles a lo que los demás sienten y pueden comprenderlos. Las personas empáticas se preocupan e interesan por los demás.

Es ser sensible a lo que otras personas sienten, cómo lo sienten y por qué lo sienten. Ser empático significa ser capaz de “entender emocionalmente” a otras personas. (Olimpia M., 2008, p. 39).

El modo en que los padres atienden las necesidades de sus hijos, muestran empatía y regulan las emociones de sus hijos, cómo expresan y cómo hablan sobre emociones con éstos, les ayudará a sus hijos a ejercitar esas funciones con ellos mismos, promoviendo o minando el desarrollo de las competencias emocionales. Firmemente vinculados, los niños se dice que desarrollan la capacidad de responder empáticamente a otros porque ellos mismos han experimentado cuidado empático y sensible. Sin embargo, emociones depresivas parentales y conductas de cuidado parental que no son óptimas, junto a situaciones estresantes familiares, pueden minar las competencias socioemocionales de los niños. (Sanchez Nuñez Ma. T., 2007, p. 51).

3.3.2.2 Relaciones interpersonales (RI):

La habilidad para establecer y mantener relaciones mutuas satisfactorias que son caracterizadas por una cercanía emocional e intimidad. Se caracterizan por su capacidad de intimar con otros, además de dar y recibir afecto. (Ugarriza N., 2001, p. 4).

También Olimpia M., (2008, p. 39) refiere que es la habilidad de mantener relaciones interpersonales positivas se caracteriza por la capacidad de dar y recibir aprecio y afecto, e implica un grado de intimidad con otro ser humano. Este componente no está solo relacionado con el deseo de cultivar buenas relaciones amicales con otros,

sino también con la capacidad de sentir tranquilidad y comodidad con dichas relaciones y manifestar expectativas positivas relacionadas con el intercambio social. Por lo general, esta habilidad emocional requiere mostrar sensibilidad hacia otros, un deseo de establecer relaciones y sentirse satisfecho con ellas.

Salvador M., (2010, p. 70) expresa en la medida que el individuo desarrolla la habilidad para anticipar y reconocer las preferencias de la otra persona, apreciándolas y estando dispuesto a satisfacerlas en una buena medida, logrará construir y mantener dichas relaciones.

3.3.2.3 Responsabilidad social (RS)

La habilidad para demostrarse a sí mismo como una persona que coopera, contribuye y que es un miembro constructivo del grupo social. Las puntuaciones elevadas en este subcomponente identifican a aquellas personas confiables, que colaboran y que son miembros constructivos de los grupos sociales. Actúan responsablemente, aun cuando no obtengan beneficios personales. (Ugarriza N., 2001, p. 4).

Este componente se relaciona con la capacidad de realizar proyectos para y con los demás, aceptar a otros, actuar de acuerdo con la propia conciencia y acatar las normas sociales. Estas personas poseen sensibilidad interpersonal y son capaces de aceptar a otros y utilizar sus talentos para el bienestar de la colectividad y no sólo de sí mismos. Las personas que muestran deficiencias en esta área podrían manifestar actitudes antisociales, actuar en forma abusiva con los demás y aprovecharse de ellos. (Olimpia M., 2008, p. 39).

El componente Interpersonal, según Bradberry T. y Greaves J., (2009, p. 45) lo define como “la capacidad de captar las emociones de los demás y de entender lo que les está pasando realmente”. Con respecto a la empatía se refiere a la habilidad del individuo para darse cuenta de lo que están sintiendo los demás y ponerse en su lugar,

permitiéndole así realizar, de acuerdo a la diversidad de las personas, los ajustes necesarios que le permitan cultivar las relaciones interpersonales. Afirman que los conflictos laborales tienen una mayor presencia cuando, por falta de habilidades sociales, el individuo asume los problemas con una actitud pasiva, trayendo como consecuencia una comunicación poco constructiva.

Desde hace mucho tiempo los estudiosos del comportamiento humano han sabido que el conocimiento de uno mismo (el autoconocimiento, la introspección y la comprensión de uno mismo) es esencial para el funcionamiento productivo personal e interpersonal, pero también para comprender a los demás y mostrar empatía hacia ellos. (Whetten D., Cameron K., 2011 p. 57).

Así mismo Goleman D., (2010, p. 78) refiere el conjunto de todas estas habilidades constituye la materia prima de la inteligencia interpersonal, el ingrediente fundamental del encanto, del éxito social e incluso del carisma. Las personas socialmente inteligentes pueden conectar fácilmente con los demás, son diestros en leer sus reacciones y sus sentimientos y también pueden conducir, organizar y resolver los conflictos que aparecen en cualquier interacción humana. Son el tipo de personas con quienes a los demás les gusta estar porque son emocionalmente nutritivos, dejan a los demás de buen humor y despiertan el comentario de que «es un placer estar con alguien así».

La esencia de la empatía consiste en darse cuenta de lo que sienten los demás sin necesidad de que lleguen a decirlo. Aunque los demás pocas veces nos expresen verbalmente lo que sienten, a pesar de todo están manifestándolo continuamente con su tono de voz, su expresión facial y otros canales de expresión no verbal. Y la capacidad de captar estas formas sutiles de comunicación exige del concurso de competencias emocionales básicas, como la conciencia de uno mismo y el autocontrol. Sin la capacidad de darnos cuenta de nuestros propios sentimientos o de

impedir que no desborden jamás podremos llegar a establecer contacto con el estado de ánimo de otras personas. (Goleman D., 1999, p. 153).

Ugarriza N., (2001, p. 30) define el cociente emocional del componente interpersonal abarca las habilidades y el desempeño interpersonal. Los puntajes altos en este componente son alcanzados por aquellas personas responsables y confiables, que poseen buenas habilidades sociales; es decir, que comprenden, interactúan y se relacionan muy bien con los demás. Estas personas se desenvuelven bien en empleos que requieren la interacción con otros y el trabajo en equipo. Las habilidades interpersonales bien desarrolladas son importantes para las personas que se desempeñan en las áreas de servicio al cliente, gerencias y liderazgo.

3.3.3 Componente de Adaptabilidad (CAD)

Concierno a la capacidad para ajustarse, con los problemas cotidianos, evaluando y enfrentar de manera positiva cada situación.

Componente de Adaptabilidad (CAD): Área que reúne los siguientes componentes: prueba de la realidad, flexibilidad y solución de problemas. (Ugarriza N., 2001, p. 5)

3.3.3.1 Solución de problemas (SP)

La habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas. Los examinados que son bastante hábiles para reconocer y definir problemas, así como para generar e implementar soluciones potencialmente efectivas, se desempeñan bien en este subcomponente. Estas personas intentan resolver los problemas en vez de evitarlos.

Olimpia M., (2008, p. 41) expresa que la aptitud para solucionar los problemas es multifásica en naturaleza e incluye la capacidad para realizar el proceso de (1) determinar el problema y sentir la confianza y motivación para manejarlo de manera efectiva, (2) definir y formular el problema tan claramente como sea posible, (3)

generar tantas soluciones como sean posibles y (4) tomar una decisión para aplicar una de las soluciones. Además está relacionada con la capacidad de ser consciente, disciplinado, metódico y sistemático para preservar y plantear los problemas; así como implica el deseo de entregar lo mejor de uno mismo y enfrentar los problemas más que evitarlos.

3.3.3.2 Prueba de la realidad (PR)

Es la habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos (lo subjetivo) y lo que en la realidad existe (lo objetivo). A menudo, son descritos como personas realistas, “con los pies en la tierra”, y “sintonizan” con su entorno. Su posición general en la vida implica el examinar activamente antes que el adoptar una pasiva o ingenua actitud.

Un aspecto importante de ese factor es el nivel de claridad perceptual que resulta evidente al tratar de evaluar y manejar las situaciones, esto implica la capacidad de concentración y enfoque cuando se estudian las distintas formas para manejar las situaciones que se originan. (Olimpia M., 2008, p. 40).

3.3.3.3 Flexibilidad (FL)

Según Ugarriza N., (2001, p. 32) los examinados que muestran puntajes elevados en este subcomponente cuentan con una amplia capacidad para adecuar sus emociones, sentimientos, pensamientos y comportamiento a situaciones y condiciones cambiantes.

Para Olimpia M., (2008, p. 42) es la capacidad que tiene una persona para realizar un ajuste adecuado de sus emociones, pensamientos y conductas ante diversas situaciones y condiciones cambiantes; esto implica adaptarse a las circunstancias impredecibles, que no le son familiares. Teniendo una mente abierta, así como ser tolerantes a distintas ideas.

La adaptabilidad es el tercer componente y Goleman D., (2000, p. 145) refiere a ella "como la habilidad del ser humano para permanecer accesible a las diferentes ideas y enfoques, y mantener una actitud flexible que le permita hacer los ajustes y responder eficazmente a los cambios". Presenta algunas características de las personas que destacan en esta competencia: disfrutan con los cambios y saben sacar provecho de la innovación. Son personas que permanecen abiertos a los nuevos retos y realidades renunciando a sus antiguas creencias. No les molesta la incertidumbre que suele provocar lo nuevo y desconocido y se hallan siempre dispuestos a arriesgar y buscar nuevas formas de hacer las cosas.

Aquino A., (2003, p. 2) en un artículo escrito acerca de la Adaptabilidad refiere que todos sabemos experimentar el sentimiento de confort que nos da el "poseer" algo preciado, llámese relaciones, salud, posición económica, etc., y de nuestros legítimos deseos de conservar aquello que nos permite permanecer en territorio familiar, que nos mantenga alejados de los riesgos que todo cambio entraña. Sin embargo, no siempre somos capaces de ver cómo nuestra insistencia por no salir de determinadas "zonas de seguridad" nos puede estar privando de la oportunidad de encontrar algo diferente, incluso mejor. Ello se entiende con mayor facilidad cuando consideramos el miedo que puede generar la expectativa de cambio.

Las personas emocionalmente inteligentes, que ostentan un buen nivel de adaptación ven al cambio como un reto no como una amenaza. Por ello es que buscan seguir determinados cursos de acción que sean adecuados a la situación que hacen frente. Nótese que de lo que se trata es de *actuar*, de *moverse*, de romper con los hábitos o comportamientos que encadenan a lo improductivo o a lo que ya fue. Se trata de buscar oportunidades en el cambio mismo.

La gente dotada de esta cualidad es capaz de identificar rápidamente las cuestiones clave y de simplificar problemas que parecen muy complejos. Pero lo más importante de todo es que pueden descubrir conexiones y pautas nuevas que los demás solemos

descuidar. Por el contrario la gente que carece del don de la innovación, adolece de una visión de conjunto y se pierde en los detalles y, en consecuencia, afronta los problemas complejos con una lentitud a veces exasperante. Su miedo al riesgo les hace huir de las novedades y, de este modo, cuando tratan de aportar alguna solución, no suelen comprender que lo que funcionaba en el pasado no siempre es la respuesta más adecuada para el porvenir. (Goleman D., 1999, p. 117).

Las personas poco adaptables se ven asaltadas por el miedo, la ansiedad y un profundo malestar personal cuando deben afrontar algún cambio. «Las personas se aferran a los viejos hábitos autoritarios pero el nuevo modelo trata, por el contrario, de que cada uno asuma sus propias decisiones, delegando así las responsabilidades a instancias cada vez más próximas a los clientes. Pero cuando las cosas no funcionan bien y, por ejemplo, la productividad desciende durante un mes, algunos directivos son presa fácil del pánico, caen nuevamente en el viejo estilo y tratan de volver a ejercer un control férreo, socavando así el nuevo estilo de acción».

En un artículo sobre inteligencia emocional y adaptabilidad Martínez P., (2003, p. 2) afirma que adaptarse no es tarea simple, implica dejar algo de lo que uno es, o a lo que se está acostumbrado para ser alguien distinto. Quizás en este tipo de situación influye la voluntad, la tolerancia y la inteligencia para desprenderse de beneficios que ya no se tienen por obligaciones nuevas o distintas que asumir.

El cociente emocional del componente de adaptabilidad permite apreciar cuán exitosa es la persona para adecuarse a las exigencias del entorno, evaluando y enfrentado de manera efectiva las situaciones problemáticas. Los puntajes altos en este componente permiten identificar a aquellas personas que son por lo general, flexibles, realistas, efectivas para entender situaciones problemáticas, y hábiles para llegar a soluciones adecuadas. Los puntajes altos revelan un buen manejo de las dificultades diarias. La adaptabilidad no sólo es una cualidad valiosa para la vida diaria y el desempeño

normal, sino también, el centro de trabajo, en los departamentos de investigación y desarrollo, así como en el área de soporte técnico (Ugarriza N., 2001, p. 30).

La capacidad para identificar los problemas e implementar soluciones de acuerdo a una correspondencia entre lo subjetivo y lo objetivo, facilitará a las personas estrategias e afrontamiento cuando surgen situaciones inesperadas, no familiares o que requieren algún tipo de cambio, por lo que los niveles de ansiedad se verán disminuidas. De este modo, la adaptabilidad permite la capacidad para asumir las diferentes circunstancias con la seguridad suficiente para manejar en forma fluida las diferentes exigencias del entorno. Esto requiere de una dosis de flexibilidad que implica adecuarse a situaciones nuevas e imprevistas, sin resistirse o sin perder los valores y principios propios. Además requiere procesar la información de manera objetiva de dichas situaciones. (Carrillo B., Conde R., 2016, p. 178).

3.3.4 Manejo del estrés (CEM)

El Manejo de Estrés, cuarto componente, es la habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes, y emociones fuertes, y enfrentar cada uno de estos de una manera positiva.

Componente del Manejo de Estrés (CEM): Área que reúne los siguientes componentes: tolerancia al estrés y control a los impulsos. (Ugarriza N., 2001, p. 5).

3.3.4.1 Tolerancia al estrés (TE):

La habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes, y fuertes emociones sin “desmoronarse”, enfrentando activa y positivamente el estrés. Los puntajes altos en este subcomponente identifican a las personas que son capaces de resistir los eventos adversos y las situaciones estresantes, sin “desmoronarse”. Por lo general, son capaces de enfrentar el estrés activa y positivamente. Son calmados y rara vez se sobresaltan o sienten muy ansiosos. (Ugarriza N., 2001, p 32).

Según Carrillo B., y Condo R., (2016, p. 5) el manejo del estrés, una de las herramientas psicológicas más importante es la de resistir el impulso, ya que, es la raíz de todo autocontrol emocional.

Esta habilidad se basa en (1) la capacidad de elegir cursos de acción para enfrentar la tensión, (2) una disposición optimista hacia las experiencias nuevas y el cambio en general, así como hacia la propia capacidad de sobrellevar exitosamente un problema específico, y (3) el sentimiento de que uno mismo puede controlar e influir en la situación que origina la tensión. Esto incluye tener una variedad de respuestas adecuadas a las distintas situaciones tensionales, encontrándose asociada con la capacidad para mantenerse relajado y sereno para enfrentar de manera calmada las dificultades sin ser manejado por las emociones fuertes. (Olimpia M., 2008, p. 42)

3.3.4.2 Control de los impulsos (CI):

La habilidad para resistir o postergar un impulso o tentaciones para actuar y controlar nuestras emociones. Los puntajes altos en este subcomponente son obtenidos por aquellos individuos que son capaces de resistir o demorar sus impulsos y controlar sus arranques y tentaciones. Las personas con un buen control de los impulsos rara vez se impacientan, sobresaltan o pierden el control. (Ugarriza N., 2001, p. 32).

Para Olimpia M., (2008, p. 40) los problemas en el control de los impulsos se manifiestan mediante la poca tolerancia a la frustración, la impulsividad, la dificultad para controlar la ira, el comportamiento abusivo, la pérdida del autocontrol y la conducta explosiva e impredecible.

Según Whetten D., y Cameron K., (2011, p. 115) señalan que algunas personas son muy susceptibles a las tensiones, lo que significa que tienen una predisposición a experimentar reacciones extremadamente negativas al estrés. Otros experimentan el estrés de manera más favorable. Su condición física, características de personalidad y mecanismos de apoyo social moderan los efectos del estrés y producen elasticidad; es

decir, la capacidad de manejar el estrés de manera eficaz. En efecto, la elasticidad funciona como una vacuna en contra de los efectos del estrés; elimina el agotamiento.

Esto ayuda a explicar por qué algunos atletas tienen éxito en el “gran juego”, mientras que a otros les va mal. Algunos directivos actúan como estrategias brillantes cuando hay grandes riesgos, mientras que otros se vencen con la presión. Una disertación sobre las diferencias en las disposiciones hacia las reacciones de estrés surgió de un conjunto de estudios en los que los sujetos más susceptibles al estrés tenían más probabilidad de ser mujeres (los hombres reaccionaban con más rapidez al estrés, pero había más factores que producían estrés en las mujeres); o bien, eran individuos con una baja autoestima y que se consideraban menos atractivos, o niños que habían sufrido abandono, que eran temerosos o que provenían de hogares caóticos o desintegrados. Whetten y Cameron mencionan a Adler, 1999. “Si en su infancia usted formó parte de una familia que era de algún modo caótica, inestable, desunida y con resentimientos, esto se asocia posteriormente con mayores cambios de la presión arterial ante diversos tipos de estrés”.

Iniesta, (2016, p. 22) refiere que resulta innegable el papel que juegan las diferencias individuales en la aparición del estrés. Hay personas que tienen una reacción negativa al estrés, otras que no presentan ninguna reacción y otras que convierten la situación en una oportunidad para mejorar o aprender. Este tipo de reacción depende de la actitud cognitiva y de la forma de procesar la información que reciben del exterior y de interpretar la realidad que viven. Algunos factores determinantes de la susceptibilidad individual al estrés laboral son: una personalidad hostil (“tipo A”), la capacidad de afrontamiento, las condiciones socioeconómicas y el apoyo social. Otros son la edad, el sexo y la situación concreta de enfermedad o de discapacidad crónica

- *Cuestión de género.*- Cabe esperar que, dada la segregación del mercado laboral entre hombres y mujeres, ambos se encuentren expuestos en mayor medida a diferentes tipos de riesgos. Así, mientras entre los hombres podrían

tener una mayor importancia relativa los riesgos físicos, entre las mujeres los riesgos psicosociales podrían ser particularmente relevantes. La mayor parte de los estudios apoyan esta hipótesis, destacando como fuente de estrés estrechamente ligada al género las dificultades para conciliar y la doble carga de trabajo asociada al trabajo remunerado y el trabajo doméstico.

- *Familias monoparentales.*- El cambio social que está teniendo lugar en nuestro entorno cultural afecta también a la estructura familiar, de tal manera que en las últimas décadas se ha observado en Europa un aumento de las familias monoparentales. Éste es un aspecto estrechamente relacionado con el anterior, ya que en la mayor parte de las ocasiones las personas a cargo de las familias monoparentales son mujeres. En las personas al cargo de una familia monoparental pueden ocurrir una serie de factores que las sitúen en una posición de riesgo. En primer lugar, frecuentemente han de afrontar una situación económica difícil, cuando no precaria. Por otra parte, en estas personas se produce una acumulación de responsabilidades, expectativas y tareas que generan una situación de sobrecarga física y psicológica añadida. Por último, como hemos visto, las familias monoparentales son en la mayoría de los casos el resultado de procesos de divorcio o del fallecimiento del cónyuge, por lo que el estado emocional y social en el que han de hacer frente a estos mayores desafíos puede encontrarse alterado desde el inicio.
- *Trabajadores jóvenes.*- Actualmente, la adquisición de responsabilidades adultas, el acceso al mercado laboral y la emancipación familiar se produce en un contexto caracterizado por rápidos cambios sociales y económicos y una gran carga de ambigüedad, inseguridad e incertidumbre.

El Cociente Emocional del Componente del Manejo del Estrés los examinados que obtienen puntajes altos son capaces de resistir el estrés sin “desmoronarse” o perder el control. Son por lo general calmados, rara vez impulsivos y trabajan bien bajo presión. Las personas que obtienen puntajes altos en este componente pueden realizar labores que provocan tensión o ansiedad o que encierran cierto peligro. Un elevado

manejo de la tensión es necesario para aquellas personas que trabajan en “situaciones de peligro”, tales como los policías, los bomberos, el equipo médico de emergencia, trabajadores sociales y los soldados que combaten. (Ugarriza N., 2001, p. 32).

3.3.5 Estado de ánimo general (CAG)

Hace referencia al optimismo y a la capacidad para mantener una apariencia positiva. Esta dimensión incluye las siguientes habilidades:

Componente del Estado de Ánimo en General (CAG): Área que reúne los siguientes componentes: optimismo y felicidad. . (Ugarriza N., 2001, p. 5).

3.3.5.1 Felicidad (FE)

Las personas que puntúan alto en este subcomponente, son capaces de sentirse satisfechos con sus propias vidas, disfrutan verdaderamente de la compañía de los demás y tienen la capacidad de obtener placer de la vida. Generalmente, tienen una disposición feliz y es agradable estar con ellos.

Así mismo Olimpia M., (2008, p. 40) refiere este subcomponente de la inteligencia emocional implica la capacidad de disfrutar de diversos aspectos de la propia vida y de la vida en general. A menudo, las personas felices se sienten bien y cómodas tanto trabajando como descansando; son capaces de “abandonar toda inhibición” y disfrutar de las oportunidades de diversión que se presentan.

3.3.5.2 Optimismo (OP):

Ugarriza N., (2001, p. 33) define optimismo como la habilidad para ver el aspecto más brillante de la vida y mantener una actitud positiva a pesar de la adversidad y los sentimientos negativos. Los puntajes altos en este subcomponente se dan en personas que son capaces de buscar el lado más provechoso de la vida y mantener una actitud optimista positiva, aun cuando afrontan adversidades.

La esperanza en el planteamiento de vida que tiene una persona. Es la visión positiva de las circunstancias diarias. El optimismo es lo opuesto al pesimismo, el cual es un síntoma común de la depresión. (Olimpia M., 2008, p. 40).

Para Couto S., (2011, p. 119) la felicidad es la meta de todo ser humano; es un cumulo de emociones positivas adecuadamente desarrolladas, mientras que las emociones negativas dificultan el bienestar del individuo, aunque nos ayudan a reflexionar y aprender para perseverar en nuestros objetivos.

Desde el punto de vista de inteligencia emocional, el optimismo es una actitud que ayuda al individuo a no caer en la apatía, la desesperanza o la depresión ante la adversidad, y al igual que la esperanza el optimismo realista genera beneficios en la vida. (Goleman D., 1995, p. 61). Entendiéndose el optimismo como la habilidad de percibir el lado provechoso de los fracasos, una actitud positiva ayuda al individuo a ver en situaciones adversas una oportunidad para aprender y modificar los resultados para una siguiente ocasión.

El componente Estado de Ánimo está relacionado con la felicidad, la cual, para algunos autores, se entiende como una condición vital que cada persona debe preparar, cultivar y defender individualmente. Las personas que saben controlar su experiencia interna son capaces de determinar la calidad de sus vidas, la que lo acerca al individuo a ser feliz. (Csikszentmihalyi M., 1997, p. 13).

Por lo tanto, es importante que el individuo desarrolle la habilidad para sentirse satisfecho con su propia vida, disfrutar de sí mismo y de otros y que tenga en cuenta que la felicidad está relacionada con el sentimiento general de alegría, entusiasmo y la capacidad para divertirse y expresar sentimientos positivos.

Asi mismo Lyubomirsky *et al.*, 2005 en en Fernández P., y Extremera N., (2009 p. 88) *La Inteligencia Emocional y el estudio de la felicidad*, refiere la Psicología Positiva considera este análisis como incompleto y plantea que la felicidad estaría

determinada por la combinación de los aspectos genéticos y de personalidad, los circunstanciales y los intencionales. Estas tres grandes dimensiones se distribuirían de la siguiente manera:

- *Los genes.* Supondría aproximadamente un 50% de la varianza y refleja características de personalidad muy estables como extraversión y neuroticismo.
- *Las circunstancias.* Variables sociodemográficas como raza, sexo, edad, ocupación, nivel socioeconómico sólo aportan un 10% de la varianza.
- *La actividad intencional.* Es una categoría muy amplia ya que supone las acciones concretas en las que nos implicamos de forma voluntaria. Estas actividades darían cuenta del 40% de la varianza y permiten un espacio extenso para el cambio y la mejora de la felicidad. (Fernández P., Extremera N., 2009, p. 88)

La felicidad no es un premio que se otorga a la virtud, sino que es la virtud misma. Este artículo coincide con esta propuesta y ha desarrollado la idea de que la gestión inteligente de nuestras emociones y la felicidad van unidas en muchos asuntos de la vida cotidiana y sus relaciones e interacciones parecen el mismo camino, a veces de ida y otras de vuelta. No obstante, y sin pretender quitarle fuerza al argumento de Spinoza, en este texto también se ha destacado la evidencia empírica que muestran los beneficios concretos y específicos de ser emocionalmente inteligente en el bienestar psicológico de los adolescentes. (Fernández P., Extremera N., 2009, p. 104)

El cociente emocional del componente del estado de ánimo general. Este componente del inventario mide la capacidad de la persona para disfrutar de la vida, la perspectiva que tenga de la vida, y el sentirse contenta en general. Los puntajes altos son obtenidos por personas alegres, positivas, y optimistas que saben cómo disfrutar de la vida. Además de ser un elemento esencial para la interacción con los demás, es un componente motivacional que influye en la habilidad para solucionar los problemas y ser tolerantes al estrés. Las personas que obtienen puntajes elevados en este

subcomponente ayudarán a crear una atmósfera edificante y positiva en el centro de trabajo.

3.4 Trabajo Emocional

Russell citado en Sánchez R., (2014, p. 124) *Gestión y psicología en empresas y organización*, propuso el término trabajo emocional para referirse a aquellas situaciones en las que el rol laboral requiera que un individuo se auto induzca o suprima emociones. El trabajo emocional surge cuando las empresas necesitan que sus empleados comerciales interactúen con los clientes de una manera prescrita a nivel organizacional que choca con las emociones que los empleados sienten realmente.

Se han distinguido dos estrategias para llevar a cabo el trabajo emocional: la actuación superficial y la actuación profunda, mientras que la actuación superficial implica simplemente modificar las emociones expresadas de forma externa (como la expresión facial, el tono de voz o los gestos), la actuación profunda implica alterar el verdadero estado emocional propio. La actuación superficial no modifica la experiencia emocional subyacente y representa una forma de respuesta centrada en la regulación de la emoción (supresión), mientras que la actuación profunda representa una forma de respuesta centrada en la regulación de los antecedentes de la emoción (revelación).

Para Stephen R., (2004, p.106) también sustenta esta teoría "El trabajo emocional plantea disyuntivas para los empleados, cuando su puesto les impone que exhiban emociones incongruentes con sus sentimientos reales". Por supuesto, es algo que ocurre a menudo. Hay personas con las que uno tiene que trabajar y con las que es muy difícil ser cordial. Quizá su personalidad es ríspida o acaso uno sabe que han hecho comentarios negativos a sus espaldas. Como quiera que sea, hay que tratar constantemente a esas personas, de modo que uno está obligado a fingir cordialidad. O tomemos el caso del empleado de mostrador, que, según espera la administración,

debe sonreír y ser agradable con los clientes, pero hay días en que no tiene el ánimo para ello.

Para entender mejor las emociones, conviene dividir las en sentidas y manifiestas. Las emociones sentidas son las emociones reales del individuo. En cambio, las emociones manifiestas son aquellas que se requieren en la organización y que se consideran apropiadas en el puesto. No son innatas, sino aprendidas.

Esto es cierto sobre todo en las organizaciones, donde las exigencias de las funciones y las situaciones piden a la gente que exhiba conductas que enmascaren sus verdaderos sentimientos. Además, los trabajos actuales requieren cada vez más que los empleados traten con clientes, lo que no siempre es fácil, pues se quejan, son groseros y piden cosas imposibles. En tales casos, los empleados tienen que ocultar las emociones que sienten. Los empleados que no son capaces de proyectar un comportamiento amistoso y servicial en esas situaciones alejarán a los clientes y no es probable que hagan un buen trabajo. *Ibíd.*

3.5 Restricciones externas en las emociones

Una emoción que es apropiada en determinada situación en otra no lo puede ser, del mismo modo, lo que es apropiado en un país a veces no lo es en otro. Estos hechos ilustran la función que cumplen las restricciones externas en la conformación de las emociones desplegadas.

Todas las organizaciones definen los límites que identifican qué emociones son aceptables y en qué medida pueden expresarse. Lo mismo se aplica a las culturas. En esta sección veremos las influencias de organizaciones y culturas en las emociones.

- **Influencias de las organizaciones** El que no puede sonreír y parecer feliz, no es probable que tenga una gran carrera en un parque de diversiones de Disney. En un manual publicado por McDonald's se asevera que el personal de mostrador "debe exhibir rasgos como sinceridad, entusiasmo, confianza y sentido del humor". No hay un conjunto único de emociones que busquen todas las organizaciones. Sin

embargo, por lo menos en algunos países, las pruebas indican que hay una tendencia en contra de las emociones negativas e intensas. Salvo en condiciones muy específicas, no se acepta la expresión de emociones negativas como miedo, ansiedad e ira. Por ejemplo, una de tales condiciones sería que un miembro de mayor estatus de un grupo se mostrara impaciente con uno de menor estatus.

Además, la expresión de emociones intensas, sean positivas o negativas, es inaceptable porque se considera que socavan el desempeño de las tareas de rutina. Aquí también hay situaciones excepcionales en las que esto no es verdad; por ejemplo, un duelo cortó por la muerte súbita de un director ejecutivo de la compañía o la celebración de un año récord de utilidades. Pero en su mayor parte, y en concordancia con el principio de la racionalidad, se espera que en las organizaciones bien dirigidas no haya cabida para las emociones. (Stephen R., 2004, p. 110).

- **Influencias de las culturas** Las normas culturales dictan que los empleados de las organizaciones de servicio deben sonreír y ser cordiales al tratar con los clientes. Pero estas normas no se aplican en todo el mundo. En Israel, se considera signo de inexperiencia que los cajeros de los supermercados sonrían, de modo que los alientan para verse sombríos. En las culturas musulmanas, la sonrisa se toma como signo de atracción sexual, de modo que se educa a las mujeres para que no sonrían a los hombres. Wal-Mart descubrió que su insistencia en la amabilidad de los empleados, que le ha ganado parroquianos leales entre los compradores estadounidenses, no funciona en Alemania. Acostumbrados a una cultura en la que “el cliente está al último”, los serios compradores alemanes son ahuyentados por el personal amistoso y servicial de Wal-Mart. Los ejemplos anteriores ilustran la necesidad de considerar la influencia de los factores culturales en lo que se considera apropiado o inapropiado en cuanto a las emociones. Lo que es aceptable en una cultura podría parecer inusual o incluso anómalo en otra. Además, las culturas varían en la interpretación que dan a las emociones (Stephen R., 2004, p. 110).

No cabe duda que las emociones cumplen un papel destacado en el diario vivir de cada persona, por lo mismo es necesario ser consciente de que si se maneja con

inteligencia y un adecuado criterio las emociones propias se podrá alcanzar logros insospechados en el ámbito laboral. Lo atractivo e interesante de lo anterior es que si se controla la inteligencia, también se puede potenciar y desarrollar. La inteligencia emocional aumenta a medida que se aprenden y ejercitan las capacidades que la componen, tales como la percepción reflexiva, el control emocional y la motivación propia. (Zarate E., 2012, p. 18).

3.6 Camaleones Emocionales

Goleman en su libro *Inteligencia Emocional* menciona a Mark Snyder, un psicólogo de la Universidad de Minnesota que ha estudiado a las personas cuyas habilidades sociales las convierten en verdaderos *camaleones sociales*, campeones en causar buena impresión, el tipo de persona cuyo credo psicológico podría resumirse en una cita «es muy distinta de la imagen que trato de crear en la mente de los demás para que puedan quererme». Esta especie de mercantilismo emocional suele ocurrir cuando las habilidades sociales sobrepasan a la capacidad de conocer y admitir los propios sentimientos ya que, para ser querido o, por lo menos, para gustar, el camaleón social parece transformarse en lo que quieren aquéllos con quienes está. (Goleman D., 1996, p. 79) .

Lo que distingue a los camaleones sociales es que causan una impresión excelente pero mantienen relaciones muy inestables y muy poco gratificantes. La pauta realmente saludable consiste, por el contrario, en utilizar las habilidades sociales equilibradamente sin olvidarse de uno mismo. Pero los camaleones sociales no dudan lo más mínimo en decir una cosa y hacer otra diferente, malviviendo así con la contradicción entre su rostro público y su realidad privada, si ello les reporta un mínimo de aprobación social.

Estas personas, en lugar de decir lo que verdaderamente sienten, tratan antes de buscar pistas sobre lo que los demás quieren de ellos. Para llevarse bien y ser

queridos por los demás, están dispuestos a ser exageradamente amables hasta con las personas que les desagradan y suelen utilizar sus habilidades sociales para actuar en función de lo que exijan las diferentes situaciones sociales, de modo que pueden representar personajes muy distintos en función de las personas con quienes se encuentran, cambiando de la sociabilidad más efusiva. (Goleman, 1996, p. 79).

Es difícil conocer la verdadera inteligencia emocional de una persona. Si bien es muy corriente presentar una fachada falsa en el proceso de selección de personal, también lo hacemos con frecuencia en nuestras vidas personales. El juego del cortejo es muy semejante al juego de ganarse el puesto en el juego del cortejo las personas intentan parecer mejor de lo que son normalmente en intentan hacer lo que le gusta a la otra persona aunque se trate de algo que ellos no les apetece normalmente. Pierde peso temporalmente, practican deportes nuevos. (Simmons S. y Simmons J., 1998, p. 31).

3.7 ¿Quiénes son más inteligentes emocionalmente, hombres o mujeres?

Muchos son los investigadores que se esfuerzan por dar respuesta a esta interrogante, si hombres o mujeres son más inteligentes emocionalmente.

Las chicas son más competentes en manejar y controlar sus propias emociones. En este mismo sentido, Mestre, Guil y Lim (2004), comprobaron que las mujeres son más eficaces en la rama de la percepción emocional que los varones. (Bernaras, E., Garaigordobil, M., y De Las Cuevas, C, 2011, p. 76).

En otra investigación Sánchez, Fernández-Berrocal, Montañés y Latorre (2008) en Bernaras, et al., (2011, p. 76). *Inteligencia emocional y rasgos de personalidad: Influencia de la edad y el género durante la edad adulta y la vejez*. analizaron, en primer lugar, si la IE es una cuestión de sexo, y en segundo lugar, estudiaron la socialización de las competencias emocionales en hombres y mujeres y sus implicaciones. Concluyeron que las mujeres tienen un mayor índice de IE con respecto a los hombres, pero que su auto-percepción tiende a ser más baja; y que estas

diferencias de sexo en IE se vislumbran desde la infancia debido a la instrucción diferencial que tienen los niños frente a las niñas.

Por otra parte, en la investigación se apreció que el sexo tiene efectos diferenciales para la mayoría de los componentes factoriales. En este sentido, se demostró que los hombres tienen un mejor autoconcepto, piensan que solucionan mejor los problemas, toleran mejor el estrés y tiene un mayor control de los impulsos. De ahí que tengan una concepción más grata de la vida y un mayor optimismo. Las mujeres, sin embargo, obtienen más ventajas en sus relaciones interpersonales, mejor empatía y una mayor responsabilidad social. Estos hallazgos coincidían con otros realizados por Bar-On en el año 1997. Ibidem.

Ugarriza N., (2001, p. 141) en una investigación en el Perú los efectos del sexo, apreciándose que no existen diferencias entre hombres y mujeres en lo que respecta al cociente emocional total. Sin embargo, existen diferencias significativas en los componentes intrapersonal, manejo del estrés y estado de ánimo general a favor de los varones; en cambio las mujeres obtienen mejores resultados en el componente interpersonal.

A pesar de la evidencia de que las mujeres por lo general tienen un mayor índice de IE que los hombres, su auto-percepción tiende a ser más baja que la de los hombres. Una posible explicación a estos fenómenos puede estar relacionada con la amenaza que el estereotipo de las mujeres puede tener sobre su percepción, quizás un estereotipo más vulnerable del que realmente muestran en sus pruebas de ejecución. Si buscamos el origen de estas diferencias deberíamos retrotraernos hasta la infancia, donde se forjan estas competencias. Diversos estudios muestran los distintos mundos emocionales en los que crecen las niñas y los niños, resaltando las diferencias sexuales en la socialización e instrucción emocional. (Fernández P., et al, 2008, p. 465).

Las diferencias de género en IE se vislumbran desde la infancia debido a la instrucción diferencial que, en cuanto a las emociones, tienen los niños frente a las niñas. Algunos autores como Guastello y Guastello, (2003, p. 465) en Fernández P., et al, 2008, *¿Es la inteligencia emocional una cuestión de género? Socialización de las competencias emocionales en hombres y mujeres y sus implicaciones*, han lanzado otra posible explicación sobre las diferencias de género en IE, el efecto generacional. Ello explicaría que en las nuevas generaciones, por influencia de la cultura y la educación, se minimizarían estas diferencias. *Ibídem*.

Varios autores realizaron investigaciones en relación a las diferencias de género en IE, la controversia está servida, ya que actualmente, y teniendo en cuenta el tipo de instrumento de evaluación que se utilice, pruebas de autoinforme o de ejecución, se pueden descubrir o no dichas diferencias. En los estudios que han utilizado pruebas de autoinforme (*EQ-i* de Bar-On ; *SREIT* de Schutte et al., y *TMMS-48* de Salovey) los resultados han sido muy dispares. Mientras que en algunos casos no se han encontrado claras diferencias significativas en la inteligencia emocional autoinformada entre varones y mujeres. En otras investigaciones, las mujeres se muestran más diestras a la hora de dirigir y manejar tanto las emociones propias como las de los demás. En ocasiones, incluso ocurre lo contrario, las mujeres muestran superioridad en Atención emocional y Empatía, mientras los hombres lo hacen en Regulación emocional. Esta falta de uniformidad en los resultados puede deberse a las características sociodemográficas-culturales de la muestra, o al tipo de instrumento utilizado. Lo que va ligado a las distintas habilidades integrantes del constructo según el modelo teórico al que atendamos. (Fernández P., et al., 2008, p. 463).

3.8 Inteligencia emocional y la edad

La inteligencia emocional se va desarrollando con la edad, varios autores investigaron cual es la relación de la edad con la inteligencia emocional. Así, Pandey y Tripathi

2004, en un estudio realizado en la India con chicos y chicas de entre 5 y 18 años, evidenciaron que se produce un aumento de la IE a medida que va aumentando la edad y que las chicas son más competentes en manejar y controlar sus propias emociones. (Bernaras, E., Garaigordobil, M., y De Las Cuevas, C., 2011, p 78).

Un estudio realizado en Lima por Ugarriza N., (2001, p. 141) con 1.996 personas mayores de 14 años, halló que la IE tiende a incrementarse con la edad, aunque se produce un ligero decremento a partir de los 55 años. Barón 1997 la inteligencia no cognitiva se modifica, con tendencia a mejorar a través de la vida.

Los puntajes de inteligencia emocional tienden a aumentar con la edad. la mayoría de las personas crecen en el conocimiento que tiene de sí mismas a través de la vida y con el paso del tiempo les resulta más fácil manejar sus emociones y comportamientos. En un promedio, la gente a los 50 años obtiene en nuestra prueba un puntaje de 25% más alto que a los 20 años. La mayoría de los individuos tienden a ganar unos puntos en inteligencia emocional que viene con la edad, la clave está en maximizar esa inteligencia en todas las etapas de la vida. *Ibídem.*

En una investigación analizaron las diferencias asociadas a la edad en la intensidad emocional y el afrontamiento cognitivo en situaciones amenazantes, así como la relación entre estas dos variables con el nivel de ansiedad. La muestra estaba compuesta por jóvenes y mayores. Se encontraron diferencias significativas asociadas a la edad y se apreció que la intensidad emocional y el afrontamiento cognitivo se relacionaba más con la ansiedad en el grupo de participantes mayores que en el de jóvenes. Márquez, et al. (2006) en Bernarás, et al., (2011, p 79). *Inteligencia emocional y rasgos de personalidad: Influencia de la edad y el género durante la edad adulta y la vejez.* Varios estudios muestran que a medida que se avanza en el ciclo vital se van produciendo cambios biológicos, físicos y sociales en los individuos. A lo largo de la vida de una persona hay factores ambientales, físicos, culturales y sociales que ejercen un papel sustancial en su conducta y en su salud.

3.9 Inteligencia emocional y factores culturales

Estos estudios nos muestran que a medida que se avanza en el ciclo vital se van produciendo cambios biológicos, físicos y sociales en los individuos. A lo largo de la vida de una persona hay factores ambientales, físicos, culturales y sociales que ejercen un papel sustancial en su conducta y en su salud. En el ámbito de la inteligencia emocional con personas adultas y de la tercera edad, algunos estudios analizan si existen diferencias en IE en función del sexo y la edad, pero apenas existen estudios que analicen diferencias en rasgos de personalidad o las relaciones de la IE con determinados rasgos de personalidad.(Bradberry T., Greaves J., 2007, p. 83)

La expresión y comunicación de las emociones se ve afectada por factores culturales y educativos. Nuestra sociedad occidental los hombres son educados en unas pautas que refuerzan que no muestren sus emociones. Esto significa que no sean capaces de sentir, reconocer y expresar sus emociones realmente tanto hombres como mujeres sienten las emociones de forma similar. (Fernández P., Ramos N., 2004, p. 44).

La IE también depende de Factores culturales. Nivel sociocultural, ocio, descanso, utilización del tiempo libre, acceso educacional, estudios intereses cultura a la que se pertenece factores económicos, trabajo, recursos económicos pobreza desempleo violencia ambiental, consumismo. (Couto S., 2011, p. 120).

En la construcción sociocultural de género aprendemos a comunicar de formas distintas lo que sentimos y pensamos. Lo que pensamos debe entrar en el marco de lo racional que será lo que lo validará socialmente; mientras que las expresiones referidas a los sentimientos y emociones suelen quedar relegadas y subvaloradas. Es así porque desde esta mirada, la subjetividad, el contenido emocional de lo expresado, se aprecia como minimizante de su objetividad social. (Gorostiaga D., Paladino C., 2004, p. 6).

Así mismo Touriñán J., (2008, p. 78) refiere “nuestras emociones y sentimientos básicos forman parte de nuestra biología, aunque es el ambiente cultural el que definitivamente modulan las manifestaciones o inhibiciones emocionales, en función de los significados culturales de los grupos concretos en los que el individuo crece y experimenta su desarrollo”. La dimensión emocional del sujeto está en función de su equipamiento biológico, de la estructura social y la cultura, así como del desarrollo afectivo que experimente.

3.10 Historia de los educadores urbanos cebras

En 2001 salieron 24 jóvenes vestidos de cebras con la única función de hacer notar la existencia del paso peatonal. Los trajes de cebras estaban integrados por dos personas y eran incómodos, ya que una de las personas tenía que estar cubierto totalmente por el traje sin recibir aire. El programa inicia como una forma de apoyo a adolescentes en estado de calle y por ello contaba con el apoyo de la Fundación Arco iris.

El año 2007 deciden cambiar el diseño de los trajes a individuales y con ello se cambia también los objetivos de las cebras. Pasan de estar parados en las calles y empiezan a educar a las personas en el tema de cultura ciudadana.

Lo que antes nació como programa, en 2001 se convierte en una unidad de educadores urbanos conformada por más de 200 cebras que trabajan bajo la metodología del amor y la gratitud. Se denomina educador a toda persona que está modificando un comportamiento, una forma de pensar, un hábito o que lo está instaurando o que lo esté eliminando. La alcaldía decide realizar la unidad de educadores urbanos, debido a que las cebras con las que contaba no se daban abasto. Además, el programa de educadores urbanos tenía que abarcar otros de educación ciudadana en la que se iba a manejar la figura de las cebras. El amor hacia uno mismo, al prójimo y principalmente a la ciudad; y la gratitud hacia todo lo que se tiene.

En esta primera etapa en la parte de formación cebra se les da herramientas que le sirven tanto a nivel interno como a nivel externo. Por ejemplo, la respiración que se llama pranayama, está relacionada a toda la meditación yogui y meditación zen que les sirve para poder rescatar lo mejor que viven en la calle, reciclarlo quedarse realmente con lo que les sirva y salir nuevamente.

En la segunda parte se les enseña lo teórico relacionado con los conceptos manejados en cultura ciudadana, filosofía cebra, los valores, lenguaje corporal y el tema de llevar puesta la piel cebra. Fusionada a esa metodología integral cebra que básicamente te invita a vivir la vida día a día con amor, con gratitud y principalmente dando. El principio fundamental de las cebras es dar, porque a través del dar la persona puede sentirse como verdadero ciudadano.

3.11 Proyecto de Educadores Urbanos Tarija

El 4 de Julio del 2010 se creó el Proyecto de Educadores Urbanos cebras la naturaleza del Proyecto:

- **SOCIAL:** porque ofrece oportunidades a jóvenes que tienen necesidades y les brinda un respaldo a partir del trabajo
- **EDUCATIVO:** porque se dirige hacia la formación personal y hacia la formación como educadores (Cultura Ciudadana, 2016)

3.12 ¿Quiénes son los educadores urbanos? (cebras)

La cebra es un personaje que posee un traje y mascara para desarrollar su trabajo de educación en base a su lenguaje corporal y la responsabilidad que pueda construir con su estilo y recursos, la base del accionar de la cebra se da por los fundamentos artísticos, por que este tiene la capacidad de darle espíritu y dinámica necesaria. La formación artística tiene la cualidad de desarrollar un espíritu abierto, observador,

sensible, con autoestima, fácil para comunicarse para reaccionar y activarse socialmente.

3.13 Características de los jóvenes que quieren ser Educadores Urbanos

Jóvenes y adolescentes de 16 a 22 años de grupos sociales vulnerables en situación de riesgo o jóvenes con “necesidad” y espíritu de superación, disposición a la dinámica de las actividades, sensibilidad para la relación con la gente. Capacidad para asumir responsabilidad y reto.

3.13.1 Filosofía de la Cebra

- Disfrutar lo que se hace
- Estar siempre alerta
- Conquistar con amor a la gente
- Tocar la emoción de las personas
- Lograr la reflexión del ciudadano
- Ser responsable, respetuoso, y muy considerado con todos
- Aprender a querer a la gente
- Educar sin prohibir
- Educar sin juzgar a otro ser humano
- Ser capaz de ponerse en el lugar de los demás

3.13.2 ¡Actitud Cebra!

- Consideración con uno mismo y los demás
- Compromiso de ser mejor persona cada día
- Humildad en todo lo que hacemos
- Interés de conocer más para entender a los otros
- Responsabilidad de mis actos

- Amar el lugar donde habito

3.13.3 Aspectos que llevan a la ¡Actitud Cebra!

- Voluntad
- Atención
- Observación
- Reacción
- Efectividad
- Amor
- Felicidad

3.13.4 ¡Acción Cebra!

- Poner en acción el amor, la paz, la felicidad, el poder de voluntad y la verdad que reside en mí.
- Cambiar mi modo de ver la vida para ser mejor cada día.
- Poner en práctica mis valores y virtudes como ciudadano educador.
- Aprender, aprender, aprender y seguir aprendiendo.
- Servir y trabajar con voluntad desprendimiento y esperanza de que mi aporte es importante y preciso en este mundo.
- Hacer que mi reacción positiva genere otras reacciones positivas en mi comunidad.

IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 ÁREA DE ESTUDIO

El presente trabajo de investigación corresponde al área de la psicología social, según Sánchez A., (2002, pág. 2) se ocupa de estudiar “las relaciones entre las personas y de su mutua influencia, de la interacción humana” Además, la psicología social estudia el comportamiento del hombre en sociedad, en diferentes ámbitos de su vida, lo cual le permite comprender mejor los comportamientos humanos y de alguna manera controlar las relaciones sociales entre los individuos para una mejor convivencia.

La psicología social no solo está centrada en estudiar el comportamiento; Hogg A., et al., (2004, pág. 4) afirman: “Los psicólogos sociales no solo están interesados en la conducta, sino también en los sentimientos, los pensamientos, las creencias, las actitudes, las intenciones”. Por ello estos procesos invisibles también son muy importantes, porque pueden influir en la conducta franca o directamente gobernarla, un punto crucial para ayudarnos a comprender. Por eso se estudia las emociones de los educadores urbanos “cebras” como agentes que interactúan con la sociedad, día a día.

4.2 TIPIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de tipo correlacional-longitudinal

Los estudio correlacional “pretenden determinar cómo se relacionan o vinculan diversos conceptos o características entre sí o, también, si no se relacionan”. (Hernández R., y Fernández C., y Baptista P., 2006, p. 91). Esta investigación, por consiguiente, busca determinar la correlación entre el cociente emocional de los educadores urbanos, y su estabilidad en el tiempo.

En concordancia con Hernández R., y Fernández C., y Baptista P., (2006, pág. 166), el diseño longitudinal “es el estudio del desarrollo o del cambio a lo largo del tiempo. Los diseños longitudinales se caracterizan porque la entidad bajo estudio es observada de forma repetida y ordenada a lo largo del tiempo. De esta manera, la variación en el tiempo y la observación repetida de una entidad (sujeto o grupo), hace que este tipo de diseño sea especialmente adecuado para los estudios sobre cambio o desarrollo”. Asimismo, se quiere observar la inteligencia emocional de los educadores urbanos al transcurrir el tiempo, si experimenta alguna variación o estable en el tiempo.

4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población de la presente investigación está conformada por 50 educadores urbanos “cebras”, adolescentes y jóvenes entre las edades de 16 a 25 años de grupos sociales vulnerables en situación de riesgo; provenientes de hogares disfuncionales o jóvenes con necesidad y espíritu de superación, disposición a la dinámica de las actividades, sensibilidad para la relación con la gente. Capacidad para asumir responsabilidad y reto. (Unidad de Cultura Ciudadana 2016)

Para dicha investigación se trabajó con la totalidad de la población existente por lo que no se realizó selección muestral.

La población estuvo conformada de la siguiente manera:

Edad	Mujeres	Hombres	Total
15-18 años	12	7	19
19-22 años	17	9	26
23-25 años	4	1	5
Total	33	17	50

Fuente: Unidad de Cultura Ciudadana

Elaboración propia

4.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

4.4.1 Métodos

Método teórico

El método teórico es una cadena ordenada de fases en apartados conceptuales, determinado en reglas que permiten avanzar el proceso de conocimiento, desde la elaboración del diseño investigativo, el estudio del problema científico, la interpretación de los datos y las correspondientes conclusiones y recomendaciones.

El método de análisis y síntesis van juntos, el análisis entendido como la reflexión, profundización, de la situación problemática y la síntesis es la operación de organizar, ordenar esto permite descubrir la relación que establecen entre sí, posibilita la sistematización del conocimiento.

Método empírico

El método empírico se basa en la recogida de una gran cantidad de datos a partir de un fenómeno natural y del análisis de la base de datos de una teoría y llegar a una conclusión particular.

Así mismo, en la recogida de datos se utilizó datos de panel que según con Hernández R., y Fernández C., y Baptista P., (2006, pág. 75) se "caracteriza porque la recogida de datos se realiza sobre el mismo grupo de sujetos, en las mismas variables y en dos o más momentos temporales". Para hacer el registro, la medición y conocer los cambios en la variable inteligencia emocional.

En los diseños panel se tiene la ventaja que además de conocer los cambios grupales, se conocen los cambios individuales. Este tipo de diseños puede estudiar poblaciones o grupos más específicos y es conveniente cuando se tiene poblaciones relativamente estáticas. En este caso los educadores urbanos son una población estable.

Método estadístico

El método estadístico consiste en una secuencia de procedimientos para el manejo de los datos cuantitativos de la investigación. Dicho manejo de datos tiene por propósito la comprobación de la hipótesis de la investigación.

Se utilizó el coeficiente correlación de Pearson para poder medir la relación lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas. Medir el cociente emocional y otras variables como son sexo, edad, lugar de procedencia, tiempo en el trabajo para poder identificar la dependencia de cada una de ellas con el cociente emocional. También in se utilizó el programa SSPS para poder realizar la tabulación de los datos y realizar cruce de variables así después realizar el análisis, interpretación de los resultados obtenidos.

4.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTO

El instrumento utilizado es el inventario inteligencia emocional de BarOn (I-CE)

Ficha Técnica

Nombre: Inventario inteligencia emocional de BarOn (I-CE)

Nombre original:EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory

Autor: Reuven Bar-On

Procedencia: Toronto – Canadá

Adaptación Peruana: Nelly Ugarriza Chávez (2001)

Tipo de administración: Individual o colectiva.

Duración de la prueba: Sin límite de tiempo. Aproximadamente de 30 a 40 minutos.

Aplicación: Sujetos a partir de 16 años de edad en adelante.

Puntuación: Calificación manual o computarizada en el programa de Excel

Significación: Estructura Factorial: 1 CE-T – 5 Factores componentes 15

Subcomponentes.

Tipificación: Baremos Peruanos

Usos: Educativo, clínico, jurídico, médico, laboral y en la investigación. Son potenciales usuarios aquellos profesionales que se desempeñan como consultores de

desarrollo organizacional, psicólogos, psiquiatras, médicos, trabajadores sociales, consejeros y orientadores vocacionales.

El I-CE de BarOn es un cuestionario que puede ser administrado de manera individual o colectiva. La razón fundamental para aplicar el cuestionario debe ser explicada antes de iniciar la evaluación, y una vez completado se le explicará con mayor detalle el propósito de la evaluación.

El inventario de inteligencia emocional consta de 133 afirmaciones bajo un formato de escala de respuesta tipo Likert, de autclasificación de cinco puntos: 1) rara vez o nunca es mi caso; 2) pocas veces es mi caso; 3) a veces es mi caso; 4) muchas veces es mi caso; y 5) con mucha frecuencia o siempre es mi caso.

La visión sistémica es la que ha sido descrita considerando los cinco componentes mayores de la inteligencia emocional y sus respectivos subcomponentes evaluados por el inventario de cociente emocional son:

- **Componente intrapersonal (CIA)**
 - Comprensión emocional de sí mismo
 - Asertividad
 - Autoconcepto,
 - Autorrealización
 - Independencia.
- ***Componente interpersonal (CIE).***
 - Empatía
 - Responsabilidad social
 - Relación interpersonal.
- ***Componente de adaptabilidad. (CAD)***
 - Solución de problemas.
 - Prueba de la realidad,
 - Flexibilidad
- ***Componente del manejo del estrés (CME)***
 - Tolerancia al estrés

- Control de los impulsos.
- *Componente del estado de ánimo en general (CAG).*-
 - Felicidad
 - Optimismo

4.5.1 Confiabilidad y validez del instrumento

Diversos estudios de confiabilidad y validez del I-CE se ha llevado a lo largo del tiempo arrojando una media confiable y válida de inteligencia emocional.

Confiabilidad

La confiabilidad indica en qué medida las diferencias individuales de los puntajes en un test, pueden ser atribuidos a las diferencias “verdaderas” de las características consideradas. Los estudios de confiabilidad ejecutados sobre el I-CE se han centrado en la consistencia interna y la confiabilidad re-test.

CUADRO N°1

Coefficientes alfa de Cronbach para los componentes y subcomponentes del I-CE¹

I-CE	Alfa de Cronbach
CE total	0.93
<i>Componentes:</i>	
Intrapersonal	0.91
Interpersonal	0.86
Adaptabilidad	0.77
Manejo del estrés	0.86
Estado de ánimo general	0.86
<i>Subcomponentes:</i>	
Comprensión de sí mismo	0.73
Asertividad	0.68
Autoconcepto	0.85
Autorrealización	0.76
Independencia	0.57
Empatía	0.70
Relaciones interpersonales	0.76
Responsabilidad social	0.72
Solución de problemas	0.60
Prueba de la realidad	0.72
Flexibilidad	0.48
Tolerancia al estrés	0.78
Control de impulsos	0.85
Felicidad	0.78
Optimismo	0.79

Fuente: Ugarriza N., 2001, p. 19

Para la muestra peruana los coeficientes alfa de Cronbach se observan en la tabla pudiéndose apreciar que la consistencia interna para el inventario total es muy alto: .93; para los componentes del I-CE oscila entre .77 y .91. Los más bajos coeficientes son para los subcomponentes de flexibilidad .48, independencia y solución de problemas .60. Los 13 factores restantes arrojan valores por encima de .70. (Ugarriza N., 2001, p, 21)

Validez

Los diversos estudios de validez del I-CE básicamente están destinados a demostrar cuán exitoso y eficiente es este instrumento, en la evaluación de lo que se propone hay nueve tipos de estudio de validación: validez de contenido, aparente, factorial, de constructo, convergente, divergente, de grupo-criterio, discriminante y validez predictiva han sido conducidas en seis países en los últimos 17 años. (Ugarriza N., 2001, p.20)

En la tabla se presentan los resultados del análisis factorial confirmatorio de segundo orden en la muestra peruana.

CUADRO N° 2

Análisis factorial confirmatorio de segundo orden para la muestra peruana

Componentes	Coeficientes estimados	Error estándar	Razón crítica prueba de hipótesis sobre el parámetro	Coeficientes estimados estandarizados (cargas factoriales)	Correlaciones múltiples cuadradas (comunalidades)
CIA	1.00	0.922	0.850		
CIE	0.418	0.011	38.319*	0.680	0.463
CAD	0.464	0.010	48.407*	0.782	0.611
CME	0.369	0.012	32.013*	0.612	0.374
CAG	0.459	0.007	61.299*	0.879	0.772

* p <.05

Abreviaturas: componentes: CIA = intrapersonal; CIE = interpersonal; CAD = adaptabilidad; CME = manejo del estrés; CAG = estado de ánimo general.

Fuente: Ugarriza N., 2001, p.19.

Se muestra las cargas factoriales y comunalidades de los componentes en un único factor subyacente que denominaremos “cociente emocional general” teórico (CEG). Se aprecia que el componente CIA tiene la carga factorial más elevada (0.92) con una proporción de varianza explicada de CEG del 85% seguida de CAG (carga factorial = 0.88; % varianza explicada = 77), CAD (carga factorial = 0.78; % varianza explicada = 61), CIE (carga factorial = 0.68; % varianza explicada = 46) y CME (carga factorial = 0.61; % varianza explicada = 37).

Interpretación del puntaje

Este puntaje ofrece una indicación general de la capacidad emocional del examinado, cuán exitosa es la persona para manejar las exigencias del entorno y presentar una “imagen” de su bienestar emocional actual. En el Cuadro N° 3 se facilita una interpretación lógica y significativa de los puntajes estándares del I-CE.

CUADRO N° 3

Puntajes Estándares	Pautas de Interpretación
> 130	Marcadamente Alta capacidad emocional inusual.
115-129	Alta buena capacidad emocional.
86-114	Promedio, Capacidad emocional adecuada.
70-85	Baja Capacidad emocional, por debajo del promedio. Necesita mejorar.
< 69	Muy Baja Capacidad emocional, extremadamente por debajo del promedio. Necesita mejorar.

Fuente: Ugarriza N., 2001, p. 28.

4.6 PROCEDIMIENTO

El proceso de investigación se desarrolló en diferentes etapas. A continuación se describirá cada una de las etapas:

1ª Etapa: Revisión bibliográfica: Se realizó una revisión minuciosa de la bibliografía con la cual se trabajó durante la presente investigación.

2ª Etapa: Contacto con la población a estudiar: Se realizó el acercamiento con la encargada de Cultura Ciudadana quien es responsable de los Educadores Urbanos, para solicitar el permiso y así realizar la presente investigación.

3ª Etapa: Administración del instrumento: Antes de iniciar la administración del inventario a los sujetos se realizó un prueba piloto. Luego se procedió a la administración y la recolección de la información para la investigación, aplicándose el cuestionario en tres sesiones; primera (17-04-17), segunda (03-05-17) y tercera (19-05-17) después de 16 días de cada aplicación.

4ª Etapa: Sistematización de los datos recogidos: Se realizó el análisis e interpretación de la información, a través de los datos recogidos mediante el instrumento aplicado, para dar respuesta al problema planteado en la investigación.

5ª Etapa: Redacción y presentación del informe final: Se procedió a redactar todo el informe final. En cuanto a la información recabada mediante los instrumentos y la sistematización de los datos, para luego proceder a la presentación del informe final, a las diferentes autoridades de la institución.

V. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se muestran los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento de Barón R. I-CE adaptado por Ugarriza N. en 2001, con el cual se podrá dar respuesta al objetivo general y a cada uno de los objetivos específicos, a través de cuadros donde se muestra estadísticamente, frecuencias y porcentajes.

En la primera parte está la interpretación de los datos obtenidos por las tres aplicaciones del inventario I-CE para proceder al análisis del nivel de inteligencia emocional y su relación con el tiempo.

Posteriormente, con relación al segundo objetivo se muestran los resultados de cada uno de los componentes: Intrapersonal, Interpersonal, Adaptabilidad, Manejo de Estrés, Estado de ánimo que se obtuvieron en cada una de las aplicaciones del inventario emocional.

Luego se realizó interpretación del tercer objetivo: identificar el cociente emocional en relación a las variables, sexo, edad, lugar de procedencia, tiempo que lleva en él trabaja y realizar el análisis de cada una de las correlaciones.

Finalmente se procedió al análisis de cada una de las hipótesis para poder confirmar o rechazar la misma según los datos obtenidos a través del inventario emocional.

5.1 Primer Objetivo "Describir el cociente emocional de los educadores urbanos y su relación con el tiempo".

**CUADRO N° 4
COCIENTE EMOCIONAL Y LA VARIABLE TIEMPO**

A continuación se mostrará el cuadro del cociente emocional general que obtuvieron los educadores urbanos en cada aplicación del inventario de inteligencia emocional

COCIENTE EMOCIONAL GENERAL \ TIEMPO	1° APLICACIÓN (17-04-17)		2° APLICACIÓN (03-05-17)		3° APLICACIÓN (19-05-17)	
	F	%	F	%	F	%
MARCADAMENTE ALTA	0	0	0	0	0	0
ALTA	0	0	0	0	0	0
PROMEDIO	15	30	14	28	14	28
BAJA	<u>25</u>	<u>50</u>	<u>28</u>	<u>56</u>	<u>23</u>	<u>46</u>
MUY BAJA	10	20	8	16	13	26
TOTAL	50	100%	50	100%	50	100%

Fuente: Inventario I-CE Baron- adaptación Ugarriza 2001

Elaboración Propia

**CUADRO N° 5
CORRELACIÓN CON EL TIEMPO**

	Cociente Emocional	Tiempo
Correlación de Pearson	1	-,639
Sig.(bilateral)		,645
N	50	50

Correlación significativa a nivel 0,01

De acuerdo con los resultados obtenidos en la primera aplicación se observa un porcentaje de 50% en el nivel bajo, 20% en el nivel muy bajo un 70% de los educadores urbanos se concentran en los niveles bajos de cociente emocional; es decir, que tiene dificultades en su capacidad emocional, Ugarriza N., (2001, p. 28) refiere que los puntajes bajos expresan deficiencia y plantean la necesidad de mejorar las competencias y habilidades particulares para enfrentar las exigencias del entorno. Solo un 30% de los educadores urbanos se encuentran en el nivel promedio adecuado en sus habilidades emocionales; están en contacto con sus sentimientos, se sienten bien consigo mismas y son bastante exitosas en el desarrollo de su potencial. Estas personas entienden la manera cómo se sienten los demás y generalmente tienen éxito para relacionarse socialmente. Son buenos manejando situaciones estresantes y rara vez pierden el control.

En la segunda aplicación del instrumento después de 16 días se observa un porcentaje de 56% en el nivel bajo mostrando un aumento mínimo de tres sujetos. En el nivel muy bajo un 16% obtenido un 72% en los niveles bajos y un 28% de los educadores urbanos se encuentra en el nivel "promedio", esto muestra que sus destrezas emocionales son adecuadas. Se evidencia que se mantienen los resultados marcados en los niveles bajos.

En la última aplicación se observa un 46% en el nivel bajo, este decremento de cinco educadores urbanos no calificaron en esta categoría; sin embargo un porcentaje de 28% en el nivel promedio, manteniendo una estabilidad con la anterior aplicación. En nivel muy bajo se manifiesta un porcentaje mayor a la segunda aplicación con 26% de los educadores urbanos; es decir, presentan una capacidad emocional extremadamente por debajo del promedio, precisando mejorar. Pero es evidente que en el nivel muy bajo aumenta de 16% a 26% una de las razones podría deberse a que en las fechas de estudio de los sujetos, los educadores urbanos estaban con numerosas actividades; presentaciones de teatro en unidades educativas, preparativos de obsequios para el día de la madre, y de actividades acompañamiento de instituciones,

que solicitan la presencia de los educadores urbanos "cebras" y esta situación de estrés podría ser una variable extraña que tal vez provoco estos resultados.

Un grupo reducido de educadores puntuaron en el nivel "promedio" donde se percibe una estabilidad en las tres aplicaciones del inventario, se podría inferir que este grupo de educadores urbanos al poseer habilidades emocionales adecuadas tiene estabilidad emocional y conoce bien sus emociones, y pesar de las circunstancias sabe superarse de situaciones de estrés Según Ugarriza N., (2001, p. 29) el cociente emocional es la capacidad emocional del examinado, de cuán exitosa es la persona para manejar las exigencias del entorno y presentar una "imagen" de su bienestar emocional actual. O Esta estabilidad también se podría tratar de un aprendizaje de la prueba al haber realizado el inventario en tres ocasiones.

Al ponerse los trajes se podría señalar que encienden un modo de "cebra" y automáticamente disfrutan lo que hacen, están siempre alerta, conquistan con amor a la gente, tocan la emoción de las personas, logran la reflexión del ciudadano, son responsables, respetuosos, y muy considerados; también aprenden a querer a la gente, educar sin prohibir y sin juzgar a otro ser humano, son capaces de ponerse en el lugar de los demás es lo que promulga la filosofía "cebra". Al sacar sus trajes apagan este modo "cebra" vuelven a sus actividades diarias. Se podría conjeturar que en su vida diaria tienen dificultades en sus habilidades emocionales, los resultados obtenidos del inventario de inteligencia emocional; un 70% de los educadores urbanos se presentan en niveles bajos. Según Simmons S. y Simmons J., (1998, pág. 31) "es difícil conocer la verdadera inteligencia emocional de una persona. La mayoría de las personas intentan presentarse públicamente su mejor imagen."

En público las personas pueden ser capaces de presentar lo mejor de ellos, ser amables, sonreír a pesar de que no lo sientan y llegan a ocultar sus verdaderas emociones. Para Stephen R, (2004, pág. 106) las emociones sentidas y manifiestas en el trabajo "son emociones sentidas son las emociones reales del individuo. En cambio, las emociones manifiestas son aquellas que se requieren en la organización y que se

consideran apropiadas en el puesto.”. Sus emociones manifiestas son ser amables, alegres, respetuosos, pacientes, cariñosos, lo que expresan en el momento de ser “cebra”, a pesar de que sus emociones sentidas sean otras. Goleman D., (1996, pág. 79) se refiere a camaleones sociales “parece transformarse en lo que quieren aquéllos con quienes está. Pero los camaleones sociales no dudan lo más mínimo en decir una cosa y hacer otra diferente, malviviendo así con la contradicción entre su rostro público y su realidad privada.

Russell citado en Sánchez R., (2014, pág. 124) *Gestión y psicología en empresas y organización*, propuso el término trabajo emocional para referirse a aquellas situaciones en las que el rol laboral requiera que un individuo se auto induzca o suprima emociones”. Se podría inferir que los educadores urbanos al ponerse la “piel la cebra” como ellos la denominan les mueve a mostrar las mejores habilidades emocionales y tal vez en ese momento suprimir emociones de enojo, tristeza.

El ambiente familiar es considerado como el factor de mayor fuerza en la socialización de emociones, es esencialmente la primera escuela para la alfabetización emocional. Los educadores urbanos provienen de hogares disfuncionales, posiblemente el ambiente familiar en el cual crecieron no ayudó a que desarrollaran sus habilidades emocionales.

Para Sanchez Nuñez Ma. T., (2007, pág. 58) “ Conductas emocionales negativas de los padres tienen claramente efectos negativos en sus hijos. Así, un niño que observa berrinches y explosiones de ira, cólera o temperamentales de su madre, padre, hermano mayor o hermana, se le está introduciendo en modelos pobres de autorregulación emocional, provocando una interacción familiar disfuncional y un ciclo mal adaptativo, que puede desembocar en dificultades emocionales en la adultez”.

Para comprobar estadísticamente la relación entre las dos variables, se observa que en el Cuadro N° 5 el coeficiente de correlación de Pearson es de (-0,639), existe una correlación negativa débil. Pero lo que determina si se acepta o rechaza la relación entre las dos variables es la significación, que es (0,645) mayor a la establecida, y no se puede señalar que existe relación entre las variables; es decir se rechaza la relación entre la variable coeficiente emocional y tiempo. Se concluye que existe una marcada tendencia en los niveles bajos de cociente emocional de los educadores urbanos, estos resultados se presentan estables en los niveles bajos no existiendo diferencia en relación con el tiempo

5.2 Segundo objetivo: "Identificar el componente del cociente emocional con mayor predominio porcentual de los educadores urbanos y su relación con el tiempo"

**CUADRO N° 6
COMPONENTES GENERALES DEL COCIENTE EMOCIONAL Y EL
TIEMPO**

En el siguiente cuadro se presenta el cociente emocional general de cada componente, además de los datos que se obtuvieron en las tres aplicaciones del inventario de inteligencia emocional.

COMPONENTES COCIENTE EMOCIONAL	T I E M P O	MUY BAJA		BAJA		PROMEDIO		ALTA		MARCADAMENTE ALTA		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
(CIA) Intrapersonal	1°	7	14	19	38	24	<u>48</u>	0	0	0	0	50	100
	2°	5	10	24	<u>48</u>	21	42	0	0	0	0	50	100
	3°	8	16	22	<u>44</u>	20	40	0	0	0	0	50	100
(CIA) GENERAL		5	10	24	48	21	42	0	0	0	0	50	100
(CIE) Interpersonal	1°	4	8	25	<u>50</u>	21	42	0	0	0	0	50	100
	2°	11	22	19	38	19	38	1	2	0	0	50	100
	3°	7	14	26	<u>52</u>	17	34	0	0	0	0	50	100
(CIE) GENERAL		6	12	25	<u>50</u>	19	38	0	0	0	0	50	100
(CAD) Adaptabilidad	1°	10	20	27	<u>54</u>	13	26	0	0	0	0	50	100
	2°	8	16	28	<u>56</u>	14	28	0	0	0	0	50	100
	3°	5	10	35	<u>70</u>	10	20	0	0	0	0	50	100
(CAD) GENERAL		7	14	31	<u>62</u>	12	24	0	0	0	0	50	100
(CEM) Manejo de Estrés	1°	5	10	18	36	27	<u>54</u>	0	0	0	0	50	100
	2°	7	14	12	24	31	<u>62</u>	0	0	0	0	50	100
	3°	5	10	17	34	28	<u>56</u>	0	0	0	0	50	100
(CEM) GENERAL		6	12	15	30	29	<u>58</u>	0	0	0	0	50	100
(CAG) Estado de animo	1°	11	22	19	38	20	<u>40</u>	0	0	0	0	50	100
	2°	8	16	25	<u>50</u>	15	30	2	4	0	0	50	100
	3°	10	20	25	<u>50</u>	14	28	1	2	0	0	50	100
(CAG) GENERAL		8	16	25	<u>50</u>	16	32	1	2	0	0	50	100

Fuente: Inventario I-CE Baron- adaptación Ugarriza, 2001.

Elaboración propia.

El componente con mayor predominio es decir el que logró un porcentaje mayor es el componente **Adaptabilidad CAD** con un 63% en nivel bajo. Los educadores urbanos presentan baja capacidad emocional para ajustarse a los problemas cotidianos y enfrentar de manera positiva cada situación. Se advierte la baja capacidad de adaptarse a las exigencias del entorno y para afrontar situaciones problemáticas. Aquino A., (2003, pág. 2), refiere que "no siempre somos capaces de ver cómo nuestra insistencia por no salir de determinadas zonas de seguridad nos puede estar privando de la oportunidad de encontrar algo diferente, incluso mejor. Ello se entiende con mayor facilidad cuando consideramos el miedo que puede generar la expectativa de cambio". Estas "zonas de seguridad" posiblemente hace que los educadores urbanos no afronten nuevas situaciones que se presentan, o no se sientan seguros para poder solucionar dificultades ya que involucra tener capacidad de realizar un cambio, ser capaz de transformar y poder hacer frente a la vida misma.

Para determinar la relación del tiempo del componente Adaptabilidad (CAD) la primera aplicación presenta 54%, la segunda 56% y en la última aplicación 70% en el nivel bajo. Vemos que se mantienen durante el tiempo en el nivel bajo, pero tiende a incrementar en el ultima aplicación. La capacidad no desarrollada para adaptarse a las diferentes situaciones y resolver de manera práctica los problemas, Probablemente sea debido a la edad de los educadores urbanos y por la falta de herramientas para resolver inconvenientes personales.

Así mismo el componente de **Manejo de Estrés (CEM)** logró un porcentaje alto en el nivel promedio con 58%; es decir los educadores urbanos tienen habilidades adecuadas para manejar situaciones de estrés sin perder el control. El trabajo que realizan los educadores urbanos es bajo presión, estar en la calle, relacionarse con una gran diversidad de personas y situaciones ayudó a que ellos aprendan a manejar estas situaciones estresantes y puedan desenvolverse de manera adecuada. Whetten D., y Cameron K., (2011, pág. 115) expresan: otros experimentan el estrés de manera más favorable, moderan los efectos del estrés y producen elasticidad; es decir, la

capacidad de manejar el estrés de manera eficaz. En efecto, la elasticidad funciona como una vacuna en contra de los efectos del estrés; elimina el agotamiento.

Referente a la relación del tiempo con el componente Manejo de Estrés en la primera aplicación, el porcentaje es de 54% en el nivel promedio pero en la segunda aplicación es de 62% en el nivel promedio y en la tercera administración de la prueba presenta 56% en el nivel promedio con una capacidad adecuada en el manejo de estrés. Esta capacidad de hacer frente a situaciones estresantes en el transcurso del tiempo se mantiene en los niveles promedio; posiblemente fue desarrollada en el trabajo donde por aprendizaje lograron mantener el control de las situaciones estresantes y conservar la calma.

El componente **Interpersonal CIE** es la capacidad para escuchar, comprender y apreciar los sentimientos de los otros. 50% de los educadores urbanos en nivel bajo revelan que aún no está desarrollada en ellos esta habilidad de poder comprender a los demás porque se se empieza por uno mismo, como el refrán: no se puede dar lo que no se tiene. Se deduce que su capacidad intrapersonal es baja en consecuencia ellos también tienen dificultades para poder reconocer las emociones y sentimientos de los demás.

Al respecto Whetten D., y Cameron K., (2011, pág. 57) refieren que: los estudiosos del comportamiento humano han sabido que el conocimiento de uno mismo (el autoconocimiento, la introspección y la comprensión de uno mismo) es esencial para el funcionamiento productivo personal e interpersonal, pero también para comprender a los demás y mostrar empatía hacia ellos.

En relación con el tiempo y el componente Interpersonal (CIE) de la primera aplicación el 50% está el nivel bajo. En la segunda aplicación el 38% se encuentra en el nivel bajo y en la última aplicación un 52% permanece en el nivel bajo. Si sumamos los niveles bajos se puede observar que en la primera aplicación un 58%; en la segunda aplicación un 60% y en la última aplicación 66%. En cada sesión se observa un incremento de porcentaje pero se mantiene en los niveles bajos al

transcurrir el tiempo. Se advierte, por otra parte esta que no cuentan con habilidades sociales, probablemente no fue desarrollada en el seno familiar.

Nuevamente Sanchez Nuñez Ma. T., (2007, pág. 51) indica: "El modo en que los padres atienden las necesidades de sus hijos, muestran empatía y regulan las emociones de sus hijos, cómo expresan y cómo hablan sobre emociones con éstos, les ayudará a sus hijos a ejercitar esas funciones con ellos mismos, promoviendo o minando el desarrollo de las competencias emocionales, se dice que los niños desarrollan la capacidad de responder empáticamente a otros porque ellos mismos han experimentado cuidado empático y sensible".

Por otra parte, el componente de **Estado de Animo General CAG** mide la capacidad de la persona para disfrutar de la vida, el sentirse contenta en general. Los datos muestran que un 50% de los educadores urbanos tienen baja capacidad emocional; es decir que manifiestan dificultades para disfrutar la vida, de sí mismos, de otros y expresar sentimientos positivos. Los educadores urbanos son jóvenes que presentan algunas características y una de ellas es la necesidad económica. En la mayoría de los casos vienen de hogares disfuncionales y puede estar marcada por una falta afectiva, esto puede ser motivo para que no disfruten de la vida. En ese sentido FernándezP., y Extremera, N., (2009, pág. 88). refiere "La felicidad puede estar determinada por tres factores, características de personalidad, variables sociodemográficas: como raza, sexo, edad, ocupación, nivel socioeconómico y actividad intencional".

La relación del tiempo con el componente Estado de ánimo general (CAG) en la primera aplicación obtuvo un 40% en el nivel promedio; es decir que sus habilidades emocionales son adecuadas en el CAG. En la segunda aplicación es de 50% y en la última se mantiene la misma cantidad porcentual para el nivel bajo. Se observa que a diferencia de la primera aplicación, esta marca una tendencia en los niveles bajos, posiblemente este cambio en los educadores urbanos se deba a la falta de manejo emocional. Fernández-Berrocal, P. y Extremera, N. (2009, pág. 104) coinciden que "

la gestión inteligente de nuestras emociones y la felicidad van unidas en muchos asuntos de la vida cotidiana y sus relaciones e interacciones parecen el mismo camino, a veces de ida y otras de vuelta”.

Se concluye que el componente Adaptabilidad que logró un porcentaje mayor en el nivel bajo, está caracterizado por capacidad no desarrollada para ajustarse con los problemas cotidianos, y enfrentar de manera positiva cada dificultad.

5.2.1 Subcomponentes de inteligencia emocional

CUADRO N° 7

SUBCOMPONENTES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

El siguiente cuadro presenta los datos estadísticos, frecuencias y porcentajes del cociente emocional global que obtuvieron en cada subcomponente.

COMPONENTES COCIENTE EMOCIONAL	SUBCOMPONENTES COCIENTE EMOCIONAL	MUY BAJA		BAJA		PROMEDIO		ALTA		MARCADAMENTE ALTA		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
(CIA) Intrapersonal	(CM) Comprensión emocional	3	6	26	52	21	42	0	0	0	0	50	100
	(AS) Asertividad	3	6	15	30	31	<u>62</u>	1	2	0	0	50	100
	(AC) Autoconocimiento	3	6	19	38	27	<u>54</u>	1	2	0	0	50	100
	(AR) Autorealización	6	12	23	46	20	40	1	2	0	0	50	100
	(IN) Independencia	2	4	30	<u>60</u>	18	36	0	0	0	0	50	100
(CIE) Intrapersonal	(EM) Empatía	5	10	21	42	24	48	0	0	0	0	50	100
	(RS) Responsabilidad Social	8	16	17	34	25	50	0	0	0	0	50	100
	(RI) Relación interpersonal	2	4	28	<u>56</u>	20	40	0	0	0	0	50	100
(CAD) Adaptabilidad	(PR) Prueba de la realidad	10	20	26	52	14	28	0	0	0	0	50	100
	(FL) Flexibilidad	3	6	19	38	27	<u>54</u>	1	2	0	0	50	100
	(SP) Solución de problemas	3	6	33	<u>66</u>	14	28	0	0	0	0	50	100
(CEM) Manejo de Estrés	(TE) Tolerancia al estrés	4	8	20	40	26	52	0	0	0	0	50	100
	(CI) Control de impulsos	8	16	14	28	28	<u>56</u>	0	0	0	0	50	100
(CAG) Estado de ánimo	(OP) Optimismo	7	14	29	<u>58</u>	13	26	1	2	0	0	50	100
	(FE) Felicidad	9	18	19	38	22	44	0	0	0	0	50	100

Fuente: Inventario I-CE Baron- adaptación Ugarriza, 2001.

Elaboración propia.

El Inventario de Cociente Emocional presenta quince factores de la inteligencia de los cuales, los que destacan son el subcomponente **Solución de Problemas (SP)** que pertenece al componente Adaptabilidad y muestra un porcentaje de 66% en el nivel bajo; es decir, que los educadores urbanos presentan, capacidad inadecuada para reconocer y definir problemas, así como para generar e implementar solución potencialmente efectiva. De acuerdo con Barcelar L., (2000, pág. 90) "Como consecuencia de estas emociones tan poderosas el ser humano se torna débil, y muchas veces huye toda su capacidad de razonar frente a situaciones tan complejas, generando conflictos. Entonces es cuando necesitamos más que nunca manejar bien nuestras competencias emocionales".

Los educadores urbanos en el subcomponente **Asertividad (AS)**, que corresponde al componente Interpersonal, presenta un porcentaje de 64% en el nivel promedio; es decir habilidades adecuadas para "expresar sus pensamientos y creencias de manera franca y abierta y defienden sus derechos en una forma no destructiva". Según Ugarriza N., (2001, p. 3). Esta habilidad posiblemente fue adquirida en su trabajo como cebras ya que son capaces de expresar sus ideas, educar, hacer reflexionar al ciudadano sin ser agresivos ni lastimar a los demás. Para Cabrera Y., (2014, pág. 28). "Existe una relación entre la comunicación y la asertividad, comenta que al tener asertividad se puede lograr una buena comunicación con la persona que se quiere entregar el mensaje, ya que la asertividad es la forma correcta y amable de decir a la otra persona lo que se piensa, de tal manera entonces se pueden defender los derechos y objetivos propios, por ello, el mensaje será entendido a cabalidad y tomado de manera positiva".

Por otra parte, se tiene que un 60% de los educadores urbanos presentan un nivel bajo en el factor **Independencia (IN)** ,que pertenece al componente Interpersonal , Ugarriza N., (2001, pág. 31) expresa que son personas inseguros, dependen de los demás para tomar decisiones importantes, se apoyan en otros para satisfacer sus necesidades emocionales. Una de las características de los educadores urbanos es que

la mayoría vienen de hogares disfuncionales, donde posiblemente sean carentes de afecto y esto genera que busquen satisfacer sus falta de afecto en los demás.

Según Sánchez Gracia G., (2010, pág. 3). "Las causas de la dependencia emocional se encuentran durante la infancia en la relación primaria del niño con sus padres o personas significativas del entorno. Por diversas razones, bien sea por indiferencia, por abuso de autoridad o incluso por una protección extrema del niño, los padres no logran infundir en el niño la confianza y la estima en sí mismo, que, de adulto, continuará buscando en los demás".

Se advierte que el subcomponente **Optimismo (OP)**, que corresponde al componente Estado de Ánimo, muestra que un 58% de los educadores urbanos se encuentra en el nivel bajo; es decir habilidad poco desarrollada. Al respecto, Blas V., (2016, pág. 5). señala que: " para ver el aspecto más brillante de la vida y mantener una actitud positiva a pesar de la adversidad y los sentimientos negativos". Esta tendencia podría estar ligada a la inseguridad, falta de confianza en sí mismos, que ante las dificultades se dejan abatir por la desesperanza y sentimientos negativos. En el fondo podría estar indicando una baja autoestima en los educadores urbanos. Así "los optimistas tiende a afrontar las dificultades, a tener su autoestima alta, a accionar de manera exitosa a sentirse más esperanzados y a transmitir con mayor frecuencia estados de ánimo placenteros".

Los educadores urbanos muestran un nivel bajo en el subcomponente **Relaciones Interpersonales (RI)** perteneciente al componente Intrapersonal, que muestra un porcentaje de 56%, es decir; que presentan dificultades para "establecer y mantener relaciones mutuamente satisfactorias que están caracterizadas por la intimidad, el dar y recibir afecto." En concordancia con Ugarriza N., (2001, p. 4). Relacionarte con el otro implica un dar y recibir, y lograr comprensión mutua, las dificultades pueden presentarse por falta de reconocimiento y valoración propia, Goleman D., (1999, pág. 153) sostiene que "Sin la capacidad de darnos cuenta de nuestros propios sentimientos o de impedir que no desborden jamás podremos llegar a establecer contacto con el estado de ánimo de otras personas".

Por otro lado, el subcomponente **de Control de los Impulsos (CI)**, que corresponde al componente Manejo de estrés muestra que un 56% de los educadores urbanos presenta nivel promedio, manifestando habilidades adecuadas para controlar sus impulsos, la habilidad para resistir o postergar un impulso o arranque para actuar y controlar emociones; es decir, aceptar los impulsos agresivos. El trabajo que desarrollan los educadores urbanos se ve expuesto a diferentes fuentes potenciales de tensión, controlar sus emociones negativas y no responder de manera agresiva es lo que hacen, por ello aprendieron esta habilidad.

Así también se tiene que el subcomponente **Autoconocimiento (AC)**, perteneciente al componente Interpersonal, presenta 54% nivel promedio en capacidad adecuada para aceptar los aspectos positivos y negativos de sí mismo y también nuestras limitaciones y posibilidades. El autoconocimiento es una capacidad que puede ayudar a perfeccionar el crecimiento personal. Para Zarate E., (2012, pág. 10) "el conocer las propias emociones, preferencias, recursos e intuiciones; es apreciar y dar nombre a las emociones ya que sólo quien identifica por qué se siente como se siente, puede manejarlas, moderarlas y ordenarlas de manera consciente".

El factor **Flexibilidad (FL)** pertenece al componente Adaptabilidad que alcanzó un porcentaje de 54% en nivel promedio; es decir capacidad adecuada para ajustar sus emociones, sentimientos, pensamientos y comportamiento a situaciones y condiciones cambiantes, Ugarriza N., (2001. p 32). La flexibilidad puede ayudar a equilibrar la vida, ir haciendo frente a las necesidades que van surgiendo, aprender a gestionar las propias emociones, darse cuenta de las mismas, aumenta la capacidad de ser flexibles ante los cambios externos.

Se concluye que el subcomponente que logro un mayor porcentaje pero en el nivel bajo es Solución de Problemas mostrando que los educadores urbanos no desarrollaron esta capacidad de definir y generar soluciones.

5.3 Tercer Objetivo: "Identificar el Cociente emocional con relación a las siguientes variables; edad, sexo, lugar de procedencia, tiempo que están en el trabajo con el cociente emocional"

**CUADRO N° 8
COCIENTE EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA VARIABLE SEXO**

En los siguiente cuadro se muestra los datos obtenidos por el cruce de variables en cuanto a al cociente emocional y sexo.

COCIENTE EMOCIONAL		MUY BAJA		BAJA		PROMEDIO		ALTA		MARCADAMENTE ALTA		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Sexo	Mujer	7	21	17	<u>52</u>	9	27	0	0	0	0	33	100
	Hombre	1	6	10	<u>59</u>	6	35	0	0	0	0	17	100

Fuente: Inventario I-CE Baron- adaptación Ugarriza, 2001.

Elaboración propia

**CUADRO N° 9
CORRELACIÓN CON LA VARIABLE SEXO**

	Cociente Emocional	Sexo
Correlación de Pearson	1	,159
Sig.(bilateral)		,364
N	50	50

Correlación significativa a nivel 0,01

El cociente emocional con relación al sexo muestra en el cuadro N° 7, que las mujeres presentan un 52% en el nivel bajo de capacidad emocional y un 21% en el nivel muy bajo, resultando un 72% lo cual marca una tendencia en los niveles bajos.

En cuanto a los educadores urbanos hombres un 59% presentan un nivel bajo y un 6% un nivel muy bajo, obteniendo un 65% en los niveles muy bajo de habilidades emocionales. Los resultados revelan que no existen diferencias entre mujeres y hombres ya que ambos se ubican en los niveles bajos.

Varias investigaciones señalan que mujeres tiene una capacidad mayor a los hombres en cuanto a sus habilidades emocionales. Bernaras, E., Garaigordobil, M., y De Las Cuevas, C. (2011 p. 78). Refiere las chicas son más competentes en manejar y controlar sus propias emociones. En este mismo sentido, las mujeres son más eficaces en la rama de la percepción emocional que los varones. A diferencia de esta investigación los resultados muestran que mujeres lograron niveles bajos al igual que los hombres. Una posible explicación es que en mujeres como hombres no se han encontrado diferencias significativas, esto puede deberse a que los resultados del cociente emocional fueron obtenidos de pruebas autoinformadas, Sanchez Nuñez Ma. T. (2007, p. 463) indica que en los estudios que han utilizado pruebas de autoinforme (EQ-i; SREIT y TMMS-48) los resultados han sido muy dispares. Mientras que en algunos casos no se han encontrado claras diferencias significativas en la inteligencia emocional autoinformada entre varones y mujeres.

En el caso de los educadores urbanos el cociente emocional no es cuestión de género, ya que mujeres y hombres se ubican en los mismos niveles. En una investigación realizada en Perú Ugarriza N., (2001, p. 141) se señala los efectos del sexo, apreciándose que no existen diferencias entre hombres y mujeres en lo que respecta al cociente emocional total.

Para comprobar estadísticamente la relación entre las dos variables, se observa que en el cuadro N° 8 el coeficiente de correlación de Pearson es de (0,159), existe una correlación mínima, y lo que determina si se acepta o rechaza la relación entre las dos variables es la significación (0,364) mayor a la establecida, y no se puede señalar que existe relación entre las variables, es decir se rechaza la relación entre la variable coeficiente emocional y sexo. Se concluye que tanto mujeres y hombres muestran niveles bajos de cociente emocional.

CUADRO N° 10
COCIENTE EMOCIONAL SU RELACIÓN CON LA VARIABLE EDAD

A continuación el presente cuadro mostrando la relación entre el cociente emocional y las tres categorías de edades 1: (15-18 años), 2: (19-22 años) y 3:(23-25 años) educadores urbanos "cebras".

COCIENTE EMOCIONAL		MUY BAJA		BAJA		PROMEDIO		ALTA		MARCADAMENTE ALTA		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Edad	15-18 años	2	11	12	<u>63</u>	5	26	0	0	0	0	19	100
	19-22 años	6	23	12	<u>46</u>	8	31	0	0	0	0	26	100
	23-25 años	0	0	3	<u>60</u>	2	40	0	0	0	0	5	100

Fuente: Inventario I-CE Baron- adaptación Ugarriza, 2001.

Elaboración propia.

CUADRO N° 11
CORRELACIÓN CON LA VARIABLE EDAD

	Cociente Emocional	Edad
Correlación de Pearson	1	,017
Sig.(bilateral)		,905
N	50	50

Correlación significativa a nivel 0,01

En el Cuadro N° 9 se observa que los educadores urbanos entre las edades de 15 a 18 años presentan el porcentaje mayor de 63% en el nivel bajo; la adolescencia es un periodo particularmente inestable, producto de grandes cambios físicos, psicológicos y cognitivos puede deberse a esto la baja capacidad emocional. Los que presentan las edades de 19 a 22 años su porcentaje mayor en el nivel bajo con 46%, los de 23 a 25 años puntúa un 60% en nivel bajo. Los educadores urbanos muestran en las tres categorías de edades porcentajes significativos en los niveles bajos. La edad de los

educadores urbanos no tiene relación con el cociente emocional, ya que los resultados obtenidos muestran que todos presentan niveles bajos de cociente emocional.

Sin embargo, varias investigaciones demuestran que a mayor edad mayor nivel de inteligencia emocional. Con el transcurrir de los años se va desarrollando las habilidades emocionales y esto facilita manejar las emociones y comportamientos. Bernarás E., et al., (2011, pág. 79) refiere varios estudios muestran que a medida que se avanza en el ciclo vital se van produciendo cambios biológicos, físicos y sociales en los individuos. A lo largo de la vida de una persona hay factores ambientales, físicos, culturales y sociales que ejercen un papel sustancial en su conducta y en su salud. No obstante los educadores urbanos es su mayoría presentan niveles bajos de cociente emocional, y estos factores posiblemente estén afectando un papel negativo y sus habilidades no se desarrollen de manera adecuada.

Para comprobar estadísticamente la relación entre las dos variables, se observa que el Cuadro N° 10 que el coeficiente de correlación de Pearson es de (0,017), lo que determina si se acepta o rechaza la relación entre las dos variables es la significación, o sea (0,905) mayor a la establecida y no existe relación entre la variable coeficiente emocional y edad. Se concluye que a mayor edad no presenta niveles altos de cociente emocional, ya que las tres categorías de edades presentan niveles bajos de cociente emocional.

CUADRO N° 12
COCIENTE EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA VARIABLE LUGAR DE PROCEDENCIA

A continuación el presente cuadro mostrando la relación entre el cociente emocional y las tres categorías de Procedencia 1: (Tarija), 2: (Otros departamentos: Oruro y Potosí) y 3:(Extranjero: Argentina) de los Educadores Urbanos "cebras".

COCIENTE EMOCIONAL		MUY BAJA		BAJA		PROMEDIO		ALTA		MARCADAMENTE ALTA		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Procedencia	Tarija	4	12	18	<u>55</u>	11	33	0	0	0	0	33	100
	Otros Departamentos	4	29	7	<u>50</u>	3	21	0	0	0	0	14	100
	Extrajero	0	0	2	<u>67</u>	1	33	0	0	0	0	3	100

Fuente: Inventario I-CE Baron- adaptación Ugarriza, 2001.

Elaboración propia

CUADRO N° 13
CORRELACIÓN CON LA VARIABLE PROCEDENCIA

	Cociente Emocional	Procedencia
Correlación de Pearson	1	,202
Sig.(bilateral)		,160
N	50	50

Correlación significativa a nivel 0,01

De acuerdo con lugar de procedencia de los educadores urbanos, los que son de Tarija se observa un porcentaje 55% en el nivel bajo y un 33% en el nivel promedio. En cuanto a los de educadores de otros departamentos como Oruro y Potosí tienen un mayor porcentaje de 50% en el nivel bajo y el otro porcentaje que le preside es 29% en el nivel muy bajo. Los educadores que son del extranjero; es decir, de nacionalidad

argentina puntúan un 67% en el nivel bajo con un porcentaje de 33% en el nivel promedio entendida como adecuada habilidad emocional.

La variable lugar de procedencia manifiesta que las puntuaciones de cociente emocional de los educadores urbanos se congregan en los niveles bajos. Los que provienen de Tarija su porcentaje es de 67% en niveles bajos, los que son de otros departamentos puntúan un 79% y los del extranjero 67% en el nivel bajo. Se percibe que los educadores de Oruro y Potosí registran porcentaje elevados en el cociente de inteligencia bajo; es decir, que sus habilidades emocionales son poco desarrolladas y necesitan mejorar. Posiblemente el lugar de procedencia, cultura, educación sea un factor para que se desarrolle las habilidades emocionales, Touriñán J., (2008, pág. 78) manifiesta que: Nuestras emociones y sentimientos básicos forman parte de nuestra biología, aunque es el ambiente cultural el que definitivamente modulan las manifestaciones o inhibiciones emocionales, en función de los significados culturales de los grupos concretos en los que el individuo crece y experimenta su desarrollo. La dimensión emocional del sujeto está en función de su equipamiento biológico, de la estructura social y la cultura, así como del desarrollo afectivo que experimente.

Para comprobar estadísticamente la relación entre las dos variables, se observa el Cuadro N° 12 que el coeficiente de correlación de Pearson es de (0,202), existe una correlación mínima y lo que determina si se acepta o rechaza la relación entre las dos variables es la significación (0,160) mayor a la establecida y no se puede señalar que existe relación entre las variables, ya que en las tres categorías de lugar de procedencia se alcanzó niveles bajos. Se concluye que no existe relación del cociente emocional y el lugar de procedencia.

CUADRO N° 14
COCIENTE EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL VARIABLE TIEMPO
QUE ESTÁN EN EL TRABAJO

A continuación el presente cuadro mostrando la relación entre el cociente emocional y el tiempo que llevan los educadores urbanos en el proyecto las tres categorías son 1: (1 -11 meses), 2: (1 -3 años) y 3:(4-7 años).

COCIENTE EMOCIONAL		MUY BAJA		BAJA		PROMEDIO		ALTA		MARCADAMENTE ALTA		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
		Tiempo en el proyecto	1-11 meses	2	8	15	63	7	29	0	0	0	0
1-3 años	3		28	4	36	4	36	0	0	0	0	11	100
4-7 años	3		20	8	53	4	27	0	0	0	0	15	100

Fuente: Inventario I-CE Baron- adaptación Ugarriza, 2001.

Elaboración propia.

CUADRO N° 15
CORRELACIÓN TIEMPO EN EL TRABAJO

	Cociente Emocional	Tiempo en el Trabajo
Correlación de Pearson	1	.065
Sig.(bilateral)		.656
N	50	50

Correlación significativa a nivel 0,01

Respecto a la variable tiempo que llevan en el trabajo, los que están de 1 a 11 meses se observa un porcentaje mayor de 63% en el bajo, en la segunda categoría de 1 a 3 años presentan 36% en el nivel bajo de cociente emocional y con el mismo porcentaje 36% en el nivel promedio; los que llevan de 4 a 7 años puntuaron 53% en nivel bajo; es decir sus habilidades emocionales son inadecuadas.

Los educadores urbanos que llevan poco tiempo de 1 a 11 meses muestran una tendencia baja en relación a su cociente emocional con un porcentaje de 71% en los niveles bajos. El segundo grupo que llevan de 1 a 3 años se observa en los niveles bajos con un 64% un cociente emocional inadecuado. Los más antiguos en el trabajo son los que consiguieron el más elevado porcentaje de 73% en los niveles bajos. De acuerdo al tiempo que llevan en el trabajo todos alcanzaron niveles bajos en el cociente emocional.

Los educadores urbanos en el cociente emocional presentan niveles bajos, es decir sus habilidades emocionales no son adecuadas, y esto puede generar que su ambiente de trabajo y sus relaciones laborales no sean también las adecuadas. Nuñez P.,(2002 p. 2.) refiere la inteligencia emocional en la organización empieza por nosotros mismos, al usar nuestras emociones para reforzar el rendimiento y las relaciones laborales, estamos no sólo ante el reto de fomentar, sino de inspirar el desarrollo de la inteligencia emocional entre los empleados de la empresa.

Para comprobar estadísticamente la relación entre las dos variables, se observa en el Cuadro N° 14 que el coeficiente de correlación de Pearson es de (0,065), no existe una correlación y lo que determina si se acepta o rechaza la relación entre las dos variables es la significación (0,656) mayor a la establecida, y no existe relación entre la variable coeficiente emocional y el tiempo en el trabajo. Se concluye que a mayor tiempo en el trabajo no presenta niveles altos de cociente emocional, ya que las tres categorías de trabajo están en niveles bajos de cociente emocional.

5.4 Análisis de la hipótesis

A continuación se analizan cada una de las hipótesis planteadas en esta investigación, estableciendo la afirmación o rechazo. Asimismo, se indican de manera específica los porcentajes obtenidos para confirmar el análisis, también el número de cuadro en el que se encuentra dicha información.

Hipótesis # 1

Los educadores urbanos se caracterizan por presentar nivel alto de cociente emocional y el mismo es estable con el tiempo..

Tomando en cuenta los resultados que se obtuvieron a partir del inventario emocional ICE, en el Cuadro # 4 presenta tanto la primera aplicación 50% en la segunda aplicación 56% y la tercera 46%, todos se encuentran en los niveles bajos, permaneciendo durante las tres aplicaciones. Entonces se rechaza parcialmente la hipótesis, se rechaza en relación al nivel de cociente emocional no puntúo en Alta, pero se presenta estable en el tiempo.

Hipótesis # 2

El componente del cociente emocional con mayor predominio porcentual es el Estado de ánimo y presenta estabilidad en el tiempo.

El componente que presenta mayor porcentaje es Adaptabilidad (CAD) presenta 62% en el nivel bajo del cociente emocional; con relación al tiempo se observa en el Cuadro #5, tanto en la primera aplicación 54%, como en la segunda 56% y en la tercera 70% que se mantiene en los niveles bajos. Entonces se rechaza la hipótesis el componente estado de ánimo no presenta mayor porcentaje y así mismo no presenta estabilidad en el tiempo.

Hipótesis # 3

Las mujeres, a diferencia de los hombres, presentan mayor nivel de cociente emocional; a mayor edad mayores niveles de cociente emocional; no existen relación del cociente emocional y el lugar de procedencia; a mayor tiempo en el trabajo mayor niveles de inteligencia emocional.

Se observa en el Cuadro N° 8 la variable sexo, cuya significación es de (0,364 > 0.01) mayor a la establecida, se rechaza la relación entre la variable coeficiente emocional y sexo. Se concluye que tanto mujeres como hombres muestran niveles bajos de cociente emocional

Respecto a la variable edad en el Cuadro N° 10 se observa la significación de (0,905 > 0.01) mayor a la establecida. Se rechaza la relación entre la variable coeficiente emocional y edad. Se concluye que las tres categorías de edades presentan niveles bajos de cociente emocional

De acuerdo al lugar de procedencia se observa en el Cuadro N° 12 la significación de (0,160 > 0.01) mayor a la establecida, se rechaza la relación que existe entre las variables cociente emocional y lugar de procedencia. En las tres categorías de lugar de procedencia se presentan niveles bajos en el cociente emocional.

Respecto a la variable tiempo de trabajo en el Cuadro N° 14 es la significación, (0,656 > 0.01) mayor a la establecida. Se rechaza la relación entre la variable coeficiente emocional y el tiempo en el trabajo. Se concluye que las tres categorías de trabajo presentan niveles bajos de cociente emocional.

Por lo tanto se rechaza que mujeres a diferencia de los hombres presentan mayor nivel de cociente emocional; se rechaza que a mayor edad mayor niveles de cociente emocional; se acepta que no existe relación del cociente emocional con el lugar de procedencia; se rechaza que a mayor tiempo en el trabajo mayor niveles de inteligencia emocional.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

Con la presente investigación se pretendió determinar la inteligencia emocional y su estabilidad en el tiempo de los educadores urbanos de la ciudad de Tarija, arribando a las siguientes conclusiones.

- El cociente emocional de los educadores urbanos se encuentra en los niveles bajos; es decir, que presentan dificultades para conocer y comprender sus emociones y sentimientos, en consecuencia no entienden la manera cómo se sienten los demás, por lo tanto sus relaciones personales no son satisfactorias, advirtiendo inconvenientes al resolver los problemas del entorno, y poca capacidad para ver de manera positiva la vida.

En cuanto a la relación con la estabilidad en el tiempo, presenta una estabilidad absoluta; el mantenimiento de la puntuación obtenida en la dimensión a través del tiempo, es decir el cociente emocional de los educadores urbanos es estable, porque permaneció durante las tres aplicaciones en los niveles bajos.

- El componente Adaptabilidad (CAD) es en el cual los educadores urbanos presentan un porcentaje significativo en el nivel bajo, demuestra habilidad poco desarrollada para ajustarse a los problemas cotidianos y enfrentar de manera positiva cada situación, pero en el tiempo se presenta estable porque permaneció durante las tres aplicaciones en los niveles bajos.
- El subcomponente Solución de Problemas (SP) es el que logró un porcentaje significativo, pero en el nivel bajo de los educadores urbanos donde presentan capacidad inadecuada para reconocer y definir problemas; así como para generar e implementar una solución potencialmente efectiva.

- Por otro lado el subcomponente Asertividad (AS) se presenta en nivel promedio; es decir que los educadores urbanos tienen habilidad adecuada para expresar sus pensamientos y creencias de manera franca y abierta, y defienden sus derechos en una forma no destructiva.
- Los educadores urbanos mujeres y hombres presentan baja capacidad. Los que se encuentran entre las edades de 15-18, 19-22 y 23-25 años manifiestan baja capacidad emocional. Los que proceden de Tarija y de otros departamentos o del extranjero muestran baja capacidad emocional. De acuerdo al el tiempo que llevan en el trabajo los educadores urbanos presentan baja capacidad emocional manifestando que no existe relación con el cociente emocional.

En términos generales se concluye que los educadores urbanos "cebras" de la ciudad de Tarija presentan inteligencia emocional baja, capacidad no desarrollada en las áreas personal, emocional, social y de destrezas que influyen en la habilidad para adaptarse, enfrentar las demandas y presiones del medio. Así también en relación al tiempo no existe diferencia; es decir, que el cociente emocional muestra estabilidad absoluta; permaneció estable en los niveles bajos durante el tiempo.

6.2 RECOMENDACIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos y por la trascendencia que tiene la inteligencia emocional en la Institución se realizan las siguientes recomendaciones:

- El personal a cargo debe examinar la importancia de la inteligencia emocional en los educadores urbanos y lograr potenciar el desarrollo en el uso inteligente de las emociones para que logren una relación empática consigo mismo y con los demás; no solo en el ámbito laboral, sino buscar su crecimiento personal de cada joven.
- Implementar talleres y actividades que promuevan el conocimiento de sí mismos para que puedan estar en contacto con sus sentimientos, sean capaces de expresar sus sentimientos y experimentan confianza en las cosas que realizan en su vida.
- Fortalecer y mejorar las habilidades para interactuar empática y asertivamente con sus pares y superiores, de esta manera mantener un ambiente social saludable en todo su entorno.
- Implementar programas que les ayuden a desarrollar sus capacidades adaptativas para adecuarse a las exigencias del entorno, evaluando y enfrentado de manera efectiva las situaciones problemáticas
- A futuros investigadores considerar realizar investigación cualitativa en el que se pueda realizar entrevistas para poder tener un panorama más completo de la temática e investigar rasgos de personalidad, autoestima.