

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**Inteligencia emocional de los estudiantes de administración de empresas de
una universidad particular del norte del Perú**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

Natali Libeth Guerrero Maldonado

ASESOR

Rafael Camilo Giron Cordova

<https://orcid.org/0000-0002-0381-083X>

Chiclayo, 2023

**Inteligencia emocional de los estudiantes de administración de
empresas de una universidad particular del norte del Perú**

PRESENTADA POR

Natali Libeth Guerrero Maldonado

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR

Carla Ethel Gamarra Flores

PRESIDENTE

Valicha Cuadra Morales

SECRETARIO

Rafael Camilo Giron Cordova

VOCAL

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios, porque me brindó la vida y la salud para seguir adelante en esta etapa de alumno, egresado, profesional ejerciendo.

A mis padres por su infinito apoyo durante mis estudios universitarios.

A mi hijito que está en camino, él me da las fuerzas y fortaleza para cumplir mis siempre anheladas metas y propósitos profesionales.

A mi abuelita Ermentina, desde el cielo, gracias por acompañarme 23 años de mi vida.

A mi asesor, por el apoyo y la paciencia brindada en el desarrollo de la investigación siendo un gran partícipe de este resultado.

Agradecimiento

A las personas que estuvieron a mi lado cuando los necesite, me apoyaron en los momentos más de mi vida y en mi carrera universitaria.

A mis profesores de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo por sus enseñanzas brindadas en especial a mi asesor Rafael Camilo Girón Córdova.

INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS ESTUDIANTES DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE UNA UNIVERSIDAD PARTICULAR DEL NORTE DEL PERÚ

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	dspace.uvic.cat Fuente de Internet	2%
3	1library.co Fuente de Internet	1%
4	worldwidescience.org Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	vdocuments.es Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Trabajo del estudiante	1%
8	es.scribd.com Fuente de Internet	1%

Índice

Resumen	6
Abstract	7
I. Introducción.....	8
II. Marco Teórico.....	10
III. Metodología	18
IV. Resultados y discusión	31G
V. Conclusiones.....	35
VI. Recomendaciones.....	36
VII. Referencias bibliográficas	37
VIII. Anexos	41

Resumen

La Inteligencia emocional es fundamental dentro de las organizaciones hoy en día, por tanto, las personas que tienden a desarrollarse en todos los elementos que conforma esta, generalmente son las personas que mejor se desenvuelven y destacan en su desempeño profesional. El propósito de esta investigación es conocer el nivel que tiene el desarrollo de la Inteligencia Emocional en los estudiantes universitarios, para el mercado laboral de hoy, por lo tanto, para llegar a ello, se realizó a través de un diagnóstico. Esta investigación servirá como línea base para futuras investigaciones respecto al tema de Inteligencia Emocional. Tuvo como objetivo principal: Determinar el nivel de Inteligencia Emocional de los estudiantes de administración de empresas en una universidad privada del norte del Perú. Se aplicó el cuestionario bajo los criterios del modelo Mayer & Salovey como instrumento propuesto por el modelo, mediante la técnica de la encuesta; tiene un enfoque cuantitativo, es de tipo aplicado, con un diseño no experimental-transversal. Los resultados obtenidos en la investigación permitieron diagnosticar que en la región Lambayeque se concentra la mayor población de estudio. Además, se evidenció que los estudiantes tienen un nivel medio la Inteligencia Emocional desarrollado y por último resultado se obtuvo que no existe diferencia significativa entre Inteligencia Emocional y factores sociodemográficos.

Palabras claves: Inteligencia emocional, Mayer y Salovey, mercado laboral.

Clasificaciones JEL:

M1 Business Administración

M12 Personnel Management

Abstract

Emotional Intelligence is fundamental within organizations today, therefore the people who tend to develop in all the elements that make up this are generally the people who best develop and stand out in their professional performance. The purpose of this research is to know the level of the development of Emotional Intelligence in university students, for today's labor market, therefore, to achieve this, it was carried out through a diagnosis. This research will serve as a baseline for future research on the topic of Emotional Intelligence. Its main objective was: To determine the level of Emotional Intelligence of business administration students at a private university in northern Peru. The questionnaire was applied under the criteria of the Mayer & Salovey model as an instrument proposed by the model, using the survey technique; It has a quantitative approach, it is applied, with a non-experimental-transversal design. The results obtained in the research allowed to diagnose that the largest study population is concentrated in the Lambayeque region. In addition, it was evidenced that the students have a medium level of developed Emotional Intelligence and, finally, it was obtained that there is no significant difference between Emotional Intelligence and sociodemographic factors.

Keywords: Emotional intelligence, Mayer y Salovey, labor market.

JEL Classifications:

M1 Business Administración

M12 Personnel Management

I. Introducción

La Inteligencia Emocional es un agente determinante para el éxito personal y profesional, asimismo, se necesita el desarrollo de esta; debido a que permite desarrollar múltiples habilidades orientadas a la negociación, comunicación, etc. Todas las habilidades anteriormente mencionadas tienen una representación fundamental en el ámbito profesional, pues ellas son un factor diferenciador en el mercado laboral, por lo tanto, disponer de una Inteligencia Emocional idónea contribuye significativamente al desenvolvimiento laboral y la posibilidad de obtener un empleo digno, por el motivo que los oficios técnicos están llegando a su fin (Gestión, 2017).

La Inteligencia Emocional cumple un rol fundamental en la naturaleza humana; y muchas veces suele confundirse con la inteligencia en general, pese a que esta no se encuentra orientada a pronosticar el apogeo personal y social ((Bajaj y Pande, 2016). Por otro lado, la Inteligencia Emocional es parte de las habilidades blandas, además de ser una concepción aplicable a diversos contextos de la vida de las personas, entre estos resalta el entorno académico (Cerchiaro, Paba, Tapia & Sánchez, 2006). Diversos autores han estudiado este concepto, pese a ello, las herramientas que ofrecen para evaluarlas son diferentes, debido a que tienen un valor científico y permiten la estandarización de todas ellas, a pesar de ser poco conocidas en el ámbito académico, profesional y laboral. Actualmente las habilidades duras como blandas no se enseñan de la mano, casi siempre está separadas una de otras y no son un complemento, lo que genera que existan profesionales que no sobresalgan en el ámbito laboral.

Las universidades son un factor determinante en el desarrollo de la Inteligencia Emocional de futuros profesionales debido a que tiene un rol importante en el progreso de formación de los alumnos, es decir, buscar el interés del alumno por estudiarlas por sí solo y a la misma vez ponerlas en práctica desde la universidad para que luego se distinga en el campo laboral. En Latinoamérica existe cierta preocupación por el desarrollo de la inteligencia emocional de alguna u otra forma buscaron abarcarla dentro de las habilidades blandas “En América Latina se han realizado muy pocos estudios acerca del liderazgo y de la inteligencia emocional”. Zarate Torres & Matviuk, (2015).

Concepto de cada una de estas, sino buscar el interés del alumno por estudiarlas por sí solo y a la misma vez ponerlas en práctica desde su casa de estudios con la finalidad de que en un futuro puedan aplicarlas en el campo laboral. En Latinoamérica existe cierta preocupación por el desarrollo de la Inteligencia Emocional de alguna u otra forma

buscaron abarcarla dentro de las habilidades blandas, Zarate & Matviuk (2015) manifestaron que:

En América Latina se han realizado desmesuradamente limitados estudios acerca del liderazgo y de la Inteligencia Emocional y mucho menos de la relación que existe entre ellos.

En México los resultados de encuestas realizadas a egresados, se pudo corroborar un incremento de las habilidades; en Chile la mayoría de alumnos se inclinan hacia los resultados que puedan obtener, intuyendo que define su rendimiento en el campo laboral. En un estudio se identificó, la mayoría de alumnos universitarios se interesó en las calificaciones que obtenían, pues asociaron una relación directa entre alto calificativo y alto desempeño laboral, siendo inapropiado. A pesar de esta problemática no existe preocupación por tener en cuenta la Inteligencia Emocional. Otro ejemplo, es Argentina dado que dentro de las mallas curriculares en algunas carreras se dejaba de lado la temática de habilidades blandas, si se desarrollaran estos temas, habría un poco más de conocimiento acerca de Inteligencia Emocional. Por tanto, el rendimiento académico y el desarrollo de la inteligencia emocional deben ir de la mano buscando establecer una correlación (Manrique, 2012). La problemática latente a nivel de Latinoamérica y específicamente en Perú es que no existe un buen desarrollo de Inteligencia Emocional.

En base a lo descrito se planteó la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es el nivel de la Inteligencia Emocional de los estudiantes de Administración de Empresas en una universidad particular del norte del Perú? Considerando como objetivo general: Determinar el nivel de Inteligencia Emocional de los estudiantes de Administración de Empresas en una universidad particular del norte del Perú; y como objetivos específicos: Determinar los factores sociodemográficos (edad, sexo, procedencia y con quien viven en Chiclayo) de los estudiantes de Administración de Empresas de una universidad particular del norte del Perú, Determinar el nivel de la Inteligencia Emocional y sus respectivas dimensiones en los estudiantes de Administración de Empresas de una universidad particular del norte del Perú, Determinar si existe diferencia significativa de las dimensiones de la Inteligencia Emocional de los Estudiantes de Administración de Empresas de una universidad particular del norte del Perú, en función de los factores sociodemográficos.

El presente trabajo contribuyó a conocer un nuevo modelo de Inteligencia Emocional y a la vez permitió conocer el nivel que esta se ha desarrollado en los estudiantes de administración de empresas. Es necesario mencionar que la Inteligencia Emocional es fundamental en la educación de hoy en día. Este modelo ayudó a no dejar de lado este tema y darle una mayor relevancia en el ámbito académico.

Se puede inferir que la Inteligencia Emocional es un tema poco tocado pero muy importante a fin de que el mercado laboral precisa reconocer a las personas que han desarrollado este potencial. Por tal motivo, la investigación brindó una herramienta para descubrirlas, teniendo un sustento científico. Esta investigación contribuyó a que exista evidencia científica sobre el tema de Inteligencia Emocional y como fue abarcado en este estudio. Además, brindo la oportunidad de conocer conceptos de este tema y entenderlos mejor.

La presente investigación cuenta con ocho capítulos el primero habló del panorama de la Inteligencia Emocional , el segundo respecto a la literatura existente de Inteligencia Emocional , el tercer capítulo respecto a los métodos y resultados que se encontró la tesis, el cuarto capítulo habla a cerca de resultados y discusión que se planteó , el quinto capítulo fueron a las conclusiones que se llegó en este estudio , el sexto capítulo tuvo que ver con algunas recomendaciones , en el octavo capítulo se encontró las referencias bibliográficas de la tesis y por último se encontró los anexos que abarco el cuestionario y algunas documentos que fueron necesarios para la elaboración de la tesis.

II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes

Duque, García, & Hurtado (2017), ejecutaron una investigación con el objetivo analizar la influencia de la Inteligencia Emocional sobre el manejo de las competencias laborales, se realizó una encuesta a 122 estudiantes de maestría con experiencia laboral. Como metodología se utilizó, la regresión lineal estimando, además se realizó preliminarmente un análisis factorial exploratorio; se dedujo que la Inteligencia Emocional representada en las aptitudes emocionales y sociales influye positivamente sobre las competencias laborales, encontrando que aspectos como la identificación de emociones, el trabajo en equipo, la comunicación, la orientación al logro, la percepción y la negociación.

Palomino & Almenara, (2018), desarrollaron una investigación con el objetivo de contrastar los niveles de Inteligencia Emocional de estudiantes según el nivel de logro esperado de competencias. En total Participaron 313 estudiantes, de ciencias de la comunicación de una universidad privada de Lima (Perú) se utilizó el Modelo de Educación por Competencias. La Inteligencia Emocional se midió con la Wong-Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS). A la conclusión que se llegó fue que los hombres tienen mejor puntuación en Inteligencia Emocional que las mujeres, generando así que ellos se desarrollen mejores competencias que las mujeres. En sus inicios del estudio las mujeres tuvieron mejor puntuación en IE que los hombres, sin embargo, esta tendencia disminuyó considerablemente con el tiempo.

Carmona, Hernández, & Rosas (2017). Realizaron una investigación con el objetivo de identificar la influencia que tiene la Inteligencia Emocional en el desempeño profesional en las organizaciones, considerando especialmente, pueden ejercer las diferentes inteligencias relacionadas con la generación de conocimientos en la organización. El alcance que se logró con el presente artículo demostró que existe una alta relación entre la Inteligencia Emocional y el desempeño profesional, es decir cuánto más complejo sea el trabajo, se hace más imprescindible la Inteligencia Emocional y no pueden existir de un modo independiente tanto una como la otra.

Sanchez – Gomez (2021) Discute la existencia de una relación directa entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral, la cual está ligado por el compromiso. Los profesionales que exhiben niveles elevados de inteligencia emocional, disponen de más recursos a la hora de maximizar su compromiso y enfrentar problemas laboral exigentes, aumentando la percepción de efectividad.

Rosal Sánchez, Dávila Acedo, Sánchez Herrera, & Bermejo García, (2016). Llevaron a cabo esta investigación con el objetivo de descubrir diferencias en el nivel de Inteligencia Emocional según el género. Percibir diferencias en el nivel de Inteligencia Emocional según el grado en el que se encuentran matriculados los estudiantes universitarios. La metodología de este estudio fue cuantitativa de diseño transversal, la muestra fue de 358 estudiantes. Los resultados encontrados fueron que existen diferencias estadísticamente significativas en el nivel reparación emocional según el sexo, y en cada una de las dimensiones que conforman la Inteligencia Emocional según el grado en el que se encuentran matriculados los estudiantes universitarios.

Espinoza, Sanhueza, Ramírez, & Sáez Carrillo (2015). Este autor validó en su investigación, el constructor y confiabilidad de una escala de Inteligencia Emocional de modelo de Mater y Salovey. El análisis estadístico arrojó como resultado que el constructo del modelo es válido siendo los valores encontrados en promedio superiores a los 800.

2.2. Bases teóricas científicas

Inteligencia Emocional

Según Mayer y Soley, (1990) “La percepción de Inteligencia Emocional incluye factores afectivos, emocionales, personales y sociales, entre otros”; otro autor importante que define esta expresión es Shapiro, (1997) “La Inteligencia Emocional se relaciona con las cualidades emocionales que conducen al éxito”.

Ambos autores son muy relevantes respecto a la definición de Inteligencia Emocional, sin embargo, la definición más resaltante es la que propuso Mayer y Soley. El cual para este estudio fue de suma importancia.

Historia

En la época de Hipócrates y Galeno, a la Grecia antigua con Empédocles (hacia 450 a. C.), y los cuatro tipos de personalidad: colérico, melancólico, sanguíneo y flemático, se relacionaban con elementos como el fuego, la tierra, el aire y el agua. A su vez, estos guardaban reciprocidad con los cuatro humores corporales: la bilis roja y negra, la sangre y las mucosidades, generando una condición específica para cada ser humano desde la forma de ver el mundo e interactuar con su entorno. Otro autor como Darwin (1872), glosó representaciones del comportamiento para las emociones, en especial la alegría, la tristeza, la indignación y el miedo

Siglo XX, a mediados, Allport (1937), Rogers (1953) y Maslow (1954), hicieron hincapié en la emoción. Ellis (1962) se acercó a la psicoterapia racional y emotiva, en donde se toma la emoción del consumidor como centro de atención, esto permite que cada persona se sienta bien consigo misma a partir de experimentar emociones; de lo contrario se puede transformar el comportamiento.

Bisquerra y Pérez, (2007), consideran que “La emoción es una fase compleja del organismo determinado por una excitación o perturbación que predispone a una respuesta organizada”.

Inteligencia Emocional

“La Inteligencia Emocional, puede referirse al procesamiento de información afectiva y predicción del éxito”. Este autor nos detalla desde un punto de vista personal y solo ve ese aspecto, dejando de lado otros como la relación con la sociedad. (Goleman, 1995).

“La Inteligencia Emocional es un moderador de la efectividad en contraposición a los conflictos y al rechazo resultado de la interacción del ser humano”. (Gerits, Derksen y Verbruggen, 2004).

Modelos de Inteligencia Emocional

En 2005, Rajeli Gabel Shemueli, ejecutó un estudio de Inteligencia Emocional, perspectivas y aplicaciones ocupacionales definiendo los siguientes:

Modelo de cuatro – fases de Inteligencia Emocional o modelo de habilidad

Planteado por Salovey y Mayer en el año 1990. Esta perspectiva buscó identificar, asimilar, entender y, por último, manejar (controlar y regular) las emociones. El modelo comprende cuatro etapas, cada una depende de lo que se construye sobre la base de las habilidades logradas en la fase anterior. Este modelo está compuesto por 4 etapas; La primera es identificar las emociones básicas, la segunda consiste identificar el nivel de desarrollo de estas habilidades, la tercera etapa está relacionado con conocer la experiencia, razonamiento, reglas a cerca de las emociones, la cuarta y última fase es saber el manejo de los sentimientos y emociones a fin de producir un crecimiento personal y en los demás”.

Modelos de competencias emocionales

En el año 1995, Goleman propone este modelo que comprende una serie de competencias, estas proporcionan a las personas el manejo de las emociones, hacia uno mismo y hacia los demás. Este modelo destaca la Inteligencia Emocional en términos de una teoría del desarrollo y propone una teoría de desempeño aplicada de manera directa al campo laboral y organizacional, calculado en el pronóstico de la excelencia laboral. El modelo de Goleman se estructura en 1. Autoconciencia, 2. autocontrol, 3. conciencia social, 4. manejo de las relaciones.

Modelo de la Inteligencia Emocional y social

Conocido también como “Modelo de cuatro fases”. Tuvo una visión basándose en la adaptabilidad dentro de las emociones y como surgen estas aplicándose a nuestros pensamientos. Mayer y Salovey (1997), afirma:

Las emociones se pueden adaptar de acuerdo a circunstancias que ocurran en la vida cotidiana y a la vez poner en práctica rápidamente. Por ejemplo, cuando una estudiante no entiende una materia y la primera emoción que tiene es la de frustrarse con el paso del tiempo esta frustración va disminuyendo cada vez más. En este caso se puede entender que hubo una adaptación de la emoción pues la frustración que tenía no fue permanente y ya no le afectaba como en un inicio, sino que ésta va en descenso.

Mayer y Salovey conceptualizan a la Inteligencia Emocional en 4 grandes habilidades es así que Fernández Berrocal & Extremera Pacheco, (2015) citando a Mayer & Salovey, (1997) ratifica: “La destreza para descubrir y manifestar emociones, admitir o concebir sentimientos, la destreza para comprender emociones, la destreza para sistematizar emociones”

Estas habilidades, o destrezas comprenden el modelo de Mayer y Salovey, puesto que el razonamiento va muy de la mano, a través de ella se aplica estas habilidades. Es así que se tiene los siguientes componentes.

Percepción emocional

Al hablar de percepción emocional, dentro de este modelo se describe como “La habilidad de determinar y aceptar los propios sentimientos como los de aquellos del entorno”. Es decir, es que toda persona tiene la capacidad de identificar correctamente o convincentemente cada emoción que tiene, por ejemplo, cuando una persona está triste automáticamente sabe cómo se siente, sin embargo, las personas que no tienen desarrollado esta percepción lo que hacen simplemente es negar dicha emoción o reprimirla. (Fernández Berrocal & Extremera Pacheco, 2015).

Esta percepción emocional, algunas veces siempre va a acompañado de sensaciones fisiológicas o cognitivas como aquellas personas que son sinceras, honestas. Se habla de percepciones también cuando se logra identificar las emociones en los demás, y acertar en lo que siente, es así por ejemplo que un profesor que tiene muy desarrollado dicha percepción emocional sabe identificar cuando un alumno está triste, alegre, enojado, apático, etc.

Comprensión emocional

Es otro componente que se puede desglosar de este interesante modelo, el cual consiste en la habilidad de reconocer las señales emocionales, etiquetarlas y agruparlas. Un claro ejemplo es cuando en una pareja de casados existe alguna incomodidad por parte del o ella cuando conversan con otra persona, sin embargo, deciden conversar para arreglar las cosas. En este caso, la pareja tiene muy desarrollado la comprensión emocional porque primero identifican la razón de dicha incomodidad, segundo etiquetan dicha emocional pues esa incomodidad se llama celos y la agrupación que se identifica son los problemas de pareja existente. Lo que hacen dichos esposos entonces es conversar sobre ese problema, de esta manera resolver la situación en conjunto. El conocer cómo se están sintiendo uno, ya es un nivel alto de comprensión emocional, puesto que la mayoría no puede hacer eso.

Regulación emocional

Este se puede decir que podría ser el componente más complejo del modelo pues implica en tener la capacidad de abrirse a aquellos pensamientos positivos como negativos y saber meditar sobre ellos para así aprovecharlos o descartarlos. Para entender mejor dicho concepto se puede poner como ejemplo a aquellas personas que están atravesando por una circunstancia dificultosa, en vez huir o intentar escapar de dicho problema lo que hacen es enfrentar la situación y salen victoriosos. Esta situación nos grafica que la regulación emocional es propia de uno mismo y que cada uno tiene la potestad de dominarla o no, pues el saber pensar que sería lo mejor para cada uno invita a la reflexión.

En efecto, se puede decir, dentro de la regulación emocional, está presente el razonamiento, la razón con la emoción es muy estrecha, y esto se hace más evidente aun cuando existen personas que toman mucho en cuenta la razón. Por consiguiente, esta regulación emocional no solo abarca a nosotros mismos (intrapersonal), sino también al resto (interpersonal).

Medidas de evaluación de la Inteligencia Emocional:

Este modelo teórico implicó estimar las dimensiones emocionales dictadas, la elaboración de enfoques de medida. Tres son los acercamientos que más se emplearon en la valoración de la Inteligencia Emocional: los instrumentos de autoinforme, los test de ejecución y los informes de observadores externos. Particularmente, el modelo de Mayer y Salovey ha basado sus investigaciones en los dos primeros métodos.

Medida de autoinforme

Una de las primeras herramientas que se desarrollaron para estimar la Inteligencia Emocional. En la actualidad sigue siendo considerablemente utilizada por su fácil practicidad, administración y la rapidez para obtener unas puntuaciones, por otro lado, confía en los procesos introspectivos como una de las formas más efectivas de indagar en los aspectos emocionales y afectivos del ser humano.

En la totalidad de estas medidas, al estudiante se le pregunta su grado, de acuerdo o desacuerdo con ciertas frases referentes a sus capacidades para observar, atender, comprender, organizar y manejar sus emociones.

Medida de ejecución

Compuesto por 141 ítems, diseñado para medir los cuatro factores del modelo: a) percibir emociones de carácter eficaz, b) usar emociones para agilizar el pensamiento, c) comprender las emociones y d) manejar emociones. A los participantes se les pidió que realicen y detallen un total de ocho tareas emocionales de diversa índole que recogen las habilidades del modelo. El MSCEIT proporciona una puntuación total, dos puntuaciones referidas a las áreas (experiencial y estratégica), las puntuaciones referidas a las cuatro habilidades del modelo y, finalmente, las puntuaciones en cada una de sus subescalas. Todas estas calificaciones son obtenidas mediante dos criterios: experto y consenso. El criterio experto implica el nivel de acuerdo de la respuesta de los participantes con los razonamientos de 21 expertos e investigadores en el área emocional.

Habilidades blandas

Actualmente la búsqueda de habilidades blandas ha llevado a una profunda reflexión en cómo se pueda desarrollarla cada vez más y en esto no solo compete a la persona, sino que también a las universidades o empleadores.

Los autores Lagos García, (2012) y Singer, Guzmán y Donoso, (2009) lo definen como Conjunto de habilidades no- cognitivas importantes para instruir y ejercer eficientemente en el trabajo.

Las habilidades no cognitivas son muy bien detalladas en esta definición, pues lo separa completamente del resto de habilidades como por ejemplo las habilidades duras que tiene que ver con el conocimiento. También dentro de esta definición realza la importancia en el trabajo, pues como se mencionó anteriormente el grado de su importancia.

Tipos de habilidades blandas

Al hablar de tipos de habilidades blandas éstas son muy diversas y por ello, las más importantes.

Habilidades interpersonales:

Dirigir, motivar y delegar, habilidades esenciales en todos los niveles jerárquicos de responsabilidad en una compañía. Distinguirse como la persona más técnica y salir de la zona de confort, no siempre es suficiente para el éxito a menos que exista habilidad para influir en otras personas que lo que se está trabajando es fundamental.

Trabajo en equipo

Actualmente, el mundo es conducido por la innovación liderando para un inmediato cambio y éxito pues en una organización depende de sus personas. Precisamente esto se ha convertido en una disposición para entrenar al subordinado en todas las esferas de la administración.

Habilidades de negociación

Negociación implica ser competente al cumplir los resultados esperados y perseguir el éxito en las relaciones con otros. Potenciar positivamente ayuda a marcar más de lo que quieres construir relaciones, con base en sinceridad, confianza, entendimiento y respeto mutuo.

Habilidades de comunicación

La habilidad de comunicar ideas positivas a otras personas es muy importante en el requerimiento para profesionales técnicos. Pueden ser un factor decisivo en determinar si eres o no promovido. Por tanto, sin habilidades comunicativas tu carrera podría ser críticamente afectada.

Gestión del tiempo

El hombre atareado puede conducir, hacer muchas cosas, que parece ser más allá del alcance de personas comunes. La vida de grandes líderes nos enseña una lección. Ellos hacen muchas cosas a pesar de su horario agobiado. El secreto estima a una administración de tiempo.

Manejo de estrés

Muchas personas usan esta palabra cuando están describiendo como la transición de sus vidas parece estar convirtiéndose muy grande, como para hacerle frente. El éxito en el trabajo se relaciona con la habilidad de manejar la presión del trabajo.

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

El tipo de investigación de esta tesis fue aplicado porque se aplicó a una realidad concreta, es decir a un problema concreto buscando estudiarlo y ofrecer algunas alternativas de solución.

El enfoque cuantitativo “Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” Ponce Regalado & Dalla Porta, (2015), además se aplicó un cuestionario, donde se tuvo en cuenta los criterios del modelo Salovey y Mayer. Después se estableció una hipótesis cuya final fue llegar a su comprobación.

El alcance descriptivo “busca tener una imagen clara del fenómeno sobre el cual se desea recolectar información” (Saunders et al., 2009, pp. 140). En consecuencia, este estudio fue descriptivo porque describió el problema que existía en los Estudiantes de administración de empresas en relación al desarrollo de su Inteligencia Emocional.

Se revisó la literatura respectiva para entender sobre el tema de investigación y para ello se recurrió a fuentes confiables.

3.2. Diseño y nivel de investigación

Esta investigación fue no experimental porque no se realizó ninguna manipulación de variables, ni tampoco se modificó esta, sino solo se estudió tal cual.

Esta investigación fue transversal porque se realizó en un periodo determinado de tiempo. En consecuencia “los estudios transversales son aquellos en los cuales la recolección de la información se realiza en un solo periodo de tiempo.” (Ponce Regalado & Dalla Porta, 2015).

3.3. Población, muestra y muestreo

La investigación tuvo como población a 200 Estudiantes de los tres últimos ciclos, de administración de empresas de una Universidad particular del Perú. Esta población se determinó con la ayuda de dirección de escuela, quien brindó dicho dato.

Se centró en Estudiantes porque ellos están próximos a ingresar a un mercado laboral muy competitivo y tienen que desarrollar la Inteligencia Emocional dentro de la casa de estudios, no afuera. Estas personas que están constantemente involucrados en la investigación deben aprender a desarrollar cada vez más sus habilidades pues tienen la oportunidad de ser corregidos, y “el proceso de enseñanza –aprendizaje debe contribuir a la formación integral del estudiante, para ello debe orientarse un currículo que vincule el conocimiento (saber hacer), los sentimientos, las emociones (saber ser)” Patricio Benavides, (2017). Por tal motivo debe de existir un desarrollo integral entre conocimiento e Inteligencia Emocional, puesto que en la actualidad los empleadores demandan de profesionales competentes tanto en habilidades duras como blandas. Además, adicional a la Inteligencia Emocional, es necesario tener un perfil determinado como:

Tabla 1: Perfil del estudiante de administración

❖ Dirigir estratégicamente organizaciones y emprendimientos empresariales.
❖ Gestionar los recursos de la empresa aplicando criterios éticos y de responsabilidad social.
❖ Evaluar el entorno nacional e internacional para el crecimiento de la organización.

❖ Desarrollar investigaciones que aporten soluciones y generen oportunidades para el desarrollo de la sociedad.
❖ Modelar negocios y profesionalizar empresas familiares.

Muestra

Como se tiene una población finita, se determinó la muestra. En consecuencia, se aplicó la fórmula para poder determinarla es

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot q \cdot N}{(NE^2 + Z^2 \cdot P \cdot q)}$$

Z= Nivel de confianza (95%)

N= Población (200 estudiantes)

p =Probabilidad a favor (50%)

q = Probabilidad en contra (50%)

e = Error de estimación (5%)

n = Tamaño de muestra (132)

Gracias a formula descrita anteriormente, se calculó el tamaño de la muestra, que fue de 132 Estudiantes.

3.4. Criterios de selección

3.4.1 Criterio de inclusión:

Se tomó en cuenta a los estudiantes matriculados en los tres últimos ciclos de la escuela de Administración de dicha Universidad.

3.4.2 Criterio de exclusión:

No se encuestó a los estudiantes que no llevaban ninguna asignatura de tesis (I, II o III).

Se excluyó a aquellos estudiantes que se negaron a resolver la encuesta.

3.5.Operacionalización de variables

Variable	Concepto	Factores Sociodemográficos/Di mensiones		Indicadores	Escala de medición	Técnica
Inteligencia Emocional	“Conjunto de habilidades que contribuyen a la identificación, evaluación, expresión y regulación de las emociones; así como, la canalización de la afectividad para motivar, planear y facilitar los procesos de pensamiento y la resolución de problemas”, (Salovey & Mayer, 1990).	Edad	Años			
		Sexo	Masculino		Escala Nominal	
			Femenino			
		Lugar de procedencia	Región			
		Percepción	Atención de sentimientos			
			Preocupación por lo que siento			
			Emociones			
			Emociones y ánimos			
			Emociones y pensamientos			Encuesta
			Estado de animo			
			Sentimientos			Escala ordinal
			Sentir			
		Comprensión	Claridad en sentimientos			
			Frecuencia de sentimientos			
Como me siento						
Conocimiento de sentimientos						
		Sentimientos en situaciones diferentes				
		Expresar como me siento				

Regulación

- Comunicar emociones
- Comprensión de sentimientos
- Visión Optimista
- Cosas agradables
- Placeres de la vida
- Pensamientos positivos
- Tranquilidad
- Estado de animo
- Energía
- Enfado y cambio de animo

Nota: Adaptado bajo los conceptos de Salovey & Mayer (1990).

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como es conocido, para toda investigación que se realiza, siempre se tiene que contar con información de fuentes confiables, es por ello que existen fuentes primarias, secundarias. En consecuencia, se utilizó las fuentes primarias para buscar información en libros físicos o que estuvieron en el servidor, esto ayudó a entender un poco más sobre el tema de estudio que fue investigado. Esta técnica también permitió recolectar información acerca del tema de estudio con la finalidad de tener un mejor sustento del tema investigado; es de importancia mencionar que los artículos científicos me ayudaron a saber más del cómo se aplicó el tema.

La técnica de recolección de datos de esta investigación se llevó a cabo mediante la encuesta, mientras que el instrumento fue el cuestionario. Dicho cuestionario pertenece al modelo de Mayer y Salovey el cual fue utilizado por Espinoza Venegas, Sanhueza Alvarado, Noe Ramírez, & Sáez Carrillo, (2015).

Se adaptó el cuestionario para interés de este estudio, por lo tanto, el cuestionario se estructuró en 5 partes que son las dimensiones del modelo utilizado (Intrapersonal, interpersonal, manejo de emociones, estado de ánimo, adaptación).

Se realizó una prueba piloto con 15 estudiantes de Tesis II, con la finalidad de obtener datos relevantes acerca del cuestionario, los cuales no fueron comprendidos en la encuesta definitiva. Los comentarios que se recibieron confirmaron que el cuestionario era comprensible y que motivaba a reflexionar sobre la importancia de Inteligencia Emocional.

La escala utilizada para las respuestas fue Likert y contó con valoraciones del 1 al 5. Para este cuestionario se contó con una valoración del 1 al 5 donde

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Inseguro

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

El cuestionario sirvió para conocer el nivel de Inteligencia Emocional que desarrollaron los Estudiantes de la carrera de administración de empresas.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	132	99,2
	Excluido ^a	1	,8
	Total	133	100,0

Tabla 2: Alfa de Cronbach

Este cuadro mostró que en total se realizaron 132 encuestas a los Estudiantes, de las cuales solo un 99.2 % fueron validos es decir hubo 1 excluido lo que equivale a un 0.008% esto nos quiere decir que dicha exclusión puede haberse dado por un mal llenado del cuestionario, una doble marcación en las alternativas o por una obviedad de las preguntas. Son múltiples factores por los que puedo haber esta exclusión y es así que el SPSS lo representó en el cuadro.

Tabla 3: Estadística de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,969	,968	24

En este cuadro se puede interpretar que la cantidad de elementos analizados fueron un total de 24 elementos que fueron la cantidad de preguntas que tenía dicho modelo, dichas preguntas no fueron modificadas ni reducidas ninguna de ellas.

No se puede dejar de mencionar el resultado del alfa de Cronbach, pues se tiene un ponderado de 0.961 lo que significa que la confiabilidad del instrumento es alta ya que

se tiene un valor superior a lo normal cuyos valores oscila entre 0.5 a 0.8. Es así que se puede concluir que dicho instrumento es confiable para su aplicación y el análisis de éstas.

Tabla 4: Medias de elementos

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza
Medias de elemento	3,393	2,758	3,758	1,000	1,363	,047

Respecto a la varianza que existe de estas respuestas de 0.047 lo que se interpreta que dicha media ponderado de 3.393 puede ser más o también puede ser menos, no es exacto dicho ponderado, es allí que se determinó en cuanto puede variar (0.047).

Tabla 5: Estadísticas total de elementos

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Presto atención a los sentimientos	77,86	485,071	,787	,732	,967
Me preocupo por lo que siento	77,89	481,973	,815	,834	,967
Me dedico a pensar en las emociones	78,12	498,367	,605	,583	,968
Merece la pena pensar en mis emociones y ánimo	77,72	482,173	,815	,818	,967
Dejo que mis sentimientos afecten mis pensamientos	78,68	512,325	,348	,505	,971
Pienso en mi estado de ánimo constantemente	78,36	504,508	,519	,677	,969

A menudo pienso en mis sentimientos	78,26	498,406	,635	,735	,968
Presto mucha atención a como me siento	78,15	494,130	,717	,721	,968
Tengo claro mis sentimientos	78,08	493,359	,683	,702	,968
Frecuentemente puedo definir mis sentimientos	78,06	489,889	,738	,762	,967
Casi siempre sé cómo me siento	78,06	488,867	,765	,805	,967
Conozco mis sentimientos sobre las personas	77,89	488,019	,816	,810	,967
Me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones	77,91	485,854	,840	,848	,967
Siempre puedo decir cómo me siento	78,28	493,516	,699	,688	,968
A veces puedo decir cuáles son mis emociones	78,09	494,984	,729	,746	,967
Puedo llegar a comprender mis sentimientos	78,00	486,962	,828	,812	,967
Aunque me sienta triste tengo visión optimista	77,92	483,375	,812	,830	,967
Aunque me sienta mal procuro pensar en cosas agradables	77,87	483,930	,847	,895	,966
Cuando estoy muy triste pienso en los placeres de la vida	78,18	489,585	,725	,686	,968
Intento pensar positivamente, aunque me sienta mal	77,88	484,855	,813	,861	,967
Si le doy muchas vueltas a las cosas trato de calmarme	78,16	489,463	,755	,793	,967

Me preocupo por tener buen estado de ánimo	77,99	485,641	,814	,792	,967
Tengo mucha energía cuando me siento feliz	77,68	479,150	,827	,769	,967
Cuando estoy enfadado intento cambiar mi ánimo	78,00	489,374	,765	,764	,967

En este cuadro, en primer lugar, se presentó la cantidad de preguntas planteadas que a los encuestados que como se mencionó anteriormente fueron 24. Además, se presentan valores numéricos importantes. Se encuentra la correlación de cada Ítem con respecto a los elementos totales, es así que la correlación del primer ítem con respecto al total, tiene un valor fuerte o favorable pues tiene un valor de 0.732 lo cual está por encima de lo que es normalmente (0.4).

En la última columna se muestra que pasaría si se eliminara el ítem, es decir en cuanto sube o se reduce el alfa de Cronbach si se elimina o no el elemento. Por el contrario, si se eliminase el ítem 1, el alfa de Cronbach general se reduciría en 0.002 lo cual haría menos confiable al instrumento de recolección de datos. Por ejemplo, si se eliminase el Ítem 5, el valor del alfa de Cronbach aumentaría de 0.969 a 0.971, es así que se puede tener en cuenta la posibilidad de poder eliminarse dicha pregunta del instrumento de este modo haría más confiable al instrumento.

Como anteriormente se obtuvo el alfa de Cronbach a nivel general del modelo, ahora se pasará a cumplir los objetivos propuestos de la siguiente tesis.

3.7. Procedimientos

Estudiantes de administración de empresas, participaron de este cuestionario mediante la plataforma de Google Forms, siendo contactados a través de Facebook, WhatsApp. La fecha en la que se llevó a cabo, fue del 23 al 27 de junio del 2019; cada encuesta tuvo una duración de 10min aproximadamente. Todos los estudiantes tuvieron buena voluntad participativa. Algunos encuestados preguntaron por el significado de cada pregunta y cuál era el tema de estudio. También se recolecto datos adicionales como el ciclo en el que se encontraban, con quienes vivían los encuestados. Algunos problemas que se tuvo al encuestar fue que algunos mandaban por la mitad la encuesta y se tenía que comunicarles que realizaran de nuevo la encuesta.

Se adaptó el cuestionario con la intención de tabular las respuestas en una hoja de cálculo para después poder interpretarlos, esto se llevó a cabo con el paquete estadístico SPSS.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Se procedió a obtener la información organizada para luego utilizar el programa de Excel 2013 con la finalidad de realizar algunos gráficos que ayudaron con el cumplimiento de los objetivos de investigación mediante el análisis estadístico descriptivo para responder al objetivo específico 1.

Se procedió a medir cada una de las dimensiones del modelo para luego obtener una medición de la Inteligencia Emocional de los Estudiantes. Previamente se llevó a cabo el cálculo del alfa de Cronbach a fin de determinar la fiabilidad del instrumento de recolección de datos determinado. Se determinó los promedios de las tres dimensiones que conforman la Inteligencia Emocional así como conforman la variable misma para responder al segundo objetivo específico.

Se procedió a medir cada una de las dimensiones del modelo para luego obtener una medición de la Inteligencia Emocional de los Estudiantes. Previamente se llevó a cabo el cálculo del alfa de Cronbach para fines de determinar la fiabilidad del instrumento de recolección de datos determinado, se obtuvieron los Baremos determinándose así los niveles de las dimensiones tal como pedía el Objetivos específico 2 y al Objetivo general, asimismo se aplicó la diferencia de medias para responder al Objetivo específico 3 utilizando le “t” de Student para el sexo (que tiene dos categorías) y ANOVA para la “Edad” (3 categorías), procedencia (3 categorías) y Convivencia (4 categorías). .

3.9. Matriz de consistencia

Problema principal	Objetivo Principal	Hipótesis principal	Variables
<p>Determinar el nivel de la inteligencia emocional de los Estudiantes de Administración de Empresas en una universidad particular del norte del Perú.</p> <p>¿Cuál es el nivel de la inteligencia emocional de los Estudiantes de Administración de Empresas en una universidad particular del norte del Perú?</p>	<p>Determinar el nivel de inteligencia emocional de los Estudiantes de Administración de Empresas en una universidad particular del norte del Perú.</p>	<p>El Nivel de inteligencia emocional de los Estudiantes de una universidad particular del norte del Perú, es de nivel medio.</p>	<p>Inteligencia emocional</p> <p>Factores sociodemográficos</p>
	<p>Objetivos específicos</p>		<p>Factores Sociodemográficos/</p>
<p>Determinar los factores sociodemográficos (edad, sexo, lugar de procedencia) de los Estudiantes de Administración de Empresas de una universidad particular del norte del Perú.</p> <p>Determinar el nivel de las dimensiones de Inteligencia Emocional en los Estudiantes de Administración de Empresas de una universidad particular del norte del Perú.</p>	<p>Determinar los factores sociodemográficos (edad, sexo, lugar de procedencia) de los Estudiantes de Administración de Empresas de una universidad particular del norte del Perú.</p>	<p>Inteligencia emocional</p>	<p>Dimensiones</p> <p>Edad</p> <p>Años</p> <p>Sexo</p> <p>Masculino</p> <p>Femenino</p> <p>Lugar de procedencia</p> <p>Región</p> <p>Atención de sentimientos</p> <p>Preocupación por lo que siento</p> <p>Emociones</p> <p>Emociones y ánimos</p> <p>Emociones y pensamientos</p> <p>Estado de animo</p> <p>Sentimientos</p> <p>Sentir</p> <p>Claridad en sentimientos</p> <p>Comprensión emocional</p> <p>Frecuencia de sentimientos</p> <p>Como me siento</p>
	<p>Determinar el nivel de las dimensiones de Inteligencia Emocional en los Estudiantes de Administración de Empresas de una universidad particular del norte del Perú.</p>		<p>Percepción emocional</p>
<p>Determinar si existe diferencia significativa de las dimensiones de la Inteligencia Emocional de los Estudiantes de Administración de Empresas de una universidad particular del norte del Perú, en función de los factores sociodemográficos.</p>	<p>Determinar si existe diferencia significativa de las dimensiones de la Inteligencia Emocional de los Estudiantes de Administración de Empresas de una universidad particular del norte del Perú, en función de los factores sociodemográficos.</p>	<p>Comprensión emocional</p>	<p>Frecuencia de sentimientos</p>

Regulación emocional

- Conocimiento de sentimientos
- Sentimientos en situaciones diferentes
- Expresar como me siento
- Comunicar emociones
- Comprensión de sentimientos
- Visión Optimista
- Cosas agradables
- Placeres de la vida
- Pensamientos positivos
- Tranquilidad
- Estado de animo
- Energía
- Enfado y cambio de animo

Tipo, Diseño y nivel	Población, muestra y muestreo	Técnica estadística	Tipo de investigación
Cuantitativa. No experimental y Descriptiva.	En la presente investigación la población será de 200, mientras que la muestra lo conforman 132 personas	Alfa de Cronbach Estadística descriptiva Comparación de Medias	Aplicada

3.10. Consideraciones éticas

En este punto se tuvo una profunda discreción ya que los resultados u observaciones que se realizó solo fue conocido por el investigador. En consecuencia, para el marcado del cuestionario, esta fue de manera anónima y confidencial, pues a los participantes no se les exigió datos como Nombres y Apellidos, También el trato que recibieron los encuestados no fue discriminantes, Por último, para el llenado del cuestionario solo fue de manera voluntaria, pues no se forzó a nadie ni se les impuso condición alguna

IV. Resultados y discusión

Después de haber realizado el estudio pertinentemente, se obtuvo los siguientes resultados:

En este capítulo se analizó los resultados encontrados en este estudio y a la misma vez saber el rigor científico al que está sometido. Es así que primero se analizó el constructo o consistencia interna que tiene el modelo de Mayer y Salovey.

Se realizó la encuesta a 132 Estudiantes de la facultad de administración de empresas, de la Universidad particular del norte del Perú. Es así que una vez procesado los datos se obtuvo los siguientes resultados:

El primer objetivo de la investigación fue determinar los factores sociodemográficos de los estudiantes de administración. Es así que dichos factores fueron el lugar de procedencia.

En el departamento de Lambayeque está concentrada la mayor parte de la población en estudio. Asimismo, no existe mucha diferencia entre ambos sexos en los tres lugares de procedencia. Por lo tanto, la conclusión de Palomino Flores & Almenara, (2018) acerca de que los hombres tienen mejor desarrollo de Inteligencia Emocional que las mujeres es contradictorio con este estudio puesto que en los resultados se evidencia que existe un equilibrio entre ambos. Se puede notar también que todos los Estudiantes se preocupan por desarrollar la Inteligencia Emocional que son parte fundamental del desarrollo profesional.

Tabla 6: Distribución de la población

Sexo	Cajamarca			Lambayeque			Lima		
	N°	% lugar	% global	N°	% lugar	% global	N°	% lugar	% global
Femenino	22	57.89	16.67	36	40.45	27.27	2	66.67	1.52
Masculino	16	42.11	12.12	55	59.55	41.67	1	33.33	0.76
TOTAL	38		28.79	91		68.94	3		2.27

Tabla 7: Ciclo de los estudiantes

Ciclo	Cantidad	%
TESIS I	76	58.46
TESIS II	23	17.69
TESIS III	34	23.85

En este cuadro se puede apreciar que la mayoría de estudiantes se encuentran en el curso de tesis I, panorama que refleja el poco desarrollo de la Inteligencia Emocional de estos estudiantes de administración de empresas y más aun teniendo un mercado laboral muy competitivo. Por lo tanto, debe de existir un equilibrio o relación entre la Inteligencia Emocional y el nivel académico. Manrique (2012).

En el segundo objetivo tiene por finalidad determinar el nivel de Inteligencia Emocional de los estudiantes de Administración, por lo tanto, los resultados obtenidos indicaron que las tres dimensiones de la Inteligencia Emocional se encontraban en el nivel medio, siendo la dimensión de percepción la que menor ponderación obtuvo, mientras que la de regulación tuvo el mayor promedio ponderado; estando de acuerdo con Duque Ceballos, García Solarte, & Hurtado Ayala, (2017).

Las respuestas dadas por los Estudiantes no llegan al nivel alto, esto quiere decir que aún falta desarrollar su Inteligencia Emocional. La dimensión percepción es el nivel más bajo pues no pueden reconocer sus propios sentimientos, teniendo temor de expresarlos a alguien, contarlos a alguien cómo se sienten. En consecuencia, ello genera que tampoco presten atención a los sentimientos del resto. Esto queda evidenciado en el llenado de encuestas en la cual en la pregunta de ¿Presta atención a los sentimientos? La gran mayoría de encuestados contestos que está en totalmente en desacuerdo

El componente emocional consiste en conocer las señales emocionales, comprender lo que se siente. Sin embargo, en esta dimensión se tiene un nivel medio nuevamente, dicha respuesta se ve evidenciado porque dentro de la encuesta en la pregunta de ¿Puedo decir cómo me siento? La mayoría contestó que están en de acuerdo y en desacuerdo respecto a decir cómo se sienten, esto se puede deber a la poca confianza que tienen con las personas cercanas o con su entorno, o tal vez porque no comprenden lo que sienten en determinados momentos y al no comprender como se sienten, tampoco pueden expresarlo. Es así que esta pregunta también guarda una relación con la pregunta de ¿tengo claro mi sentimiento? En donde la mayoría contesto que no tiene claro sus sentimientos. En consecuencia, al no tener claridad en lo que sienten se evidencia que no conocen sus señales emocionales, generando así un puntaje bajo, en esta dimensión.

Siguiendo con el estudio, para contestar el siguiente objetivo, fue de suma importancia conocer e interpretar los cuadros siguientes:

Tabla 8: Nivel de inteligencia emocional

	D. Percepción	D. Comprensión	D. Regulación	INTELIGENCIA EMOCIONAL
Alto	> 3.87	> 3.91	> 4.03	> 3.92
Medio	> 2.97 a 3.87	> 3.22 a 3.91	> 3.33 a 4.03	> 3.36 a 3.92
Bajo	Hasta 2.97	Hasta 3.22	Hasta 3.33	Hasta 3.36

Tabla 9: Promedio de inteligencia emocional

	D. Percepción	D. Comprensión	D. Regulación	INTELIGENCIA EMOCIONAL
--	---------------	----------------	---------------	------------------------

N	Válido	132	132	132	132
	Perdidos	1	1	1	1
Media		3.31	3.39	3.48	3.39
NIVEL		MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO
Desv. Desviación		0.99515	1.04008	1.12983	0.96193

El último objetivo específico: encontrar si existe diferencia significativa entre los Factores sociodemográficos y las dimensiones de la Inteligencia Emocional (Percepción, Comprensión, Regulación) los resultados encontrados señalaron que sólo existe diferencia significativa entre el factor sociodemográfico “Edad” y la dimensión “Regulación” ya que su significancia (0.014) es menor que 0,05, concretamente la diferencia significativa se da entre la categoría “Hasta 20 años” (3.1838) y la categoría “Mayor de 24 años” (4.0815).

En los demás casos no existe diferencia significativa (Ver Anexo ...)

Las pruebas utilizadas fueron:

«t» de Student» que se utiliza cuando hay dos categorías, tal es el caso de “Sexo”.

«ANOVA» que se aplica cuando hay más de dos categorías, son los casos de “Edad” (3 categorías), Procedencia (3 categorías).

Tabla 10: ANOVA Edad vs Regulación

ANOVA					
D.REGULACION					
	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	10.676	2	5.338	4.399	0.014
Dentro de grupos	156.548	129	1.214		
Total	167.224	131			

Tabla 11: Diferencia significativa entre medias “Hasta 20 años” y “Mayor de 24 años”

D.REGULACION				
		N	Subconjunto para alfa = 0.05	
EDAD			1	2
HSD Tukey ^{a,b}	Hasta 20 años	17	3.1838	
	De 21 a 24 años	92	3.3832	3.3832

V. Conclusiones

Debido a que este estudio es de tipo descriptivo se determinó que existe una diferenciación significativa, esta radica en la procedencia de los Estudiantes de la carrera de administración de empresas lo cual refleja que un gran porcentaje de los estudiantes son de Lambayeque. En menor porcentaje son de la ciudad de Lima demostrando así que la procedencia es importante en el estudio de la variable; son pocos de Lima porque en la capital existe un mejor nivel de desarrollo académico a diferencia de una provincia, además otra posibilidad es que existen múltiples opciones para desarrollarse académicamente y profesionalmente. Dentro de los factores sociodemográfico existe una ligera diferencia de 4.6% entre ambos sexos, pues el mayor porcentaje son masculinos. De toda la población existente la mayoritaria fue los que están en tesis I. La mayoría de Estudiantes viven con sus padres, generando una dependencia de ellos.

El nivel de Inteligencia Emocional de los Estudiantes se encuentra en un nivel medio, al igual que sus dimensiones. Al hablar de las puntuaciones de cada dimensión, se puede analizar que la dimensión más elevada es la autorregulación teniendo como fortaleza que perciben mucha energía cuando están felices y con los aspectos más bajos obtenidos son que tratan de calmarse y pensar cosas buenas cuando están tristes o preocupados sin embargo en todos los casos están en término medio; la segunda dimensión es la comprensión en donde los encuestados perciben que sí conocen sus propios sentimientos con respecto a los demás, reconociendo en otra parte que les cuesta decir cómo se sienten. Por último, en la dimensión percepción es la que tiene más bajo promedio, reconocen la importancia de pensar en sus propias emociones y estado de ánimo; reconociendo asimismo que les cuesta pensar en su estado de ánimo.

Este estudio determinó que existe una diferencia significativa de los factores sociodemográfico entre el factor sociodemográfico “Edad” y la dimensión “Regulación” ya que su significancia (0.014) es menor que 0,05, concretamente la diferencia significativa se da entre la categoría “Hasta 20 años” (3.1838) y la categoría “Mayor de 24 años” (4.0815),

en los demás casos no existe diferencia significativa. Entre las otras dimensiones de Inteligencia Emocional y factores sociodemográficos no hay diferencia entre hombres y mujeres, ni entre los lugares de procedencia,

VI. Recomendaciones

Se sugiere planificar en los 3 últimos ciclos, talleres, asimismo reforzar la comunicación asertiva puesto que conocen sus sentimientos, pero les cuesta declarar o expresarse con facilidad. Esta planificación en los últimos ciclos es fundamental porque ya los estudiantes de administración están próximos a ingresar al mercado laboral por lo tanto el desarrollar su Inteligencia Emocional es fundamental. Por otro lado, la Dirección de escuela debe evaluar la pertinencia de crear seminarios dirigidos a los estudiantes de último año para reforzar su Inteligencia Emocional.

Incentivar al alumno a realizar con más frecuencia un FODA, puesto que permitirá el autodescubrimiento personal, de este modo fortalecer puntos claves, detectar las debilidades más representativas, involucrando cada vez más el tema de Inteligencia Emocional.

Como docente o subordinado, los profesionales de la Universidad deben comprometerse a ser empáticos y brindar ayuda, consejos, en el caso que sea necesario, una asesoría psicológica; puesto que existen jóvenes buscando ser comprendidos, de manera que puedan conectar y expresarse libremente con personas de confianza y con experiencia, controlando sentimientos que predominan en el momento.

Finalmente, aplicar por lo menos cada dos años una encuesta, a fin de determinar el nivel de Inteligencia Emocional que tienen los alumnos verificando la efectividad de los seminarios desarrollados.

VII. Referencias bibliográficas

- Berrios Martos, M. Pilar, Augusto Landa, José María, & Aguilar Luzón, María del Carmen. (2006). Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en contextos hospitalarios: Un estudio exploratorio con profesionales de enfermería. *Index de Enfermería*, 15(54), 30-34. Recuperado en 26 de septiembre de 2020, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962006000200006&lng=es&tlng=es.
- Duque Ceballos, J., García Solarte, M., & Hurtado Ayala , A. (05 de Septiembre de 2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. *Scielo*, 251-259. Recuperado el 14 de septiembre de 2020, de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v33n144/0123-5923-eg-33-144-00250.pdf>
- Carmona Fuentes, P., Vargas Hernandez, J., & Rosas Reyes, R. (31 de 01 de 2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. (S. Organizacional, Ed.) *Redalyc*, 2(3), 53-68. Recuperado el 21 de Septiembre de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056601004.pdf>
- Carmona Fuentes, P., Vargas Hernandez, J., & Rosas Reyes, R. (31 de 01 de 2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. (S. Organizacional, Ed.) *Redalyc*, 2(3), 53-68. Recuperado el 21 de Septiembre de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056601004.pdf>
- Max Sadovyy , Martín Sanchez-Gómez (2021). COVID-19: Cómo el estrés generado por la pandemia puede afectar el desempeño laboral a través del rol moderador de la inteligencia emocional. (S/f). *Sciencedirectassets.com*. Recuperado el 3 de julio de 2023, de <https://pdf.sciencedirectassets.com/271782/1-s2.0-S0191886921X00098/1-s2.0-S0191886921003615/main>.

- Espinoza Venegas, M., Sanhueza Alvarado, O., Noe Ramírez, E., & Sáez Carrillo, K. (15 de Febrero de 2015). Validacion de constructo y confiabilidad de la escala de inteligencia emocional en estudiantes de enfermeria. Scielo, 140-147. doi:10.1590/0104-1169.3498.2535
- Fernández Berrocal, P., & Extremera Pacheco, N. (Diciembre de 2015). La inteligencia Emocional y la educacion de las emociones desde el modelo de Mayer y Salovey. Redalyc, 19(3), 63-93. Recuperado el 15 de Junio de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/274/27411927005.pdf>
- Franco Saldaña, L. (2018). Las habilidades blandas de los colaboradores y el clima organizacional en la Ugel N°02. Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. Recuperado el 25 de Abril de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23936/franco_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gabel Shemuely, R. (2005). Inteligencia Emocional perspectivas y aplicaciones ocupacionales. Lima: Esan. Recuperado el 1 de Mayo de 2019, de <https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2009/12/07/DocTrab16.pdf>
- Gestion. (8 de Abril de 2019). Recuperado el 11 de Abril de 2019, de <https://gestion.pe/opinion/editorial/editorial-duro-blando-263575>
- Kate, D. (27 de Septiembre de 2016). Las empresas enfrentan una escases de "habilidades blandas" a la hora de contratar. The Wall Street Journal Americas. Recuperado el 2 de Abril de 2019, de <https://search.proquest.com/central/docview/1823604157/citation/521DECB3BD0C44F2PQ/1?accountid=37610>
- Lagos Garcia, C. (8 de Marzo de 2012). Repositorio uahurtado. Recuperado el 18 de Marzo de 2019, de <http://repositorio.uahurtado.cl/bitstream/handle/11242/5549/TRSLagos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Manrique, S. D., Oyarzabal, G., & Herrera, A. E. (2018). Análisis de brechas entre las habilidades blandas en egresados de la facultad de gestion y alta direccion de la PUCP y los requerimientos del mercado laboral según el ámbito empresarial, público y social.

- Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Recuperado el 10 de Abril de 2019, de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12457>
- Miranda Valderrama, L. (25 de Septiembre de 2010). El estudiante para el Siglo XXI. El Mercurio. Recuperado el 29 de marzo de 2019, de <https://search.proquest.com/central/docview/754116171/abstract/AABEA2AF74B94DEBPQ/9?accountid=37610>
- Páez Cala, M., & Castaño Catrillón, J. (Mayo - Agosto de 2015). Inteligencia emocional y rendimiento. *Psicología desde el caribe*, 32(2), 268-285. Recuperado el 20 de Abril de 2019, de <http://www.redalyc.org/pdf/213/21341030006.pdf>
- Patricio Benavides, A. (Noviembre de 2017). La formula del talento: Definiciones, formas de medirlo y su ntegracion. *Business And Economics*(16), 135-144. Recuperado el 15 de Abril de 2019, de <https://search.proquest.com/central/docview/2080197553/abstract/5EBBF2EBF2AB4F5BPQ/1?accountid=37610>
- Pérez Pérez, N., & Castejón, J. (s.f.). RELACIONES ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL CONOCIMIENTO INTELECTUAL . Obtenido de <http://reme.uji.es/articulos/numero22/article6/numero%2022%20article%206%20RELACIONES.pdf>
- Rivas Molina, V. (2014). “La inteligencia emocional como herramienta predictiva en la selección de personal en relación. Quito. Recuperado el 22 de Septiembre de 2020, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3690/1/T-UCE-0007-167.pdf>
- Rivas Molina, V. (2014). “La inteligencia emocional como herramienta predictiva en la selección de personal en relación con el desempeño laboral en la empresa "Proasetel S.A". Quito. Recuperado el 22 de Septiembre de 2020, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3690/1/T-UCE-0007-167.pdf>
- Rodríguez de Ávila, U., Amaya Agudelo, A., & Argota Pineda, A. (25 de Noviembre de 2011). Inteligencia emocional y ansiedad en estudiantes universitarios. *Psicogente*, 311-317. Recuperado el 22 de Septiembre de 2020, de https://www.google.com/search?q=%2FDialnetInteligenciaEmocionalYAnsiedadEnEstudiantesUnivers-6113739.pdf&rlz=1C1CHBF_esPE858PE858&oq=%2FDialnet-

InteligenciaEmocionalYAnsiedadEnEstudiantesUnivers-
6113739.pdf&aqs=chrome..69i57j69i60.734j0j7&sourceid=chrome

Silva Chavez, J. J. (2016). Brecha porcentual entre las habilidades blandas de los estudiantes de relaciones industriales y las requeridas por empresas de Yanahuara. Tesis, Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa. Recuperado el 30 de Abril de 2019, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3787/Risichjj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Singer, M., Guzmán, R., & Donoso, P. (15 de Enero de 2009). Entrenando Competencias Blandas en Jóvenes. Recuperado el 1 de Mayo de 2019, de http://www.inacap.cl/tportal/portales/tp90b5f9d07o144/uploadImg/File/PDF/Entrenando_Competicencias_Blandas_en_Jovenes.pdf

Tonatiúh, R. (23 de Septiembre de 2018). Crece valor de Soft Skills. Recuperado el 1 de Abril de 2019, de <https://search.proquest.com/central/docview/2110800582/citation/D645678CD83B4C6BPQ/21?accountid=37610>

Villarreal, J. P., & Cerna, L. M. (Octubre de 2008). COMPETENCIAS DIRECTIVAS EN ESCENARIOS GLOBALES. Estudios Gerenciales, 24, 87-103. Recuperado el 2 de Abril de 2019, de <https://search.proquest.com/docview/214406983?accountid=37610>

Zapata, L. (Noviembre de 2017). Planes de estudio, habilidades blandas y búsqueda de empleos: Los casos de la facultad de ingeniería y ciencias sociales de la Universidad de Buenos Aires y trenes. Business And Economics(16), 119-130. Recuperado el 28 de Marzo de 2019, de <https://search.proquest.com/central/docview/2080199302/abstract/F1768E144AF64E74PQ/7?accountid=37610>

Zavala Berbena, M., Valadez Sierra, M., & Vargas Vivero, M. (2 de Septiembre de 2008). Inteligencia emocional y habilidades sociales en adolescentes con alta aceptación social. Education & Psychology, VI(2), 321-328. Recuperado el 14 de Abril de 2019, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=293121924004>

VIII. Anexos

Anexo 1: Consentimiento informado



Chiclayo, 1 de julio de 2019

Carta N° 127-2019-USAT-EADM

Mgtr.
Valeria Tamara Llontop Hernández
Directora Escuela Administración de Empresas
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
Presente.-

Asunto: Recabar información para trabajo de investigación

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle el cordial saludo a nombre de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, y a la vez manifestar que la señorita: **GUERRERO MALDONADO NATALI LIBETH** con Código Universitario: 151AD57097 y DNI: 70106589, estudiante del VIII ciclo de la Escuela de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Empresariales; solicita información acerca de los alumnos del 8°, 9° y 10° ciclo para el desarrollo de su trabajo de investigación que lleva por título: "HABILIDADES BLANDAS QUE HAN DESARROLLADO LOS ESTUDIANTES DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO PARA EL MERCADO LABORAL"

Por lo que solicito a Usted brindarle su apoyo para la realización de sus objetivos.

Sin otro particular y agradeciendo la atención que brinde a la presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,



Mgtr. Valeria Tamara Llontop Hernández
Directora (e)

Anexo 2: Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Instrumento para medir el nivel de Inteligencia Emocional

INTRODUCCION: El presente cuestionario tiene como finalidad determinar el nivel de Inteligencia emocional que han desarrollado los Estudiantes de la Universidad particular del norte del país - 2020 para el mercado laboral. El llenado de este cuestionario será de manera anónima y los resultados arrojados se tratará con la máxima confidencialidad posible. Se agradece su especial apoyo y comprensión

A continuación, se encontrará una serie de enunciados. Lea detenidamente y conteste de acuerdo a la escala siguiente:

TD	ED	I	DA	TDA
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Responda todas las preguntas, teniendo en cuenta que no existe respuesta correcta o incorrecta y sobre todo con la mayor confianza y sinceridad posible, pues sus datos serán tratados con la mayor confidencialidad

1. Sexo:

Masculin

Femenin

2. Edad

.....

3. Lugar de procedencia

.....

En caso de haber escrito Chiclayo por favor contestar la siguiente pregunta:

¿Con quién vive?

- A) Con sus padres
- B) En una pensión
- C) Con un familiar
- D) Solo(a) en casa o dpto. alquilado

Dimensión	TD (1)	ED (2)	I (3)	DA (4)	TDA (5)
1. Presto atención a los sentimientos					
2. Me preocupo por lo que siento					
3. Me dedico a pensar en las emociones					
4. Merece la pena pensar en mis emociones y ánimo					
5. Dejo que mis sentimientos afecten mis pensamientos					
6. Pienso en mi estado de ánimo constantemente					
7. A menudo pienso en mis sentimientos					
8. Presto mucha atención a como me siento					
9. Tengo claro mis sentimientos					
10. Frecuentemente puedo definir mis sentimientos					
11. Casi siempre sé cómo me siento					
12. Conozco mis sentimientos sobre las personas					
13. Me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones					
14. Siempre puedo decir cómo me siento					

15. A veces puedo decir cuáles son mis emociones					
16. Puedo llegar a comprender mis sentimientos					
17. Aunque me sienta triste tengo visión optimista					
18. Aunque me sienta mal procuro pensar en cosas agradables					
19. Cuando estoy muy triste pienso en los placeres de la vida					
20. Intento pensar positivamente, aunque me sienta mal					
21. Si le doy muchas vueltas a las cosas trato de calmarme					
22. Me preocupo por tener buen estado de ánimo					
23. Tengo mucha energía cuando me siento feliz					
24. Cuando estoy enfadado intento cambiar mi ánimo					

5. ¿En qué etapa de Tesis te encuentras?

- A) TESIS I
- B) TESIS II
- C) TESIS III

Anexo 3: Cuadro comparativo

Alfa de Crombach (MODELO DE BARON)	Alfa de Crombach (MODELO SALOVEY)								
<p>Estadísticas de fiabilidad</p> <table border="1" data-bbox="167 459 638 616"> <thead> <tr> <th>Alfa de Cronbach</th> <th>N de elementos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>,650</td> <td>30</td> </tr> </tbody> </table> <p>En este cuadro se puede interpretar que la cantidad de elementos analizados fueron un total de 30 elementos que fueron la cantidad de preguntas que tenía este modelo.</p> <p>No se puede dejar de mencionar el resultado del alfa de Cronbach, pues se tiene un ponderado de 0.650 lo que significa que la confiabilidad del instrumento es cuestionable ya que el valor no es superior al 0.8.</p>	Alfa de Cronbach	N de elementos	,650	30	<p>Estadísticas de fiabilidad</p> <table border="1" data-bbox="855 459 1326 616"> <thead> <tr> <th>Alfa de Cronbach</th> <th>N de elementos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>,961</td> <td>24</td> </tr> </tbody> </table> <p>En este cuadro se puede interpretar que la cantidad de elementos analizados fueron un total de 24 elementos que fueron la cantidad de preguntas que tenía este modelo</p> <p>No se puede dejar de mencionar el resultado del alfa de Cronbach, pues se tiene un ponderado de 0.961 lo que significa que la confiabilidad del instrumento es alta ya que se tiene un valor superior a lo normal cuyos valores oscila entre 0.5 a 0.8. Es así que se puede concluir que dicho instrumento es confiable para su aplicación y el análisis de éstas.</p>	Alfa de Cronbach	N de elementos	,961	24
Alfa de Cronbach	N de elementos								
,650	30								
Alfa de Cronbach	N de elementos								
,961	24								
<p>En conclusión, el instrumento de Salovey es más confiable que el de Baron ya que tiene un alfa de Cronbach superior, además que el alfa sea superior a 0.8 brinda un mayor rigor científico para su estudio. Es así que se optó por elegir el instrumento del modelo de Salovey para aplicar su instrumento a la muestra del estudio en cuestión.</p>									

Anexo 4:

D.PERCEPCION					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	3	2.3	2.3	2.3
	1,13	2	1.5	1.5	3.8
	1,25	1	0.8	0.8	4.5
	1,38	1	0.8	0.8	5.3
	1,50	4	3	3	8.3
	1,75	5	3.8	3.8	12.1
	1,88	2	1.5	1.5	13.6
	2,13	4	3	3	16.7
	2,25	2	1.5	1.5	18.2
	2,38	6	4.5	4.5	22.7
	2,50	2	1.5	1.5	24.2
	2,63	3	2.3	2.3	26.5
	2,75	1	0.8	0.8	27.3
	2,88	4	3	3	30.3
	3,00	5	3.8	3.8	34.09
	3,13	6	4.5	4.5	38.6
	3,25	2	1.5	1.5	40.2
	3,38	5	3.8	3.8	43.9
	3,50	7	5.3	5.3	49.2
	3,63	7	5.3	5.3	54.5
	3,75	8	6	6.1	60.6
	3,88	9	6.8	6.8	67.4
	4,00	11	8.3	8.3	75.8
	4,13	10	7.5	7.6	83.3
4,25	6	4.5	4.5	87.9	
4,38	4	3	3	90.9	
4,50	5	3.8	3.8	94.7	
4,63	3	2.3	2.3	97	

	4,75	1	0.8	0.8	97.7
	4,88	2	1.5	1.5	99.2
	5,00	1	0.8	0.8	100
	Total	132	99.2	100	
Perdidos	Sistema	1	0.8		
Total		133	100		

D.COMPRENSION					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	5	3.8	3.8	3.8
	1,13	2	1.5	1.5	5.3
	1,25	2	1.5	1.5	6.8
	1,38	1	0.8	0.8	7.6
	1,50	2	1.5	1.5	9.1
	1,63	1	0.8	0.8	9.8
	1,75	1	0.8	0.8	10.6
	1,88	1	0.8	0.8	11.4
	2,00	6	4.5	4.5	15.9
	2,13	2	1.5	1.5	17.4
	2,25	2	1.5	1.5	18.9
	2,38	1	0.8	0.8	19.7
	2,50	3	2.3	2.3	22
	2,63	1	0.8	0.8	22.7
	2,75	2	1.5	1.5	24.2
	2,88	1	0.8	0.8	25
	3,00	4	3	3	28
	3,13	3	2.3	2.3	30.3
	3,25	5	3.8	3.8	34.1
	3,38	7	5.3	5.3	39.4
3,50	8	6	6.1	45.5	
3,63	8	6	6.1	51.5	
3,75	7	5.3	5.3	56.8	

	3,88	9	6.8	6.8	63.6
	4,00	19	14.3	14.4	78
	4,13	5	3.8	3.8	81.8
	4,25	4	3	3	84.8
	4,38	3	2.3	2.3	87.1
	4,50	5	3.8	3.8	90.9
	4,63	4	3	3	93.9
	4,88	3	2.3	2.3	96.2
	5,00	5	3.8	3.8	100
	Total	132	99.2	100	
Perdidos	Sistema	1	0.8		
Total		133	100		

D.REGULACION					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	7	5.3	5.3	5.3
	1,13	2	1.5	1.5	6.8
	1,25	3	2.3	2.3	9.1
	1,50	2	1.5	1.5	10.6
	1,75	2	1.5	1.5	12.1
	1,88	3	2.3	2.3	14.4
	2,00	3	2.3	2.3	16.7
	2,13	1	0.8	0.8	17.4
	2,25	2	1.5	1.5	18.9
	2,38	2	1.5	1.5	20.5
	2,50	1	0.8	0.8	21.2
	2,63	1	0.8	0.8	22
	2,75	4	3	3	25
	2,88	2	1.5	1.5	26.5
	3,00	2	1.5	1.5	28

	3,13	4	3	3	31.1
	3,25	1	0.8	0.8	31.8
	3,38	3	2.3	2.3	34.1
	3,50	7	5.3	5.3	39.4
	3,63	2	1.5	1.5	40.9
	3,75	9	6.8	6.8	47.7
	3,88	9	6.8	6.8	54.5
	4,00	14	10.5	10.6	65.2
	4,13	9	6.8	6.8	72
	4,25	8	6	6.1	78
	4,38	7	5.3	5.3	83.3
	4,50	3	2.3	2.3	85.6
	4,63	6	4.5	4.5	90.2
	4,75	4	3	3	93.2
	4,88	3	2.3	2.3	95.5
	5,00	6	4.5	4.5	100
	Total	132	99.2	100	
Perdidos	Sistema	1	0.8		
Total		133	100		

IE					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	3	2.3	2.3	2.3
	1,08	1	0.8	0.8	3
	1,29	2	1.5	1.5	4.5
	1,33	1	0.8	0.8	5.3
	1,38	1	0.8	0.8	6.1
	1,42	3	2.3	2.3	8.3
	1,58	1	0.8	0.8	9.1
	1,79	1	0.8	0.8	9.8
	1,83	2	1.5	1.5	11.4
	1,88	2	1.5	1.5	12.9
	2,00	1	0.8	0.8	13.6
	2,08	3	2.3	2.3	15.9
	2,13	1	0.8	0.8	16.7
	2,17	2	1.5	1.5	18.2
	2,21	1	0.8	0.8	18.9
	2,25	1	0.8	0.8	19.7
	2,29	1	0.8	0.8	20.5
	2,71	1	0.8	0.8	21.2
	2,75	1	0.8	0.8	22
	3,00	1	0.8	0.8	22.7
	3,04	3	2.3	2.3	25
	3,13	1	0.8	0.8	25.8
	3,21	4	3	3	28.8
	3,25	1	0.8	0.8	29.5
	3,33	3	2.3	2.3	31.8
	3,38	3	2.3	2.3	34.1
3,46	3	2.3	2.3	36.4	
3,50	3	2.3	2.3	38.6	
3,54	3	2.3	2.3	40.9	
3,58	3	2.3	2.3	43.2	

3,63	3	2.3	2.3	45.5
3,67	1	0.8	0.8	46.2
3,71	4	3	3	49.2
3,75	6	4.5	4.5	53.8
3,79	4	3	3	56.8
3,83	3	2.3	2.3	59.1
3,88	7	5.3	5.3	64.4
3,92	3	2.3	2.3	66.7
3,96	1	0.8	0.8	67.4
4,00	8	6	6.1	73.5
4,04	8	6	6.1	79.5
4,08	2	1.5	1.5	81.1
4,17	2	1.5	1.5	82.6
4,21	5	3.8	3.8	86.4
4,25	4	3	3	89.4
4,29	3	2.3	2.3	91.7
4,33	3	2.3	2.3	93.9
4,38	1	0.8	0.8	94.7
4,42	2	1.5	1.5	96.2
4,50	1	0.8	0.8	97
4,63	2	1.5	1.5	98.5
4,83	1	0.8	0.8	99.2
4,96	1	0.8	0.8	100
Total	132	99.2	100	
Perdidos	Sistema	1	0.8	
Total	133	100		