

**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**UNIDAD DE POST GRADO**

**Percepción de los procesos de trabajo según el índice de  
cociente emocional en especialistas en Cobol del área de  
Desarrollo de Sistemas de la banca privada en Lima  
Metropolitana**

**TESIS**

Para optar el grado académico de Magíster en Psicología con  
mención en Psicología Organizacional

**AUTOR**

Rafael Alberto Elizalde de la Cruz-Melo

**Lima – Perú**

**2015**

# ÍNDICE

CAPÍTULO I - PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.1 Situación Problemática.....	15
1.2 Formulación del Problema .....	20
1.3 Justificación e importancia del estudio .....	21
1.4 Limitaciones .....	23
1.5 Objetivos .....	24
1.5.1 Objetivo General .....	24
1.5.2 Objetivos Específicos.....	24
CAPÍTULO II – MARCO TEÓRICO .....	26
2.1. Antecedentes de Investigación.....	26
2.2. Índice de Cociente Emocional .....	34
2.3. Procesos de trabajo.....	57
2.4. Marco teórico respecto al Desarrollo de Sistemas y Cobol .....	60
2.5. Definición de conceptos .....	68
CAPÍTULO III - METODOLOGÍA .....	70
3.1 Tipo de Investigación.....	70
3.2 Diseño .....	70
3.3 Población y Muestra de estudio .....	71
3.3.1 Población.....	71
3.3.2 Muestra.....	71
3.3.3 Tamaño de la muestra .....	72
3.3.4 Diseño de la muestra .....	73
3.4 Instrumentos de Investigación .....	74
3.4.1 Ficha Socio Demográfica.....	74
3.4.2 Cuestionario de Índice de Cociente Emocional de Bar-On. ....	75
3.4.3 Escala de Procesos de Trabajo .....	78
3.5 Identificación de variables .....	88
3.5.1 Variable Independiente: .....	88
3.5.2 Variable Dependiente:.....	88

3.5.3 Variables Intervinientes: .....	88
3.5.4 Variables Controladas: .....	88
3.6 Formulación de hipótesis. ....	89
3.6.1 Hipótesis de investigación.....	89
3.6.2 Hipótesis específicas .....	89
3.7 Técnica de recolección de datos.....	91
3.8 Técnica de Procesamiento y análisis de datos.....	91
<b>CAPÍTULO IV – RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	<b>93</b>
4.1 Resultados Descriptivos.....	93
4.2 Análisis Inferencial .....	105
4.2.1 Análisis de Normalidad.....	105
4.2.2 Análisis de Correlación .....	118
4.3 Discusión de resultados.....	136
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>141</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>145</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>147</b>
<b>ANEXO 1 – Instrumento Aplicado</b> .....	<b>154</b>
<b>ANEXO 2 – Tabla de Especificaciones del Instrumento</b> .....	<b>166</b>

## LISTA DE TABLAS

3.1. Distribución de la población en los principales Bancos de Lima Metropolitana.....	72
3.2. Ficha técnica del ICE de Bar-On.....	75
3.3. Distribución de ítems en la escala de Percepción de los Procesos de Trabajo.....	81
3.4. Análisis Psicométrico de Aspectos Temporales y la Secuenciación del Trabajo (AT) .....	84
3.5. Análisis Psicométrico de Nivel de Exigencias (NE).....	84
3.6. Análisis Psicométrico de Sobrecarga Laboral (SL).....	85
3.7. Análisis Psicométrico de Flujo de Información (FI).....	86
3.8. Análisis Psicométrico de Expectativas de Promoción (EP).....	87
4.1. Distribución según Cargo que ocupan.....	94
4.2. Distribución según Edades.....	94
4.3. Distribución según Carga Familiar.....	95
4.4. Distribución según Nivel de Instrucción.....	95
4.5. Nivel de Índice de Cociente Emocional Total General .....	96
4.6. Nivel de Índice de Cociente Emocional Total según Cargo que ocupan .....	97
4.7. Nivel de Índice de Cociente Emocional Total según Edad.....	98
4.8. Nivel de Índice de Cociente Emocional Total según la Carga Familiar.....	99
4.9. Nivel de Índice de Cociente Emocional Total según Nivel de Instrucción.....	100
4.10. Distribución de Cargo según rangos de edad.....	101
4.11. Distribución de Carga Familiar según rangos de edad.....	102
4.12. Análisis descriptivo de las subescalas y escalas del Índice de Cociente emocional.....	103

4.13	Análisis descriptivo de las dimensiones de Percepción de los Procesos de Trabajo.....	104
4.14	Correlaciones de Spearman y valores de significancia entre las subescalas del Índice de Cociente Emocional y las dimensiones de la Percepción de los Procesos de Trabajo.....	108
4.15	Análisis estadístico de diferencia de grupos en las subescalas y escalas del Índice de Cociente Emocional según el Cargo que ocupan.....	119
4.16	Análisis estadístico de diferencia de grupos en las escalas de la Percepción de los Procesos de Trabajo según el Cargo que ocupan.....	122
4.17	Análisis estadístico de diferencia de grupos en las escalas del Índice de Cociente Emocional según la Edad.....	124
4.18	Análisis estadístico de diferencia de grupos en las escalas de la Percepción de los Procesos de Trabajo según la Edad.....	127
4.19	Análisis estadístico de diferencia de grupos en las escalas del Índice de Cociente Emocional según la Carga Familiar.....	128
4.20	Análisis estadístico de diferencia de grupos en las escalas de la Percepción de los Procesos de Trabajo según la Carga Familiar....	131
4.21	Análisis estadístico de diferencia de grupos en las escalas del Índice de Cociente Emocional según el Nivel de Instrucción.....	132
4.22	Análisis estadístico de diferencia de grupos en las escalas de Percepción de los Procesos de Trabajo según el Nivel de Instrucción.....	135

## LISTA DE FIGURAS

4.1	Dispersión de puntos entre la Percepción de los Procesos de Trabajo y el Índice de Cociente Emocional.....	105
4.2	Gráfico de dispersión de puntos entre la Percepción de los Procesos de Trabajo y la escala Intrapersonal.....	110
4.3	Gráfico de dispersión de puntos entre la Percepción de los Procesos de Trabajo y escala Interpersonal.....	112
4.4	Gráfico de dispersión de puntos entre la Percepción de los Procesos de Trabajo y escala de Estado de Ánimo General.....	117

A Dios por darme la vida,  
y a mi Mami y Hermano: Marujita y Omar,  
y de muy especial manera a mi Papi Roger  
quien con su ejemplo supo inspirarme  
en cada momento de esta investigación  
que hoy les dedico con mucho amor.

## RESUMEN

La presente investigación descriptivo-correlacional explora la Percepción de los Procesos de Trabajo según el Índice de Cociente Emocional en los colaboradores del área de Desarrollo de Sistemas de la banca privada de Lima especializados en el desarrollo de software usando Cobol, según el cargo que ocupan, responsabilidad familiar, nivel de instrucción y edades.

Para tal fin, se hace uso del cuestionario de Inteligencia Emocional de Bar-On (1997) en la versión adaptada a la realidad nacional por Zoila Abanto y Leonardo Higuera en el año 2000; así mismo complementamos nuestro instrumento con una escala de 35 ítems formulados en base a la definición de Procesos de Trabajo según la taxonomía de condiciones de trabajo propuesta por Peiró y Prieto (1996), lo cual es estadísticamente válido y confiable.

Esta investigación brinda importante información a la Psicología Organizacional, siendo que los resultados nos muestran la existencia de una relación entre el Índice de Cociente Emocional y la Percepción de los Procesos de Trabajo para la muestra seleccionada; además de la existencia de una relación entre la autoestima con el cargo desempeñado y la edad; y las Relaciones Interpersonales y la Flexibilidad con el nivel de instrucción según el análisis de grupos.

**Palabras Claves:** Índice de Cociente Emocional, Procesos de Trabajo, Desarrollo de Sistemas, Banca privada de Lima, Cobol.



## ABSTRACT

This descriptive-correlational research explores the relationship between Perception of Work Processes as Emotional Quotient Index reviewers in the area of Systems Development Lima private banking specializing in software development using Cobol, according to the position they occupy, family responsibility, level of education and age.

To this end, using the questionnaire on Emotional Intelligence Bar- On (1997) as adapted to the national situation by Zoila Abanto and Leonardo Higuera in 2000 version is done; also complement our instrument with a scale of 35 items formulated based on the definition of Work Processes according to the taxonomy of working condition proposed by Peiró & Prieto (1996), which is statistically valid and reliable.

This research provides important information to the Organizational Psychology, with the results show the existence of a relationship between Emotional Quotient Index and Perception of work Processes for the selected sample, in addition to the existence of a relationship between self-esteem played with the charge and age, and Interpersonal Relationships and Flexibility with the level of education according to the cluster analysis.

**Keywords:** Emotional Quotient Index, Work Processes, Systems Development, Private Banking Lima, Cobol.

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la captura de información referida a las actividades que las personas efectúan para obtener, consumir y disponer de productos y servicios, también conocida como comportamiento de los consumidores (Blackwell, Engel y Miniard, 2002), es muy importante para las empresas por lo que cada día resulta más necesario que los especialistas de informática tengan también un alto grado de entendimiento del negocio a fin de poder inferir comportamientos del segmento de clientes con los que su organización trabaja y sobre ello sugerir estrategias comerciales o de valor agregado que la hagan más competitiva.

En consecuencia, la demanda de profesionales informáticos que, además de conocimientos técnicos, deban poseer habilidades blandas es cada día mayor. Estas destrezas que comprenden tener facultades como seguridad, liderazgo, hablar en público, empatía, manejo de la sobrecarga laboral y adaptación al cambio, entre otras habilidades emocionales, son componentes requeridos en el perfil del profesional y resultan importantes en cualquier trabajo de hoy, debido a la alta competitividad del mercado laboral, según lo confirma el Foro Económico Mundial a través de su Informe Global de Competitividad 2013-2014, donde señala que el Perú mantiene la posición 61 a nivel mundial y sexto lugar en Latinoamérica (Diario Peru21, 03/09/2013).

Los empresarios, académicos e industriales han entendido que el éxito de la gestión empresarial depende de diferentes factores más que la sola capacidad intelectual o destreza técnica; por lo que para sobrevivir y superarse en el cada vez más turbulento mercado laboral se requiere de otro tipo de habilidades (Olver, Domínguez y Cruz, 2002). Daniel Goleman y otros industriales investigaron en la década de los noventa cuáles eran aquellas habilidades que distinguían a los trabajadores que destacaban de aquellos que simplemente cumplían su trabajo, siendo que la diferencia se generaba debido a que los primeros podían ser capaces de observar sus emociones y las de los demás, es decir son más empáticos, manejan adecuadamente la información para llevar sus relaciones interpersonales y así benefician el ambiente laboral. Por su parte, aquellos que fracasan son los que no soportan la presión, reaccionan con cambios de humor y ataques de cólera que incluso prefieren no mostrar a sus superiores tomando represalias con sus colaboradores o compañeros.

La población seleccionada para esta investigación corresponde al área de Desarrollo de Sistemas de las instituciones financieras de Lima, la cual es componente de las Gerencias de Tecnología de la Información. Como señala Gómez y De Abajo (1998), la tarea principal de esta área dentro de la organización es diseñar, instalar, hacer funcionar y mantener un sistema de información que satisfaga las necesidades de los usuarios. Por otra parte, nuestra muestra se circunscribe a un grupo de especialistas en el desarrollo de software con lenguaje Cobol.

Bajo la experiencia profesional del autor, se ha logrado identificar diferentes circunstancias laborales en el manejo de las actividades propias del Área de Desarrollo de Sistemas en donde aspectos como los niveles de exigencia requeridos, la falta de comunicación oportuna, cambios en los alcances o fechas de entrega de los proyectos relacionados al Sistema de Información, entre otros, parecen producir situaciones de tensión y fricción entre el personal del área.

Estas circunstancias laborales son muy variadas y de no ser manejadas adecuadamente parecen afectar el éxito de un individuo en la organización (Goleman, 2001). Según Goleman, la evidencia sugiere que el liderazgo emocionalmente inteligente es necesario para generar un clima laboral que alimente a los empleados y que les anime a dar su mejor esfuerzo dentro de la institución laboral. Algunos ejemplos comunes de procesos propios del trabajo que pueden poner a prueba la inteligencia emocional del colaborador en el mundo informático y dentro de las instituciones financieras son las solicitudes de trabajo a último momento por cambios regulatorios gubernamentales de urgencia y de carácter obligatorio, cambios en las condiciones del mercado, la sobrecarga de trabajo por asignación de tareas no consideradas en el plan de trabajo original, atención de incidencias por errores en el sistema que deben ser atendidas de urgencia para no detener la continuidad operativa de la institución o simplemente definiciones mal planteadas por los usuarios finales; situaciones que a menudo se tornan cotidianas y generan un ambiente inestable con altos niveles de estrés. Por otra parte, otro estresor suele ser

el trabajo adicional a consecuencia del alto índice de rotación de personal dentro de la organización cuyo promedio actual es del 15% según estudio de la Cámara de Comercio Americana del Perú. (Diario Gestión, 16/08/2013). Todo esto es lo que Lledó (2010) denomina disparadores que no son otra cosa más que las causas que originan la atención de proyectos informáticos y según él los clasifica como: demanda, cambio tecnológico, requerimiento legal y necesidad social.

El planteamiento de la investigación se ha definido de la siguiente manera: En el Capítulo I, presentamos el planteamiento de la investigación, explicando la situación problemática y formulándose el problema de estudio, detallando la justificación e importancia del estudio y estableciendo los objetivos generales y específicos de nuestro trabajo. En el Capítulo II, se revisarán los antecedentes referidos a investigaciones relacionadas y aspectos teóricos asociados con el estudio, dándose un panorama amplio respecto al Índice de Cociente Emocional y sus componentes según diferentes autores; por otro lado se revisa también los aspectos relacionados a la Percepción de los Procesos de Trabajo, así mismo se detalla un marco teórico respecto al desarrollo de Sistemas de Información y el lenguaje de programación Cobol. Finalmente, definimos nuestros conceptos, mismos que serán usados a lo largo de la investigación. En el Capítulo III, desarrollamos la metodología de la investigación, considerándose el tipo de diseño metodológico, detalles de la población, la muestra de estudio y su tamaño, el instrumento usado para recolectar información, las variables definidas y finalmente la formulación de hipótesis.

En el Capítulo IV, hacemos el análisis de los resultados y la discusión de los mismos, así como las correlaciones y comparaciones encontradas en el estudio. Seguidamente se presentan las conclusiones, las recomendaciones y las referencias bibliográficas. Seguidamente los Anexos, donde se consignan el modelo de la Ficha Sociodemográfica, el Instrumento y la Tabla de Especificaciones del mismo.

Finalmente, queremos expresar nuestro agradecimiento más sincero a todos aquellos colaboradores y colegas del área de Desarrollo de Sistemas de las diferentes instituciones que tuvieron la buena disposición para responder las pruebas administradas. De la misma manera quiero agradecer a la Dra. Mildred Paredes Tarazona, al Dr. Héctor Hernández Valz por sus valiosas orientaciones académicas y todos los docentes de la Facultad de Psicología que tuve el honor de conocer a lo largo de mis estudios en Psicología Organizacional. De especial manera agradezco a mi compañera de estudios la Lic. Marybel Mollo Flores por su apoyo y entusiasmo en las labores propias de la investigación y a mi amigo personal el Lic. Nicanor Valdivieso por su constante apoyo. Gracias a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, por darme la oportunidad de realizar este importante aporte, que espero sea de gran apoyo a quien lo revise.

A mi familia y a Dios, nuestro padre, gracias por sus bendiciones en mi vida y permitirme que este proyecto de investigación sea realidad y llegue a su fin de forma satisfactoria.

# CAPÍTULO I - PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

## 1.1 Situación Problemática

Los sistemas de información también conocidos como sistemas informáticos juegan un rol importante en las organizaciones al brindar el soporte tecnológico en el manejo de la información. Por otra parte, McLeod (2000), refiere que la información es uno de los principales tipos de recursos con que cuenta el gerente, y ésta puede manejarse igual que cualquier otro recurso. Según él, el interés por la información se debe a dos causas. Primera, los negocios se han vuelto más complejos, y la segunda, las capacidades de las computadoras han aumentado.

Si bien en un inicio la aplicación de los sistemas de información fue dedicada para el procesamiento de datos contables en grandes computadores, pasando por aplicaciones de información gerencial, sistemas de apoyo de decisiones, sistemas de oficina virtual, hoy estos sistemas son la base de la administración de la información y están basados en el conocimiento. Así mismo, según lo establece la Superintendencia de Bancos y Seguros de Perú (SBS), a través de la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, las instituciones financieras están obligadas a poner a disposición de

sus clientes mecanismos que permitan a éstos contar con información veraz y oportuna para una mejor elección de sus decisiones, lo cual supone, por lo tanto, que las entidades financieras cuenten siempre con un sistema de información debidamente implementado.

Cumplir este objetivo implica que los Bancos, Financieras y Cajas, tengan sistemas de información robustos y flexibles para el desarrollo normal de sus operaciones y dar una respuesta oportuna ante las exigencias del mercado. Como señala Gómez y De Abajo (1998), los sistemas de información o de tecnología de la información constituyen instrumentos previos e imprescindibles para desarrollar los procesos de planificación y de control, estableciéndose una estrecha necesidad en la existencia y disponibilidad de los sistemas informáticos.

Por su parte, el volumen de operaciones financieras en bancos, hoy, es simplemente muy alto y de no contar con un adecuado sistema de información, originaría imprecisiones de cálculo, toma de decisiones erradas e inoportunas, falta de credibilidad y deterioro de la imagen institucional. En palabras de Emery, Finnerty y Stowe (2000) hablamos del costo de la oportunidad, que no es otra cosa que la diferencia entre el valor de una acción y el valor de la mejor acción alternativa, la cual le sería ajeno a las instituciones financieras que no cuenten con un adecuado sistema informático y soporte humano para el mismo.



Entonces, el crecimiento en los trabajos de procesamiento de datos y el manejo de sistemas de información cada vez más complejos, hace que una de las responsabilidades más difíciles de los gerentes de sistemas de información sea el retener colaboradores competentes que aporten no solo conocimientos técnicos. Por otro lado, en la última década, el crecimiento económico no ha ido de la mano con la mejora de la competitividad de las empresas, sin embargo, la ausencia de investigaciones que ayuden a diagnosticar los problemas organizacionales en el área de tecnologías de información hace complicada la gestión de aquellos ejecutivos que buscan mejorar la productividad de su organización.

Según señala Santana (2011), docente de ESAN, quien a finales del 2010 realizara una encuesta distribuida entre ejecutivos de organizaciones establecidas en el Perú, y tomando como referencia otra similar administrada por Society for Information Management (SIM) en los Estados Unidos desde 1980, cuya finalidad es la de comprender las tendencias en la industria de las tecnologías de información en el Perú, se obtuvo algunos resultados interesantes que forman parte de lo que él denomina retos de la gestión de la tecnología de la información que él pudo definir. La muestra se compuso de un total de 116 encuestados correspondiente a empresarios y gerentes de la Tecnología de la Información de Lima. Rescataremos de dicha investigación dos de los retos que se definió y son de interés para la presente investigación:

- a) El alineamiento de la Tecnología de la Información con el negocio, sería el primer reto para un 78.5% de los encuestados, quienes identificaron el alineamiento de la Tecnología de la Información con el negocio como uno de sus principales retos de gestión. Esto, traducido a nuestro contexto de investigación nos hace pensar en la necesidad de contar con competencias no solo técnicas sino también intrapersonales, interpersonales, de empatía y de independencia en la toma de decisiones, lo cual permitirá conocer el negocio más allá de un mero sistema informático.
  
- b) La Mejora de la agilidad del negocio, fue considerado como la segunda prioridad por un 76.7% de los encuestados en Perú. Esto se puede explicar por el incremento de la competencia nacional e internacional en el país en la última década, lo que ha obligado a los ejecutivos a mejorar sus tiempos de respuesta al mercado mediante el uso de tecnologías de información, sin embargo para alcanzar este objetivo se requiere tener personal motivado, con una adecuada carga laboral, informado y libre de conflictos que puedan generar los agentes estresores propios de la actividad informática.

Por su parte, Jorge Toyama, profesor de la Maestría en Finanzas y Derecho Corporativo de ESAN (2013), comenta sobre la rotación de personal, afirmando que si actualmente no se puede evitar la fuga de talentos por los topes salariales, se debe ofrecer un crecimiento horizontal. Lo cual reafirma la necesidad del manejo de la

expectativa de promoción como parte de los aspectos que debe manejar el colaborador de la Tecnología de la Información.

Por otra parte, todos estos aspectos circunstanciales en donde se produce la actividad laboral, tanto factores del entorno físico como circunstancias temporales en que se da, las condiciones bajo las cuales los trabajadores desempeñan su trabajo, etc., y es lo que Peiró y Prieto (1996) definen como Condiciones de Trabajo. Peiró y Prieto, realizan entonces una taxonomía de este concepto y definen como Procesos de Trabajo a todo aquello referido a los aspectos temporales, la secuenciación del trabajo, niveles de exigencia, la sobrecarga laboral, el flujo de información y la expectativa de promoción.

En el presente estudio, entonces, se ha trabajado con una muestra representativa de los colaboradores del área de Desarrollo de Sistemas de las instituciones financieras de Lima Metropolitana, especializados en Cobol y consideramos que su Índice de Cociente Emocional podría estarse manifestando en su ámbito laboral a través del manejo de las circunstancias laborales asociadas a los Procesos de Trabajo; situación que merece un esclarecimiento.

## 1.2 Formulación del Problema

La presente investigación analizará la percepción de los Procesos de Trabajo de los integrantes del equipo de trabajo del área de Desarrollo de sistemas especializados en la programación en Cobol según el Índice de Cociente Emocional.

Formulamos, por lo tanto, la siguiente pregunta: ¿Existe diferencia en la Percepción de los Procesos de Trabajo según el Índice de Cociente Emocional en especialistas en Cobol del área de Desarrollo de Sistemas de la banca privada en Lima Metropolitana en el periodo 2011?

Como consecuencia, se formula la siguiente pregunta secundaria: ¿Existe diferencia en la Percepción de los Procesos de Trabajo según el Índice de Cociente Emocional en especialistas en Cobol del área de Desarrollo de Sistemas de la banca privada en Lima Metropolitana, de acuerdo al cargo que ocupan, edades, responsabilidad familiar y nivel de instrucción?

### **1.3 Justificación e importancia del estudio**

La presente investigación es de utilidad para el campo de la Psicología Organizacional, debido a las nuevas referencias que este estudio podrá aportar sobre el trabajo en organizaciones financieras de Lima y en sus áreas de Desarrollo de Sistemas, abordando principalmente dos conceptos importantes como son el Índice de Cociente Emocional y la Percepción a los Procesos de Trabajo, y tomando como grupo de estudio a los especialistas en Cobol de las Áreas de Sistemas de la banca privada de Lima Metropolitana. El criterio de selección de especialistas en Cobol corresponde a que éste es un lenguaje de programación estructurado, diseñado en los años 60 para generar programas fiables, eficientes y para procesar grandes volúmenes de información, lo cual define por lo tanto un perfil de especialistas técnicos muy metódicos, analíticos, con una lógica clara y sencilla para la creación de algoritmos que servirán para el diseño, codificación e implementación de Sistemas de Información. Pese a que el Cobol es un lenguaje para programación de computadoras creado en 1960, en la actualidad aún es usado en muchas instituciones financieras de Lima Metropolitana precisamente por su versatilidad para el manejo de volúmenes de información y áreas especializadas en la generación de información y conocimiento para las Áreas de Inteligencia de Negocio.

De la investigación realizada, no se ha podido encontrar investigaciones que correlacionen la percepción de los Procesos de Trabajo con el Índice de Cociente Emocional; básicamente las investigaciones analizan el Índice de Cociente Emocional pero se circunscriben al ámbito educacional y clínico, siendo escasas las desarrolladas en el ámbito de la Psicología Organizacional.

Por otra parte, las métricas en los proyectos de tecnología, lo cual incluye al área de Desarrollo de Sistemas, tradicionalmente se centran en información cuantitativa que las gerencias puedan medir, procesar y presentar. Sin embargo, no siempre al final de los proyectos se acostumbra generar información que permita conocer la Percepción acerca de los Procesos de Trabajo del equipo participante, pese a que estándares reconocidos internacionalmente como la guía de buenas prácticas en la gestión de proyectos Project Management Body of Knowledge (PMBOK) incluye en una de sus áreas de conocimiento, la Gestión del Recurso Humano y el manejo de aspectos referidos al Desarrollo del Recurso Humano basado en los conceptos de Liderazgo, Comunicación Efectiva, Inteligencia Emocional, Trabajo en Equipo, Orientación a Resultados y Negociación (Lledó, 2010).

En tal sentido, esta investigación podrá brindar información objetiva y actualizada sobre la existencia de una correlación entre los procesos de trabajo y el Índice de Cociente Emocional para este grupo de colaboradores como lo son el personal de Desarrollo de Sistemas.

Información que podrá ser útil a la comunidad informática o para futuros estudios similares.

Finalmente y de modo indirecto, nuestra investigación busca también que los colaboradores y directivos de áreas técnicas como Desarrollo de Sistemas y las áreas de Tecnología de la Información en general tomen conciencia de la importancia del desarrollo de sus aspectos emocionales, como una forma de poder llevar una vida laboral y personal más saludable.

#### **1.4 Limitaciones**

La investigación fue diseñada considerando la participación de los colaboradores de las diferentes instituciones bancarias de Lima Metropolitana, sin embargo no siempre se logró tener acceso a las instalaciones de muchas de ellas, por lo que las entrevistas muchas veces tuvieron que hacerse en una oficina aparte.

Otra limitante que se presenta es la posibilidad para generalizar los resultados de nuestra investigación, toda vez que éstos en el mejor de los casos corresponden a una sola área de la gerencia de tecnología de la información, la cual normalmente también se componen de otras áreas como Infraestructura o Soporte Técnico, Procesamiento de datos o Centro de Cómputo, Explotación de datos o Inteligencia de Negocios, Seguridad Informática, entre otras.

## **1.5 Objetivos**

La presente investigación se propuso alcanzar los siguientes objetivos:

### **1.5.1 Objetivo General**

- Describir la relación entre la Percepción de los Procesos de Trabajo y el Índice de Cociente Emocional en los especialistas en Cobol del área de Desarrollo de Sistemas de la banca privada de Lima Metropolitana.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- a) Describir la relación entre el Índice de Cociente Emocional y el cargo que ocupan los especialistas en Cobol del área de Desarrollo de Sistemas de la banca privada de Lima Metropolitana.
- b) Describir la relación entre la Percepción de los Procesos de Trabajo y el cargo que ocupan los especialistas en Cobol del área de Desarrollo de Sistemas de la banca privada de Lima Metropolitana.
- c) Describir la relación entre el Índice de Cociente Emocional y la carga familiar de los especialistas en Cobol del área de Desarrollo de Sistemas de la banca privada de Lima Metropolitana.



- d) Describir la relación entre la Percepción de los Procesos de Trabajo y la carga familiar de los especialistas en Cobol del área de Desarrollo de Sistemas de la banca privada de Lima Metropolitana.
  
- e) Describir la relación entre el Índice de Cociente Emocional y el nivel de instrucción de los especialistas en Cobol del área de Desarrollo de Sistemas de la banca privada de Lima Metropolitana.
  
- f) Describir la relación entre la Percepción de los Procesos de Trabajo y el nivel de instrucción de los especialistas en Cobol del área de Desarrollo de Sistemas de la banca privada de Lima Metropolitana.
  
- g) Describir la relación entre el Índice de Cociente Emocional y la edad de los especialistas en Cobol del área de Desarrollo de Sistemas de la banca privada de Lima Metropolitana.
  
- h) Describir la relación entre la Percepción de los Procesos de Trabajo y la edad de los especialistas en Cobol del área de Desarrollo de Sistemas de la banca privada de Lima Metropolitana.

## **CAPÍTULO II – MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de Investigación**

La revisión bibliográfica efectuada nos ha permitido encontrar diferentes investigaciones que relacionan la Inteligencia Emocional con las habilidades sociales, siendo prácticamente inexistentes los hallazgos de estudios que relacionen el Índice de Cociente Emocional con la Percepción de los Procesos de Trabajo.

Una de las primeras investigaciones encontradas es la de Ayvar (1989), quien estudió las condiciones de trabajo y nivel de estrés laboral, en enfermeras del Servicio de Emergencia del Instituto Peruano de Seguridad Social Guillermo Almenara Irigoyen, quienes refirieron sentirse afectados en la dimensión de Realización Personal, dado que las dimensiones de Cansancio Emocional y Despersonalización no significaron problema para el desarrollo de sus actividades laborales.

Años más tarde, Ecurra, Delgado, Quesada, Santos, Rivera, Rivas y Pequeña (2000) en su investigación proponen desarrollar una prueba para medir la Inteligencia Emocional sobre la base de la propuesta de Salovey y Mayer. La prueba fue aplicada a una muestra

de 489 alumnos de 19 Facultades, no reportando datos por sexo ni por niveles socioeconómicos o nivel de estudio semestrales cursados. La investigación señala que la Prueba de Inteligencia Emocional (PIE) usada y que cuenta con la debida confiabilidad y validez, mide la habilidad de percibir con precisión, estimar, y expresar las emociones; la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando ellos facilitan el pensamiento; la habilidad de entender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad de regular emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual. La prueba indicada tiene 68 reactivos, que miden cinco aspectos: Autoconocimiento Emocional, o la habilidad para reconocer sus propios sentimientos, pudiendo diferenciarlos entre sí; el Control Emocional, o habilidad para controlar sentimientos, comprendiendo lo que está detrás de ellos; las maneras de manejar los miedos, ansiedades, cóleras y tristezas; Automotivación, habilidad del sujeto para motivarse a sí mismo y encauzar sus emociones en el servicio de una meta, de manera que el control emocional permite posponer la satisfacción de los impulsos; Empatía o reconocimiento de las emociones ajenas, la habilidad para reconocer las emociones ajenas; es decir, la sensibilidad para asumir los sentimientos y preocupaciones que presentan los demás; Habilidad para las Relaciones Interpersonales, o habilidad para dirigir las emociones , la competencia social y las habilidades sociales.

Por su parte, en el 2001 Isabel Quintillán Casas de la Universidad Católica de Uruguay encontró una relación entre la

Inteligencia Emocional y las Habilidades para el Liderazgo en estudiantes que terminaban la carrera de administración de empresas. Es sabido que el liderazgo se asocia a otras dimensiones como Relaciones Interpersonales, Manejo de la Tensión, Adaptabilidad y Estado De Ánimo, mismas que estudiaremos más adelante.

Guerra (2001) en su investigación trató de demostrar que existen diferencias significativas en el Índice de Cociente Emocional de los cadetes de la Fuerza Aérea del Perú (FAP), concentrándose en analizar a un grupo de cadetes que mostraban tendencia al liderazgo y también a aquellos que no la tenían. Utilizando una muestra de 110 cadetes, del 1ro., 2do. y 3er. año de la Escuela de Oficiales de la FAP, con edades entre 17 y 24 años, de ambos sexos; los sujetos fueron evaluados con el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On (1997), y el Test de Inteligencia General TIG-2 (Serie Dominós) y el Análisis Sicométrico. La conclusión que se formula en esta investigación señala que existen similitudes en el Índice de Cociente Emocional en los cadetes de la FAP, especialmente entre los cadetes que tienen tendencia al liderazgo de aquellos que no tienen según el sexo y año de estudios. Así mismo, se identificó similitudes en el Índice de Cociente Emocional de los cadetes según sexo, sin embargo no se encontró diferencias significativas según año de estudios, como tampoco se encontró relación entre el Índice de Cociente Emocional y el índice de Inteligencia Cognitiva en los cadetes que tienen tendencia al liderazgo que aquellos que no la tienen según el sexo. Finalmente,

no se hallaron diferencias significativas entre el Índice de Cociente Emocional y el índice de Inteligencia Cognitiva entre los cadetes de la FAP que tienen tendencia al liderazgo de aquellos que no la tienen según el año de estudios. Los cadetes que tienen tendencia al liderazgo no presentan un Índice de Cociente Emocional alto pero sí tienen un índice de Inteligencia Cognitiva promedio en comparación a los cadetes que no tienen tendencia al liderazgo.

En el mismo año, León (2004) estudió los niveles de la Inteligencia Emocional y sus componentes en los estudiantes de Administración de Empresas de los últimos ciclos de dos instituciones educativas universitarias, una de nivel económico alto y otra de nivel económico bajo. De esta forma, 86 estudiantes, con una edad entre 22 y 23 años, de ambos sexos, fueron evaluados con el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On (1997), concluyendo que los estudiantes investigados, de las dos instituciones educativas no presentan diferencias significativas en el Índice de Cociente Emocional y sus componentes, teniendo además un nivel que el investigador definió como promedio.

Respecto a la escala de Manejo de la Tensión, pese a no registrar una diferencia estadísticamente significativa se evidenció que ésta era baja, al igual que las sub-escalas: Prueba de la Realidad, Control De Impulso y la Autoestima. El investigador concluye que el

poseer un mayor poder adquisitivo no tiene una influencia determinante en su Índice de Cociente Emocional.

Escurra (2001), analiza las relaciones entre la Inteligencia Emocional y la Necesidad Cognitiva en una muestra aleatoria de 365 estudiantes del primer semestre de las diferentes especialidades de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, de ambos sexos, de 19 facultades de las cinco áreas de especialización de la universidad, empleando la Prueba de Inteligencia Emocional y la Escala de Necesidad Cognitiva (ENC). Según el investigador, los varones y las mujeres presentan niveles similares de Necesidad Cognitiva y de Inteligencia Emocional en los aspectos de Autoconocimiento Emocional, Control Emocional, Automotivación, Habilidad para las Relaciones Interpersonales; e Inteligencia Emocional Total. Las mujeres obtienen un mayor Nivel de Empatía que los varones. Respecto al análisis por áreas académicas, los grupos presentan niveles similares en Necesidad Cognitiva y la Inteligencia Emocional en los aspectos de: Control Emocional, Empatía y Habilidades para las Relaciones Interpersonales. Otros hallazgos señalan que los alumnos pertenecientes al área E (Filosofía, Lingüística, Sociología, Comunicación Social, Arte, Derecho y Ciencias Políticas, Bibliotecología y Ciencias del Información, Historia, Antropología, Literatura, Arqueología, Trabajo Social, Geografía, Educación y Educación Física) alcanzan mayores niveles de Autoconocimiento Emocional respecto a los alumnos de las áreas B (Farmacia y

Bioquímica, Medicina Humana, Odontología, Obstetricia, Medicina Veterinaria, Enfermería, Terapia Física, Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica y Rehabilitación, Radiología, Terapia Ocupacional, Nutrición y Psicología), C (Ingeniería Industrial, Ingeniería Mecánica de Fluidos, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Metalúrgica, Ingeniería Química, Computación e Ingeniería Eléctrica) y D (Economía, Contabilidad, Turismo, Administración, y Negocios Internacionales). Por otra parte, los alumnos pertenecientes al área E alcanzan mayores niveles de Automotivación respecto a los alumnos del área C. Los alumnos del área E alcanzan mayores niveles de Inteligencia Emocional Total que los alumnos del área C.

Sotil A. y Quintana A. (2002), propusieron hacer un estudio de la contribución de los efectos combinados del Clima Familiar, las Estrategias De Aprendizaje y la Inteligencia Emocional sobre el rendimiento académico, en una muestra de 250 estudiantes de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, utilizando una Ficha Socio demográfica, el cuestionario Faces III, el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On (1997), la Escala de Estrategias de Aprendizaje (ACRA) y los Registros de Rendimiento Académico, encontrando que, en cuanto al Clima Familiar, predominan las familias de rango medio y balanceadas, mientras que respecto a la Inteligencia Emocional, los sujetos presentan un nivel promedio en los Componentes Interpersonales, de Manejo de la Tensión y del Estado de Ánimo General. El investigador señala que existe una correlación

estadísticamente significativa entre los Tipos De Familia, la Inteligencia Emocional y las Estrategias de Aprendizaje; sin embargo, entre estas variables y el Rendimiento Académico, evaluado a través del promedio ponderado de las calificaciones obtenidas por los estudiantes durante su permanencia en la universidad, no existe una diferencia estadísticamente significativa.

Velásquez, Arenas, García P., Montgomery, Guevara, Gutierrez y García L. (2003), se abocaron a establecer la relación existente entre la Inteligencia Emocional y la Autoestima, en una muestra de 1014 escolares de educación secundaria de Lima Metropolitana, de ambos sexos, entre 11 y 19 años, con y sin participación en actos violentos, para lo cual utilizaron la Prueba de Inteligencia Emocional de Escurra-Aparcana Ramos y la Escala de Autoestima de Coopersmith. Los investigadores encontraron una correlación moderada y alta, en las dimensiones de Autoconocimiento Emocional, Adaptabilidad, Automotivación, Empatía, Relaciones Interpersonales y la inteligencia Emocional Total. Así mismo, la relación entre Índice de Cociente Emocional y la Autoestima se ubican en niveles bajos y muy bajos. Por su parte los alumnos sin participación en actos violentos muestran un mayor Índice de Cociente Emocional y Autoestima que los violentos. El grupo de mujeres presenta un mayor Índice de Cociente Emocional que el grupo de varones, excepto en Automotivación donde el sexo no marca la diferencia en la motivación para el logro de una meta.



En el 2005, Matalinares, Arenas, Dioses, Muratta, Pareja, Díaz, García, Diego y Chávez investigaron la relación entre la Inteligencia Emocional y el Autoconcepto, para ello evaluaron, luego de aplicar los criterios de exclusión propios de las pruebas, un total de 203 estudiantes de quinto de secundaria entre 15 y 18 años, provenientes de colegios estatales de Lima Metropolitana, a través del inventario de Inteligencia Emocional, propuesto por Bar-On (1997) y el Test De Evaluación De Autoconcepto, propuesto por Musitu, García y Gutiérrez (1991). Los investigadores identificaron una correlación positiva entre ambas variables, así como también la existencia de una relación entre la Inteligencia Emocional y los componentes Social y Emocional del Autoconcepto. Por otra parte, al comparar el Autoconcepto entre varones y mujeres, se encontró diferencias significativas en el componente Académico, a favor de las mujeres, y en el componente Emocional, a favor de los varones. Finalmente, se encontró diferencias significativas a favor de las mujeres a través de la comparación de grupos según género al analizar el Índice de Cociente Emocional.

Maúrtua-Toro (2007), estudió las diferencias entre la Inteligencia Emocional de niños sobresalientes y niños promedios en una muestra de 38 niños de 7 a 11 años, analizando 19 niños y 19 niñas, del Programa Nacional de Atención Educativa para niños con Facultades Talentosas Sobresalientes (PAENFTS) y a un colegio estatal de Miraflores, a quienes aplicó el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On (1997) adaptado a Lima, el mismo que conformó el grupo de

control. El investigador identificó que ambos grupos poseen una capacidad social y emocional equivalente.

Nervi (2007), estudió la relación entre la Inteligencia Emocional y el Rendimiento Académico en adolescentes de 15 a 16 años de un colegio particular de Lima. La muestra conformada por treinta alumnos de ambos sexos, a los que administró el Inventario de Inteligencia Emocional adaptada en niños y adolescentes, y obtuvo como resultado que no existe relación entre dichas variables.

De otra parte en el 2008, un estudio en la Universidad de Guanajuato en México a cargo de Mg. María Zavala Berbena, reveló que la Aceptación Social de los individuos es directamente proporcional al grado de Inteligencia Emocional, encontrándose correlaciones estadísticamente significativas entre varios de los factores del Inventario de Inteligencia Emocional, propuesto por Bar-On (1997)

## **2.2. Índice de Cociente Emocional**

Si bien existen varios enfoques referidos a la inteligencia emocional, la presente investigación se basa en el modelo presentado por Bar-On (1997), quien la describe como un conjunto de conocimientos y habilidades en lo emocional y social que influyen en nuestra capacidad general para afrontar efectivamente las demandas de nuestro medio. Dicha habilidad se basa en la capacidad del

individuo de ser consciente, comprender, controlar y expresar sus emociones de manera efectiva. Sin embargo, antes de revisar el marco conceptual referido a la Inteligencia Emocional, abordaremos algunos conceptos relativos al de Emoción.

Darwin, en su libro “La expresión de las emociones en hombres y animales” (1872) supuso que las respuestas faciales humanas evidenciaban estados emocionales idénticos en todos los seres humanos. Relacionaba la expresión de la emoción con otras conductas y a todas ellas las hacía resultado de la evolución; a partir de ahí intentó compararlas en diversas especies. Él sostenía que las expresiones de la emoción evolucionan a partir de conductas, que dichas conductas si son beneficiosas aumentarán, disminuyendo si no lo son, y que los mensajes opuestos a menudo se indican por movimientos y posturas opuestas (principio de antítesis).

Para James (1884) y Lange (1885), quienes propusieron simultáneamente, pero de forma independiente una hipótesis sobre el origen, la naturaleza y la transmisión de las emociones, la corteza cerebral recibe e interpreta los estímulos sensoriales que provocan emoción, produciendo cambios en los órganos viscerales a través del sistema nervioso autónomo y en los músculos del esqueleto a través del sistema nervioso somático. Básicamente, la teoría se oponía a la idea proveniente del sentido común de que la percepción conllevaba una emoción y ésta provocaba a su vez una reacción fisiológica

(tensión muscular, lagrimeo, aceleración cardiorrespiratoria, etc.). Tanto James como Lange proponían un modelo en el que la reacción fisiológica ante el estímulo era la que provocaba la emoción. Lange llegó a afirmar incluso que los cambios vasomotores eran las emociones.

El ejemplo clásico de James señala “el sentido común nos dice que el ver un oso provoca miedo, lo cual nos impulsa a correr”. James dice que la respuesta adecuada ante un oso es correr, lo cual impulsa a sentir miedo.

La teoría para la explicación biopsicológica de la emoción se superó en los años 1920 al proponerse la teoría de Cannon-Bard, que es una explicación científica de la fisiología de la emoción.

Según esta teoría, los estímulos emocionales tienen dos efectos excitatorios independientes: provocan tanto el sentimiento de la emoción en el cerebro, como la expresión de la emoción en los sistemas nerviosos autónomo y somático. Es decir, tanto la emoción como la reacción ante un estímulo serían simultáneas.

Cannon y Bard creían que los estímulos externos procesados por el tálamo se dirigían hacia la corteza cerebral y hacia el hipotálamo. El hipotálamo, a su vez, envía información a los músculos, a los órganos del cuerpo y a la corteza. La acción recíproca de la información de la corteza sobre lo que es el estímulo y sobre su significación emocional tiene como consecuencia la experiencia consciente de la emoción (sentimientos).

Papez (1937), fue el primero en proponer que era el sistema límbico quien controlaba la expresión emocional. A partir de los hallazgos de Papez, actualmente se piensa que, ante un estímulo externo, las emociones y las reacciones fisiológicas se producen a la vez, retroalimentándose mutuamente y ayudando al cerebro a su vez a la comprensión del estímulo.

Klüver y Bucy (1937), demostraron el papel fundamental de las estructuras del lóbulo temporal en las emociones, al observar que cuando en monos rhesus se retiraron los dos lóbulos temporales, se produjeron una serie de conductas (síndrome de Klüver-Bucy): a) el incremento del comportamiento de exploración; b) pérdida de la reactividad emocional; c) hipersexualidad, d) tendencia a examinar objetos con la boca; y e) coprofagia (ingestión de heces). Estudios posteriores demostraron que los trastornos emocionales del síndrome Klüver-Bucy podían generarse al extirparse solo la amígdala, por lo que la investigación sobre el control emocional se centró en el papel de esta estructura.

Para Schachter y Singer (1962), el feedback (realimentación) de la activación física es un buen indicador de que ocurre algo significativo, aun cuando no sea capaz de comunicar exactamente qué ocurre. Una vez que detectamos la activación física mediante el feedback, intentamos examinar nuestras circunstancias. A partir de

nuestra evaluación cognitiva de la situación, clasificamos la activación. La clasificación de la activación es lo que determina la emoción que sentimos. Por lo tanto, según Schachter y Singer, la cognición llena el vacío entre la falta de especificidad del feedback físico y los sentimientos.

Las emociones son entonces, reacciones psicofisiológicas a ciertos estímulos. Psicológicamente, las emociones alteran la atención, hacen subir de rango ciertas conductas guía de respuestas del individuo y activan redes asociativas relevantes en la memoria. Fisiológicamente, las emociones organizan rápidamente las respuestas de distintos sistemas biológicos, incluidas las expresiones faciales, los músculos, la voz, la actividad del sistema nervioso autónomo y la del sistema endocrino, a fin de establecer un medio interno óptimo para el comportamiento más efectivo.

Conductualmente, las emociones sirven para establecer nuestra posición con respecto a nuestro entorno, y nos impulsan hacia ciertas personas, objetos, acciones, ideas y nos alejan de otros. Las emociones actúan también como depósito de influencias innatas y aprendidas, y poseen ciertas características invariables y otras que muestran cierta variación entre individuos, grupos y culturas (Levenson, 1994).

Basado en lo anterior, donde se establece que las emociones son reacciones psicofisiológicas que afectan fisiológica y conductualmente al individuo, examinaremos algunos conceptos teóricos que definen a la Inteligencia Emocional.

Thorndike (1920), define la Inteligencia Emocional como “La habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas y actuar sabiamente en las relaciones humanas”, por otra parte señala la existencia de dos clases de inteligencia: la abstracta, concerniente a las habilidades cognitivas y la inteligencia relacionada a las capacidades de índole mecánica, dirigida al manejo de los objetos en actividades prácticas.

Wayne (1976) en su libro “Tus Zonas Erróneas” empieza a cuestionar el término de cociente de inteligencia, usado para creer que una persona inteligente, es aquella que tiene una serie de títulos académicos, o una gran capacidad dentro de alguna disciplina escolástica (matemáticas, ciencias, un enorme vocabulario, una memoria para recordar hechos superfluos, o si es un gran lector). Él indica entonces que una persona puede considerarse realmente inteligente en base a cómo escoja sentirse al enfrentarse con las circunstancias difíciles.

Gardner (1983), de la Universidad de Harvard y creador del término de Las Inteligencias Múltiples, propone una nueva visión de la

inteligencia como una capacidad múltiple. Gardner propone que no hay propiamente un único tipo de inteligencia, sino un amplio abanico de siete capacidades intelectuales: La inteligencia lingüística, la inteligencia lógico-matemática, la inteligencia musical, la inteligencia corporal y cinética, la inteligencia interpersonal y la inteligencia intrapersonal. Esta teoría, introdujo dos tipos de inteligencias relacionadas al quehacer social: la Inteligencia Interpersonal y la Intrapersonal.

Ayman (1989), por su parte, inicia estudios sobre los conocimientos emocionales aplicados a la empresa, y en 1990, el término "Inteligencia Emocional" se utilizó por primera vez por los psicólogos Peter Salovey de la Universidad de Harvard y Jhon Mayer de la Universidad de New Hampshire, dando inicio a muchos estudios al respecto en esta década.

Salovey y Mayer (1990), acuñaron el término de Inteligencia Emocional, como una forma de inteligencia social que implica la habilidad de monitorear los sentimientos y emociones propias y de los demás, discriminando entre ellos y de utilizar esta información para guiar el pensamiento y la acción de uno mismo. Este concepto, define además las metahabilidades que son categorizadas en cinco competencias o dimensiones: Autoconciencia, Control Emocional y Autorregulación, Automotivación y Motivación, Empatía y Habilidades Sociales.



Por su parte Damasio (1996), afirma que no siempre las decisiones racionales son las correctas, y requieren de la sabiduría emocional ganada en experiencias pasadas. Su teoría del “Marcador Somático” es como un tipo de alarma que elimina las malas alternativas en el proceso de toma de decisiones. Damasio propone que los procesos de razonamiento y sentimientos ocurren en los mismos sistemas neuronales y que las emociones y los sentimientos son inherentemente racionales y ayudan a manejar acciones y decisiones de una manera racional.

A través de su libro titulado Emotional Intelligence, Daniel Goleman (1996) impulsó este concepto en la conciencia pública norteamericana. Goleman, toma como base el enfoque de Salovey quien incluye las inteligencias múltiples de Gardner y define cinco dimensiones para la inteligencia emocional: Autoconocimiento, Autocontrol, Automotivación, Empatía y Sociabilidad. Sin embargo Goleman ha reformulado su modelo de cinco dimensiones de Inteligencia Emocional, luego de la publicación de su libro Working with Emotional Intelligence (1998), y actualmente son sólo cuatro los componentes uniendo Autocontrol y Automotivación en uno solo denominado Automanejo (self management).

Cooper y Sawaf (1997), publican el libro la Inteligencia Emocional aplicada al liderazgo y a las Organizaciones, en donde

publican el primer test estadísticamente aprobado para el Cociente Emocional. El modelo de Cooper y Sawaf se basa en cuatro pilares referidos al Conocimiento Emocional, Aptitud Emocional, Profundidad Emocional y Alquimia Emocional.

Por su parte, Bar-On (1997) propone un modelo multifactorial que se relaciona con el potencial para el desempeño, más que el desempeño en sí; está orientado al proceso, más que a los resultados. El autor utiliza el término “inteligencia emocional” debido a que la inteligencia designa el grado de aptitudes, competencias y habilidades que representan el conjunto de conocimientos utilizado para manejar las distintas situaciones de la vida de una manera efectiva. El adjetivo emocional es empleado para enfatizar que este tipo específico de inteligencia difiere de la inteligencia cognoscitiva

Bar-On dividió las capacidades emocionales en dos tipos principales:

- a) Capacidades básicas (core factors), que son esenciales para la existencia de la inteligencia emocional y son la autoevaluación, la autoconciencia emocional, la asertividad, la empatía, las relaciones sociales, el afrontamiento de presiones, el control de impulsos, el examen de realidad, la flexibilidad y la solución de problemas

- b) Capacidades facilitadoras (facilitators factor), que son el optimismo, la autorrealización, la alegría, la independencia emocional y la responsabilidad social.

El modelo de Bar-On está compuesto por cinco escalas compuestas, mismas que conforman el instrumento que él construyera y denominara Inventario de Cociente Emocional (ICE de Bar-On), y son:

- a) Escala Intrapersonal (CERA), que evalúa el yo interior. Las subescalas del CERA incluyen el Conocimiento Emocional de Sí Mismo, Seguridad, Autoestima, Autorrealización, y la Independencia. Los resultados altos en esta escala compuesta señalan a individuos que están en contacto con sus sentimientos, se sienten bien acerca de sí mismos y se sienten positivos en lo que se están desempeñando. Estas personas son capaces de expresar sus sentimientos y son independientes, fuertes y confían en la realización de sus ideas y creencias. Definitivamente, un nivel alto intrapersonal sería una ventaja, por ejemplo, en personas involucradas en las áreas de ventas, relaciones públicas y marketing.
- b) Escala Interpersonal (CEER), la escala CE interpersonal muestra las habilidades y el desempeño interpersonal.

Las subescalas de la escala CEER incluyen las Relaciones Interpersonales, Responsabilidad Social y Empatía. Los resultados altos en esta escala son para aquellos individuos responsables y confiables que cuentan con buenas habilidades sociales; es decir, que entienden, interactúan y se relacionan muy bien con los demás,. Estas personas se desenvuelven bien en empleos que requieren la interacción con otros individuos y el trabajo en equipo. Las habilidades interpersonales bien desarrolladas son importantes para las personas que están inmersas en las áreas de servicio al cliente, gerencias y liderazgo.

- c) Escala de Adaptabilidad (CEAD), la escala compuesta de Adaptabilidad abarca las subescalas de Solución de problemas, Prueba de la realidad y Flexibilidad. El resultado de esta escala ayuda a revelar cuán exitosa es una persona para adecuarse a las exigencias del entorno, “dimensionando” y lidiando de manera efectiva las situaciones problemáticas. Los resultados altos de esta escala compuesta señalan a personas que son, por lo general, flexibles, realistas, efectivas al entender situaciones problemáticas, así como competentes para llegar a soluciones adecuadas. Los resultados altos son para aquellas personas que pueden encontrar buenas

formas para manejar las dificultades diarias. La adaptabilidad no sólo es una cualidad valiosa para la vida diaria y el desempeño normal, sino también en el centro de trabajo, pues ahí los participantes que muestran resultados altos en esta escala compuesta ofrecen una contribución importante, desenvolviéndose muy bien, por ejemplo, en los departamentos de investigación y desarrollo, así como en el área de soporte técnico.

- d) Escala del Manejo de la Tensión (CEMT), este Componente de Manejo de la Tensión del ICE incluye las subescalas de Tolerancia a la tensión y Control de los impulsos. Los participantes que obtienen resultados altos en esta escala compuesta son capaces de resistir la tensión sin “desmoronarse” o perder el control. Son por lo general calmados, rara vez impulsivos y trabajan muy bien bajo presión. Las personas que muestran resultados altos en este componente pueden realizar labores que provocan tensión o ansiedad o que involucran cierto peligro. Las habilidades para el manejo de la tensión son vitales para aquellos individuos que trabajan en la “línea del frente”, tales como policías, bomberos, equipo médico de emergencia, trabajadores sociales y soldados de combate.

- e) Escala del Estado de Ánimo General (CEAG), las subescalas de esta escala abarcan los factores de la Felicidad y el Optimismo. Este componente mide la capacidad del individuo para disfrutar de la vida así como la visión que tienen de la vida, y el sentimiento de contento en general. Por lo general, los resultados altos señalan a personas alegres, positivas, esperanzadas y optimistas que saben cómo disfrutar de la vida. Además de ser un elemento esencial al momento de interactuar con otros individuos, esta cualidad es un componente motivacional influyente en la solución de problemas y la tolerancia a la tensión. Los individuos que obtienen resultados altos en esta escala ayudarán a crear una atmosfera edificante y positiva en el centro laboral.

Estas cinco escalas a su vez subordinan quince componentes conceptuales o sub escalas, mismos que están presentes en el ICE de Bar-On quien además precisa que con el transcurrir del tiempo dicha inteligencia o habilidades van cambiando y pueden ser mejoradas mediante el entrenamiento, programas curativos y terapias. Estos componentes son:

1. Conocimiento Emocional de Sí Mismo (CM).- El conocimiento emocional de sí mismo es la capacidad que muestra el individuo de reconocer sus propios

sentimientos. No sólo es la capacidad de ser consciente de los propios sentimientos y emociones, sino también de diferenciar entre ellos; conocer lo que está sintiendo y por qué; y saber qué ocasionó dichos sentimientos. Serias deficiencias de esta área fueron encontradas en condiciones alexitímicas (imposibilidad de expresar los sentimientos en una forma verbal).

2. Seguridad (SE).- La seguridad es la capacidad que tiene el individuo de expresar sus sentimientos, creencia y pensamientos y defender sus propios derechos en una forma no destructiva. Está compuesta por tres componentes básicos: la capacidad de manifestar los sentimientos (por ejemplo, aceptar y expresar la ira, el aprecio y los sentimientos sexuales); la capacidad de expresar las creencias y pensamientos abiertamente (por ejemplo, el ser capaz de manifestar las opiniones, el desacuerdo y asumir una posición definida, aun si le es emocionalmente difícil hacerlo e incluso si el individuo tiene algo que perder al hacerlo); y la capacidad de defender los derechos personales (por ejemplo, no permitir que otras lo molesten o se aprovechen de él). Los individuos seguros no son personas sobre controladas o tímidas, son capaces de manifestar abiertamente sus

sentimientos (a menudo directamente), sin llegar a ser agresivos o abusivos.

3. Autoestima (AE).- La Autoestima es la capacidad que muestra el individuo de respetarse y aceptarse a sí mismo como una persona básicamente buena. El respetarse a sí mismo está esencialmente relacionado con lo que uno es. La autoaceptación es la capacidad de aceptar los aspectos percibidos como positivos y negativos de un individuo, así como también las propias limitaciones y potencialidades. Este componente conceptual de la inteligencia emocional está relacionado con los sentimientos de seguridad, fuerza interior, autoseguridad, autoconfianza y los de autoadecuación. Sentirse seguro de uno mismo depende del autorrespeto y la autoestima, que se basan en un sentido muy bien desarrollado de identidad. Una persona con una buena autoestima siente que está realizada y satisfecha consigo misma. En el extremo opuesto, se encuentran los sentimientos de inadecuación personal e inferioridad.
4. Autorrealización (AR).- La autorrealización corresponde a la capacidad que tiene el individuo para desarrollar sus propias capacidades potenciales. Este componente de la inteligencia emocional se manifiesta al involucrarse en



proyectos que conduzcan a una vida más plena, provechosa y significativa. El esforzarse por desarrollar el potencial de uno mismo implica desempeñar actividades agradables y significativas y puede representar el esfuerzo de toda una vida y un compromiso entusiasta con metas a largo plazo. La autorrealización es 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.

5. Independencia (IN).- La independencia es la capacidad que tiene el individuo para guiarse y controlarse a sí mismo en su forma de pensar y actuar y mostrarse libre de cualquier dependencia emocional. Las personas independientes confían en sí mismas al momento de considerar y tomar decisiones importantes. Sin embargo, al final, podrían buscar y tener en cuenta las opiniones de los demás antes de tomar la decisión correcta por sí mismos; el consultar con otras personas no es necesariamente una señal de dependencia. 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, sin convertirse en un esclavo de ellas.

6. Relaciones Interpersonales (RI).- La habilidad de establecer relaciones interpersonales implica la capacidad de establecer y mantener relaciones mutuamente satisfactorias que están caracterizadas por la intimidad y el dar y recibir afecto. La mutua satisfacción incluye los intercambios sociales significativos que son potencialmente provechosos y agradables. 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 como 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.

7. Responsabilidad Social (RS).- La Responsabilidad Social es la capacidad de demostrarse a sí mismo como un miembro colaborador, cooperador y constructivo de un grupo social. Implica actuar en forma responsable aun si esto significa no obtener algún beneficio personal. Las personas socialmente responsables muestran una conciencia social y una genuina preocupación por los demás, la cual es manifestada al asumir responsabilidades orientadas a la comunidad. 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.
8. Empatía (EM).- La empatía es la capacidad que muestra el individuo de ser consciente, entender y apreciar los sentimientos de los demás. Es captar y 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. Las personas empáticas cuidan de las demás y muestran interés y preocupación por ellas.

9. Solución de Problemas (SP).- La aptitud para solucionar problemas es la capacidad de identificar y definir los problemas así como generar y aplicar potencialmente las soluciones efectivas. La aptitud para solucionar los problemas es multifacética en naturaleza e incluye la capacidad para realizar el proceso de: determinar el problema y sentir la confianza y motivación para manejarlo de manera efectiva; definir y formular el problema tan claramente como sea posible; generar tantas soluciones como sean posibles; y tomar una decisión para aplicar una de esas soluciones. La capacidad de solucionar los problemas está relacionada con la capacidad de ser consciente, disciplinado, metódico y sistemático para perseverar y plantear los problemas. Esta habilidad se encuentra relacionada también, con el deseo de entregar lo mejor de uno mismo y enfrentar los problemas más que evitarlos.

10. Prueba de la Realidad (PR).- La habilidad para probar la realidad es la capacidad que demuestra el individuo de evaluar la correspondencia entre lo que experimenta y lo que objetivamente existe. El determinar el nivel de correspondencia entre lo que una persona experimenta y lo que en realidad existe implica una búsqueda de evidencia objetiva para confirmar, justificar y sustentar los sentimientos, percepciones y pensamientos. La habilidad de probar la realidad involucra “el captar” la situación inmediata, intentando mantener la situación en la perspectiva correcta y experimentando las cosas como en realidad son, sin fantasear o soñar con respecto a ellas. El énfasis se encuentra en el pragmatismo, objetividad, adecuación de la propia percepción y validación de las propias ideas y pensamientos. Un aspecto importante de este 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. La habilidad para probar la realidad está asociada con la falta de abstracción del mundo exterior, un entendimiento de la situación inmediata y la lucidez y claridad necesaria en los procesos de percepción y pensamiento. En términos simples, la habilidad que demuestra un individuo para

probar la realidad es la capacidad que tiene de dimensionar adecuadamente la situación inmediata.

11. Flexibilidad (FL).- La flexibilidad es la capacidad que demuestra una persona para adecuar sus propias emociones, pensamiento y comportamientos a las distintas situaciones y condiciones cambiantes. Este componente de la inteligencia emocional alude a la capacidad total de un individuo para adaptarse a las circunstancias impredecibles, dinámicas y que no le son familiares. Las personas flexibles son ágiles, sinérgicas y capaces de reaccionar al cambio sin mostrar rigidez. Estas personas son capaces de cambiar sus opiniones cuando la evidencia sugiera que están equivocadas. Por lo general, tienen una mente abierta y son tolerantes a las distintas ideas, orientaciones, formas y prácticas.
  
12. Tolerancia a la Tensión (TI).- La tolerancia a la tensión es la capacidad que tiene el individuo de resistirse a las circunstancias adversas y a las situaciones llenas de tensión sin “desmoronarse”, enfrentando activa y positivamente la tensión. Es la capacidad que permite sobrellevar las situaciones difíciles sin sentirse demasiado abrumado. Esta habilidad se basa en: la capacidad de elegir cursos de acción para enfrentar la tensión; 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 el sentimiento de que uno mismo puede controlar e influir en la situación que origina la tensión. Este componente de la inteligencia emocional es muy similar al que ha sido denominado como “resistencia del ego” y “manejo positivo”. La tolerancia a la tensión incluye el tener una variedad de respuestas adecuadas a las distintas situaciones tensionales, y se encuentra asociada con la capacidad para mantenerse relajado y sereno para enfrentar de manera calmada las dificultades sin ser manejado por las emociones fuertes. Las personas que muestran una buena tolerancia a la tensión tienden a enfrentar las crisis y problemas más que a rendirse a los sentimientos de desamparo y desconfianza. Con frecuencia, la ansiedad se produce cuando este componente de la inteligencia emocional no funciona adecuadamente, lo cual tiene un efecto nocivo en el desempeño general, debido a la deficiente concentración, dificultad para tomar decisiones y problemas somáticos como la perturbación del sueño.

13. Control de los Impulsos (CI).- El control de los impulsos es la capacidad que muestra el individuo para resistir o controlar un impulso, arranque o tentación para actuar.

Este factor implica la capacidad de aceptar los impulsos agresivos de uno mismo, estando sereno y controlando la agresión, la hostilidad y la conducta irresponsable. 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.

14. Felicidad (FE).- La felicidad es la capacidad que tiene una persona de sentirse satisfecha con su propia vida, disfrutar de sí mismo y de otros y divertirse. La felicidad comprende la autosatisfacción, el contento general y la capacidad de disfrutar de la vida. Este componente 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. La felicidad está relacionada con un sentimiento general de alegría y entusiasmo. Es una consecuencia e indicador de medición del nivel total de inteligencia emocional y funcionamiento emocional de una persona.



15. Optimismo (OP).- El Optimismo es la capacidad de encontrar el lado más provechoso de la vida y mantener una actitud positiva, aun en la adversidad. Implica la esperanza en el planteamiento de vida que tiene la 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.

Finalmente, debemos indicar que en el curso de los últimos años el Cociente Emocional (CE), se viene aceptando ampliamente como una expresión abreviada de la Inteligencia Emocional, tal como lo es el Cociente de Intelectual (CI). Así mismo, las investigaciones recientes rescatan que un profesional con un alto CE es una persona que percibe más hábil, fácil y rápidamente que los demás los conflictos en gestación, los puntos vulnerables de los equipos y organizaciones, las distancias que deben salvarse o los vacíos que se deben llenar.

### **2.3. Procesos de trabajo.**

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), las condiciones de trabajo se definen como el conjunto de factores que determinan la situación en la cual el colaborador realiza sus tareas, y entre las cuales se incluyen las horas de trabajo, la organización del trabajo, el contenido del trabajo y los servicios de bienestar social.

En algunos casos, el tema salarial, aun cuando está más asociado con las condiciones de empleo, se incluye en la definición de condiciones de trabajo de acuerdo con la definición de la OIT, debido a la relación directa en las condiciones de trabajo y de vida de los trabajadores.

Para Herzberg (1959), en su Teoría de Motivación e Higiene, también conocida como la "Teoría de los dos factores", los factores extrínsecos e intrínsecos a la organización influyen sobre el desempeño de los miembros dentro de la organización y dan forma al ambiente en que la organización se desenvuelve. Estos factores no influyen directamente sobre la organización, sino sobre las percepciones que sus miembros tengan sobre los mismos. Estos factores son:

- a) La satisfacción, que es principalmente el resultado de los factores de motivación (Logros, Reconocimiento, Independencia laboral, Responsabilidad y Promoción). Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.
- b) La insatisfacción, es principalmente el resultado de los factores de higiene (Sueldo y beneficios, Política de la empresa y su organización, Relaciones con los compañeros de trabajo, Ambiente físico, Supervisión,

Status, Seguridad laboral, Crecimiento, Madurez y Consolidación).

Por su parte, el canadiense Mintzberg (1973), en su libro titulado "The Nature of Managerial Work" se propuso contrastar la realidad del trabajo de un manager con la teoría empresarial que entonces se enseñaba. Concluyendo que "lejos de un trabajo ordenado, enfocado y lineal, el trabajo diario de los gerentes eficientes implicaba un manejo de las situaciones caóticas, imprevisibles y desordenadas, donde no resulta sencillo distinguir lo trivial de lo esencial. En realidad, el trabajo de un gerente implica adoptar diferentes roles en diferentes situaciones, para aportar cierto grado de orden al caos que reina por naturaleza en las organizaciones humanas".

Peiró y Prieto (1996), señalan que las condiciones de trabajo están conformadas por un gran número de variables relacionadas con el medio ambiente donde el trabajo se desarrolla, y puede comprender cualquier elemento que caracterice al trabajo sin llegar a ser el trabajo mismo. Según la taxonomía que ellos plantean para los múltiples aspectos de la actividad laboral, se definen las siguientes categorías: Condiciones de empleo, Condiciones ambientales, Condiciones de seguridad, Características de la tarea, Procesos de trabajo y Condiciones sociales y/u organizacionales.

De todas estas categorías, queremos enfocarnos en las que corresponden a los Procesos de trabajo a las cuales Peiró y Prieto definen como los aspectos relacionados a la organización y división del trabajo. Según el autor, en este constructo se encuentran los Aspectos temporales y la Secuenciación del Trabajo (duración de la jornada laboral, ritmo y cadencia del proceso productivo, variaciones en el flujo de trabajo), el Nivel de Exigencias del proceso (estándares de calidad, picos en la producción, presiones y fechas tope para su finalización), la Sobrecarga Laboral (sobrecarga cualitativa, cuantitativa, física y psicológica), el Flujo de Información (Comunicación oportuna, verídica y útil), y las Expectativas de Promoción (línea de carrera, oportunidad de acceder a promociones, mejoras remunerativas).

#### **2.4. Marco teórico respecto al Desarrollo de Sistemas y Cobol**

Ya se ha indicado que en las organizaciones, el Área de Sistemas o también llamado de Tecnología o Tecnología de la Información es el ente encargado de dar soporte al sistema de información de la organización. Dentro de estas áreas, consideradas como un área de servicios, y como lo expresa el Ministerio de Educación de España (2000), el perfil del profesional informático debe tener entre otras, las siguientes competencias profesionales para el desarrollo adecuado de las tareas que le corresponden según su cargo que ocupan en la organización:

- a) Poder organizar y administrar los recursos informáticos, compartidos y no compartidos, atendiendo las necesidades de la organización.
- b) Implementar, e integrar software de aplicación, específico o de propósito general en el sistema informático.
- c) Organizar y dirigir tareas colectivas cooperando en la superación de las dificultades que se presenten, con actitud tolerante hacia las ideas de los compañeros y subordinados.
- d) Definir y proponer cambios y mejoras en el sistema y aplicaciones encaminados a optimizar las prestaciones del sistema informático.
- e) Manejar relaciones fluidas con los miembros del grupo funcional en que se integre, responsabilizándose de la consecución de los objetivos asignados al grupo.
- f) Actuar ante situaciones de posible emergencia, informando y solicitando ayuda a quien corresponda, dirigiendo las actuaciones del equipo y aplicando con

seguridad y eficacia las diferentes herramientas para corregir las mismas.

Es importante señalar que generalmente dentro de las instituciones financieras de Lima Metropolitana y según lo observado por el investigador, dentro de la Gerencia de Sistemas o Gerencia de Tecnología de la Información se ubican las siguientes áreas técnicas:

- a) Área de Producción, fundamentalmente relacionada con velar por el óptimo funcionamiento del hardware, soporte técnico al parque informático y la Infraestructura informática, el computador central, el centro de cómputo, así como la administración de redes y servicio de correo electrónico.
  
- b) Área de Desarrollo, que es la encargada de brindar soluciones a nivel de software a través del análisis, diseño, implementación y mantenimiento de los sistemas informáticos de la organización, entendiendo por tal los elementos lógicos, programas, configuraciones y procedimientos necesarios para proporcionar a toda la empresa los servicios informáticos necesarios para desarrollar sus actividades. Se incluye aquí también, la compra y la evaluación de software que la organización desee adquirir.

Sin embargo, una gran diferencia entre estas dos áreas es el capital humano. Mientras que los problemas de Soporte Técnico se solucionan con la compra e implementación de algún elemento físico (computadoras, impresoras, accesorios, cableado, etc.), en el ámbito del Desarrollo de Sistemas el trabajo implica la interacción con los usuarios del sistema mismo que son quienes en primera instancia definen cómo debe ser resuelto un problema a nivel funcional, para luego al interior del equipo coordinar con los diferentes analistas o programadores, siendo que muchos de ellos corresponden a la llamada Generación Y. En tal sentido, cabe revisar lo que indica Edelberg (2011), respecto a las características de individuos nacidos entre 1980 y 1992; Edelberg señala entre sus características, los amplios conocimientos técnicos, las habilidades para hacer múltiples tareas, alto grado de autonomía personal, flexibilidad y autoestima.

Por otra parte, las cada vez más complejas aplicaciones informáticas hacen prácticamente imposible el desarrollo de las mismas sin mecanismos de reutilización, que permitan a los profesionales de informática evitar partir desde cero en cada proyecto informático. Así por ejemplo existen diferentes técnicas certificadas, que en términos generales, deberían permitir manejar conceptos estandarizados, buenas prácticas y criterios para la resolución de problemas en la gestión de proyectos a todo nivel. Algunas de estas metodologías son:

a) Proceso Unificado de Rational, Rational Unified Process en Inglés, habitualmente resumido como RUP, es un proceso de desarrollo de software y junto con El Lenguaje Unificado de Modelado UML, constituye la metodología estándar más utilizada para el análisis, implementación y documentación de sistemas orientados a objetos. El RUP no es un sistema con pasos firmemente establecidos, sino un conjunto de metodologías adaptables al contexto y necesidades de cada organización. También se conoce por este nombre al software desarrollado por Rational, hoy propiedad de IBM, el cual incluye información entrelazada de diversos artefactos y descripciones de las diversas actividades. Está incluido en el Rational Method Composer (RMC), que permite la personalización de RUP (roles, entregables, flujos de procesos, etc.), de acuerdo con las necesidades, y desplegar un sitio web el cual puede ser navegable y asequible por todos en la organización.

El RUP está basado en seis principios claves, siendo uno de estos la Colaboración Entre Equipos el cual define que el desarrollo de software no lo hace una única persona sino múltiples equipos, por lo que debe haber una comunicación fluida para coordinar requisitos, desarrollo, evaluaciones, planes, resultados, etc.

b) Capability Maturity Model Integration (CMMI), es un enfoque de mejora de procesos que proporciona a las organizaciones los



elementos esenciales de procesos efectivos, lo que mejorará su rendimiento en tres diferentes aspectos: Servicios, Adquisiciones y Desarrollo de software. Los modelos de CMMI son colecciones de las mejores prácticas que ayudan a las organizaciones para mejorar drásticamente la eficacia, eficiencia y calidad. Las mejores prácticas CMMI se publican en los documentos llamados modelos. En la actualidad hay tres áreas de interés cubiertas por los modelos de CMMI: Desarrollo, Adquisición y Servicios.

Unas de las 22 áreas de proceso del CMMI es el Entrenamiento de la Organización, lo cual se define como la necesidad que todos los integrantes de la organización estén preparados para realizar su trabajo de manera adecuada. El propósito de esta área es, justamente, proveer los conocimientos y habilidades necesarios para que el personal pueda desempeñar sus roles eficaz y eficientemente, y así facilitar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización y las necesidades tácticas de los proyectos y áreas de soporte.

- c) Project Management Body Of Knowledge (PMBok), es un estándar en la Administración de proyectos, desarrollado por el Project Management Institute (PMI). El mismo comprende dos grandes secciones; la primera sobre los procesos y contextos de un proyecto, la segunda sobre las áreas de conocimiento específico para la gestión de un proyecto.

Adicionalmente, cuenta con nueve Áreas de Conocimiento comunes a casi todos donde una de ellas está enfocada en la Gestión de Recursos Humanos.

Resulta entonces importante señalar que las ventajas comunes que nos brinda una metodología son: gestión de tiempos, gestión de documentación, gestión de entregables, gestión del usuario y gestión de los recursos como entes productivos. Sin embargo, luego de revisar estas metodologías podemos observar que el recurso humano es visto como parte del proyecto y no se evalúa su conducta al término del mismo como consecuencia de la experiencia vivida.

Por otra parte, otro aspecto importante que quisiéramos revisar es el Lenguaje de programación Cobol. Para tal fin debemos saber que en 1960 el primer idioma de programación de alto nivel transportable entre modelos diferentes de computadoras que se desarrolló fue el Cobol. En la creación de este lenguaje participó la comisión CODASYL, compuesta por fabricantes de ordenadores, usuarios y el Departamento de Defensa de Estados Unidos en mayo de 1959. La definición del lenguaje se completó en poco más de seis meses, siendo aprobada por la comisión en enero de 1960.

Gracias a la ayuda de los mismos usuarios, Cobol evolucionó rápidamente y fue revisado de 1961 a 1965 para añadirle nuevas funcionalidades. En 1968 salió la primera versión ANSI del lenguaje,

siendo revisada posteriormente en 1974 (Cobol ANS-74), 1985 (Cobol ANS-85, ampliado en 1989 con funciones matemáticas, finalizando el estándar actual más usado, conocido como Cobol-ANSI), y en 2002 (Cobol ANS-2002). Desde el año 2007 se viene preparando una nueva revisión del lenguaje.

Pese a su antigüedad el Cobol no ha perdido vigencia y es muy consumido en las áreas de inteligencia de Negocios que es una disciplina que combina la tecnología de información con conceptos de la gerencia de negocios para segmentar la información y el conocimiento según las necesidades de la organización. Según un informe de Gartner Group de 2005, el 75% de los datos generados por negocios son procesados por programas creados en Cobol, y en otro informe de 1997 estima que el 80% de los 300.000 millones de líneas de código existentes están creados en Cobol, escribiéndose 5.000 millones de líneas nuevas de Cobol cada año.

Con todo eso, hoy por hoy, la programación en Cobol es uno de los negocios más rentables del mundo de la informática, sin embargo en nuestro país, según ha podido verificar el investigador, la población de personas que programan con Cobol es reducida.

La programación estructurada con Cobol hace del especialista en este lenguaje una persona con una lógica secuencial, clara y sencilla, donde la programación está basada en la escritura de líneas

de comando sin uso de interfaces graficas como son los lenguajes contemporáneos.

## **2.5. Definición de conceptos**

*EMOCIÓN*, reacción psicofisiológica a determinados estímulos que afectan fisiológica y conductualmente al individuo.

*INTELIGENCIA EMOCIONAL*, conjunto de conocimientos y habilidades en lo emocional y social que influyen en nuestra capacidad general para afrontar efectivamente las demandas de nuestro medio.

*COCIENTE EMOCIONAL*, expresión abreviada del equivalente en inteligencia emocional al cociente intelectual (CI).

*PROCESOS DE TRABAJO*, aspectos relacionados a la organización y división del trabajo y que están relacionados a las siguientes dimensiones: la Secuenciación del Trabajo, el Nivel de Exigencias del proceso, la Sobrecarga Laboral, el Flujo de Información, y las Expectativas de Promoción .

*ESPECIALISTA EN COBOL*, profesional de la informática que se desempeña dentro del área de Desarrollo de Sistemas, y cuya labor es crear y dar mantenimiento a software de aplicación en Cobol.

*ANALISTA DE SISTEMAS*, profesional de la informática que dentro del equipo de trabajo está dedicado más a tareas de análisis, diseño y formulación de soluciones para el sistema de información. Ocasionalmente los analistas de Sistemas están a cargo de algunos Analistas Programadores y también realizan tareas de gestión dentro del equipo.

*ANALISTA PROGRAMADOR*, profesional de la informática que dentro del equipo de trabajo tiene la función de codificar instrucciones en programas para computadoras, que son los componentes del sistema de información. Su labor es más restringida a la construcción por su perfil técnico.

## **CAPÍTULO III - METODOLOGÍA**

### **3.1 Tipo de Investigación**

El presente estudio pertenece a la categoría denominada por Alarcon (1991) como de tipo descriptivo-correlacional. Es descriptivo por cuanto está orientado al conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación espacio temporal dada, utilizando procedimientos sistematizados que regulan, cuantifican y presentan en forma detallada los eventos estudiados. Es correlacional, en virtud a que está dirigida a verificar la existencia o no de una relación entre el Índice de Cociente Emocional y la Percepción de los Procesos de Trabajo en los sujetos investigados.

### **3.2 Diseño**

El diseño aplicado para la presente investigación es de tipo descriptivo-comparativo en virtud a que se realiza la medición de las variables estudiadas y se comparan los grupos de estudio (Sánchez, 1996).

### **3.3 Población y Muestra de estudio**

#### **3.3.1 Población**

La población definida para nuestro estudio está constituida por los colaboradores del área de Desarrollo de Sistemas de ambos sexos de la banca privada de Lima Metropolitana y que tengan una experiencia laboral no menor de cinco años.

En un inventario realizado por el investigador a través de entrevistas con líderes de proyectos en las diferentes instituciones financieras de Lima Metropolitana, y respecto de la distribución de la población de especialistas en Cobol, tenemos una población total de 272 colaboradores distribuidos según se detalla en la Tabla 3.1.

#### **3.3.2 Muestra**

La muestra está conformada por los colaboradores de ambos sexos del área de Desarrollo de Sistemas de los principales bancos de Lima Metropolitana con especialización en programación en Cobol.

### 3.3.3 Tamaño de la muestra

Para proceder a determinar la muestra se utilizó la fórmula de Cochran, para la población finita con un margen de error del 5% ( $e = 0.5$ ), y un nivel de confianza del 95% ( $Z=1.96$ ), sobre una población total estimada de 272 colaboradores con conocimiento del lenguaje Cobol distribuidos en los diferentes bancos de Lima Metropolitana ( $N = 272$ ).

**Tabla 3.1.** *Distribución de la población en los principales Bancos de Lima Metropolitana.*

Bancos	Total	Genero		Edad			Nivel de Instrucción	
		M	F	18-28	29-35	36-65	Técnico.	Univ.
De Comercio	14	13	1	5	5	4	10	4
Continental	17	14	3	1	8	8	9	8
De Crédito del Perú	35	31	4	9	13	13	10	25
Financiero	26	22	4	2	13	11	11	15
HSBC*	20	16	4	1	6	13	9	11
Interbank	25	19	6	2	10	13	13	12
Scotiabank	42	35	7	11	13	18	11	31
Mi Banco	25	22	3	2	3	20	11	14
Financor	28	25	3	8	11	9	12	16
Fallabella	40	35	5	5	29	6	17	23
	272	232	40	46	111	115	113	159

Fuente: Elaborado por el investigador con información brindada por colaboradores de las instituciones financieras (2009).

\* Al cierre de la investigación el HSBC fue comprado y transformado en el Banco GNB



Según Sierra Bravo (1997) y Vallejo (2012), estos parámetros son permitidos para estimar el tamaño de la muestra en poblaciones menores de 100,000 casos.

En consecuencia, el tamaño de la muestra fue probabilística estratificada, utilizándose la fórmula de Cochran, como se indica a continuación, y la elección por instituciones financieras se consiguió aleatoriamente hasta obtener el número requerido.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Después de la aplicación de la fórmula precedente se determinó que 159 colaboradores, constituirían el tamaño de la muestra distribuidos de acuerdo al porcentaje asignado a cada institución.

### **3.3.4 Diseño de la muestra**

Como se ha señalado anteriormente la recolección de la muestra es de tipo probabilístico estratificado y en el procedimiento se realizaron las siguientes etapas:

- a) Por cada banco seleccionado, se sorteó el orden de las visitas realizadas para la recolección de datos.
- b) Dentro de la institución financiera se sorteó al azar los colaboradores que cumplían con el perfil definido para la investigación (especialistas en Cobol).
- c) Para aquellos casos donde el colaborador no deseaba participar de la investigación se prosiguió con el siguiente elegido. Del total de los entrevistados, hubo un total de 15 a 20 colaboradores que no quisieron participar.
- d) Para aquellas instituciones en que no fue posible realizar la visita de forma física, se convocó a una reunión al colaborador seleccionado previa coordinación.

### **3.4 Instrumentos de Investigación**

#### **3.4.1 Ficha Socio Demográfica**

Se diseñó una Ficha Socio-Demográfica, compuesta por cuatro reactivos, con la finalidad de recoger información referente a los datos personales de cada uno de los sujetos de

la muestra estudiada: Cargo que ocupa, Edad, Carga Familiar y Nivel de Instrucción.

### 3.4.2 Cuestionario de Índice de Cociente Emocional de Bar-On.

Para la presente investigación se ha considerado como instrumento de investigación el Cuestionario de Índice de Cociente Emocional de Bar-On (ICE de Bar-On) en la versión de la Dra. Zoila Abanto (2000).

#### 3.4.2.1 Ficha Técnica

**Tabla 3.2.** *Ficha técnica del ICE de Bar-On*

<b>Nombre Original:</b>	EQ-I Bar-On, Emotional Quotient Inventory
<b>Autor:</b>	Reuven Bar-On.
<b>Procedencia:</b>	Multi-Health Systems Inc. Toronto – Canadá
<b>Adaptación Peruana:</b>	Dra. Zoila Abanto, Dr. Leonardo Higuera y Lic. Jorge Cueto (2000).
<b>Administración:</b>	Individual o colectiva. Tipo Cuadernillo
<b>Duración:</b>	Sin límite de tiempo, Aproximadamente 40 minutos.
<b>Aplicación:</b>	Individuos de 16 años en adelante
<b>Puntuación:</b>	Calificación manual.
<b>Significación :</b>	Evaluación de las aptitudes emocionales de la personalidad como determinantes para

---

alcanzar el éxito general y mantener una salud emocional positiva.

---

#### **3.4.2.2 Reseña sobre el origen del instrumento**

El inventario utilizado en esta investigación corresponde al material preparado por la Dra. Zoila Abanto, el Dr. Leonardo Higuera y el Lic. Jorge Cueto, quienes en el año 2000 hicieron posible la adecuación de la prueba ICE de Bar-On a la realidad peruana basada en una muestra de 1246 individuos de ambos sexos y de diversos estratos socioeconómicos y, en gran parte, aspirantes a diversos tipos de empleo.

#### **3.4.2.3 Estructura del instrumento**

El análisis de resultados se ejecutará a nivel de las cinco escalas compuestas del CE y sus respectivas subescalas: CE Intrapersonal (CERA), CE Interpersonal (CEER), CE de Adaptabilidad (CEAD), CE del Manejo de la Tensión (CEMT) y CE del Estado de Ánimo General (CEAG); lo cual ayudará a indicar las áreas generales de fortalezas y debilidades del participante.

#### **3.4.2.4 Confiabilidad y validez**

Se realizaron dos tipos básicos de estudios sobre la confiabilidad del ICE: Consistencia Interna y Confiabilidad de Reprueba.

Los coeficientes de consistencia son altos para todas las subescalas, lo cual indica una muy buena confiabilidad en especial considerando que todos los procedimientos de consistencia interna tienden a subestimar la confiabilidad real (Guilford y Fruchter, 1978)

Por su parte, con los resultados de la consistencia interna y los estudios de confiabilidad de las repruebas, se puede concluir que el ICE ha demostrado una confiabilidad más que adecuada.

La validez del ICE de Bar-On fue verificada a través de nueve tipos de estudios de validez: validez del contenido, validez aparente, validez de los factores, validez de la construcción, validez convergente, validez divergente, validez del criterio de grupo, validez discriminante y validez predecible. Con ello se demuestra de manera

convinciente que el ICE de Bar-On es un instrumento claramente válido.

### **3.4.3 Escala de Procesos de Trabajo**

A fin de medir la Percepción de los Procesos de trabajo y basados en la taxonomía que plantea Peiró y Prieto (1996) a las condiciones de trabajo, el autor implementó una escala que pretende evaluar la percepción respecto a los Procesos de Trabajo y las mide sirviéndose de una escala tipo Likert de seis alternativas.

#### **3.4.3.1 Estructura del instrumento**

El instrumento se conforma de una escala denominada Procesos de trabajo, y se conforma por un conjunto de proposiciones distribuidos en cinco subescalas que contienen reactivos que evocan situaciones de sobrecarga laboral, grados de nivel de exigencia, flujo de información, expectativas de promoción y aspectos temporales y de secuenciación del trabajo.

Inicialmente el número de ítems de la escala original fueron de 42, distribuidos en las

cinco subescalas, pero luego de una aplicación piloto y al ser sometidos al procedimiento de análisis psicométrico por el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, esta escala fue depurada quedando definitivamente sólo 34 ítems. El total de ítems rechazados y eliminados, corresponde a un total de 08 ítems.

La descripción interpretativa de las subescalas corresponde a los siguientes criterios: Aspectos temporales y la secuenciación del trabajo (AT), referido a la duración de la jornada laboral, ritmo y cadencia del proceso productivo, variaciones en el flujo de trabajo; el Nivel de Exigencias (NE), referido al uso de estándares de calidad, picos en la producción, presiones y fechas tope para su finalización; la Sobrecarga Laboral (SL), referido a la sobrecarga cualitativa, cuantitativa, física y psicológica; el Flujo de Información (FI), referido a la comunicación oportuna, verídica y útil; y finalmente, la Expectativas de Promoción (EP), relacionada con la línea de carrera, oportunidad de acceder a promociones o mejoras remunerativas.

### **3.4.3.2 Proceso de Construcción de la escala de Percepción de los Procesos de Trabajo**

- a) De acuerdo a las subescalas establecidas, se procedió a elaborar ítems sobre el tema, lo cual permitió desarrollar inicialmente una versión con 42 ítems.
- b) Esta versión inicial fue aplicada a una muestra de 235 estudiantes de los últimos años de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- c) Para depurar los ítems se efectuó el análisis psicométrico, el cual descartó un total de ocho (08) ítems.
- d) Se calculó la confiabilidad de cada una de las áreas a través del Coeficiente Alfa de Cronbach.
- e) Con los resultados alcanzados se añadieron los ítems resultantes al ICE de Bar-On a fin de poder manejar la resolución del instrumento en una sola entrevista con los participantes. Así,



los 34 ítems quedaron distribuidos según se muestra en el Anexo 2 – Tabla de Especificaciones del Instrumento.

**Tabla 3.3.** *Distribución de ítems en la escala de Percepción de los Procesos de Trabajo.*

<b>N° Ítem</b>	<b>Contenido del reactivo</b>
<b>Aspectos temporales y la secuenciación del trabajo</b>	
133	Dedico más horas de trabajo de lo que se establece como jornada laboral.
138	Mi trabajo se vuelve exigente por temporadas.
143	El tiempo asignado a mis tareas resulta siendo escaso.
148	Generalmente me quedo más allá del horario de trabajo para cumplir los plazos de entrega.
153	Mis vacaciones se postergan porque tengo tareas que terminar.
158	El tiempo que se estima para las tareas generalmente queda corto.
<b>Nivel de Exigencias</b>	
134	Todo trabajo que se atiende, cumple los estándares de la organización.
139	La producción de mis compañeros no limita la entrega al usuario.
144	Creo que muestro aumentos en mi productividad.
149	El área tiene claramente definida su metodología de trabajo.
154	Requiero obviar los estándares para terminar mi trabajo a tiempo.
159	Mi trabajo es debidamente supervisado por mis superiores.
<b>Sobrecarga Laboral</b>	
135	Me resulta excesivo el volumen tareas asignadas a mi persona.
140	Veo que mis compañeros están agotados en el trabajo.

145	Me resultan estresantes las reuniones de trabajo con mis compañeros.
150	Me siento súper entusiasta al empezar el día.
155	Me resultan monótonas las responsabilidades encomendadas.
160	En ocasiones me estreso por tener pocas tareas asignadas.
163	Me resultan estresantes las reuniones de trabajo con mis jefes

---

#### Flujo de Información

---

136	Tengo conocimiento oportuno de los cambios en mi área.
141	Comunico los logros laborales al equipo de trabajo.
146	La información en el área es clara y oportuna.
151	La información que recibo de mis compañeros es correcta.
156	Estoy contento con la información que me brindan mis superiores.
161	Tengo la sensación que hay rumores infundados sobre mí.
164	Me parece que siempre me envuelven en rumores.
166	Disfruto de los rumores pues me parecen graciosos.

---

#### Expectativas de Promoción

---

137	Espero ser felicitado o promovido por mí desempeño en el área.
142	Mi esfuerzo no es reconocido adecuadamente.
147	La organización cumple sus ofrecimientos de promoción.
152	El salario le resulta escaso a mis compañeros.
157	He pensado que yo llegaría ser un buen jefe.
162	Me siento cómodo con el status que tengo en la organización.
165	Recibo ofertas para un trabajo de mejor status en otra empresa.

El instrumento completo lo puede apreciar en el Anexo 1.

### **3.4.3.3 Confiabilidad y validez**

A continuación presentamos los hallazgos del análisis psicométrico efectuado a los ítems de la escala de Percepción de los Procesos de trabajo, en cada una de las dimensiones antes señaladas.

Los resultados respecto a Aspectos Temporales y la secuenciación del trabajo (AT) se pueden observar en la Tabla 3.4., en donde todos los ítems alcanzaron valores significativos y la dimensión total obtuvo un nivel de confiabilidad por el Alfa de Cronbach de 0.90, que es estadísticamente significativo, con lo que concluimos que esta área es confiable.

En la Tabla 3.5., se encuentra los enunciados que corresponde a la dimensión de Nivel de Exigencias (NE), se puede apreciar que los reactivos presentan valores significativos y la dimensión total un coeficiente de confiabilidad de 0.80, que es estadísticamente significativo, por lo que inferimos que este factor es confiable.

**Tabla 3.4.** *Análisis Psicométrico de Aspectos Temporales y la Secuenciación del Trabajo (AT)*

Ítem	Validez
133	6.72
138	1.49
143	4.08
148	10.23
153	6.63
158	3.8

$\alpha = 0.90$

*Fuente. Validaciones Estadísticas ejecutadas por el autor.*

**Tabla 3.5** *Análisis Psicométrico de Nivel de Exigencias (NE)*

Ítem	Validez
134	5.53
139	4.38
144	4.5
149	2.27
154	0.94
159	2.16

$\alpha = 0.80$

*Fuente. Validaciones Estadísticas ejecutadas por el autor.*

Con respecto a Sobrecarga Laboral, los resultados se presentan en la Tabla 3.6., en donde notamos que el enunciado 150 no cumple con los fines establecidos por lo que debe ser eliminado. En cuanto a los demás enunciados son válidos alcanzando un nivel de confiabilidad por el Alfa de Cronbach equivalente a 0.71, lo cual nos indicaría que es estadísticamente significativo, por lo que concluimos que esta dimensión es confiable.

**Tabla 3.6.** *Análisis Psicométrico de Sobrecarga Laboral (SL)*

Ítem	Validez
135	2.33
140	2.2
145	4.64
150	-2.01
155	0.06
160	2.04
163	4.88
$\alpha = 0.71$	

*Fuente. Validaciones Estadísticas ejecutadas por el autor.*

Luego, en la Tabla 3.7., observamos los ítems referidos al área de Flujo de Información, pudiéndose apreciar que el ítem 136 fue descartado porque no cumple con el propósito de la escala. Los ítems 141, 146, 151, 156, 161, 164 y 166 alcanzaron valores significativos y la dimensión total obtuvo un nivel de confiabilidad de 0.76, por lo que inferimos que esta dimensión es confiable.

**Tabla 3.7.** *Análisis Psicométrico de Flujo de Información (FI)*

Ítem	Validez
136	-0.19
141	2.41
146	3.05
151	1.02
156	2.05
161	2.12
164	1.37
166	3.38
$\alpha = 0.76$	

*Fuente. Validaciones Estadísticas ejecutadas por el autor.*

Los enunciados de la dimensión Expectativas de Promoción, se presentan en la Tabla 3.8., donde se puede ver que el ítem 137 debe ser eliminado por no cumplir con los fines establecidos, encontrándose que el resto de reactivos en conjunto muestran una confiabilidad del 0.74, que es estadísticamente significativo, por lo que concluimos que la dimensión es confiable.

**Tabla 3.8.** *Análisis Psicométrico de Expectativas de Promoción (EP)*

Ítem	Validez
137	1.56
142	2.35
147	-0.21
152	0.99
157	4.57
162	2.11
165	5.04
$\alpha = 0.74$	

*Fuente. Validaciones Estadísticas ejecutadas por el autor.*

Tabla de especificaciones del instrumento se encuentran documentada en el Anexo 2.

### **3.5 Identificación de variables**

Para la presente investigación se formulan las siguientes variables:

#### **3.5.1 Variable Independiente:**

- Índice de Cociente Emocional

#### **3.5.2 Variable Dependiente:**

- Percepción de los Procesos de Trabajo

#### **3.5.3 Variables Intervinientes:**

- Cargo que ocupa
- Edad
- Carga Familiar
- Nivel de Instrucción

#### **3.5.4 Variables Controladas:**

- Especialistas del área de Desarrollo de Sistemas con experiencia en Cobol.
- Domicilio laboral constituido en Lima Metropolitana.
- Experiencia laboral mínima de cinco años.



### **3.6 Formulación de hipótesis.**

Es a partir de la formulación del problema antes enunciado, que nos planteamos las siguientes hipótesis de trabajo:

#### **3.6.1 Hipótesis de investigación**

Hi Existe relación entre la Percepción de los Procesos de Trabajo y el Índice de Cociente Emocional en especialistas en Cobol del área de Desarrollo de Sistemas de la banca privada en Lima Metropolitana.

#### **3.6.2 Hipótesis específicas**

H1 Hay relación entre el Índice de Cociente Emocional y el Cargo que ocupan los especialistas en Cobol del área de Desarrollo de Sistemas en la banca privada de Lima Metropolitana.

H2 Hay relación entre la Percepción de los Procesos de Trabajo y el Cargo que ocupan los especialistas en Cobol del área de Desarrollo de Sistemas en la banca privada de Lima Metropolitana.

H3 Hay relación entre el Índice de Cociente Emocional y la edad de los especialistas en Cobol del área de Desarrollo de Sistemas en la banca privada de Lima Metropolitana.

- H4 Hay relación entre la Percepción de los Procesos de Trabajo y la edad de los especialistas en Cobol del área de Desarrollo de Sistemas en la banca privada de Lima Metropolitana.
- H5 Hay relación entre el Índice de Cociente Emocional y la carga familiar de los especialistas en Cobol del área de Desarrollo de Sistemas en la banca privada de Lima Metropolitana.
- H6 Hay relación entre la Percepción de los Procesos de Trabajo y la carga familiar de los especialistas en Cobol del área de Desarrollo de Sistemas en la banca privada de Lima Metropolitana.
- H7 Hay relación entre el Índice de Cociente Emocional y el Nivel de Instrucción de los especialistas en Cobol del área de Desarrollo de Sistemas en la banca privada de Lima Metropolitana.
- H8 Hay relación entre la Percepción de los Procesos de Trabajo y el Nivel de Instrucción de los especialistas en Cobol del área de Desarrollo de Sistemas en la banca privada de Lima Metropolitana.

### **3.7 Técnica de recolección de datos.**

Para el levantamiento de los datos, se aplicó el instrumento antes señalado (ver Anexo 1) al total de la muestra de forma independiente.

Así mismo, se contó con el apoyo de agentes externos a fin de poder dar soporte a esta etapa de la investigación durante las visitas a los centros laborales u oficinas de los sujetos de nuestra investigación.

### **3.8 Técnica de Procesamiento y análisis de datos.**

Para el procesamiento de los datos se usó el programa estadístico SPSS versión 21.0 para Windows.

Se realizó en primer lugar el análisis psicométrico de la escala de los Procesos de Trabajo. Luego se calculó el Coeficiente alfa de Cronbach, para evaluar la confiabilidad por consistencia interna, seguidamente e efectuó el análisis factorial exploratorio a través del Método de los Componentes Principales y el Método de rotación Varimax.

Así mismo, se realizó el análisis de composición de la muestra, para ello se elaboró tablas trabajadas por frecuencias y porcentajes, también se efectuó el análisis de la contrastación de hipótesis utilizándose primeramente el análisis de la prueba de bondad de ajuste

a la curva normal de Kolmogorov – Smirnov de las escalas cuantitativas. Al observarse que las variables no presentaban una adecuada aproximación a la curva normal se optó por utilizar estadísticos no paramétricos. En las variables con dos valores se utilizó la Prueba U de Mann Whitney y en aquellos casos que las variables de contrastación tenían tres o más valores se aplicó el análisis de varianza por rangos de Kruskal-Wallis.

## **CAPÍTULO IV – RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

En este capítulo se describen los resultados obtenidos en la presente investigación; detallaremos primeramente las principales características de la muestra, seguidamente el análisis de las hipótesis de comparación cuyas variables están referidas a la Percepción de los Procesos de Trabajo y el Índice de Cociente Emocional.

Todos los análisis estadísticos de esta investigación han sido procesados con los puntajes directos que se han obtenido como resultado de la calificación de los instrumentos aplicados en este estudio y que han sido expuestos en el capítulo anterior.

### **4.1 Resultados Descriptivos.**

Los datos encontrados con relación a las características de la muestra, fueron obtenidos a través de la ficha sociodemográfica elaborada para estos fines, siendo los resultados los siguientes:

En la Tabla 4.1., se observa que la muestra estuvo constituida por un total de 159 colaboradores, el 60% (95) tiene el cargo de Analista de Sistemas, mientras que el 40% (64) restante, corresponde a personal con el cargo de Analista Programador.

**Tabla 4.1.** *Distribución según Cargo que ocupan*

Cargo	Frecuencia	Porcentaje
Analista de Sistemas	95	60%
Analista Programador	64	40%
	159	100%

A fin de categorizar las edades se han definido tres rangos de edad: Menor, para aquellos cuyas edades están entre 23 a 28 años; Intermedia, para aquellos cuya edad está entre 29 y 35 años; y Mayor, para aquellos cuya edad se encuentra entre 36 a 60 años.

La cota inferior (23 años) y superior (60 años) se determinó en base a las edades mínimas y máximas respectivamente contenidas en la muestra. Así, en la Tabla 4.2., podemos observar una distribución casi homogénea entre estos rangos de edades, teniendo para Mayor el 34% (54), Intermedio el 38% (60) y Menor con 29% (45).

**Tabla 4.2.** *Distribución según Edades*

Rango de Edades	Frecuencia	Porcentaje
Mayor (De 36 a 60)	54	34%
Intermedia (De 29 a 35)	60	38%
Menor (De 23 a 28)	45	29%
	159	100%

En la Tabla 4.3., se encuentra la distribución porcentual de la muestra según la carga familiar, identificando que el 26% (41) de la

muestra tienen una carga familiar, mientras que el otro 74% (118) no la tiene.

**Tabla 4.3.** *Distribución según Carga Familiar*

Carga Familiar	Frecuencia	Porcentaje
Con carga familiar	41	26%
Sin carga familiar	118	74%
	159	100%

En la Tabla 4.4., vemos la distribución de la muestra de acuerdo al Nivel de Instrucción. Notamos que el 71% (113) corresponde a una preparación de nivel universitario, mientras que el 29% (46) restante tienen un nivel de instrucción técnico.

**Tabla 4.4.** *Distribución según Nivel de Instrucción*

Nivel de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Universitario	113	71%
Técnico	46	29%
	159	100%

Por otra parte, y en base a la calificación que nos brinda el ICE de Bar-On hemos podido evaluar la distribución de esta variable en nuestra muestra.

En la Tabla 4.5., se puede observar que con un 78% (124) de sujetos evaluados, tiene un CE promedio; un 9% (14) tiene un CE Alto; y apenas un 2% (03) tienen un CE Muy Alto. Por otra parte, un 12% (18) tienen un CE entre Bajo o Muy Bajo.

**Tabla 4.5.** *Nivel de Índice Cociente Emocional Total General.*

CE	Frecuencia	Porcentaje
Muy Alto	3	2%
Alto	14	9%
Promedio	124	78%
Bajo	12	8%
Muy Bajo	6	4%
	159	100%

Estudiando estos resultados según las variables intervinientes observamos que, según la Tabla 4.6., el CE que poseen los sujetos según el cargo que ocupan, se distribuye mayoritariamente en los Analistas de Sistemas representado por el 77% (73) con un CE Promedio, y un 8% (08) tienen un CE Alto.

Por su parte, para los Analistas Programadores se tiene una mayor población con CE Promedio de un 79% (50), al igual que su población con CE Alto y Muy Alto que alcanza el 15% (09).



Respecto al CE Bajo y Muy Bajo, los Analistas de Sistemas tienen un mayor porcentaje de esta muestra con un 15% (14), mientras que los Analistas Programadores sólo tienen 7% (05) en esta categoría.

**Tabla 4.6.** *Nivel de Índice de Cociente Emocional Total según Cargo que ocupan.*

CE según Cargo	Frecuencia	Porcentaje
<b>Analista de Sistemas</b>		
Alto	8	8%
Promedio	73	77%
Bajo	9	10%
Muy Bajo	5	5%
	95	100%
<b>Analista Programador</b>		
Muy Alto	3	5%
Alto	6	10%
Promedio	50	79%
Bajo	3	5%
Muy Bajo	2	2%
	64	100%

En la Tabla 4.7., se observan los niveles de CE según la edad, de lo cual podemos rescatar que para la edad Mayor (entre 36 a 60 años) se muestra una mayoritaria población con CE Promedio que alcanza el 80% (43), mientras que para los rangos de CE Bajo y CE Muy Bajo tiene el restante 20% (11).

Por su parte, en el grupo de edad Intermedia (entre 29 a 35 años), se muestran valores muy similares que los Mayores respecto al CE Promedio con un 79% (48), sin embargo a diferencia del primer grupo se muestra un 10% (06) de ellos con CE Alto.

**Tabla 4.7.** *Nivel de Índice de Cociente Emocional Total según Edad.*

CE según la Edad	Frecuencia	Porcentaje
<b>Mayor</b>		
Promedio	43	80%
Bajo	5	9%
Muy Bajo	6	11%
	54	100%
<b>Intermedia</b>		
Alto	6	10%
Promedio	48	79%
Bajo	6	10%
	60	100%
<b>Menor</b>		
Muy Alto	3	7%
Alto	8	17%
Promedio	32	73%
Bajo	2	3%
	45	100%

Finalmente, el grupo de edad Menor (entre 23 a 28 años) tiene el mayor porcentaje de CE Alto o Muy Alto con un 24% (11), 73% (32) CE Promedio y solo un 3% (02) con un CE Bajo.

La Tabla 4.8., nos detalla el CE según la carga familiar, siendo que ello nos permite identificar la presencia de un 26% (11) de sujetos con un CE Bajo o Muy Bajo para el grupo con carga familiar, y un 6% (08) para el grupo sin carga familiar.

**Tabla 4.8.** *Nivel de Índice de Cociente Emocional Total según la Carga Familiar*

CE según la Carga Familiar	Frecuencia	Porcentaje
<b>Con Carga Familiar</b>		
Alto	2	4%
Promedio	28	70%
Bajo	6	15%
Muy Bajo	5	11%
	41	100%
<b>Sin Carga Familiar</b>		
Muy Alto	3	3%
Alto	12	10%
Promedio	95	81%
Bajo	6	5%
Muy Bajo	2	1%
	118	100%

Respecto al CE Alto o Muy Alto, los sujetos sin carga familiar parecen tener mayor presencia de esta característica siendo que tienen un 13% (15), mientras que el grupo con carga familiar tiene solo un 4% (2). El CE Promedio para ambos grupos es la mayoría: 70% (28) para los sujetos con carga familiar, y 81% (95) para los sujetos sin carga familiar.

Respecto a CE según el Nivel de Instrucción, la Tabla 4.9., nos muestra que el 80% (37) de sujetos con instrucción técnica tiene un CE Promedio, 17% (08) un CE Alto y solo un 3% (02) un CE Bajo. Por su parte, en el grupo de sujetos con Nivel de Instrucción Universitaria, se observa que el 77% (87) tienen un CE Promedio, 8% (09) tienen un CE Alto o Muy Alto, y 14% (17) tienen un CE Bajo o Muy Bajo.

**Tabla 4.9.** *Nivel de Índice de Cociente Emocional Total según Nivel de Instrucción.*

CE según nivel de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
<b>Técnica</b>		
Alto	8	17%
Promedio	37	80%
Bajo	2	3%
	46	100%
<b>Universitaria</b>		
Muy Alto	3	3%
Alto	6	5%
Promedio	87	77%
Bajo	11	9%
Muy Bajo	6	5%
	113	100%

Por otra parte, quisimos revisar cómo se distribuye por edad la distribución de individuos según su cargo y la carga familiar. Así tenemos que, según la Tabla 4.10., para los Analistas de Sistemas el 45% (43) pertenece al rango de mayor edad (36 a 60 años), seguido del rango de edad intermedia (29 a 35 años), con un escaso 15% (14)

de edad menor (23 a 28 años). Por su parte, los Analistas Programadores muestran el 50% (32) en el rango de menor edad (23 a 28 años), mientras que solo el 17% (11) corresponden a rango de mayor edad (36 a 60 años). El restante 33% (21) corresponde al rango de edad intermedia (29 a 35 años).

Vale decir que existe una relación directa entre la edad y el cargo que ocupan.

**Tabla 4.10.** *Distribución de Cargo según rangos de edad.*

Cargo según edad	Frecuencia	Porcentaje
<b>Analista de Sistemas</b>		
Mayor	43	45%
Intermedia	38	40%
Menor	14	15%
	95	100%
<b>Analista Programador</b>		
Mayor	11	17%
Intermedia	21	33%
Menor	32	50%
	64	100%

Por otro lado, para la distribución carga familiar según la edad, se puede observar en la Tabla 4.11., que la distribución es homogénea; para el grupo con carga familiar el 37% (15) de ellos corresponde al rango de edad Mayor, mientras que el 33% (14) a rango Intermedio, y el 30% (12) restante al rango de Menor edad. Por

su parte, el grupo de sin carga familiar que es mayoritario en la muestra general, tienen también una distribución homogénea; 32% (38) de ellos corresponde al rango de edad Mayor, 39% (46) al rango Intermedio y 29% (34) al rango de Menor edad.

Con ello podríamos entender que no hay relación entre la carga familiar y la edad, por lo menos, para los individuos de nuestra muestra.

**Tabla 4.11.** *Distribución de Carga Familiar según rangos de edad.*

Carga Familiar según Edad	Frecuencia	Porcentaje
<b>Con carga familiar</b>		
Mayor	15	37%
Intermedia	14	33%
Menor	12	30%
	41	100%
<b>Sin carga familiar</b>		
Mayor	38	32%
Intermedia	46	39%
Menor	34	29%
	118	100%

Por otra parte, en la Tabla 4.12., se muestra el resultado descriptivo de las subescalas y escalas del Cociente emocional; observándose que los valores máximos en las medias corresponden a las subescalas Relaciones Interpersonales (RI), Prueba de la Realidad (PR) y Responsabilidad Social (RS), mientras que las

menores se dan para Solución de Problemas, Conocimiento Emocional de sí Mismo (CM) y Seguridad (SE).

**Tabla 4.12.** *Análisis descriptivo de las subescalas y escalas del Índice de Cociente emocional.*

Subescalas	<i>M</i>	<i>DE</i>
Relaciones interpersonales	42.50	3.59
Prueba de realidad	41.90	2.66
Responsabilidad social	41.49	2.74
Autorrealización	40.65	2.38
Autoestima	40.05	2.77
Control de impulsos	37.92	3.29
Tolerancia a la tensión	37.04	2.72
Optimismo	34.79	2.30
Felicidad	34.17	2.33
Empatía	30.57	2.38
Independencia	30.50	5.53
Flexibilidad	30.42	2.27
Solución de problemas	29.15	2.57
Conocimiento emocional de sí mismo	28.50	2.64
Seguridad	27.60	2.21
Escalas	<i>M</i>	<i>DE</i>
Intrapersonal	167.30	9.40
Adaptabilidad	101.47	5.27
Interpersonal	96.20	5.86
Manejo de la tensión	74.96	4.42
Estado de ánimo	68.96	4.08
Cociente Emocional Total	477.41	20,61

Por otra parte, las escalas con mayor puntuación corresponden a Intrapersonal y Adaptabilidad, mientras que los valores menores se dan en los componentes del Manejo De La Tensión y del Estado De Ánimo.

En la Tabla 4.13., se muestra los resultados descriptivos de las dimensiones y el total de Percepción de los Procesos de Trabajo. Se tiene que los valores promedio mayores corresponden a Flujos de Información (FI) y Expectativas de Promoción (EP), mientras que los valores menores corresponden a Sobrecarga Laboral (SL), Aspectos Temporales y la Secuenciación del Trabajo (AT).

**Tabla 4.13.** *Análisis descriptivo de las dimensiones de Percepción de los Procesos de Trabajo.*

Dimensiones	<i>M</i>	<i>DE</i>
Flujo de información (FI)	37.65	3.75
Expectativas de Promoción (EP)	29.98	3.41
Nivel de Exigencias (NE)	25.31	3.65
Aspectos Temporales y la Aspectos Temporales y la Secuenciación del Trabajo (AT)	18.94	3.63
Sobrecarga Laboral (SL)	18.10	2.61
Procesos de Trabajo (TOTAL)	129.98	8.96



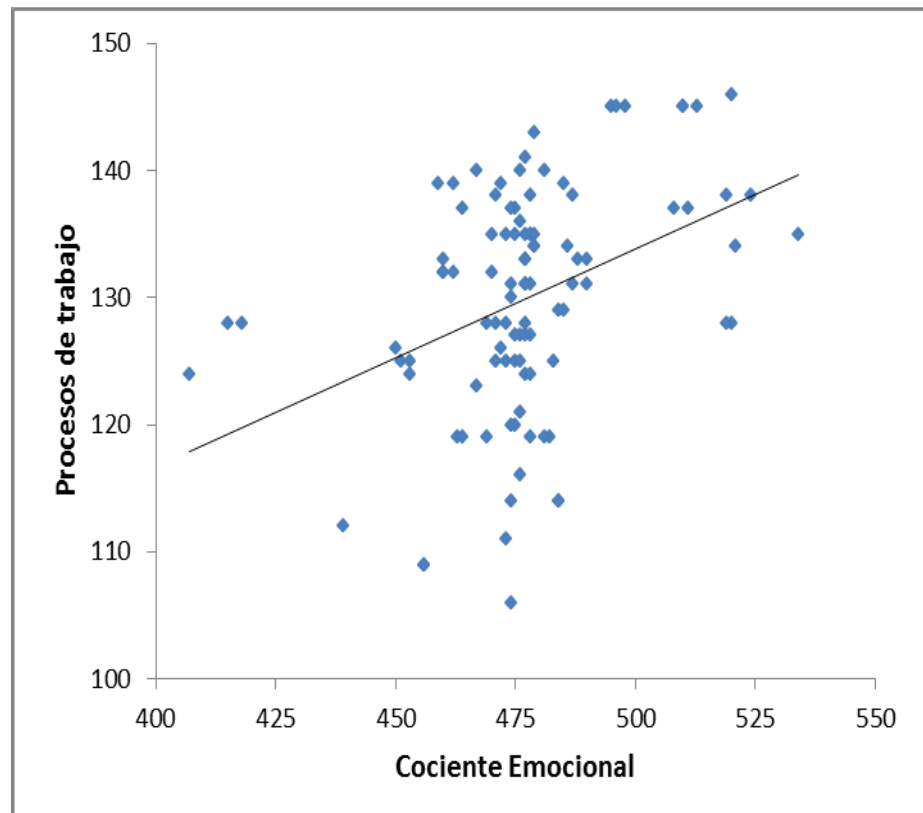
## 4.2 Análisis Inferencial

Los análisis inferenciales se realizaron para un nivel de significación de 0.05, siendo este valor el criterio general para la investigación en Psicología y Ciencias Sociales.

### 4.2.1 Análisis de Normalidad

Previo al análisis de correlación se hizo un análisis de la normalidad para las distribuciones en las dos variables de estudio, escalas y subescalas, a fin de determinar la pertinencia del uso de estadísticos paramétricos o no paramétricos.

**Figura 4.1.** *Dispersión de puntos entre la Percepción de los Procesos de Trabajo y el Índice de Cociente Emocional.*



Al realizar el análisis con el estadístico de Kolgomorov Smirnov, con la corrección de Lilliefors, se obtiene para ambas variables  $p < .05$ , por lo que en todos los casos se rechaza la hipótesis nula que plantea que los datos proceden de una distribución normal. Es así que se usará el estadístico no paramétrico de correlación de Rho de Spearman ( $r_s$ ).

En la Figura 4.1., se muestra el gráfico de dispersión de puntos correspondiente a la relación de estas dos variables

#### **4.2.1.1 Relación entre el Índice de Cociente Emocional y la Percepción de los Procesos de Trabajo.**

Al analizar las correlaciones entre las diferentes escalas y subescalas del Índice de Cociente Emocional y las dimensiones de Percepción de los Procesos de trabajo, según lo muestra la Tabla 4.14., se observa que el valor de la correlación que se obtiene entre el Índice de Cociente Emocional y la Percepción de los Procesos de Trabajo es  $r_s = .40$ , que es significativo con  $p < 0.001$ , por lo que se acepta la hipótesis  $H_1$  la cual señala que *“Hay relación entre la Percepción de los Procesos de Trabajo y el Índice de Cociente Emocional en especialistas en Cobol del área de Desarrollo de Sistemas de la banca privada en Lima*

*Metropolitana*”; esto puede explicarse por la existencia de un 89% de sujetos de la muestra estudiada con un Índice de Cociente Emocional promedio a muy alto, siendo que tiene prevalencia las Relaciones Interpersonales y la Responsabilidad Social, lo cual puede, a su vez, traducirse como la actitud de servicios que ésta unidad, como unidad soporte, debe ofrecer siempre a la empresa

Así mismo se comprueba la correlación del Índice de Cociente Emocional con las dimensiones de Percepción de los Procesos de Trabajo: Aspectos Temporales y Secuenciación del Trabajo ( $r_s = .20$ ,  $p < .05$ ), Nivel de Exigencia ( $r_s = .30$ ,  $p < .01$ ), Flujo de Información ( $r_s = .36$ ,  $p < .01$ ) y Expectativas de Promoción ( $r_s = .24$ ,  $p < .05$ ); así, siguiendo en línea con lo anterior, estos hallazgos nos hablan de un buen manejo de los picos de producción, el manejo de la tolerancia ante la presión, comunicación oportuna, verídica y útil, aspectos que sin duda son necesarios para una buena coordinación entre los usuarios funcionales de las áreas de negocio y el personal técnico del área de sistemas para la atención de los requerimientos de software de forma oportuna.

**Tabla 4.14.** *Correlaciones de Spearman y valores de significancia entre las subescalas del Índice de Cociente Emocional y las dimensiones de la Percepción de los Procesos de Trabajo.*

Subescalas del Índice de Cociente Emocional	Dimensiones de Procesos de Trabajo					Procesos de Trabajo
	AT	NE	SL	FI	EP	
CM	-.01	.02	<b>-.23*</b>	.02	-.02	-.08
SE	.06	.07	-.07	.17	.05	.12
AE	.17	.15	.03	.12	<b>.32**</b>	<b>.32**</b>
AR	-.01	<b>.35**</b>	-.15	<b>.28**</b>	.15	<b>.27**</b>
IN	.11	-.02	-.01	.10	-.15	.09
RI	<b>.27**</b>	.08	-.05	.13	<b>.27**</b>	<b>.31**</b>
RS	.12	.19	.13	<b>.20*</b>	.14	<b>.29**</b>
EM	.12	.15	<b>.23*</b>	.16	.12	<b>.28**</b>
SP	.09	<b>.42**</b>	<b>-.27**</b>	<b>.28**</b>	.01	<b>.21*</b>
PR	-.05	.08	.01	.14	-.01	.03
FL	<b>.29**</b>	.16	.02	.16	.04	<b>.27**</b>
TT	.14	.12	-.02	.11	.05	.15
CI	.11	.12	<b>-.27**</b>	.18	<b>.21*</b>	.13
FE	.04	<b>.32**</b>	-.05	<b>.21*</b>	<b>.25*</b>	<b>.31**</b>
OP	.06	<b>.28**</b>	-.03	.07	.11	.16

Escalas del Índice de Cociente Emocional	Dimensiones de Procesos de Trabajo					Procesos de Trabajo
	AT	NE	SL	FI	EP	
Intrapersonal	.09	.18	-.08	<b>.20*</b>	.105	<b>.24*</b>
Interpersonal	.19	<b>.21*</b>	.06	<b>.23*</b>	<b>.26*</b>	<b>.39**</b>
Adaptabilidad	.14	<b>-.32**</b>	-.10	<b>-.22*</b>	-.04	.19
Manejo de la tensión	.07	.13	<b>-.21*</b>	.17	.19	.15
Estado de ánimo general	.10	<b>.31**</b>	-.02	.17	<b>.20*</b>	<b>.29**</b>
<b>Cociente Emocional</b>	<b>.20*</b>	<b>.30**</b>	-.10	<b>.36**</b>	<b>.24*</b>	<b>.40**</b>

\* p < .05

\*\*p < .01

Por lo expuesto, podemos afirmar que se encuentra relación entre el Índice de Cociente Emocional y casi todas las dimensiones de la Percepción de los Procesos de Trabajo, las cuales tienen que ver con el manejo de las jornadas extensas de trabajo (Aspectos temporales y Secuenciación del trabajo); gestión de un trabajo de calidad pese a la presión que la organización pueda ejercer (Nivel de Exigencia); la adecuada comunicación (Flujo de Información) y las expectativas de crecimiento profesional (Expectativas de Promoción).

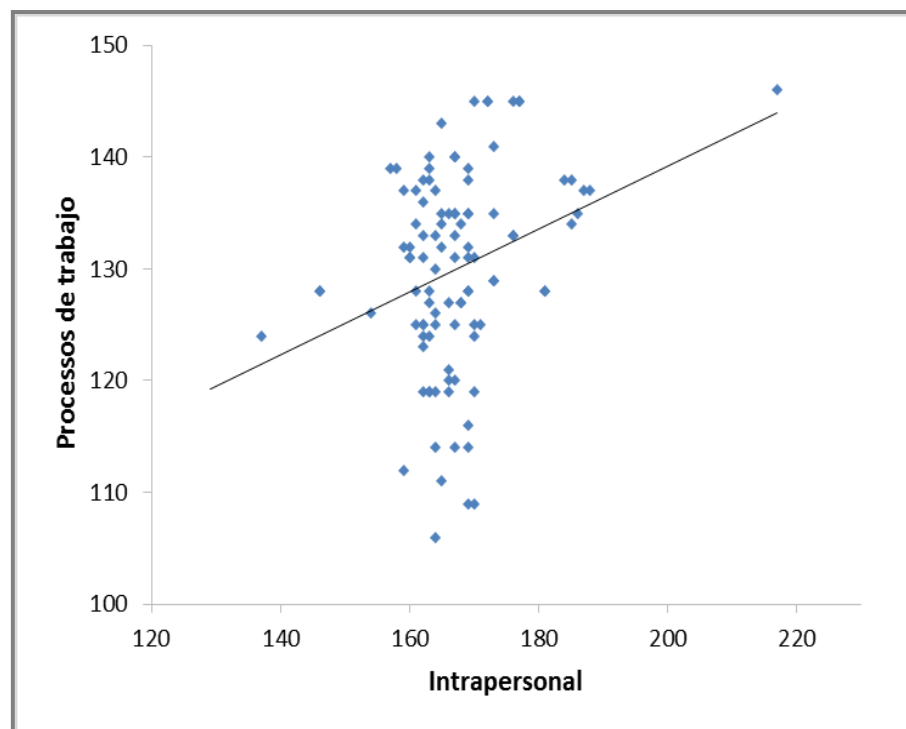
#### **4.2.1.2 Relación entre la escala Intrapersonal del Índice de Cociente Emocional y la Percepción de los Procesos de Trabajo.**

De acuerdo con la Tabla 4.14., se tiene una correlación significativa entre la escala Intrapersonal y los Procesos de Trabajo, con  $r_s = .24$ ,  $p = .015$  (Figura 4.2). De la misma forma, la escala Intrapersonal y la dimensión Flujo de Información correlacionan con  $r_s = -.20$ ,  $p = .047$ .

Con respecto a las subescalas de la escala Intrapersonal, se tiene las siguientes correlaciones

significativas: Conocimiento Emocional de sí Mismo y Sobrecarga Laboral ( $r_s = -.23$ ,  $p = .023$ ), Autoestima y Expectativas de Promoción ( $r_s = .32$ ,  $p = .001$ ), Autoestima y Procesos de Trabajo ( $r_s = .32$ ,  $p = .001$ ), Autorrealización y Nivel de Exigencias ( $r_s = .35$ ,  $p = .000$ ), Autorrealización y Flujo de Información ( $r_s = .28$ ,  $p = .005$ ), y Autorrealización y la Percepción de los Procesos de Trabajo ( $r_s = .27$ ,  $p = .007$ ).

**Figura 4.2.** Gráfico de dispersión de puntos entre la Percepción de los Procesos de Trabajo y la escala Intrapersonal



Podemos observar entonces la correlación de la escala Intrapersonal la cual nos refiere los aspectos relacionados al desarrollo de habilidades como

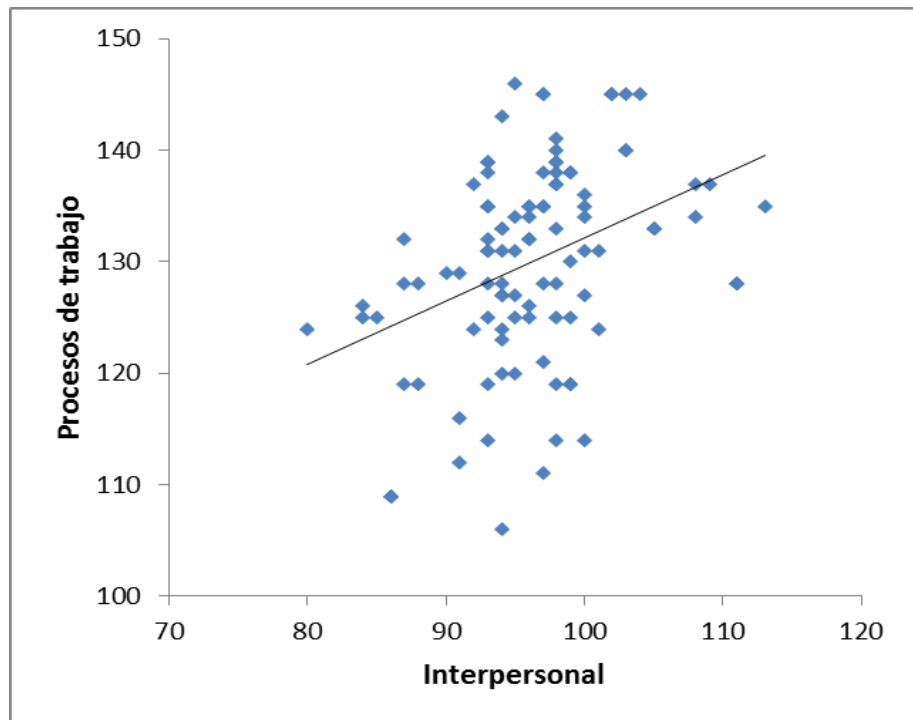
seguridad, autoestima, autorrealización e independencia; mismas que al correlacionar con las dimensiones de los procesos de trabajo nos brindan indicio de la importancia de éstas para el soporte a los temas de sobre carga laboral en este tipo de profesionales, a través de la construcción de canales de información fluidos, lo cual ayuda a que pese a la demanda de trabajo, siga existiendo en el individuo la expectativa de mejoras laborales ya sea a través de una remuneración mejor o la promoción en su cargo.

#### **4.2.1.3 Relación entre la escala Interpersonal del Índice de Cociente Emocional y la Percepción de los Procesos de Trabajo.**

De acuerdo con la Tabla 4.14., se tiene correlación significativa entre la escala Interpersonal y los Procesos de Trabajo con  $r_s = .39$ ,  $p = .000$  (Figura 4.3).

De la misma forma, la escala Interpersonal correlaciona significativamente con Nivel de Exigencias ( $r_s = .21$ ,  $p = .034$ ), Flujo de información ( $r_s = .020$ ,  $p = .034$ ) y Expectativas de Promoción ( $r_s = .26$ ,  $p = .010$ ).

**Figura 4.3.** Gráfico de dispersión de puntos entre la Percepción de los Procesos de Trabajo y escala Interpersonal



Con respecto a las subescalas de la escala Interpersonal, se tiene las siguientes correlaciones significativas en: Relaciones Interpersonales y Aspectos Temporales Y Secuenciación del Trabajo ( $r_s = -.27$ ,  $p = .023$ ), Relaciones Interpersonales Y Expectativas de Promoción ( $r_s = .27$ ,  $p = .008$ ); Relaciones Interpersonales y Procesos de Trabajo ( $r_s = .31$ ,  $p = .009$ ); además de Responsabilidad Social y Flujo de Información ( $r_s = .20$ ,  $p = .043$ ); Responsabilidad Social y Procesos de Trabajo ( $r_s = .29$ ,  $p = 0.008$ ); y finalmente Empatía y Sobrecarga



Laboral ( $r_s = .23$ ,  $p = .023$ ) y Empatía y la Percepción de los Procesos de Trabajo ( $r_s = .28$ ,  $p = .009$ ).

Podemos observar que las relaciones interpersonales, la responsabilidad social y la empatía como características de individuos responsables y confiables, según lo define Bar-on, se correlacionan con los Procesos de Trabajo ligados a la comunicación oportuna y útil; lo cual en la práctica se traduce en actividades de análisis y definiciones funcionales adecuadas para el desarrollo de un software acorde a lo solicitado, y en el cumplimiento de plazos de entrega oportunos. Así mismo, considerando que la subescala de Relaciones Interpersonales correlaciona positivamente con el manejo de los Aspectos temporales y Secuenciación del Trabajo, podemos inferir que el individuo logra la organización de sus múltiples actividades a través de las buenas relaciones provechosas y amicales entre informático y su cliente interno a fin de negociar favorablemente los plazos de entrega de los proyectos.

#### **4.2.1.4 Relación entre la escala de Adaptabilidad del Índice de Cociente Emocional y la percepción de los Procesos de Trabajo.**

De acuerdo con la Tabla 4.14., no se tiene correlación significativa entre la escala de Adaptabilidad y los Procesos de Trabajo. Sin embargo, la escala de Adaptabilidad correlaciona inversa y significativamente con Nivel de Exigencias ( $r_s = -.32$ ,  $p = .001$ ) y Flujo de información ( $r_s = -.22$ ,  $p = .024$ ). Con respecto a las subescalas de la escala de Adaptabilidad, se tiene las siguientes correlaciones significativas: Solución de Problemas y Nivel de Exigencias ( $r_s = .42$ ,  $p = .000$ ); Solución de Problemas y Sobrecarga Laboral ( $r_s = -.27$ ,  $p = .007$ ); Solución de Problemas y Flujo de Información ( $r_s = .28$ ,  $p = .005$ ); además de Solución de Problemas y Procesos de Trabajo ( $r_s = .21$ ,  $p = .006$ ). Así mismo, Flexibilidad y Aspectos Temporales y Secuenciación del Trabajo ( $r_s = .29$ ,  $p = .003$ ) además de Flexibilidad y la Percepción de los Procesos de Trabajo ( $r_s = .27$ ,  $p = .006$ ).

Si bien existe una correlación inversa entre la escala de Adaptabilidad y las dimensiones de

Procesos de Trabajo, el análisis realizado nos permite evidenciar la presencia de individuos capaces de generar y aplicar soluciones efectivas con un alto grado de tolerancia en el quehacer laboral; así como aquellos que pueden gestionar de buena manera la sobrecarga laboral, las jornadas de trabajo extraordinario, los picos de productividad y cumplimiento de plazos.

#### **4.2.1.5 Relación entre la escala de Manejo de la Tensión del Cociente Emocional y la Percepción de los Procesos de Trabajo.**

De acuerdo con la Tabla 4.14., no se tiene correlación significativa entre la escala de Manejo de la Tensión y los Procesos de Trabajo, sin embargo, la escala de Manejo de la Tensión correlaciona significativamente con Sobrecarga Laboral ( $r_s = -.21$ ,  $p = .038$ ). Con respecto a las subescalas de la escala de Manejo de la Tensión, se tiene correlaciones significativas de Control de los Impulsos y Sobrecarga Laboral ( $r_s = -.27$ ,  $p = .006$ ), además de Control de Impulsos y Expectativas de Promoción ( $r_s = .21$ ,  $p = .037$ ).

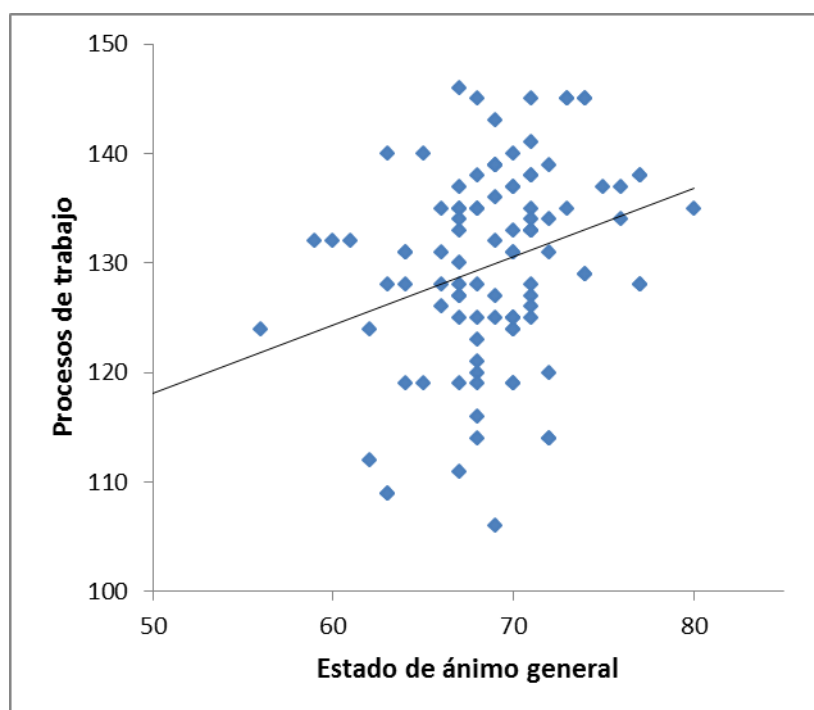
Observamos que, pese a no existir correlación a nivel de escalas, a nivel de subescalas se correlaciona las características propias del Control de Impulsos como son la tolerancia a la frustración, la impulsividad, el autocontrol de la conducta con las expectativas de promoción, lo cual nos da indicios que de alguna forma estas habilidades están presentes en aquellos individuos que ven en el quehacer laboral una proyección profesional.

#### **4.2.1.6 Relación entre la escala de Estado de Ánimo General del Índice de Cociente Emocional y la Percepción de los Procesos de Trabajo.**

De acuerdo con la Tabla 4.14., se tiene correlación significativa entre la escala de Estado de Ánimo General y los Procesos de Trabajo ( $r_s = .29$ ,  $p = .003$ ) (Figura 4.4.). Por otro lado, la escala de Estado de Ánimo General correlaciona significativamente con Nivel de Exigencias ( $r_s = .31$ ,  $p = .002$ ) y Expectativas de Promoción ( $r_s = .20$ ,  $p = .046$ ). Con respecto a las subescalas de la escala Estado de Ánimo General, se tiene correlaciones significativas entre Felicidad y Nivel de Exigencias ( $r_s = .32$ ,  $p = .001$ ); Felicidad y Flujo de Información ( $r_s =$

.21,  $p = .032$ ); Felicidad y Expectativas de Promoción ( $r_s = .25$ ,  $p = .012$ ) y Felicidad y la Percepción de los Procesos de Trabajo ( $r_s = .31$ ,  $p = .001$ ). Asimismo, también se tiene correlación significativa entre Optimismo y Nivel de Exigencias ( $r_s = .28$ ,  $p = .005$ ).

**Figura 4.4.** Gráfico de dispersión de puntos entre la Percepción de los Procesos de Trabajo y escala de Estado de Ánimo General.



De lo analizado, podemos observar que los individuos con un alto grado de Índice de Cociente Emocional del Estado de Animo General (personas alegres, positivas, esperanzadas y optimistas) se correlacionan positivamente con aquellos que mantienen sus expectativas de promoción pese a los

altos niveles de carga laboral que pudieran existir, lo cual ayudará a generar una atmósfera edificante en la institución laboral, gracias a su capacidad para encontrar el lado más provechoso y la actitud positiva, aun en la adversidad (Quintillán, 2001).

## **4.2.2 Análisis de Correlación**

A continuación se muestra el análisis de correlación

### **4.2.2.1. Análisis de significancia de la diferencia de grupos en las subescalas y escalas del Índice de Cociente Emocional según el Cargo que ocupa.**

Inicialmente se realizó un análisis de la normalidad con el estadístico de Kolgomorov Smirnov (con la corrección de Lilliefors) para cada uno de los grupos en las escalas y subescalas del Índice de Cociente Emocional según cada categoría de la variable Cargo que ocupa en el área, obteniéndose para al menos uno de los grupos a comparar valores de significancia  $p < .05$ , por lo que para el análisis inferencial se usará el estadístico no paramétrico para la comparación de dos grupos U de Mann Whitney.

El análisis no paramétrico correspondiente con el estadístico inferencial U de Mann Whitney se muestra en la Tabla 4.15., en donde para las subescalas y escalas no se obtienen diferencias significativas, a excepción de la subescala de Autoestima ( $p = .022$ ) en donde sí existen diferencias significativas según el Cargo que ocupan en el área ( $p < .05$ ), rechazando la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis H1 la cual señala que “*Hay relación entre el Índice de Cociente Emocional y el Cargo que ocupan los especialistas en Cobol del área de Desarrollo de Sistemas en la banca privada de Lima Metropolitana*”.

**Tabla 4.15.** *Análisis estadístico de diferencia de grupos en las subescalas y escalas del Índice de Cociente Emocional según el Cargo que ocupan*

Subescalas del Índice de Cociente Emocional	Analista programador (n = 64)		Analista de sistemas (n = 95)		U	Z	p
	M	DE	M	DE			
CM	28.69	2.17	28.37	2.90	1011.0	-1.399	.162
SE	27.33	1.92	27.77	2.37	1048.5	-1.132	.258
AE	39.55	3.05	40.85	2.06	884.5	-2.289	<b>.022*</b>
AR	40.72	2.24	40.61	2.49	1184.5	-0.172	.863
IN	31.33	8.45	29.97	2.22	1180.5	-0.201	.840
RI	42.49	3.24	42.50	3.82	1175.0	-0.239	.811

RS	41.51	2.14	41.47	3.08	1195.5	-1.095	.924
EM	30.64	1.97	30.53	2.62	1207.5	-0.011	.992
SP	29.36	2.49	29.02	2.63	1138.5	-1.496	.620
PR	41.74	2.54	42.00	2.75	1135.0	-1.520	.603
FL	30.44	2.13	30.40	2.37	1169.5	-1.280	.780
TT	37.26	2.77	36.90	2.70	1073.0	-1.958	.338
CI	38.33	3.17	37.66	3.37	1050.0	-1.118	.263
FE	34.28	2.26	34.10	2.39	1161.5	-1.335	.737
OP	35.28	2.09	34.48	2.39	998.0	-1.496	.135

---

Escalas del Índice de Cociente Emocional	Analista programador (n = 64)		Analista de sistemas (n = 95)		U	Z	p
	M	DE	M	DE			
Intrapersonal	168.92	10.93	166.27	8.23	1063.5	-1.017	.309
Interpersonal	96.33	4.75	96.11	6.49	1203.5	-0.038	.969
Adaptabilidad	101.54	5.24	101.42	5.33	1142.5	-0.466	.641
Manejo de la Tensión	75.59	4.61	74.57	4.28	1004.5	-1.433	.152
Estado de Ánimo General	69.56	3.91	68.58	4.17	1114.5	-0.662	.508
<b>Índice de Cociente Emocional</b>	<b>479.87</b>	<b>21.41</b>	<b>475.86</b>	<b>20.11</b>	<b>1151.5</b>	<b>-0.401</b>	<b>.688</b>

\*p < .05

Por lo anterior, podemos observar que los Analistas de Sistemas, que son personas que además de programar realizan labores de análisis y gestión de



proyectos, muestran un promedio más alto en su Autoestima respecto a los Analista Programadores que mayormente realizan labores rutinarias de programación, lo cual resulta beneficioso para la organización pues una persona con buena autoestima es aquella que se siente realizada y satisfecha consigo mismo, lo cual es un hallazgo similar al realizado por la investigación de Velásquez, Arenas, García P., Montgomery, Guevara, Gutierrez y García L. en el 2003.

#### **4.2.2.2. Análisis de significancia de la diferencia de grupos en las dimensiones de la Percepción de los Procesos de Trabajo según el Cargo que ocupan.**

Inicialmente se realizó un análisis de la normalidad con el estadístico de Kolgomorov Smirnov, con corrección de Lilliefors, para cada uno de los grupos en las dimensiones de la Percepción de los Procesos de trabajo según cada categoría de la variable Cargo que ocupan en el área, obteniéndose para al menos uno de los grupos a comparar valores de significancia  $p < .05$ , por lo que para el análisis inferencial se usará el estadístico no paramétrico para la comparación de dos grupos U de Mann Whitney.

El análisis no paramétrico correspondiente con el estadístico inferencial U de Mann Whitney se describe en la Tabla 4.16., en donde para todas las subescalas y escalas no se obtienen diferencias significativas según el Cargo que ocupan en el área, por lo que no se rechaza la hipótesis nula de igualdad de los grupos en estas dimensiones, rechazándose la hipótesis H2 la cual señala que *“Hay relación entre la Percepción de los Procesos de Trabajo y el Cargo que ocupan los especialistas en Cobol del área de Desarrollo de Sistemas en la banca privada de Lima Metropolitana”*.

**Tabla 4.16.** *Análisis estadístico de diferencia de grupos en las escalas de la Percepción de los Procesos de Trabajo según el Cargo que ocupan.*

Escalas de Procesos de Trabajo	Analista programador (n = 64)		Analista de sistemas (n = 95)		U	Z	p
	M	DE	M	DE			
Aspectos temporales del trabajo	18.87	2.69	18.98	4.14	1166.0	-0.301	.763
Nivel de exigencias	25.21	4.25	25.37	3.25	1207.5	-0.011	.992
Sobrecarga laboral	17.62	2.61	18.40	2.58	1021.5	-1.316	.188
Flujo de Información	37.82	4.24	37.55	3.44	1168.0	-0.287	.774
Expectativas de promoción	30.51	3.73	29.65	3.17	1023.5	-1.301	.193
<b>Procesos de Trabajo</b>	130.03	9.79	129.95	8.49	1171.0	-0.265	.791

Se observa entonces, que la variable Cargo que ocupa, no tiene relación con los Procesos de Trabajo para la muestra evaluada.

#### **4.2.2.3. Análisis de significancia de la diferencia de grupos en las subescalas y escalas del Índice de Cociente Emocional según la Edad.**

Inicialmente se realizó un análisis de la normalidad con el estadístico de Kolgomorov Smirnov (con la corrección de Lilliefors) para cada uno de los grupos en las subescalas y escalas del Cociente de Emocional según cada categoría de Edad (menor edad, edad intermedia y edad mayor), obteniéndose para al menos uno de los grupos a comparar valores de significancia  $p < .05$ , por lo que el análisis inferencial no paramétrico para la comparación de más de dos grupos se realizará con el estadístico de Kruskal Walllis.

El análisis no paramétrico correspondiente con el estadístico inferencial Kruskal Walllis se muestra en la Tabla 4.17, donde se observan diferencias significativas en la subescala de Autoestima ( $p = .045$ ) y el Índice de Cociente Emocional Total ( $p = .021$ )

según la Edad, rechazando la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis H3 la cual señala que “Hay relación entre el Índice de Cociente Emocional y la edad de los especialistas en Cobol del área de Desarrollo de Sistemas en la banca privada de Lima Metropolitana”.

**Tabla 4.17.** Análisis estadístico de diferencia de grupos en las escalas de Índice de Cociente Emocional según la Edad.

Subescalas del Índice de Cociente Emocional	Menor edad, de 23 a 28 años (n = 45)		Edad intermedia, de 29 a 35 años (n = 60)		Edad mayor, de 36 a 60 años (n = 54)		$\chi^2(2)$	p
	M	DE	M	DE	M	DE		
CM	29.17	3.01	28.42	2.54	28.00	2.34	4.107	.128
SE	27.48	2.44	27.92	1.98	27.35	2.27	0.886	.642
AE	41.21	2.13	39.47	3.01	39.71	2.76	6.183	<b>.045*</b>
AR	40.97	2.50	40.71	2.32	40.32	2.37	0.742	.690
IN	32.21	9.62	30.11	2.09	29.47	2.33	3.938	.140
RI	43.28	3.57	42.42	3.77	41.91	3.38	2.153	.341
RS	41.72	2.22	41.21	2.67	41.59	3.23	0.914	.633
EM	30.59	2.38	30.53	2.41	30.62	2.40	0.071	.965
SP	29.93	2.83	28.71	2.44	28.97	2.39	3.363	.186
PR	42.41	2.34	42.13	2.75	41.21	2.74	3.391	.183
FL	30.93	2.28	30.03	2.31	30.41	2.19	2.858	.240
TT	37.59	3.01	36.76	2.74	36.88	2.45	1.343	.511

CI	39.07	3.59	37.68	3.19	37.21	2.95	5.361	.069
FE	34.69	2.49	34.08	2.15	33.82	2.37	1.052	.591
OP	35.28	2.64	34.58	2.00	34.62	2.32	1.827	.401
Escalas del Índice de Cociente Emocional	Menor edad, de 23 a 28 años (n = 45)		Edad intermedia, de 29 a 35 años (n = 60)		Edad mayor, de 36 a 60 años (n = 54)		$\chi^2(2)$	p
	M	DE	M	DE	M	DE		
Intrapersonal	171.03	12.04	166.63	7.38	164.85	8.06	3.395	.183
Interpersonal	97.45	5.28	95.84	5.67	95.53	6.50	1.566	.457
Adaptabilidad	103.28	5.34	100.87	4.51	100.59	5.75	4.885	.087
Manejo de la tensión	76.66	5.33	74.45	4.01	74.09	3.65	3.400	.183
Estado de ánimo general	69.97	4.66	68.66	3.69	68.44	3.94	2.460	.292
<b>Cociente Emocional</b>	485.93	21.55	475.29	16.87	472.50	21.90	7.737	<b>.021*</b>

\*p < .05

En tal sentido, podemos observar que el grupo de individuos de menor edad muestra un promedio superior, en la subescala del Índice de Cociente Emocional de Autoestima, que los de mayor edad, lo cual puede ser explicado por las características propias de los individuos que pertenecen a la llamada Generación Y, la cual muestra un elevado nivel tanto de autoestima como de expectativas, a veces poco realistas, al ingresar a una organización (Edelberg, 2011).

#### **4.2.2.4. Análisis de significancia de la diferencia de grupos en las dimensiones de la Percepción de los Procesos de Trabajo según la Edad.**

Inicialmente se realizó un análisis de la normalidad con el estadístico de Kolgomorov Smirnov (con la corrección de Lilliefors) para cada uno de los grupos en las subescalas y escalas de Procesos de Trabajo según cada categoría de Edad (menor edad, edad intermedia y edad mayor), obteniéndose para al menos uno de los grupos a comparar valores de significancia  $p < .05$ , por lo que el análisis inferencial no paramétrico para la comparación de más de dos grupos se realizará con el estadístico de Kruskal Wallis.

El análisis no paramétrico correspondiente con el estadístico inferencial Kruskal Wallis se muestra en la Tabla 4.18. Se tienen diferencias significativas en la subescala de Flujo de Información ( $p = .001$ ) y los Procesos de Trabajo ( $p = .004$ ) según la Edad, rechazando la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis H4 la cual señala que *“Hay relación entre la Percepción de los Procesos de Trabajo y la edad de los especialistas en Cobol del área de Desarrollo de Sistemas en la banca privada de Lima Metropolitana”*

**Tabla 4.18.** *Análisis estadístico de diferencia de grupos en las escalas de la Percepción de los Procesos de Trabajo según la Edad*

Dimensiones de Percepción de los Procesos de trabajo	Menor edad, de 23 a 28 años (n = 45)		Edad, intermedia de 29 a 35 años (n = 60)		Edad mayor, de 36 a 60 años (n = 54)		$\chi^2(2)$	p
	M	DE	M	DE	M	DE		
Aspectos temporales del trabajo	19.41	3.05	19.29	3.67	18.15	4.00	2.131	.345
Nivel de exigencias	26.55	3.96	24.84	3.35	24.76	3.54	5.065	.079
Sobrecarga laboral	17.07	2.70	18.61	2.50	18.41	2.48	5.711	.058
Flujo de Información	39.00	4.04	37.95	3.62	36.18	3.18	13.491	<b>.001*</b>
Expectativas de promoción	31.17	3.46	29.61	3.44	29.38	3.14	5.068	.079
Procesos de trabajo	133.21	9.29	130.29	9.33	126.88	7.32	11.001	<b>.004*</b>

\*p < .05

Del análisis se puede observar que los promedios de la dimensión Flujo de Información, que implica un buen manejo de una comunicación oportuna y efectiva, es inversamente proporcional con la edad. Así, tenemos que esta dimensión muestra mejores promedios en el grupo de personas de menor edad.

**4.2.2.5. Análisis de significancia de la diferencia de grupos en las subescalas y escalas del Índice de Cociente Emocional según la Carga Familiar.**

Inicialmente se realizó un análisis de la normalidad con el estadístico de Kolgomorov Smirnov, con la corrección de Lilliefors, para cada uno de los grupos en las subescalas y escalas del Índice de Cociente Emocional según cada categoría de la variable Carga Familiar, obteniéndose para al menos uno de los grupos a comparar valores de significancia  $p < .05$ , por lo que el análisis inferencial no paramétrico para la comparación de dos grupos se realizará con el estadístico U de Mann Whitney.

**Tabla 4.19.** *Análisis estadístico de diferencia de grupos en las escalas de Índice de Cociente Emocional según la Carga Familiar.*

Subescalas del Índice de Cociente Emocional	Sin Carga familiar (n = 118)		Con Carga familiar (n = 41)		U	Z	p
	M	DE	M	DE			
CM	28.63	2.75	28.08	2.25	853.0	-0.773	.439
SE	27.72	2.13	27.24	2.45	893.5	-0.450	.653
AE	40.04	2.76	40.08	2.86	906.0	-0.350	.726
AR	40.76	2.45	40.32	2.17	849.5	-0.798	.425
IN	30.92	6.18	29.20	2.38	713.5	-1.886	.059
RI	42.71	3.59	41.84	3.59	854.0	-0.761	.447
RS	41.42	2.75	41.68	2.76	915.0	-0.278	.781
EM	30.54	2.32	30.68	2.58	919.0	-0.246	.806
SP	29.26	2.49	28.80	2.80	918.0	-0.254	.799



PR	41.99	2.46	41.64	3.24	896.5	-0.424	.671
FL	30.46	2.31	30.28	2.19	934.0	-0.128	.898
TT	37.18	2.73	36.60	2.69	895.5	-0.433	.665
CI	38.03	3.01	37.60	4.09	919.5	-0.242	.809
FE	34.32	2.20	33.72	2.67	814.5	-1.079	.280
OP	35.04	2.31	34.04	2.17	715.0	-1.879	.060

Escalas del Índice de Cociente Emocional	Sin Carga Familiar (n = 118)		Con Carga Familiar (n = 41)		U	Z	p
	M	DE	M	DE			
Intrapersonal	168.08	9.72	164.92	8.10	844.5	-0.832	.405
Interpersonal	96.41	5.65	95.56	6.53	916.5	-0.264	.791
Adaptabilidad	101.71	4.67	100.72	6.83	916.5	-0.265	.791
Manejo de la tensión	75.21	3.88	74.20	5.80	914.5	-0.281	.779
Estado de ánimo general	69.36	4.04	67.76	4.06	710.0	-1.897	.058
<b>Índice de Cociente Emocional</b>	478.97	19.07	472.64	24.53	940.0	-0.079	.937

El análisis no paramétrico correspondiente se describe en la Tabla 4.19, en donde para todas las subescalas y escalas no se obtienen diferencias significativas por lo que no se rechaza la hipótesis nula de no diferencia en los grupos, no aceptándose la hipótesis H5 que señala que *“Hay relación entre el Índice de Cociente Emocional y la carga familiar de los especialistas en Cobol del área de Desarrollo de Sistemas en la banca privada de Lima Metropolitana”*.

Observamos entonces que la Carga Familiar no es una variable que incida en el Cociente Emocional de los individuos evaluados, resultado que se alinea a la investigación de Sotil y Quintanilla (2002).

#### **4.2.2.6. Análisis de significancia de la diferencia de grupos en las dimensiones de la Percepción de los Procesos de Trabajo según la Carga Familiar.**

Inicialmente se realizó un análisis de la normalidad con el estadístico de Kolgomorov Smirnov (con la corrección de Lilliefors) para cada uno de los grupos en las dimensiones de la Percepción de los Procesos de Trabajo según cada categoría de la variable de Carga Familiar, obteniéndose para el menos uno de los grupos a comparar valores de significancia  $p < .05$ , por lo que para el análisis inferencial se usará el estadístico no paramétrico para la comparación de dos grupos U de Mann Whitney.

El análisis no paramétrico correspondiente con el estadístico inferencial U de Mann Whitney se describe en la Tabla 4.20., en donde para todas las escalas y subescalas no se obtienen diferencias significativas por lo que no se rechaza la hipótesis

nula de no diferencia de los grupos, rechazando la hipótesis H6 que señala que “*Hay relación entre la Percepción de los Procesos de Trabajo y la carga familiar de los especialistas en Cobol del área de Desarrollo de Sistemas en la banca privada de Lima Metropolitana*”.

**Tabla 4.20.** *Análisis estadístico de diferencia de grupos en las escalas de Percepción de los Procesos de Trabajo según la Carga Familiar.*

Escalas de Percepción de los procesos de trabajo	Sin Carga Familiar (n = 118)		Con Carga Familiar (n = 41)		U	Z	p
	M	DE	M	DE			
Aspectos temporales del trabajo	19.14	3.44	18.32	4.19	813.0	-1.083	.279
Nivel de exigencias	25.21	3.90	25.60	2.81	897.0	-0.419	.675
Sobrecarga laboral	18.33	2.67	17.40	2.33	763.0	-1.481	.139
Flujo de Información	37.66	3.82	37.64	3.59	942.0	-0.063	.950
Expectativas de promoción	29.59	3.42	31.16	3.14	706.5	-1.926	.054
<b>Percepción de los Procesos de trabajo</b>	129.93	9.38	130.12	7.75	917.5	-0.256	.798

Observamos entonces, que la Carga Familiar no es una variable que incida en la Percepción de los Procesos de Trabajo en los individuos evaluados.

**4.2.2.7. Análisis de la significancia de la diferencia de grupos en las subescalas y escalas del Índice de Cociente Emocional según el Nivel de Instrucción.**

**Tabla 4.21.** *Análisis estadístico de diferencia de grupos en las escalas del Índice de Cociente Emocional según el Nivel de instrucción.*

Subescalas del Índice de Cociente Emocional	Con formación técnica (n = 46)		Con formación universitaria (n = 113)		U	Z	p
	M	DE	M	DE			
CM	28.07	1.51	28.66	2.95	1000.0	-0.169	.866
SE	27.96	2.24	27.47	2.20	914.5	-0.825	.409
AE	40.75	2.38	39.78	2.88	832.5	-1.454	.146
AR	40.75	2.07	40.62	2.50	1015.5	-0.050	.960
IN	32.39	9.66	29.77	2.35	801.5	-1.695	.090
RI	43.54	2.74	42.10	3.81	693.5	-2.510	<b>.012*</b>
RS	41.93	2.83	41.32	2.71	949.5	-0.555	.579
EM	31.00	2.33	30.41	2.39	877.5	-1.106	.269
SP	29.21	2.25	29.12	2.69	996.0	-0.199	.842
PR	42.36	2.71	41.73	2.64	899.0	-0.940	.347
FL	31.32	2.61	30.07	2.04	754.5	-2.060	<b>.039*</b>
TT	37.46	3.17	36.88	2.53	948.5	-0.563	.574
CI	37.79	3.40	37.97	3.27	1000.5	-0.164	.869
FE	34.32	2.06	34.11	2.44	953.0	-0.530	.596
OP	35.14	1.76	34.66	2.48	920.0	-0.786	.432
Escalas del Índice de Cociente Emocional	Con formación técnica (n = 46)		Con formación universitaria (n = 113)		U	Z	p
	M	DE	M	DE			
Intrapersonal	169.93	10.39	166.29	8.87	749.0	-2.076	<b>.038*</b>
Interpersonal	97.64	3.96	95.64	6.37	762.0	-1.979	<b>.048*</b>
Adaptabilidad	102.89	5.20	100.92	5.23	844.0	-1.356	.175
Manejo de la tensión	75.25	4.13	74.85	4.55	959.5	-.476	.634
Estado de ánimo general	69.46	3.31	68.77	4.35	888.0	-1.021	.307
<b>Índice de Cociente Emocional</b>	<b>483.54</b>	<b>14.56</b>	<b>475.05</b>	<b>22.14</b>	<b>713.5</b>	<b>-2.343</b>	<b>.019*</b>

\*p < .05

Inicialmente se realizó un análisis de la normalidad con el estadístico de Kolgomorov Smirnov (con la corrección de Lilliefors) para cada uno de los

grupos en las subescalas y escalas del Índice de Cociente Emocional según cada categoría de Nivel de Instrucción, obteniéndose para al menos uno de los grupos a comparar valores de significancia  $p < .05$ , por lo que el análisis inferencial será no paramétrico con el estadístico U de Mann Whitney.

El análisis no paramétrico correspondiente con el estadístico inferencial U de Mann Whitney se muestra en la Tabla 4.21. Se obtienen diferencias significativas en las subescalas de Relaciones Interpersonales ( $p = .012$ ) y Flexibilidad ( $p = .039$ ) según el Nivel de Instrucción; de la misma forma con las escalas Intrapersonal ( $p = .038$ ), Interpersonal ( $p = .048$ ) y el Índice de Cociente Emocional Total ( $p = .019$ ) muestran diferencias significativas.

Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de diferencia de grupos, aceptando la hipótesis H7 que señala que *“Hay relación entre el Índice de Cociente Emocional y el Nivel de Instrucción de los especialistas en Cobol del área de Desarrollo de Sistemas en la banca privada de Lima Metropolitana”*.

Observamos que el personal con formación técnica a diferencia del personal con formación universitaria tiene un mejor Cociente Emocional Total, un mejor manejo de las Relaciones Interpersonales y una mejor comunicación con su entorno laboral. Esto podría deberse a que como se vio anteriormente, el grupo con formación técnica tiene un mayor porcentaje de individuos con un índice de Cociente Emocional Alto y Promedio.

#### **4.2.2.8. Análisis de significancia de la diferencia de grupos en las dimensiones de Procesos de Trabajo según el Nivel de Instrucción.**

Inicialmente se realizó un análisis de la normalidad con el estadístico de Kolgomorov Smirnov (con la corrección de Lilliefors) para cada uno de los grupos en las dimensiones de la Percepción de los Procesos de Trabajo según cada categoría de la variable de Nivel de Instrucción, obteniéndose para al menos uno de los grupos a comparar valores de significancia  $p < .05$ , por lo que para el análisis inferencial se usará el estadístico no paramétrico para la comparación de dos grupos U de Mann Whitney.

El análisis no paramétrico correspondiente con el estadístico inferencial U de Mann Whitney se describe en la Tabla 4.22., en donde para todas las escalas se tiene que  $p > .05$ , valores no significativos, por lo que no se rechaza la hipótesis nula de igualdad de los grupos, y no se acepta la hipótesis H8 que señala que “Hay relación entre la Percepción de los Procesos de Trabajo y el Nivel de Instrucción de los especialistas en Cobol del área de Desarrollo de Sistemas en la banca privada de Lima Metropolitana”.

**Tabla 4.22.** Análisis estadístico de diferencia de grupos en las escalas de la Percepción de los Procesos de Trabajo según el Nivel de Instrucción.

Dimensiones de Procesos de trabajo	Con formación técnica (n = 46)		Con formación universitaria (n = 113)		U	Z	p
	M	DE	M	DE			
Aspectos temporales del trabajo	19.79	3.41	18.62	3.68	866.0	-1.189	.234
Nivel de exigencias	25.54	4.07	25.22	3.50	955.5	-0.507	.612
Sobrecarga laboral	18.11	2.81	18.10	2.55	1014.0	-0.061	.951
Flujo de Información	38.43	4.15	37.36	3.57	857.5	-1.254	.210
Expectativas de promoción	30.07	3.92	29.95	3.22	964.0	-0.442	.658
<b>Percepción de los Procesos de trabajo</b>	131.93	10.03	129.23	8.48	823.0	-1.512	.131

Observamos entonces, que el Nivel de Instrucción no es una variable que incida en la Percepción de los Procesos de Trabajo en los individuos evaluados.

### **4.3 Discusión de resultados**

Los resultados encontrados nos permiten inferir que sí existe correlación significativa entre el Índice de Cociente Emocional y la Percepción de los Procesos de Trabajo para el grupo de colaboradores del Área de Desarrollo de Sistemas de la banca privada de Lima Metropolitana que fue sujeto de nuestro estudio. Esta relación se explica cuando observamos cómo las actividades propias del trabajo se convierten, para algunas personas, en fuente de estrés mientras que para otras sólo es parte del trabajo que finalmente logran sacar adelante.

Así por ejemplo, como producto de nuestra investigación al analizar al nivel de subescalas del Índice de Cociente Emocional podemos identificar cómo éstas se relacionan con las dimensiones de la Percepción de los Procesos de Trabajo. Se observa que los Aspectos Temporales y la Secuenciación del Trabajo se relacionan directamente con la Flexibilidad y el manejo de Relaciones Interpersonales, lo cual no es otra cosa que la aplicación de la tolerancia, la apertura a nuevas ideas y la buena convivencia en el ámbito laboral a fin de poder atender adecuadamente las actividades



encomendadas. Por otra parte, observamos también que el Nivel de exigencia se relaciona con la Solución de Problemas, la Felicidad, el Optimismo y el sentido de Autorrealización, lo cual nos dice que una actitud positiva ante los problemas laborales es una forma adecuada de afrontarlos; a su vez el manejo de la Sobrecarga Laboral está relacionada con la Empatía, lo cual resulta una característica para que el profesional de informática comprenda afectivamente la necesidad que los usuarios del sistema demandan, a fin que éste funcione correctamente o de la mejor manera, acorde a las necesidades de la empresa. Así también, el Flujo de Información está relacionado con la Autorealización, la Responsabilidad Social, la Felicidad, y la Solución de Problemas; finalmente las Expectativas de Promoción se relación con los niveles de Felicidad, la Autoestima, las Relaciones Interpersonales y el Control de Impulsos, lo cual nos hace pensar que dado el alto volumen de población joven (menor a 35 años de edad) con características propias de una generación que otorga importancia a la autonomía personal y al equilibrio entre su vida de trabajo y su vida personal; que esperan retroalimentación frecuente en relación a su desempeño y que desean ser juzgados por la calidad y no la cantidad de su trabajo (Edelberg, 2011).

Al analizar a los colaboradores según el cargo, en relación a las subescalas del Índice de Cociente Emocional, permite identificar que los colaboradores con cargo de Analista de Sistemas presentan diferencias significativas en comparación a los colaboradores con el

cargo de Analistas Programador con respecto a la dimensión de Autoestima. Esto puede explicarse por la madurez emocional, experiencia en temas técnicos y de gestión, que los Analistas de Sistemas suelen demostrar en comparación a los Analistas Programadores que regularmente realizan tareas de codificación, vale decir, trabajos meramente técnicos. Sin embargo al estudiar las dimensiones de los Procesos de Trabajo según el cargo, no se halló correlación significativa lo cual nos indica que esta variable interviniente no incide en la Percepción de los Procesos de Trabajo que puedan tener los colaboradores de Informática.

Respecto a los colaboradores según los rangos de edad, menor (hasta 28 años), intermedio (hasta 35 años) y mayor (hasta 60 años), con relación al Índice de Cociente Emocional, se encuentra que los colaboradores de menor edad presentan diferencias significativas evidenciando mayor indicador de Autoestima con respecto a los colaboradores de edad intermedia y edad mayor en ese orden. Ello podría estar explicado, además de temas generacionales como se comentó anteriormente, por las responsabilidades y los problemas ajenos al trabajo o no, que según señala Carl Rogers, fundador de la psicología humanista, puede hacer que muchas personas se desprecien y se consideren seres sin valor e indignos de ser amados.

Por otra parte al analizar a los colaboradores según los rangos de edad: menor (hasta 28 años), intermedio (hasta 35 años) y mayor

(hasta 60 años), con relación a la Percepción a los Procesos de Trabajo, se evidencia que los colaboradores de menor edad presentan significativamente un mayor Flujo de Información con respecto a los colaboradores de edad intermedia y edad mayor en ese orden. Esta condición puede deberse que además a que los colaboradores de edad menor corresponden a la Generación Y, quienes además de la comunicación verbal, se caracterizan por la necesidad de comunicación a través de redes sociales o cualquier otro medio o dispositivo electrónico, por lo que estando dentro del mundo informático hacen uso frecuente del correo electrónico institucional para establecer relaciones con sus pares, jefes y usuarios.

En los resultados encontrados luego del análisis de las áreas de Índice de Cociente Emocional y la Percepción de los Procesos de Trabajo comparadas entre grupos de colaboradores con carga familiar o sin ella, no se encontró diferencias significativas, lo cual lleva a pensar que el hecho de tener carga familiar no condiciona o favorece el Índice de Cociente Emocional y tampoco su Percepción de los Procesos de Trabajo.

En las comparaciones efectuadas entre los colaboradores con formación técnica y los de formación universitaria con relación al Índice de Cociente Emocional, se encuentra que los colaboradores de formación técnica presentan en mayor grado rasgos favorables hacia

las Relaciones Interpersonales en comparación con los colaboradores de formación universitaria, lo cual puede explicarse por la procedencia sociocultural de dicho grupo de colaboradores donde la vida social en su etapa académica es más intensa; así mismo encontramos que los colaboradores de formación técnica presentan significativamente rasgos favorables de Flexibilidad en comparación con los colaboradores de formación universitaria, lo cual puede explicarse por la formación práctica que ha recibido dicho grupo de colaboradores, donde la sílabos de las instituciones técnicas está más orientado al uso de aplicaciones de software que al análisis y diseño como sí lo hacen las universidades. Sin embargo al realizar el análisis de los mismos grupos con relación a la Percepción de los Procesos de Trabajo, encontramos que no existen diferencias significativas entre ellos, por lo que podemos afirmar que el Nivel de Instrucción como variable interviniente no incide en la Percepción de los Procesos de Trabajo.

## CONCLUSIONES

A fin de concluir este trabajo de tesis, mostramos las conclusiones obtenidas a lo largo de este proyecto:

1. Se pudo evidenciar que los colaboradores del Área de Desarrollo de Sistemas de la banca privada de Lima Metropolitana especializados en Cobol muestran una correlación significativa entre el Índice de Cociente Emocional y la Percepción de los Procesos de Trabajo.
2. Los colaboradores del Área de Desarrollo de Sistemas de la banca privada de Lima Metropolitana especializados en Cobol, muestran relación entre el Índice de Cociente Emocional y el cargo que ocupan; así encontramos que aquellos con cargo de Analista de Sistemas presentan significativamente rasgos de Autoestima, en comparación con aquellos colaboradores con cargo de Analista Programador.
3. Los colaboradores del Área de Desarrollo de Sistemas de la banca privada de Lima Metropolitana especializados en Cobol, no muestran relación entre la Percepción de los Procesos de Trabajo y el cargo que ocupan; así encontramos que no existe diferencias significativas comparativamente entre colaboradores

con diferentes cargos, respecto a la Percepción de los Procesos de Trabajo.

4. Los colaboradores del Área de Desarrollo de Sistemas de la banca privada de Lima Metropolitana especializados en Cobol, si muestran relación entre el Índice de Cociente Emocional y la edad; así encontramos que los colaboradores calificados con rangos de edad menor presentan significativamente rasgos favorables de Autoestima, en comparación con aquellos colaboradores de edad intermedia y edad mayor, en ese orden.
5. Los colaboradores del Área de Desarrollo de Sistemas de la banca privada de Lima Metropolitana especializados en Cobol si muestran relación entre la Percepción de los Procesos de Trabajo y la edad; así encontramos que aquellos calificados con rangos de edad menor presentan significativamente rasgos favorables para el Flujo de Información y los Procesos de Trabajo en general.
6. Los colaboradores del Área de Desarrollo de Sistemas de la banca privada de Lima Metropolitana especializados en Cobol, no muestran relación entre el Índice de Cociente Emocional y la carga familiar; así encontramos que no existe diferencias significativas comparativamente entre los colaboradores con carga familiar o sin ella, respecto al Índice de Cociente Emocional.

7. Los colaboradores del Área de Desarrollo de Sistemas de la banca privada de Lima Metropolitana especializados en Cobol no muestran relación entre la Percepción de los Procesos de Trabajo y la carga familiar; así encontramos que no existe diferencias significativas comparativamente entre los colaboradores con carga familiar o sin ella, respecto a su Percepción de los Procesos de Trabajo.

8. Los colaboradores del Área de Desarrollo de Sistemas de la banca privada de Lima Metropolitana especializados en Cobol, si muestran relación entre el Índice de Cociente Emocional y el nivel de instrucción; así encontramos que los colaboradores con formación técnica presentan significativamente rasgos favorables hacia las Relaciones Interpersonales, en comparación con aquellos colaboradores que tienen formación universitaria.

Por otro lado, los colaboradores, con formación técnica presentan significativamente rasgos favorables de Flexibilidad, en comparación con aquellos colaboradores que tienen formación universitaria.

9. Los colaboradores del Área de Desarrollo de Sistemas de la banca privada de Lima Metropolitana especializados en Cobol no muestran relación entre la Percepción de los Procesos de

Trabajo y el nivel de instrucción; así encontramos que no existe diferencias significativas comparativamente entre los colaboradores con formación técnica o universitaria, respecto a su Percepción de los Procesos de Trabajo.



## RECOMENDACIONES

Consideramos la importancia que tiene la comunidad de informáticos en la industria nacional y en especial en el quehacer de las instituciones financieras de Lima Metropolitana, pues son quienes brindan el soporte necesario para continuidad operativa, por lo que consideramos que se debe dar mayor interés para conocer y estudiar la problemática de la gestión del recurso humano de las áreas de Tecnología de la Información, desde una perspectiva multidisciplinaria a fin de optimizar sus condiciones laborales, de adaptación social, ambientales, de seguridad, estilos de vida, salud ocupacional, psicológica, a través de programas de atención y prevención especializados en los siguientes puntos:

1. Desarrollar las características organizacionales del área de tecnología de la información en relación a los Procesos de Trabajo a través de la gestión del cociente emocional con el propósito de lograr un buen ajuste psicológico a fin de contribuir a la formación de equipos de trabajo organizacionalmente saludables con perfiles psicoprofesionales.
2. Replicar estudios de investigación del Índice de Cociente Emocional y su incidencia en la Percepción de los Procesos de Trabajo con el instrumento desarrollado en la presente investigación, en una población más grande de colaboradores de las áreas de Tecnología de la Información u otras ramas de la

ingeniería, a fin de mitigar la dispersión de la muestra y poder extrapolar los resultados.

3. Diseñar estrategias de mejora organizacional a través de la capacitación de los equipos de Tecnología de la Información de la banca privada de Lima Metropolitana en ámbitos organizacionales, teniendo como base los resultados encontrados y referidos a la Percepción de los Procesos de Trabajo según el Índice de Cociente Emocional.
4. Diseñar y automatizar este tipo de evaluaciones a través de una plataforma informática que permita monitorear permanentemente los indicadores de medición a fin de poder tomar acciones correctivas de forma oportuna en el ámbito de la Psicología Organizacional.
5. Que por ser una escala bastante amplia que evalúa dimensiones muy significativas de los aspectos emocionales, se recomienda la reducción de ítems, previa validación de la nueva versión del instrumento.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### Libros:

- ABANTO, Z., HIGUERAS, L. y CUETO J. (2000). *ICE- Inventario de Cociente Emocional de Bar-On*. Lima: Manual Técnico.
- ALARCON, N. R. (1991). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Lima: Fondo Editorial de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- COOPER, R. y SAWAF, A. (1998). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las Organizaciones*. Bogotá: Editorial Norma S.A.
- CHIAVENATO, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos: el capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- CHIAVENATO, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill.
- GOLEMAN, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Editorial Kairós S.A.
- GOLEMAN, D. (1998). *La inteligencia emocional en la empresa*. Madrid: Editorial Zeta.
- VIDAL A., E. (2004). *Diagnóstico Organizacional. Evaluación sistémica del desempeño empresarial en la era digital*, 2da Edición. Bogotá: Ecoe Ediciones
- GÓMEZ, A. y De ABAJO, N. (1998). *Los sistemas de Información en la empresa*. Oviedo: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Oviedo.

- HERNÁNDEZ, R.; FERNÁNDEZ, C. y BAPTISTA, P. (1991). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill
- KENDALL, K. y KENDALL, J. (2005). *Análisis y Diseño de Sistema*, 6ª. Edición. México: Prentice Hall-Pearson Education.
- KOONTZ, H. (2003). *Administración Una Perspectiva Global*. Madrid: Editorial McGraw-Hill.
- LLEDÓ, P. y RIVAROLA, G. (2007). *Gestión de Proyectos. Como dirigir proyectos exitosos, coordinar los recursos humanos y administrar los riesgos*, 1ª Edición. Buenos Aires: Prentice Hall-Pearson Education.
- PEIRÓ, J. y PRIETO, F. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo*. Volumen 1. Madrid: Editorial Síntesis.
- PRESSMAN, R. (1998). *Ingeniería del Software. Un enfoque práctico*, 4ª. Edición. Madrid: Editorial McGraw-Hill.
- ROBBINS, S. (1996). *Comportamiento Organizacional*, 7ª. Edición. México: Prentice Hall-Pearson Education.
- ROBBINS, S. y COULTER, M. (2005). *Administración*, 8ª. Edición. México: Prentice Hall-Pearson Education.
- RODRÍGUEZ, D. (1999). *Diagnóstico Organizacional*, 3ª. Edición. Santiago de Chile: Ediciones Universidad Católica de Chile.
- SANCHEZ, C. y REYES, M. (1996), *Metodología y diseño de la investigación científica*, 2da Edición. Lima: Editorial Universitaria.
- BLACKWELL, R. y MINIARD, P. (2002). *Comportamiento del consumidor*, 9ª Edición. México: Editorial Thomson.

- FERNÁNDEZ, V. (2006), *Desarrollo de sistemas de información: una metodología basada en el modelado*, 1ª Edición. Barcelona: Ediciones UPC.

### **Tesis e Investigaciones:**

- AYVAR P., G. (1989). *Condiciones de trabajo y nivel de estrés laboral, de las enfermeras del Servicio de Emergencias del Instituto Peruano de Seguridad Social Guillermo Almenara Irigoye*. Tesis para optar título profesional en Enfermería de la Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Lima.
- ALVARES F., D. (2007). *Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de Lima Metropolitana*. Tesis para optar el grado de Doctor en Psicología de la Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Lima.
- DOMÍNGUEZ, S. (2011). *Relación entre los estilos de personalidad y el clima social familiar en estudiantes de la facultad de psicología de la Universidad Nacional Mayor De San Marcos*. Tesis para optar el grado de Bachiller en Psicología de la Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Lima.
- ECHAVARRIA R., L. (2011). *Estrategias de afrontamiento del estrés en relación a la inteligencia emocional en niños de 7 a 12 años de edad víctimas de desastre*. Tesis para optar el grado de Bachiller en Psicología de la Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Lima.
- GOYBURO P., C. (2011). *Inteligencia emocional y adherencia al tratamiento antirretroviral en pacientes seropositivos*. Tesis para optar el

grado de Bachiller en Psicología de la Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Lima.

- GUERRA, B. (2001). *Estudio de la Inteligencia Emocional e Inteligencia Cognitiva en el liderazgo de los cadetes de la FAP*. Tesis de Licenciatura de la Facultad de Psicología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima.
- MURATA, R. (2004). *Rasgos de personalidad y su relación con la Inteligencia Emocional en Alumnos del 5to. año de secundaria*. Tesis para optar el grado de Magíster en Psicología Educativa de la Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Lima.
- PAREDES, M. (2011). *Las habilidades interpersonales para la negociación según el estilo de vida y el nivel ocupacional en empresas productoras del Perú*. Tesis para optar el grado de Doctor en Psicología de la Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Lima.
- PAREJA, A. (2004). *La inteligencia emocional y su relación con los valores interpersonales en estudiantes del 5to. año de educación secundaria*. Tesis para optar el grado de Magíster en Psicología Educativa de la Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Lima.

#### **Revistas:**

- ESCURRA, L., DELGADO, A., QUESADA, R., RIVERA, J., SANTOS, J., RIVAS, G. & PEQUEÑA, J. (2000). Construcción de una prueba de inteligencia emocional. *Revista de Investigación en Psicología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Vol. 3, Núm. 1.*

- ESCURRA, L., DELGADO, A. (2001). Inteligencia emocional y necesidad cognitiva en estudiantes universitarios. *Revista de Investigación en Psicología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Vol. 4, Núm. 2.*
- MATALINARES, M.; ARENAS, C.; DIOSES, A.; MURATTA, R.; PAREJA, C.; DÍAZ, G.; GARCÍA, C.; DIEGO, M. y CHÁVEZ, J. (2005). Inteligencia emocional y autoconcepto en colegiales de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Vol. 8, Núm. 2.*
- MAÚRTUA-TORO, C. (2007). La inteligencia emocional en niños con talento intelectual. *Revista de los Estudiantes de la Facultad de Psicología Universidad Ricardo Palma.*
- NERVI, V. (2007). Relación entre la inteligencia Emocional y el Rendimiento Académico en adolescentes de 15 a 16 años. *Revista de los Estudiantes de la Facultad de Psicología Universidad Ricardo Palma.*
- SOTIL, A. Y QUINTANA, A. (2002). Influencias del clima familiar. Estrategias de aprendizaje e inteligencia emocional en el rendimiento académico. *Revista de Investigación en Psicología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Vol. 5, Núm. 1, Lima.*
- VELÁSQUEZ, C., MONTGOMERY, W., DIOSES, A., POMALAYA, R., CHÁVEZ, R. (2003). Inteligencia emocional y autoestima en estudiantes de la ciudad de Lima Metropolitana con y sin participación en actos violentos. *Revista de Investigación en Psicología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Vol. 6, Núm. 2, Lima.*

- QUINTILLÁN, I. (2001). Liderazgo e inteligencia emocional: la formación y el perfil de los estudiantes del último año de la Licenciatura en Dirección de Empresas. *Revista FCE-Universidad Católica de Uruguay*.

**Direcciones electrónicas:**

- CONEXIÓN ESAN. (2013, abril 08), “¿Qué debe hacer el Estado para evitar la fuga de talentos?”, Obtenido de:  
<http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2013/04/08/estado-fuga-talentos/>
- EDELBERG, G. (2011, Junio, 13), “DESDE LA FACULTAD, Blog de los miembros de la Facultad de INCAE Business School” , Obtenido de:  
<http://www.incae.edu/ES/blog/2011/06/13/la-generacion-y-en-el-mundo-del-trabajo/>
- GESTION (2013, agosto 16), “Menor nivel de rotación de personal está en la industria”, Obtenido de:  
<http://gestion.pe/empleo-management/menor-nivel-rotacion-personal-esta-industria-2073824>
- LEÓN, C. (2004, enero 13). *La inteligencia emocional en estudiantes de educación superior profesional y técnica de administración de empresas*, Obtenido de :  
[http://www.researchgate.net/publication/267916881\\_La\\_inteligencia\\_emocional\\_en\\_estudiantes\\_de\\_educacin\\_superior\\_profesional\\_y\\_tcnica\\_de\\_Administracin\\_de\\_Empresas](http://www.researchgate.net/publication/267916881_La_inteligencia_emocional_en_estudiantes_de_educacin_superior_profesional_y_tcnica_de_Administracin_de_Empresas)



- SANTANA M. (2011, Setiembre 15), “¿*Cuáles son los principales retos de la gestión de TI en el Perú?*”, Obtenido desde:  
<http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2011/09/15/cuales-son-los-principales-retos-de-la-gestion-de-ti-en-el-peru/#comments>

## **ANEXO 1 – Instrumento Aplicado**

## FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

1. Cargo que ocupa en la empresa:

ANALISTA PROGRAMADOR

ANALISTA DE SISTEMAS

2. Edad : \_\_\_\_\_

3. Carga Familiar :

Con carga familiar

Sin carga familiar

4. Nivel de Instrucción :

Técnico

Universitario

## INSTRUMENTO: ICE BAR-ON Y ESCALA DE PROCESOS DE

### TRABAJO

#### INSTRUCCIONES

A continuación se presentan un conjunto de frases que se refieren a diferentes aspectos de lo que piensa o siente.

Diga hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo con cada uno de ellas, poniendo una X sobre el número que mejor exprese lo que Ud. piensa. Recuerde que no hay respuestas buenas o malas, nos interesa la respuesta que Ud. indique. Por ejemplo:

b. Me agrada leer libros de aventura

Raras Veces	Pocas Veces	Algunas veces	Muchas veces	Frecuente -mente	Siempre
1	2	3	4	5	6

Algunas formas de responder pueden ser:

- Si Ud. está **muy en desacuerdo** con la frase, pues le desagrada mucho leer libros de aventuras, debe marcar el número 1.
- Si Ud. está **ligeramente en desacuerdo** con la frase, pues le desagrada poco leer libros de aventuras, debe marcar el número 3.
- Si Ud. está **ligeramente de acuerdo** con la frase, pues le agrada poco leer libros de aventuras, debe marcar el número 4.
- Si Ud. está **muy de acuerdo** con la frase, pues le agrada mucho leer libros de aventuras, debe marcar el número 6.

No piense demasiado en las frases, ni emplee mucho tiempo en decidirse.

**ESPERE, NO PASE A LA PÁGINA SIGUIENTE HASTA QUE SE LE INDIQUE**

Raras Veces	Pocas Veces	Algunas veces	Muchas veces	Frecuente -mente	Siempre
1	2	3	4	5	6

1	Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso	1	2	3	4	5	6
2	Es duro para mí disfrutar de la vida	1	2	3	4	5	6
3	Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer	1	2	3	4	5	6
4	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables	1	2	3	4	5	6
5	Me agradan las personas que conozco	1	2	3	4	5	6
6	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida	1	2	3	4	5	6
7	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos	1	2	3	4	5	6
8	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto	1	2	3	4	5	6
9	Reconozco con facilidad mis emociones	1	2	3	4	5	6
10	Soy incapaz de demostrar afecto	1	2	3	4	5	6
11	Me siento seguro de mí mismo en la mayoría de situaciones	1	2	3	4	5	6
12	Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza	1	2	3	4	5	6
13	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo	1	2	3	4	5	6
14	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas	1	2	3	4	5	6
15	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.	1	2	3	4	5	6
16	Me gusta ayudar a la gente	1	2	3	4	5	6
17	Me es difícil sonreír	1	2	3	4	5	6
18	Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás	1	2	3	4	5	6
19	Cuando trabajo con otros, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.	1	2	3	4	5	6
20	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles	1	2	3	4	5	6

Raras Veces	Pocas Veces	Algunas veces	Muchas veces	Frecuente -mente	Siempre
1	2	3	4	5	6

21	Realmente no sé para qué soy bueno.	1	2	3	4	5	6
22	No soy capaz de expresar mis ideas	1	2	3	4	5	6
23	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás	1	2	3	4	5	6
24	No tengo confianza en mí mismo	1	2	3	4	5	6
25	Creo que he perdido la cabeza.	1	2	3	4	5	6
26	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago	1	2	3	4	5	6
27	Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme	1	2	3	4	5	6
28	En general me resulta difícil adaptarme	1	2	3	4	5	6
29	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo	1	2	3	4	5	6
30	No me molesta aprovecharme de los demás, en especialmente si se lo merecen	1	2	3	4	5	6
31	Soy una persona bastante alegre y optimista	1	2	3	4	5	6
32	Prefiero que otros tomen decisiones por mí.	1	2	3	4	5	6
33	Puedo manejar situaciones de estrés sin ponerme demasiado nervioso	1	2	3	4	5	6
34	Pienso bien de las personas	1	2	3	4	5	6
35	Me es difícil entender cómo me siento.	1	2	3	4	5	6
36	He logrado muy poco en los últimos años	1	2	3	4	5	6
37	Cuando estoy enojado con alguien se lo puedo decir	1	2	3	4	5	6
38	He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar	1	2	3	4	5	6
39	Me resulta fácil hacer amigos	1	2	3	4	5	6
40	Me tengo mucho respeto	1	2	3	4	5	6

Raras Veces	Pocas Veces	Algunas veces	Muchas veces	Frecuente -mente	Siempre
1	2	3	4	5	6

41	Hago cosas muy raras	1	2	3	4	5	6
42	Soy impulsivo y eso me trae problemas	1	2	3	4	5	6
43	Me resulta difícil cambiar de opinión	1	2	3	4	5	6
44	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas	1	2	3	4	5	6
45	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar	1	2	3	4	5	6
46	A la gente le resulta difícil confiar en mí	1	2	3	4	5	6
47	Estoy contento con mi vida	1	2	3	4	5	6
48	Me resulta difícil tomar decisiones por mi mismo	1	2	3	4	5	6
49	No puedo soportar el estrés	1	2	3	4	5	6
50	En mi vida no hago nada malo	1	2	3	4	5	6
51	No disfruto lo que hago	1	2	3	4	5	6
52	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos	1	2	3	4	5	6
53	La gente no comprende mi manera de pensar	1	2	3	4	5	6
54	Generalmente espero lo mejor	1	2	3	4	5	6
55	Mis amigos me confían sus intimidades	1	2	3	4	5	6
56	No me siento bien conmigo mismo	1	2	3	4	5	6
57	Percibo cosas extrañas que los demás no ven.	1	2	3	4	5	6
58	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.	1	2	3	4	5	6
59	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas	1	2	3	4	5	6
60	Cuando intento resolver un problema, analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor	1	2	3	4	5	6

Raras Veces	Pocas Veces	Algunas veces	Muchas veces	Frecuente -mente	Siempre
1	2	3	4	5	6

61	Me detendría y ayudaría a un niño si llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.	1	2	3	4	5	6
62	Soy una persona divertida	1	2	3	4	5	6
63	Soy consciente de cómo me siento	1	2	3	4	5	6
64	Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad	1	2	3	4	5	6
65	Nada me perturba	1	2	3	4	5	6
66	No me entusiasman mucho mis intereses	1	2	3	4	5	6
67	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo	1	2	3	4	5	6
68	Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor	1	2	3	4	5	6
69	Me es difícil llevarme con los demás	1	2	3	4	5	6
70	Me resulta difícil aceptarme tal como soy	1	2	3	4	5	6
71	Me siento como si estuviera separado de mi cuerpo	1	2	3	4	5	6
72	Me importa lo que puede sucederle a los demás	1	2	3	4	5	6
73	Soy impaciente	1	2	3	4	5	6
74	Puedo cambiar mis viejas costumbres	1	2	3	4	5	6
75	Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema	1	2	3	4	5	6
76	Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones	1	2	3	4	5	6
77	Me deprimó	1	2	3	4	5	6
78	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles	1	2	3	4	5	6
79	Nunca he mentado	1	2	3	4	5	6
80	En general me siento motivado para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles	1	2	3	4	5	6



<b>Raras Veces</b>	<b>Pocas Veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Muchas veces</b>	<b>Frecuente -mente</b>	<b>Siempre</b>	
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	

81	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten	1	2	3	4	5	6
82	Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo	1	2	3	4	5	6
83	Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías	1	2	3	4	5	6
84	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos	1	2	3	4	5	6
85	Me siento feliz con el tipo de persona que soy	1	2	3	4	5	6
86	Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar	1	2	3	4	5	6
87	En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana	1	2	3	4	5	6
88	Soy consciente de lo que me está pasando aun cuando estoy alterado	1	2	3	4	5	6
89	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes	1	2	3	4	5	6
90	Soy capaz de respetar a los demás	1	2	3	4	5	6
91	No estoy muy contento con mi vida	1	2	3	4	5	6
92	Prefiero seguir a otros a ser líder	1	2	3	4	5	6
93	Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida	1	2	3	4	5	6
94	Nunca he violado la ley	1	2	3	4	5	6
95	Disfruto de las cosas que me interesan	1	2	3	4	5	6
96	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso	1	2	3	4	5	6
97	Tiendo a exagerar	1	2	3	4	5	6
98	Soy sensible a los sentimientos de las personas	1	2	3	4	5	6
99	Mantengo buenas relaciones con los demás	1	2	3	4	5	6
100	Estoy contento con mi cuerpo	1	2	3	4	5	6

Raras Veces	Pocas Veces	Algunas veces	Muchas veces	Frecuente -mente	Siempre
1	2	3	4	5	6

101	Soy una persona muy extraña	1	2	3	4	5	6
102	Soy impulsivo	1	2	3	4	5	6
103	Me resulta difícil cambiar mis costumbres	1	2	3	4	5	6
104	Considero que es muy importante ser un ciudadano que respeta la ley	1	2	3	4	5	6
105	Disfruto las vacaciones y los fines de semana	1	2	3	4	5	6
106	En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas	1	2	3	4	5	6
107	Tengo tendencia a depender de otros	1	2	3	4	5	6
108	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.	1	2	3	4	5	6
109	No me siento avergonzado por nada de lo que he hecho hasta ahora	1	2	3	4	5	6
110	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten	1	2	3	4	5	6
111	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza	1	2	3	4	5	6
112	Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad	1	2	3	4	5	6
113	Los demás opinan que soy una persona sociable	1	2	3	4	5	6
114	Estoy contento con la forma en que me veo	1	2	3	4	5	6
115	Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender	1	2	3	4	5	6
116	Me es difícil describir lo que siento	1	2	3	4	5	6
117	Tengo mal carácter	1	2	3	4	5	6
118	Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema	1	2	3	4	5	6
119	Me es difícil ver sufrir a la gente	1	2	3	4	5	6

Raras Veces	Pocas Veces	Algunas veces	Muchas veces	Frecuente -mente	Siempre
1	2	3	4	5	6

120	Me gusta divertirme	1	2	3	4	5	6
121	Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan	1	2	3	4	5	6
122	Me pongo ansioso	1	2	3	4	5	6
123	No tengo días malos	1	2	3	4	5	6
124	Intento no herir los sentimientos de los demás	1	2	3	4	5	6
125	No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida	1	2	3	4	5	6
126	Me es difícil hacer valer mis derechos	1	2	3	4	5	6
127	Me es difícil ser realista	1	2	3	4	5	6
128	No mantengo relaciones con mis amistades	1	2	3	4	5	6
129	Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo	1	2	3	4	5	6
130	Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente	1	2	3	4	5	6
131	Si me viera obligado a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente	1	2	3	4	5	6
132	En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar	1	2	3	4	5	6
133	Dedico más horas de trabajo de lo que se establece como jornada laboral	1	2	3	4	5	6
134	Todo trabajo que se atiende, cumple los estándares de la organización	1	2	3	4	5	6
135	Me resulta excesivo el volumen de tareas asignadas a mi persona	1	2	3	4	5	6
136	Tengo conocimiento oportuno de los cambios en mi área	1	2	3	4	5	6
137	Espero ser felicitado o promovido por mi desempeño en el área	1	2	3	4	5	6
138	Mi trabajo se vuelve exigente por temporadas	1	2	3	4	5	6
139	La producción de mis compañeros no limita la entrega al usuario	1	2	3	4	5	6
140	Veó que mis compañeros están agotados en el trabajo	1	2	3	4	5	6

Raras Veces	Pocas Veces	Algunas veces	Muchas veces	Frecuente -mente	Siempre
1	2	3	4	5	6

141	Comunico los logros laborales al equipo de trabajo.	1	2	3	4	5	6
142	Mi esfuerzo no es reconocido adecuadamente	1	2	3	4	5	6
143	El tiempo asignado a mis tareas resulta siendo escaso	1	2	3	4	5	6
144	Creo que muestro aumentos en mi productividad	1	2	3	4	5	6
145	Me resultan estresantes las reuniones de trabajo con mis compañeros	1	2	3	4	5	6
146	La información en el área es clara y oportuna	1	2	3	4	5	6
147	La organización cumple sus ofrecimientos de promoción.	1	2	3	4	5	6
148	Generalmente me quedo más allá del horario de trabajo para cumplir los plazos de entrega	1	2	3	4	5	6
149	El área tiene claramente definida su metodología de trabajo	1	2	3	4	5	6
150	Me siento súper entusiasta al empezar el día	1	2	3	4	5	6
151	La información que recibo de mis compañeros es correcta	1	2	3	4	5	6
152	El salario le resulta escaso a mis compañeros	1	2	3	4	5	6
153	Mis vacaciones se postergan porque tengo tareas que terminar	1	2	3	4	5	6
154	Requiero obviar los estándares para terminar mi trabajo a tiempo	1	2	3	4	5	6
155	Me resultan monótonas las responsabilidades encomendadas	1	2	3	4	5	6
156	Estoy contento con la información que me brindan mis superiores	1	2	3	4	5	6
157	He pensado que yo llegaría a ser un buen jefe	1	2	3	4	5	6
158	El tiempo que se estima para las tareas generalmente queda corto	1	2	3	4	5	6
159	Mi trabajo es debidamente supervisado por mis superiores	1	2	3	4	5	6
160	En ocasiones me estreso por tener pocas tareas asignadas	1	2	3	4	5	6

Raras Veces	Pocas Veces	Algunas veces	Muchas veces	Frecuente -mente	Siempre
1	2	3	4	5	6

---

161	Tengo la sensación que hay rumores infundados sobre mí	1	2	3	4	5	6
161	Me siento cómodo con el status que tengo en la organización	1	2	3	4	5	6
162	Me resultan estresantes las reuniones de trabajo con mis jefes	1	2	3	4	5	6
163	Me parece que siempre me envuelven en rumores	1	2	3	4	5	6
164	Recibo ofertas para un trabajo de mejor status en otra empresa	1	2	3	4	5	6
165	Disfruto de los rumores pues me parecen graciosos	1	2	3	4	5	6
166	He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores	1	2	3	4	5	6
167	El tiempo que se estima para las tareas generalmente queda corto	1	2	3	4	5	6

## **ANEXO 2 – Tabla de Especificaciones del Instrumento**

La siguiente es la Tabla de Especificaciones del instrumento construido en base al ICE de Bar-On (versión adaptada a la realidad nacional por Abanto e Higuera, 2000) y la Escala de Procesos de Trabajo:

Escala	Subescala	Indicador	Ítem
Componentes Intrapersonales	(CM) – Conocimiento Emocional de Sí Mismo	Relaciones afectivas.	7, 9, 23, 35, 52, 63, 88, 116
	(SE) - Seguridad	Aplomo, personalidad definida.	22, 37, 67, 82, 96, 111, 126
	(AE) - Autoestima	Asumir liderazgo.	11, 24, 40, 56, 70, 85, 100, 114, 129
	(AR) - Autorrealización	Actuación en valorar a terceros.	6, 21, 36, 51, 66, 81, 95, 110, 125
	(IN) – Independencia	Toma de decisiones.	3, 19, 32, 48, 92, 107, 121
Componentes Interpersonales	(RI) - Relaciones Interpersonales	Interacción positiva con los compañeros y jefes.	10, 23, 31, 39, 55, 62, 69, 84, 99, 113, 128
	(RS) - Responsabilidad Social	Generación de un entorno social agradable.	16, 30, 46, 61, 72, 76, 90, 98, 104, 119
	(EM) - Empatía	Ponerse en situación del otro.	18, 44, 55, 61, 72, 98, 119, 124
Componentes de Adaptabilidad	(SP) - Solución de problemas	Resolución de conflictos.	1, 15, 29, 45, 60, 75, 89, 118
	(PR) - Prueba de la Realidad	Adaptación y manejo de la realidad.	8, 35, 38, 53, 68, 83, 88, 97, 112, 127
	(FL) - Flexibilidad	Tolerancia al cambio.	14, 28, 43, 59, 74, 87, 103, 131
Componentes del manejo de la tensión	(TT) - Tolerancia a la Tensión	Afrontar retos difíciles o complicados.	4, 20, 33, 49, 64, 78, 93, 108, 122
	(CI) - Control de los Impulsos	Equilibrio de emociones.	13, 27, 42, 58, 73, 86, 102, 117, 130
Componentes del Estado de ánimo General	(FE) - Felicidad	Gratificación por las actividades desempeñadas.	2, 17, 31, 47, 62, 77, 91, 105, 120
	(OP) - Optimismo	Perspectiva positiva del futuro.	11, 20, 26, 54, 80, 106, 108, 132
Procesos de Trabajo	(AT) Aspectos Temporales y la secuenciación del trabajo	Duración de la jornada laboral, variaciones del flujo del trabajo, presiones y fechas tope para su finalización.	133, 138, 143, 148, 153, 158
	(NE) Nivel de Exigencias	Cumplimiento de estándares, picos de productividad requeridos, manejo de metodologías y estándares.	134, 139, 144, 149, 154, 159
	(SL) Sobrecarga Laboral	Sobrecarga de trabajo físico, sobrecarga de trabajo psicológico.	135, 140, 145, 150, 155, 160, 163
	(FI) Flujo de Información	Comunicación oportuna, veraz y útil.	136, 141, 146, 151, 156, 161, 164, 166
	(EP) Expectativas de Promoción	Mejora de condiciones de status.	137, 142, 147, 152, 157, 162, 165
Impresión Positiva	(IMP) - Impresión Positiva	Autopercepción de valía	5, 34, 50, 65, 79, 94, 109, 123
Impresión Negativa	(IMN) - Impresión Negativa	Autopercepción de valía	12, 25, 41, 57, 71, 101, 115

Fuente: Diseño del autor (2011).