



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RESILIENCIA EN LOS CIUDADANOS
VENEZOLANOS RESIDENTES EN LA CIUDAD DE AYACUCHO, 2018”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico

Presentado por:

Maryluisa Ledesma Limaco

Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de Licenciada en
Psicología

Docente asesor:

Mg. Giorgio Alexander Aquije Cárdenas

Código Orcid N° 0000-0002-9450-671

Chincha, Ica, 2021

Asesor

Mg. Giorgio Alexander Aquije Cárdenas

Miembros del jurado

- Dr. Edmundo Gonzales Zavala
- Dr. William Chu Estrada
- Dr. Martín Campos Martínez

Dedicatoria:

El presente trabajo lo dedico
a mis padres , hermanas e hija que
siempre me han apoyado y motivado a
conseguir mis metas y logro, por ser mi
motivo para alcanzar no recaer y alcanzar
cada proyecto trazado.

Agradecimiento:

A los ciudadanos venezolanos que estuvieron dispuestos a apoyar la investigación de tesis, por su afable soporte y cordialidad. A mi Universidad Autónoma de Ica, por ser el lugar donde logré culminar con mi formación como profesional.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con la resiliencia de los ciudadanos venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018.

El diseño de la investigación fue de tipo descriptivo correlacional, asimismo, la investigación es no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 80 ciudadanos venezolanos residentes en la ciudad de Ayacucho. Para recolectar los datos sobre inteligencia emocional se utilizó La Escala TMMS-24 y para medir la resiliencia se utilizó La Escala de Resiliencia de Wagnild y Young.. Los resultados indican de los que tienen una inteligencia emocional alto, el 16,3% tienen una resiliencia medio alto; el 58,8% tienen una resiliencia alta y ninguno tiene una resiliencia bajo, medio bajo y medio. De los que tienen una inteligencia emocional medio el 2,5% tiene una resiliencia medio bajo, el 1,3% medio, el 13,8% medio alto y el 2,5% alto y ninguno tiene una resiliencia bajo; de igual forma de los que tienen una inteligencia emocional bajo el 2,5% tiene una resiliencia bajo, el 2,5% tiene una resiliencia medio alto y ninguno tiene una resiliencia medio bajo, medio y alto. La correlación de las variables es de 0,653, lo cual indica que existe una buena correlación, por lo tanto; mientras la variable de inteligencia emocional sea alta, de la misma manera la otra variable de resiliencia de igual manera será altas así mismo el valor de la probabilidad (P valor) es inferior al nivel de significación considerada (0,05) Por lo tanto, existe una relación altamente significativa entre las variables de estudio. La investigación realizada demostró que la claridad emocional se relaciona con la resiliencia de los ciudadanos venezolanos radicados en la ciudad de Ayacucho.

Palabras clave:

Resiliencia, inteligencia emocional, ciudadanos venezolanos.

Abstract

The objective of this research was to determine how emotional intelligence is related to the resilience of Venezuelan citizens who live in the city of Ayacucho, 2018.

The design of the research was descriptive correlational type, also, the research is non-experimental cross-sectional. The sample consisted of 80 Venezuelan citizens living in the city of Ayacucho. The Scale TMMS-24 was used to measure emotional intelligence and the Resilience Scale of Wagnild and Young was used to measure resilience. The results indicate that those with high emotional intelligence, 16.3% have a medium resilience high; 58.8% have a high resilience and none have a low, medium low and medium resilience. Of those with an average emotional intelligence, 2.5% have a medium low resilience, 1.3% medium, 13.8% medium high and 2.5% high and none have low resilience; Likewise, those who have an emotional intelligence under 2.5% have a low resilience, 2.5% have a medium high resilience and none have a medium, low and medium resilience. The correlation of the variables is 0.653, which indicates that there is a good correlation, that is, what; While the emotional intelligence is high, the resilience will also be high as well as the value of the probability (P value) is lower than the level of significance considered (0.05). Therefore, there is a highly significant relationship between the variables of study. The research carried out showed that emotional clarity is related to the resilience of Venezuelan citizens living in the city of Ayacucho.

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria:	iii
Agradecimiento:	iv
Resumen	v
Palabras clave:	v
Abstract	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
Índice de figuras	ix
Índice de cuadros	x
I. INTRODUCCIÓN	12
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
2.1 Descripción del Problema	13
2.2 Pregunta de investigación general	14
2.3 Preguntas de investigación específicas	14
2.4 Objetivo General	15
2.5 Objetivos Específicos	15
2.6 Justificación e importancia	15
2.7 Alcances y limitaciones	16
III. MARCO TEÓRICO	17
3.1 Antecedentes	17
3.2 Bases teóricas	20
3.3 Marco Conceptual	32
IV. METODOLOGÍA	35
4.1 Tipo y Nivel de Investigación	35
4.2 Diseño de la Investigación	35
4.3 Operacionalización de variables	33
4.4 Hipótesis general y específicas	38
4.5 Población – Muestra	39
4.6 Técnicas e instrumentos: Validación y Confiabilidad	39
4.7 Recolección de datos	42
4.8 Técnicas de análisis e interpretación de datos	42
V. RESULTADOS	43
5.1 Presentación de Resultados	43

5.2 Interpretación de los resultados	51
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	57
6.1 Análisis de los resultados	57
6.2 Comparación resultados con antecedentes	58
VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
ANEXOS	65
Anexo 1: Matriz de Consistencia	66
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables	69
Anexo 3: Instrumentos de medición	75

Índice de figuras

Figura 1 Nivel de la inteligencia emocional de los ciudadanos venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018.	42
Figura 2 Nivel de la percepción emocional de los ciudadanos venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018.	42
Figura 3 Nivel de la comprensión emocional de los ciudadanos venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018	43
Figura 4 Nivel de la regulación emocional de los ciudadanos venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018.	43
Figura 5 Nivel de la inteligencia emocional y resiliencia de los ciudadanos venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018.	44
Figura 6 Nivel de la percepción emocional y resiliencia de los ciudadanos venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018.	44
Figura 7 Nivel de la comprensión emocional y resiliencia de los ciudadanos venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018.	45
Figura 8 Nivel de regulación emocional y resiliencia de los ciudadanos venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018.	45

Índice de cuadros

Tabla 1 Distribución de datos según sexo de los ciudadanos venezolanos residentes en la ciudad de Ayacucho, 2018.	37
Tabla 2 Distribución de datos según estado civil de los ciudadanos venezolanos residentes en la ciudad de Ayacucho, 2018.	37
Tabla 3 Distribución de datos según grado de instrucción de los ciudadanos venezolanos residentes en la ciudad de Ayacucho, 2018.	38
Tabla 4 Distribución de datos según la inteligencia emocional de los ciudadanos venezolanos residentes en la ciudad de Ayacucho, 2018.	38
Tabla 5 Distribución de datos según la percepción emocional de los ciudadanos venezolanos residentes en la ciudad de Ayacucho, 2018.	39
Tabla 6 Distribución de datos según la comprensión emocional de los ciudadanos venezolanos residentes en la ciudad de Ayacucho, 2018.	39
Tabla 7 Distribución de datos según la regulación emocional de los ciudadanos venezolanos residentes en la ciudad de Ayacucho, 2018.	40
Tabla 8 Distribución de datos según nivel de resiliencia de los ciudadanos venezolanos residentes en la ciudad de Ayacucho, 2018.	40
Tabla 9 Nivel de resiliencia e inteligencia emocional de los ciudadanos venezolanos residentes en la ciudad de Ayacucho, 2018.	45
Tabla 10 Coeficiente de correlación según Rho de Spearman entre la resiliencia e inteligencia emocional de los ciudadanos venezolanos residentes en la ciudad de Ayacucho, 2018.	46
Tabla 11 Nivel de resiliencia y percepción emocional de los ciudadanos venezolanos residentes en la ciudad de Ayacucho, 2018.	46
Tabla 12 Coeficiente de correlación según Rho de Spearman de la resiliencia y percepción emocional de los ciudadanos venezolanos residentes en la ciudad de Ayacucho, 2018.	47
Tabla 13 Nivel de resiliencia y comprensión emocional de los ciudadanos venezolanos residentes en la ciudad de Ayacucho, 2018.	48
Tabla 14 Coeficiente de correlación según Rho de Spearman de la resiliencia y comprensión emocional de los ciudadanos venezolanos residentes en la ciudad de Ayacucho, 2018.	49

Tabla 15 Nivel de resiliencia y Regulación emocional de los ciudadanos venezolanos residentes en la ciudad de Ayacucho, 2018.	49
Tabla 16 Nivel de resiliencia y Regulación emocional de los ciudadanos venezolanos residentes en la ciudad de Ayacucho, 2018.	50

I. INTRODUCCIÓN

El estudio elaborado tiene como título “Inteligencia Emocional y Resiliencia en los ciudadanos venezolanos residentes en la ciudad de Ayacucho, 2018” y fue realizado con el propósito de establecer una correlación entre ambas variables estudiadas.

La organización del estudio se divide por cinco capítulos teniendo en cuenta el orden siguiente:

En el primer capítulo está conformado por el planteamiento del problema, los objetivos, la justificación e importancia del estudio, de la misma manera se puntualiza aspectos de nuestra realidad problemática, conllevando a plasmar los objetivos del estudio, de la misma forma justificando la importancia de la presente investigación.

En el segundo capítulo se establecen antecedentes de la investigación y la fundamentación teórica utilizando literatura basada en las variables de estudio dando fundamento a la presente investigación.

En el tercer capítulo se reflexionaron sobre las hipótesis y la operacionalización de las variables señaladas en los anteriores capítulos.

En el cuarto capítulo se halla la metodología del estudio, la tipología del muestreo manipulado, como también los instrumentos de medición y el tipo de investigación que se tiene en cuenta.

Posteriormente en el quinto capítulo se sitúan los resultados estadísticos que se obtuvieron en el estudio, que sustentan la investigación.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Descripción del Problema

La migración es un fenómeno consustancial a la humanidad que ha transformado civilizaciones, ha redefinido fronteras, ha contribuido con avances tecnológicos que acarrearán beneficios y desarrollo a los individuos. A pesar de tratarse de un fenómeno individual y voluntario, la movilidad de grupos humanos representa un proceso de cambio intenso, en el que la búsqueda de la mejora genera una pérdida importante que debe procesarse a nivel emocional, es así que emigrar se está convirtiendo hoy para millones de personas en un proceso que posee unos niveles de estrés tan intensos que llegan a superar la capacidad de adaptación de los seres humanos (Achotegui, 2008).

Durante los últimos años, y una descomposición social inédita para la historia republicana de Venezuela, lo más probable es que el empeoramiento de la situación económica resultará en que muchos más venezolanos abandonarán el país, y tal vez se desencadene una crisis migratoria regional. Más de 2 millones de venezolanos ya se fueron a Colombia, Brasil, Panamá, Perú y Estados Unidos. Esta ola migratoria ha generado que muchos de los ciudadanos venezolanos refugiados en países sudamericanos y norteamericanos tengan que adaptarse a una realidad distinta a la de su país, asimismo ha generado una crisis emocional, crisis emocional que obliga que tengan que fortalecer su capacidad de resiliencia conjuntamente a la inteligencia emocional (Páez, 2017).

Valera (2018), consultora organizacional, presentó los resultados de un estudio realizado en 10 organizaciones venezolanas, según el cual 70% afirma que desarrolla capacidades para adaptarse a la crisis y 100% reconoce flexibilidad en su personal para asumir los cambios necesarios. Es decir, que tienen trabajadores dispuestos a desempeñarse en los roles que sean necesarios.

La resiliencia no es algo común que se presenta automáticamente en el ser humano, para tenerla requiere que la persona esté convencida de que si puede

salir adelante. A pesar de tener varios años poniendo a prueba el equilibrio físico y emocional de los ciudadanos venezolanos, muchos han sido capaces de superar los obstáculos y seguir abrigando esperanzas. Son testigos de cómo desde hace ya varios años y, por razones de diversa índole, las empresas, organizaciones, los emprendedores, trabajadores y el ciudadano en general de Venezuela vienen afrontando su problema de una forma airosa (Pirela, 2017).

La resiliencia tiene características estables de personalidad tales como la esperanza, la felicidad y el optimismo, que pueden mediatizar el impacto que producen determinados estímulos estresantes de las cuales quienes se sobreponen positivamente frente a la adversidad presentan mayores habilidades sociales y emocionales, respecto a quienes sucumben ante la misma. Es decir que los sujetos resilientes manejan y comprenden mejor sus emociones (Brodkin et al, (1996).

2.2 Pregunta de investigación general

¿De qué manera la inteligencia emocional se relaciona con la resiliencia de los ciudadanos venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018?

2.3 Preguntas de investigación específicas

- ¿De qué manera la atención a los sentimientos se relaciona con la resiliencia de los ciudadanos venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018?
- ¿De qué manera la claridad emocional se relaciona con la resiliencia de los ciudadanos venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018?
- ¿De qué manera la regulación de las emociones se relaciona con la resiliencia de los ciudadanos venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018?

2.4 Objetivo General

Determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con la resiliencia de los ciudadanos venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018.

2.5 Objetivos Específicos

- Determinar de qué manera la atención a los sentimientos se relaciona con la resiliencia de los ciudadanos venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018.
- Determinar de qué manera la claridad emocional se relaciona con la resiliencia de los ciudadanos venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018.
- Determinar de qué manera la regulación de las emociones se relaciona con la resiliencia de los ciudadanos venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018.

2.6 Justificación e importancia

La presente investigación desde un punto de vista psicológico, busca ser un aporte para los estudios acerca de la gran problemática de la migración de ciudadanos venezolanos a nuestro país y específicamente a nuestra ciudad de Ayacucho, y como va ser de gran importancia y relevancia que los ciudadanos venezolanos dispongan de una inteligencia emocional y resiliencia para poder afrontar los cambios psicológicos que conlleva el migrar a un país y ciudad con distintas costumbres y muchas veces el ser víctimas de explotación, abusos y maltratos en el ámbito laboral aprovechando la situación en la que se encuentran, agregado al hecho de que muchos de los ciudadanos venezolanos han dejado a gran parte de su familia en su país y esto afecta en su salud mental y les da muchas veces una inestabilidad emocional.

En la actualidad no existe una investigación con los ciudadanos venezolanos de esta índole por ello es de gran importancia el desarrollo de esta investigación ya que ayudará a ser empáticos con los ciudadanos venezolanos, la investigación dará un aporte psicológico y social ya que este es un problema social que incumbe a cada uno de los ciudadanos.

2.7 Alcances y limitaciones

Aportar con el trabajo de investigación sobre la relación de la inteligencia emocional y la resiliencia para que sirva como antecedente de posteriores investigaciones.

La limitación principal fue la escasa información bibliográfica respecto al tema de investigación.

III. MARCO TEÓRICO

3.1 Antecedentes

“Latinoamericanos saliendo adelante. Una mirada desde la resiliencia sobre las migraciones y la intervención social con inmigrantes” (Anleu, 2015) Esta investigación fue desarrollada en la ciudad de Tarragona, España; con el objetivo de identificar los principales recursos o factores resilientes que les permiten a los inmigrantes latinoamericanos residentes en Tarragona salir adelante a pesar de las condiciones generalmente adversas que les toca afrontar por residir en un país distinto al propio. La metodología utilizada para esta investigación responde a un enfoque cualitativo, para lo cual se utilizó a 110 latinoamericanos y 14 trabajadores sociales. El instrumento utilizado fue un cuestionario semi estructurado elaborado por el mismo investigador, lo cual sirvió para recoger información cualitativa. Asimismo, se utilizó otro cuestionario de 14 preguntas para los trabajadores sociales. De los resultados obtenidos, se deduce que las adversidades o dificultades encontradas pueden ser entendidas como “comunes” dentro del fenómeno migratorio que como tal puede asumirse como un hecho vital estresante o “extraordinario”. Es decir, que no se han visto frente a situaciones extremas, ni han sido expuestos a estresores límites ni a adversidades que amenazaran la vida misma. Así, las principales adversidades que han manifestado haber tenido que afrontar los inmigrantes latinoamericanos residentes en Tarragona son las políticas migratorias.

“Capacidad de resiliencia en las migrantes peruanas que viven en Santiago frente a la discriminación” (Gutiérrez y Vega, 2006). Esta investigación fue desarrollada en la ciudad de Santiago, Chile; con el objetivo de describir los mecanismos resilientes que desarrollan las mujeres migrantes peruanas que viven en Santiago, frente a la discriminación. La metodología utilizada para esta investigación responde a un enfoque cualitativo, para lo cual se utilizó a 10 mujeres migrantes peruanas. El instrumento utilizado fue entrevistas semiestructuradas y la fotografía como complemento al instrumento principal. De los resultados obtenidos, se deduce que se manifiesta una íntima relación de la resiliencia personal y familiar con la resiliencia socio-comunitaria en las

migrantes peruanas, se puede pensar que la resiliencia personal está imbricada y profundamente relacionada con la resiliencia comunitaria, donde la familia sirve como puente; no podría desarrollarse la resiliencia personal, la resiliencia familiar abstrayéndose, negando, aislándose de lo social.

“La Resiliencia y sus componentes como indicadores de Inteligencia Emocional” (De la Vega, 2011). Esta investigación fue desarrollada en la ciudad de Chihuahua, México; con el objetivo de identificar los niveles de Resiliencia en una muestra de estudiantes de educación primaria, y correlacionarla con sus niveles de Inteligencia Emocional. La metodología utilizada para esta investigación responde a un enfoque cuantitativo para lo cual se utilizó a un aproximado de 212 niños. Los instrumentos utilizados fueron el test TMMS-24 y la Escala de Niveles de Resiliencia para Alumnos de Educación Básica Primaria Mexicana ENR-AEBP-M1, la cual fue creada y validada por el autor. Según los resultados de la investigación se concluye que existe correlación entre la Resiliencia en estudiantes de educación primaria con sus niveles de Inteligencia Emocional.

“Inteligencia Emocional en estudiantes venezolanos de educación media y Universitaria” (Segura ,2016). Esta investigación fue desarrollada en la ciudad Baquisimeto, Venezuela; con el objetivo de diagnosticar las habilidades emocionales de estudiantes venezolanos de educación media y universitaria para determinar relaciones entre habilidades emocionales y los efectos del género, contexto geográfico y edad en dichas habilidades

Emocionales. La metodología utilizada para esta investigación fue de enfoque cuantitativo descriptivo y correlacional para lo cual se utilizó a un aproximado de 441 alumnos. El instrumento de recogidas de datos fue un cuestionario de emociones. De los resultados obtenidos, se concluye la existencia de diferencias estadísticas significativas entre las habilidades emocionales de los estudiantes por género, existe relación estadísticamente significativa entre las habilidades emocionales y las habilidades emocionales de autocontrol y competencia social fueron las menos favorecidas.

“Proceso de Resiliencia para la Superación de Riesgos Sociales en los niños, niñas y adolescentes de la ONG Gema-Huancayo 1990-2016” (Vargas y

Montalvo, 2017). El estudio se efectuó en la metrópoli de Huancayo, Perú; cuyo objetivo era establecer el tipo de niños, niñas y adolescentes que acuden a la ONG GEMA y los programas sociales con que dicha institución promueve el desarrollo de capital social, hábitos y capacidades que les permite transitar por un proceso de resiliencia, para superar sus riesgos y adversidades. La metodología utilizada para esta investigación responde a un enfoque cualitativo para lo cual se utilizó a un aproximado de 30 individuos que formaron parte de dicha institución cuando fueron niños, niñas y adolescentes que ahora son personas adultas. Los instrumentos utilizados fueron: Guías Utilitarias y el Esquema de Codificación. De los resultados obtenidos, se concluye que los niños, niñas y adolescentes antes de ingresar a la ONG GEMA, según los resultados de la investigación se concluye que los niños están en situación de riesgo social constante y a la vez vulnerables, el principal y más resaltante problema que tuvieron fue la pobreza extrema ya que sufrían de necesidades y calidad de vida.

“Inteligencia emocional y resiliencia en padres de familia de estudiantes de educación especial del CEBE Manuel Duato, Los Olivos, 2014” (Salazar, 2015). El estudio se realizó en Lima, Perú; cuyo objetivo fue reconocer la correlación entre la variables inteligencia emocional y la variable resiliencia en papás de los estudiantes de educación especial del CEBE Manuel Duato. El método usado para esta investigación responde a un enfoque cuantitativo, correlacional de corte transversal. Se compuso la muestra por 140 padres. Las técnicas de investigación empleadas han sido: Test creadas por el investigador que fueron validados y estandarizados. Se concluye que existe relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la resiliencia en padres de familia de alumnos de educación especial del CEBE Manuel Duato.

“Inteligencia Emocional y Calidad de Vida en un grupo de Estudiantes de dos Instituciones Educativas Policial y Nacional de Lima Metropolitana” (Patricio, 2017). Este estudio fue desarrollada en Lima, Perú; cuyo objetivo era establecer una correlación entre ambas variables de estudio. La metodología utilizada fue no experimental, transeccional. La muestra estuvo conformada por 480 estudiantes entre varones y mujeres. Las técnicas de investigación empleadas fueron Bar-On (ICE) Inventario de Cociente Emocional, Ficha socio-

demográfica y la Escala de Calidad de Vida de Olson y Barnes. De los resultados obtenidos, demostraron que hay una moderada correlación entre la variable de inteligencia emocional con la variable calidad de vida de colegas de dos entidades educativas Policial y Nacional de Lima.

3.2 Bases teóricas

3.2.1 La inteligencia emocional

3.2.1.1 Concepto: La inteligencia emocional impulsa la capacidad para llevarse bien con los demás, permite comprender lo que sienten y experimentan, para responder apropiadamente sus necesidades. La inteligencia emocional es el fundamento de la empatía hacia los demás, la conciencia personal y las habilidades sociales. La inteligencia emocional no es lo opuesto de la inteligencia cognoscitiva, también la inteligencia emocional se desarrolla en gran medida para la adolescencia intermedia, cuando maduran las partes del cerebro que controlan la manera en que la gente se guía por sus emociones. Los hombres y mujeres suelen tener diferentes fortalezas emocionales (Goleman, 2008).

La inteligencia emocional supone emociones, lo que se refiere a inteligencia emocional, como el conjunto de habilidades que sustentan la valoración, evaluación, expresión y regulación precisa de emociones (Matthews y Mayer, citado por Papalia et al. 2005).

3.2.1.2 Beneficios de la inteligencia emocional

Es de suma importancia dar valor la contribución que hizo Daniel Goleman a la sociedad científica como también para el estudio sobre el pensamiento humano sobre la existencia de la inteligencia emocional, en el área empresarial, educativa, como así también de las organizaciones de distintos rubros, en nuestra actualidad, instituciones públicas y privadas, se encuentran interesados en la teoría sobre inteligencia emocional puesto que se ha comenzado, a establecer estrategias con la finalidad de alcanzar de cambios sobre la conducta del personal que labora en una organización, sino también en lo físico, psicológico, rendimiento y motivación, como el individuo se relaciona con

los demás, sobre todo ser consciente y tener el control sobre nuestras emociones.

El bienestar de los trabajadores a nivel psicológico de una organización ayuda que la personalidad de los trabajadores tengan un equilibrio emocional y armónico en su personalidad, forja en el individuo esté en una fase de armonía para lo cual es preciso saber la importancia de autorregular nuestras propias emociones y emplear ciertas estrategias para conseguirla; igualmente favorece a instaurar otras estrategias para inducir a la motivación y rendimiento en el personal de las organizaciones, puesto que los efectos reflejan favorables no solamente para aquellos que pasen por esta experiencia, incluye al dueño de la organización ya que cuando este se encuentre más incitados a nivel emocional conseguirá buenos resultados en diferentes ámbitos de su vida (Gardner, 2010).

Del mismo modo, el sentirse bien uno mismo es la consecuencia de regular un conjunto de emociones haciendo que las relaciones con nuestro entorno prosperen de manera significativa ya que se encuentra enlazado a ser empático, esto quiere decir que si se salvaguarda la inteligencia emocional positivamente accede a uno a tener más tolerancia, reducir la impulsividad. Las emociones establecen como nos expresamos, comportamos, comunicamos y cómo andamos en nuestro día a día (Suazo, 2006).

De la misma manera, las estrategias utilizadas a partir de la teoría de las inteligencias múltiples beneficia la salud física, pues previene enfermedades emocionales como el desequilibrio emocional (locura), la angustia, el trastorno del miedo, la ansiedad por comer y otros, entonces se trata de tomar conciencia para eliminar algunos patrones destructivos, enfermizos que muchas veces se presenta de forma colectiva en sociedad donde existe muchas necesidades por cubrir o en individuos que sufren situaciones de riesgo (Gallegos, Cruz y Lizame, 2002).

3.2.1.3 Dimensiones de la inteligencia emocional

a) Percepción Emocional

Fernández y Extremera (2005) refiere a la habilidad de registrar y reconocer los sentimientos de uno mismo y de los individuos de nuestro entorno. Al mismo tiempo de los cambios orgánicos y cognoscitivos que pueden ser como resultado de cualquier emoción. La percepción emocional también se correlaciona con ofrecer atención y saber con precisión sobre el lenguaje no verbal que se pueda estar dando en el momento, como por ejemplo las expresiones del rostro, movimientos corpóreos y del mismo modo la tonalidad de la voz. Asimismo, apreciar que contiene a la destreza de registrar la naturalidad de emociones que son expresadas por los demás.

García (2003) menciona que la percepción emocional puede ser propia o la de los demás, se origina cuando este logre prolongar una interpretación oportuna.

Mejía (2012), hace mención a quienes muestren esta capacidad les proporcionará de manera fácil la identificar las emociones de su entorno, también regular y alterar propio comportamiento. Del mismo modo, el individuo alcanzará a expresar una respuesta vertiginosa y eficaz en correlación a como este se encuentre emocionalmente.

b) Comprensión emocional

Fernández y Extremera (2005) hacen referencia a la capacidad de apartar cada una de los signos que se dan a nivel emocional, identificar, especificar y rotular según a que tiempo de emoción corresponde. De la misma manera indica a la capacidad de anticipar emociones que pueden originar emociones y saber cuáles serán los resultados de experimentar. De igual manera, Mejía (2012) señala que la habilidad de comprensión radica en que el individuo tenga la capacidad de diferenciar diversas emociones puede ser complejas o simples, entender la correlación que coexiste en ambas, asimismo los probables resultados que se puedan dar.

c) Regulación emocional

Fernández y Extremera (2005) señalan a esta habilidad es compleja, ya que alude a la habilidad de aperturar las emociones (negativas y positivas), identificar y reflexionar sobre que emoción es el más adecuado según las circunstancias.

García (2003) indica que las emociones informan, permitiéndonos obtener comprensión mayor sobre nuestro entorno. Además, entiende como la capacidad para poder regular de manera personal nuestras propias emociones y la de los demás, consiguiendo que las emociones agradables se conserven o se extiendan y las desagradables se disminuyan o contengan, según Caruso y Salovey (2005), citado en Cárdenas (2013) todo esto consentiría a un desarrollo intelectual y emocional.

Asimismo, Mejía (2012) proyecta que dicha habilidad participa para que el sujeto tenga bienestar y pueda expresar un comportamiento apropiada en circunstancias de alto estrés, consiguiendo precisamente una adaptabilidad buena. García (2003) ostenta que para suministrar esta regulación emocional necesariamente el sujeto reconozca sus emociones propias.

3.2.1.4 Etapas de la inteligencia emocional

Las etapas son los siguientes:

- Autoconciencia:

Aquí se señala al propio conocimiento que uno posee de sí mismo, estar al tanto sobre nuestras predilecciones, impresiones y capacidades intrínsecas que uno tiene (Gabel, 2005).

Fragoso y Luzuriaga (2015), añaden que interiormente de este período igualmente es significativo que el individuo sepa sobre sus sentimientos y como afectan en el ejercicio de las labores.

Pertegal (2011) enuncia que adentro de esta etapa las aptitudes utilizadas son: autoevaluación, autoconciencia emocional y autoconfianza.

- **Autocontrol:**
 Según Gabel (2005) es la manera como conducimos nuestro sentimientos propios, estados intrínsecos e impulsos. De manera que estos consigan ser manifestadas de una apropiada forma.
 Para Fragoso y Luzuriaga (2015), se compone por capacidades como orientación a resultados, autocontrol sobre las emociones, adaptación y convicción.
- **Motivación:**
 Trujillo y Rivas (2005) dice que las emociones sitúan al actuar, es por eso que las dos se correlacionan de manera significativa. Esta etapa consiste en reconocer el porqué de ejecutar alguna acción, puesto que establezcamos nuestras propias emociones y nos prepare para su adquisición.
- **Conciencia social:**
 Según Gabel (2005) suele ser esa capacidad de reconocer en los demás las necesidades, preocupaciones y sentimientos. Bisquerra (s.f) sugiere que la empatía es fundamental, ya que ayudara al sujeto a comprender mejor las emociones que consiga mostrar su entorno.
 Fragoso y Luzuriaga (2015) manifiestan que esta etapa se compone por conciencia organizacional y la empatía.
- **Manejo de las relaciones:**
 Según Goleman (2001) el individuo tiene la destreza de dirigir sus interacciones sociales de manera apropiada, forjando a que todas estas se transformen como red de apoyo. Lo cual, el individuo tiene que saber dirigir sus emociones propias.
 Goleman (2012) ubica adentro de esta etapa a estas competencias que es influir, inspirar liderazgo, manejar problemas, trabajar en equipo y cooperación. Anteriormente Goleman planteo la motivación como una etapa pero la eliminó.

3.2.1.5. Modelo de inteligencia emocional de Salovey y Mayer

Salovey y Mayer son los primeros estudiosos de la inteligencia emocional en 1990.

Salovey y Mayer resolvieron relacionar estudio a la literatura que se desarrolló en aquellos años:

- **Inteligencia:** se refieren a la inteligencia como aquella aptitud para desenvolverse ante una situación, especular razonablemente y manejar positivamente su entorno. Del mismo modo, Salovey y Mayer creen que la emoción son respuestas establecidas traspasando límites de los subsistemas psíquicos, abarcando al sistema fisiológico, cognitivo y motivacional (Mayer y Salovey, 1990 citados por García, 2003).

Es de suma importancia resaltar, que las emociones para estos autores esta información es procesada por nuestro sistema cognoscitivo. Quiere decir, que las emociones son representaciones mentales y por eso asumen un significado. Por eso es de suma importancia que cada emoción sea procesada por nuestra mente y emita su pertinente significado con la finalidad de ofrecer sentido a la circunstancia vivenciada a fin de entender el entorno (Salovey y Mayer, 1990) citados en (Pérez y Castejón, 2001).

La inteligencia emocional es aquella habilidad para inspeccionar las emociones y sentimientos propios y de los demás, diferenciando entre uno y otro con la finalidad de orientar el actuar. Resumido por Pérez y Castejón (2001) manifiestan según Salovey y Mayer (1990) la inteligencia emocional aquella habilidad para registrar la significancia de las emociones, deducir y solucionar inconvenientes fundamentándose en ellas, la manera que obtiene un carácter cognoscitivo.

García (2003) refiere la inteligencia emocional tiene habilidades de adaptación que facilitan el procesamiento apropiado de la información de las emociones, asimismo la alineación de los estados emocionales como un componente que mejorará los procesos del pensamiento.

Fernández y Extremera (2005) refieren que la inteligencia emocional se puntualice mediante 4 habilidades primordiales:

- Habilidad de apreciar, estimar y pronunciar emociones con precisión.
- Habilidad de permitir y/o formar emociones que proporcione el pensamiento.
- Habilidad de entender y conocer las emociones.
- Habilidad moderar las emociones fomentando un desarrollo intelectual y emocional.

Estas habilidades según Gabel (2005) se basan en la habilidad conseguida en la anterior etapa. Considerando las capacidades más esenciales es identificar las emociones y la. Según Mayer et al (2000) citado en Gabel (2005) en nuestro proceso evolutivo, comienza la construcción emocional cuando el infante demanda atención. A medida el sujeto va creciendo, esta destreza se va desplegando más consiguiendo apreciar distintas emociones, siendo esta ser la primera etapa. Inmediatamente, se procesan estas emociones y el sujeto consigue comprar con representaciones o sensaciones, consiguiendo ser permisible guiar a elegir al momento de tomar una decisión, pasando a ser esta la etapa segunda. Para la etapa tercera, al procesar las emociones se muestra influido por las previas experiencias de su entorno donde el sujeto se desenvuelve.

En esta última etapa que sería la cuarta aquí las propias emociones como la de los demás, genera que coexista un desarrollo propio y de los demás. Anteriormente García (2003) asevera que de acuerdo con la experiencia y la edad se desarrolla la inteligencia emocional (sucede lo mismo con las otras inteligencias).

3.2.2 La resiliencia

3.2.2.1. Concepto: La resiliencia es una característica de la personalidad que otorga un vigor o fibra emocional que promueve recursos intrínsecos moduladores del efecto negativo de experiencias frustrantes, permitiendo la tolerancia, reestructuración y posterior adaptación física, mental y emocional de quien las experimenta, es así como se concluye en un fortalecimiento positivo del yo (Wagnild y Young, 1993).

La resiliencia es la capacidad que posee la persona con la finalidad sobresalir de grandes problemas y progresar, es la capacidad de rehacer la vida inclusive, convertir una adversidad en muestra de algo positivo (Vanistendael, 2010).

López (2010), refiere que la resiliencia es el conjunto de atributos y habilidades innatas para afrontar adecuadamente situaciones adversas, como factores estresantes y situaciones riesgosas. También señala que otros autores la definen como capacidad de respuesta del ser humano a través del cual se generan respuestas adaptativas frente a situaciones de riesgo. La resiliencia refuerza los factores protectores y reduce la vulnerabilidad frente a situaciones de riesgo.

3.2.2.2 Clasificación de la resiliencia

En las dos últimas décadas el constructo de resiliencia se ha ido especializando en función de sus diferentes campos de acción, así podemos señalar la clasificación sistematizada por Rodríguez, et al. (2011):

a) Resiliencia psicológica:

La combinación de los rasgos de la personalidad favorece a tener conductas que faciliten el afronte de situaciones estresantes (Rutter, 2007; citado por Rodríguez et al., 2011).

b) Resiliencia familiar:

Es aquel conjunto de procesos conexos entre que se da dentro de una familia donde estas se fortifican, con el pasar del tiempo, esto accede para adecuarse a sus varias maneras de opiniones, prohibiciones internas y recursos, también adaptarse aquellos retos psicosociales que se dan fuera del hogar (Rolland y Walsh, 2006; citado en Rodríguez et al., 2011).

c) Resiliencia comunitaria:

Si las circunstancias sociales, las relaciones del grupo y características culturales, en escenarios de catástrofe, se movilizan de manera responsable con la finalidad de comenzar procesos de transformación, que restauren el argumento social de la toda la población (Melillo y Suárez, 2002).

d) Resiliencia vicaria:

Es el efecto único y positivo que transforma al terapeuta en respuesta a la propia resiliencia de un paciente sobreviviente a un trauma, dicho proceso también se da con los familiares, amigos, grupos laborales o religiosos, entre otros, vinculadas al mismo sujeto que desarrollo inicialmente la resiliencia (Panez, et al. 2000).

e) Resiliencia espiritual:

Es la capacidad para hacer frente a las causas estresantes, a los desastres e incidentes traumantes, sin mostrar sintomatología patológica habitual o mostrarse degradadas las capacidades importantes: espíritu (capacidad de amar, entender, dispensar o servir dadivosamente a los demás), mente (capacidad de pensar de manera razonada, ecuánime y objetiva) y cuerpo (fundamentalmente, andar de manera sana) (Dugal, 2009; citado en Rodríguez et al., 2011).

3.2.2.3. Importancia de la mentalidad resiliente

Carretero (2010) señala la relación de diferentes variables para el desarrollo del comportamiento resiliente, entre las que existen variables asociadas, todas dirigidas al desarrollo de la resiliencia:

a) La familia:

El contar con el apoyo de la familia, debilita los efectos negativos y el estrés, promoviendo en las personas las habilidades necesarias para sobreponerse a la adversidad, desarrollando la fuerza colectiva para responder a los retos posteriores (Carretero, 2010).

b) La educación es un elemento fundamental para la resiliencia:

Debido a que ésta es el medio que permite salir adelante y no caer en las dificultades de la sociedad. La educación como factor protector dice Bruner que a pesar de formarse del contexto, tiende a encajar con precisión al desarrollo resiliente, mejorando la respuesta de una persona a un resultado adaptativo (Carretero, 2010).

c) Las redes sociales:

Se identifican entre los grupos de personas, los miembros de la familia, los amigos, vecinos y cualquier otra persona capaz de aportar apoyo duradero, facilitando el desarrollo de solución a los problemas, refiriéndose especialmente al soporte y recurso externo para el adolescente.

Martínez y Vásquez en el año 2006 muestran que la relación con los demás es el que muestra la probabilidad de entrelazar la resiliencia: quiere decir, apoyar a al individuo, escuchar de manera activamente y considerada, permitiendo dar inicio al desarrollo de la resiliencia. A través de entablar las relaciones interpersonales, el joven logra instruirse de destrezas que le accedan a aclarar de modo inapreciable en su entorno. No obstante, penderá de contextos en el que se halle, para poder hacer el uso de estas habilidades (Martínez y Vásquez, 2006).

Una persona resiliente posee ciertas particularidades según Brooks y Goldstein (2004):

- Un adolescente resiliente, es capaz de para enfrentar con certeza situaciones bajo presión y estresantes. Es importante que el adolescente desenvuelva estas peculiaridades ya que mientras mejor cuenten con estas herramientas tienen más posibilidades de hacer frente al estrés. Igualmente, cuando experimenten circunstancias o entornos estresantes no tendrán problemas para adaptarse.
- La empatía interviene al momento de relacionarnos con los demás, pues proporciona reciprocidad, comunicación, humanidad y respeto, fortifica las amistades, en consecuencia, es un elemento fundamental en jóvenes resilientes.
- Comunicación efectiva. Es una peculiaridad muy significativa en jóvenes resilientes, puesto que estos están al tanto informar con seguridad, logran hablar sus pensamientos y emociones sin dificultad, oyen con curiosidad a los demás, opinan sobre objetivos, dan a saber sus valores y resuelven dificultades. Conjuntamente saben, interpretar mensajes no

verbales y verbales de los demás, apreciar emociones, sentimientos y creencias, implica el esfuerzo que cuesta entender a los demás.

- El humor es otra particularidad fundamental en los individuos resilientes, puesto que es una manera de atenuar un contexto desagradable. Saber utilizar en momentos adecuados, ayudara a que las personas que estén a la defensiva disminuyan su actitud beligerante, también disminuye la ansiedad y apertura que la comunicación y la alegría estén presentes. Los jóvenes resilientes saben en qué momento utilizaran el humor sin que este sea percibido como una ofensa hacia los demás; este último es significativo, puesto que, si se desea usar el humor para relajar tensiones, no debe ser utilizada para herir o humillar a las personas.
- La proactividad simboliza que, como personas, nos hacemos responsables de nosotros mismos. Los individuos proactivos son objetivos, sus quehaceres son encaminadas a aspectos en el que se consigue realizar algo y no se corren por cambiar algo que no se puede (Covey 1999). Cuando se trabaja con jóvenes es valioso centrar sus energías en desarrollar el sentido de responsabilidad, ya que cada acción o acto que realicen tiene una consecuencia.
- El afrontamiento son respuestas (reflexiones, emociones y quehaceres) usadas por un sujeto, con la finalidad de solucionar realidades problemáticas y minimizar la tensión que puedan generarse. Por ende, el afrontamiento es una manera de disminuir las circunstancias perjudiciales a las que un joven se encuentre. Siendo la capacidad de usar estas habilidades comportamentales y cognoscitivas consiguiendo una transformación con una adaptabilidad positiva.
- El control de impulsos también es otra de las habilidades interpersonales, puesto que, si el joven tuviese que solucionar cierto problema, tiene que saber controlarse para que pueda solucionar y no actuar de manera violenta. Los adolescentes por lo general que despliegan esta habilidad, utilizan sus recursos y se concentran en conservar sus relaciones interpersonales ya que estas por lo general son duraderas y estables intrínsecamente en su familia como también fuera de ella.

- Aceptarse a uno mismo y a los demás. Si pretendemos en desarrollar nuestra personalidad resiliente se comienza por aceptarse tal cual es uno mismo como también a los demás, implicando ser realistas, registrar e identificar emociones con la finalidad de manipular de forma benéfica y registrar también nuestras fortalezas y debilidades. Si el adolescente siente inseguridad en ciertas situaciones, le ayuda especular de distintas maneras para afrontar esa situación.

3.2.2.4 Dimensiones de la resiliencia

Wagnild y col, (1993), señalan a la resiliencia como todo un conjunto de particularidades de la personalidad que perdurará a lo largo de nuestra vida; involucrando cinco dimensiones relacionadas entre sí:

- a) Confianza en sí mismo: esta se considera como aquella capacidad para tener confianza en las propias habilidades, sabiendo de nuestra fortaleza y limitación; al mismo tiempo, esta confianza proporciona a uno a desenvolverse con autoridad y libertad en nuestra vida.
- b) Ecuanimidad: esta habilidad nos ayuda a conservar el equilibrio de nuestros estados emocionales que son productos por experiencias previas; se considera experiencias con calma aceptándolo tal como es; controlando las extremas respuestas ante situaciones desfavorables.
- c) Perseverancia: es el actuar de manera persistente pese al infortunio o desánimo, pretende un deseo fuerte de seguir lidiando. Es tener ese compromiso practicando la autodisciplina.
- d) Satisfacción personal: es aquella capacidad de entender que la vida posee una significancia y reconocer que hay un motivo el cual uno vive.
- e) El sentirse bien solo: es aquella capacidad para entender que cada individuo es único, que al sentirse bien consigo mismo en este caso solo tiene un significado de libertad y ser únicos.

3.2.2.5 La resiliencia según Boris Cyrulnik

Boris Cyrulnik (2005) pone en evidencia los factores de resiliencia en los niños y niñas. Para que una persona se convierta en resiliente, afirma, que debe recorrer un largo camino, en cuyo recorrido ve tres grandes aspectos:

- La adquisición de recursos internos que se desarrollan entre los primeros meses de vida.
- El tipo de agresión, de herida, de carencia y, sobre todo, el significado de esta herida en el contexto del niño y niña.
- Los encuentros, las posibilidades de hablar y de actuar. La resiliencia se crea en función del temperamento de la persona, del significado cultural, de su cultura y del tipo de sostén social del que dispone.

El niño y niña que le sonríe a una persona adulta, es afectuoso, deliberadamente acogerá más cuidado de aquellos adultos con el que vive; también acogerá, mensajes positivos, con lo cual el infante cimentará una buena autoestima. Esta autoestima positiva posiblemente le ayudará a conseguir resultados mejores y obtener capacidades que agradarán a los demás, y será un contorno positivo. También puede producirse lo opuesto. También tendemos que tener en cuenta que la cultura en la que se desarrolla como la religión, la salud mental, ausencia del padres o madres, el nivel económico de la familia tendrá una influencia en su personalidad. (Cyrulnik, 2005).

3.3 Marco Conceptual

3.3.1 Emociones:

Sistemas motivacionales con componentes fisiológicos, conductuales, experienciales y cognitivos, que tienen una valencia positiva o negativa (sentirse bien o mal), que varían en intensidad, y que suelen estar provocadas por situaciones interpersonales o hechos que merecen nuestra atención porque afectan a nuestro bienestar (Brody, 1999)

3.3.2 Habilidad:

La capacidad para desempeñar las operaciones del puesto con facilidad y precisión. Además, las habilidades frecuentemente son de tipo psicomotor, (McGehee y Thayer, 1961).

3.3.3 Equilibrio:

El equilibrio puede definirse como aquel estado en el que todas las fuerzas que actúan sobre el cuerpo están equilibradas de tal forma que el cuerpo mantiene la posición deseada (Martín, 2004).

3.3.4 Personalidad:

La personalidad es la organización dinámica interna de los sistemas psicofísicos del individuo, que determinan su conducta y pensamiento característico (Allport, 1961; citado en Schultz y Schultz; 2010).

3.3.5 Habilidades adaptativas:

Las habilidades adaptativas son aquellos que permiten a la persona llevar una vida independiente y socialmente productiva; asimismo, hace referencia a la capacidad de una persona para adaptarse a las exigencias sociales de su contexto (García, 1999).

3.3.6 Resiliencia:

Concepto genérico que se refiere a una amplia gama de factores de riesgo y los resultados de competencia. Puede ser producto de una conjunción entre los factores ambientales, como el temperamento y un tipo de habilidad cognitiva que tienen los niños cuando son muy pequeños (Osborn, 1993).

3.3.7 Migración:

Es un fenómeno de ida y vuelta, pues constituye una dinámica de construcción y reconstrucción de redes sociales que marcan la movilidad espacial y las condiciones laborales, sociales, políticas y culturales del migrante, su familia, sus amigos y las comunidades de origen y destino (Palenque et al. 2009).

3.3.8 Inteligencia emocional:

Implica la habilidad para dirigir los propios sentimientos y emociones, así como de los demás, saber discriminar entre ellos, y usar esta información para guiar el pensamiento y la propia acción (Salovey y Mayer, 1990)

3.3.9 Conducta:

La conducta está relacionada a la modalidad que tiene una persona para comportarse en diversos ámbitos de su vida (Pozo, 2009).

3.3.10 Cognición:

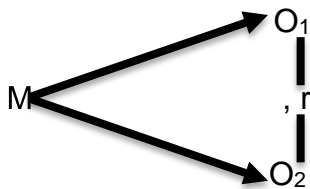
Es la facultad de un ser vivo para procesar información a partir de la percepción, el conocimiento adquirido (experiencia) y características subjetivas que permiten valorar la información (Enriquez, et al, 2004)

IV. METODOLOGÍA

4.1 Tipo y Nivel de Investigación

La investigación es de tipo descriptivo correlacional, porque tiene como objetivo principal comprender la relación existente que puede haber de dos o más variables en un ambiente específico. Además, el presente estudio es no experimental de corte transversal ya que no se están manipulando las variables de manera intencionada. Es transeccional puesto que detallan correlaciones de dos o más conceptos, variables o categorías en una situación dada. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

La presente investigación responde al siguiente esquema:



Donde:

M: Ciudadanos venezolanos residentes en la ciudad de Ayacucho, 2018.

O₁: Inteligencia emocional.

O₂: Resiliencia.

r: Relación entre las variables.

4.2 Diseño de la Investigación

La investigación tiene un diseño no experimental puesto que no hay manipulación deliberadamente las variables. Así mismo trata fundamentalmente de la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos

4.3 Operacionalización de variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1								
TÍTULO: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RESILIENCIA EN LOS CIUDADANOS VENEZOLANOS RESIDENTES EN LA CIUDAD DE AYACUCHO, 2018.								
VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Inteligencia Emocional	Independiente	La Inteligencia Emocional es la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar una emoción. (Salovey y Mayer, 1997).	Son tres dimensiones: percepción con los ítems (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8), comprensión (9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16) y	Percepción emocional.	Los ítems con los que se evalúa son los siguientes: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8.	Alto Medio Bajo	30 al 40(Alto) 19 al 29(Medio) 8 al 18(Bajo)
				Comprensión de los estados emocionales.	Los ítems con los que se evalúa son los siguientes: 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16.	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16.	Alto Medio Bajo	30 al 40(Alto) 19 al 29(Medio) 8 al 18(Bajo)

			regulación de emociones (17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 y 24).	Regulación de las emociones.	Los ítems con los que se evalúa son los siguientes: 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 y 24.	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 y 24.	Alto Medio Bajo	30 al 40(Alto) 19 al 29(Medio) 8 al 18(Bajo)
--	--	--	--	------------------------------	--	----------------------------------	-----------------------	--

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2

TÍTULO: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RESILIENCIA EN LOS CIUDADANOS VENEZOLANOS RESIDENTES EN LA CIUDAD DE AYACUCHO, 2018.

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Resiliencia	Dependiente	La resiliencia es la capacidad universal de todo ser humano de resistir ante condiciones adversas y recuperarse (Wagnild y Young, 1993).	La escala es de tipo Likert con 7 opciones de respuesta (1 totalmente en desacuerdo, 2 muy en desacuerdo, 3 bastante en desacuerdo, 4 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5 bastante de acuerdo, 6 muy	Confianza en sí mismo.	Los ítems con los que se evalúa son los siguientes: 6, 9, 10, 13, 17, 18 y 24.	6, 9, 10, 13, 17, 18 y 24.	Alta Media Baja	Baja 24 a menos puntos Media baja 25 a 49 puntos Media 54 a 74 puntos Media alta 75 a 89 puntos Alta 90 a 99 puntos
				Ecuanimidad	Los ítems con los que se evalúa son los siguientes: 7, 8, 11 y 12.	7, 8, 11 y 12.	Alta Media Baja	Baja 24 a menos puntos Media baja 25 a 49 puntos Media 54 a 74 puntos Media alta 75 a 89 puntos

			de acuerdo y 7 totalmente de acuerdo) y las puntuaciones totales de la escala fluctúan entre 25 y 175.					puntos Alta 90 a 99 puntos
				Perseverancia	Los ítems con los que se evalúa son los siguientes: 1, 2, 4, 14, 15, 20 y 23.	1, 2, 4, 14, 15, 20 y 23.	Alta Media Baja	Baja 24 a menos Media baja 25 a 49 puntos Media 54 a 74 puntos Media alta 75 a 89 puntos Alta 90 a 99 puntos
				Satisfacción personal.	Los ítems con los que se evalúa son los siguientes: 16, 21, 22 y 25.	16, 21, 22 y 25.	Alta Media Baja	Baja 24 a menos Media baja 25 a 49 puntos Media 54 a 74 puntos Media alta 75 a 89 puntos Alta 90 a 99 puntos

								puntos
				Sentirse bien solo.	Los ítems con los que se evalúa son los siguientes: 5, 3 y 19.	5, 3 y 19.	Alta Media Baja	Baja 24 a menos puntos Media baja 25 a 49 puntos Media 54 a 74 puntos Media alta 75 a 89 puntos Alta 90 a 99 puntos

4.4 Hipótesis general y específicas

Hipótesis General:

Ha. La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la resiliencia de los ciudadanos venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018.

Ho. La inteligencia emocional no se relaciona significativamente con la resiliencia de los ciudadanos venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018.

Hipótesis específicas:

H1. La percepción emocional se relaciona significativamente con la resiliencia de los ciudadanos venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018.

Ho. La percepción emocional no se relaciona significativamente con la resiliencia de los ciudadanos venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018.

H2. La comprensión emocional se relaciona de manera significativamente con la resiliencia de los ciudadanos venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018.

Ho. La comprensión emocional no se relaciona significativamente con la resiliencia de los ciudadanos venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018.

H3. La regulación emocional se relaciona significativamente con la resiliencia de los ciudadanos venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018.

Ho. La regulación emocional no se relaciona significativamente con la resiliencia de los ciudadanos venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018.

4.5 Población – Muestra

La población de estudio son ciudadanos venezolanos entre varones y mujeres que viven en la ciudad de Ayacucho, siendo un aproximado de 600 según la información de la Policía Nacional. La muestra fue de 80 ciudadanos venezolanos residentes en la ciudad de Ayacucho, los cuales fueron seleccionados de forma aleatoria de acuerdo a los siguientes criterios de inclusión y exclusión.

A) Criterio de inclusión:

- Venezolanos que residan en la ciudad de Ayacucho
- Venezolanos cuyas edades oscilen entre 20 y 38 años.
- Venezolanos que hayan llegado durante el año 2018.

B) Criterio de exclusión:

- Ciudadanos de otras nacionalidades.
- Venezolanos mayores a 38 años.

4.6 Técnicas e instrumentos: Validación y Confiabilidad

Se utilizaron dos cuestionarios para realizar la recolección de datos. Para medir la inteligencia emocional se utilizó La Escala TMMS-24 y para medir la resiliencia se utilizó La Escala de Resiliencia de Wagnild y Young.

La inteligencia emocional:

La Escala TMMS-24 por sus siglas en inglés Trait Meta Mood Scale de Salovey y Mayer, el cual evalúa la inteligencia emocional. Se hizo una adaptación en Málaga, el cual fue desarrollado por Fernandez, Extremera y Ramos en el 2004 quienes hicieron una versión abreviada del TMMS-48; posee tres dimensiones en la escala original: atención, claridad y reparación; finalmente quedó conformada por 24 ítems obteniendo una fiabilidad de alpha de Crombach en cada dimensión: percepción (0,90); comprensión (0,90) y regulación (0,86).

Fernandez et al.(2004)validaron la prueba en Perú por juicio de expertos llegando a obtener la validez de contenido.

Fiabilidad:

Para la población peruana la fiabilidad se estimó bajo el cálculo de la consistencia interna a través del coeficiente Alpha de Cronbach, obteniendo una consistencia interna global de 0,89 , en la dimensión percepción se obtuvo un puntaje de 0,81, para comprensión 0,84 y regulación 0,85, obteniendo una adecuada fiabilidad.

Validez:

Para la validez se utilizó el constructo del modelo teórico por medio del análisis factorial. Se hallaron coeficientes de Alpha de Cronbach en un nivel adecuado (0,75) en las tres dimensiones

Parámetros de medición

Nivel de inteligencia emocional	Percepción emocional	Comprensión de los estados emocionales	Regulación de las emociones
Alto	30 al 40	30 al 40	30 al 40
Medio	19 al 29	19 al 29	19 al 29
Bajo	8 al 18	8 al 18	8 al 18

Variable 2: Resiliencia:

Wagnild y Young (1993) crearon la Escala de Resiliencia en Estados Unidos, luego Novella (2002) realizó la adaptación al Perú considerando a la escala de 25 ítems. Este instrumento puede ser aplicable de manera grupal o individual, la duración aproximada es de 25 a 30 minutos , la población en la que se puede administrar es adolescentes y adultos, evaluando cinco dimensiones, las cuales son: confianza en sí mismo, ecuanimidad, perseverancia, satisfacción personal y el sentirse bien solo (Novella, citado por Baca, 2014).

El instrumento tiene un diseño de escala de tipo Likert, con siete alternativas de respuesta:

NÚMERO	ALTERNATIVA
1	Totalmente en desacuerdo
2	Muy en desacuerdo
3	Bastante en Desacuerdo
4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
5	Bastante de acuerdo
6	Muy de acuerdo
7	Totalmente de acuerdo

Validez:

La validez del instrumento fue demostrada a través del criterio de Kaiser, con altos índices de correlación en todas sus dimensiones.

Fiabilidad:

La fiabilidad para la población peruana se realizó a través del método de la consistencia interna con el coeficiente de Alpha de Cronbach , en el que se alcanzó un puntaje de 0,89, indicando una adecuada fiabilidad.

Parámetros de medición

Nivel de resiliencia	Rango de puntuación
Baja	24 a menos
Media baja	25 a 49 puntos
Media	54 a 74 puntos
Media alta	75 a 89 puntos
Alta	90 a 99 puntos

4.7 Recolección de datos

Se recolectaron datos mediante encuestas cuestionarios, los cuales fueron: para evaluar la inteligencia emocional se utilizó La Escala TMMS-24 y para medir la resiliencia se utilizó La Escala de Resiliencia de Wagnild y Young.

4.8 Técnicas de análisis e interpretación de datos

Se aplicaron los instrumentos y posteriormente se procesó la información en Excel, subsiguientemente se utilizó el programa SPSS versión 22, con el fin de obtener datos inferenciales y estadísticos.

En seguida se procesaron los de datos de las escalas en dos programas que son Spss y Excel que proporcionara conseguir los resultados inferenciales y descriptivos.

Ya elaborada la tabulación de datos se realizará un ensayo de correspondencia con el estadístico Rho de Spearman o R de Pearson, de acuerdo al resultado de la prueba de normalidad. Los parámetros de medición que se pretende utilizar sigue el siguiente orden:

De 0 a 0,19 = muy baja correlación; de 0,20 a 0,39 = baja correlación; de 0,40 a 0,59 = moderada correlación; de 0,60 a 0,70 = buena correlación y de 0,80 a 1 = muy buena correlación. En definitiva se consiguió el diagrama de dispersión, con la finalidad de saber cuál es el grado de correlación que preexiste entre las variables de funcionamiento familiar y la depresión infantil.

V. RESULTADOS

5.1 Presentación de Resultados

Tabla N° 01 Distribución de datos según sexo de los ciudadanos venezolanos residentes en la ciudad de Ayacucho, 2018.

Tabla 1 Distribución de datos según sexo de los ciudadanos venezolanos residentes en la ciudad de Ayacucho, 2018.

Sexo	Nº de ciudadanos	Porcentaje %
Masculino	44	55,0
Femenino	36	45,0
Total	80	100,0

55,0% de los ciudadanos venezolanos son de sexo masculino y el 45,0% de sexo femenino.

Tabla 2 Distribución de datos según estado civil de los ciudadanos venezolanos residentes en la ciudad de Ayacucho, 2018.

Estado civil	Nº de ciudadanos	Porcentaje%
Soltero	50	62,5
Casado	8	10,0
Viudo	2	2,5
Divorciado	0	0,0
Conviviente	20	25,0
Total	80	100,0

El 62,5% de los ciudadanos venezolanos son solteros, el 10,0% son casados, el 2,5% son viudos, el 25,0% son convivientes y ninguno es divorciado.

Tabla 3 Distribución de datos según grado de instrucción de los ciudadanos venezolanos residentes en la ciudad de Ayacucho, 2018.

Grado de Instrucción	Nº de ciudadanos	Porcentaje%
Primaria	0	0.0
Secundaria	26	32.5
Universitario	54	67.5
Total	80	100.0

El 67,5% de los ciudadanos venezolanos son de grado de instrucción universitario, el 32,5% de grado de instrucción secundario y ninguno es de nivel primario.

Tabla 4 Distribución de datos según la inteligencia emocional de los ciudadanos venezolanos residentes en la ciudad de Ayacucho, 2018.

Nivel de inteligencia emocional	Nº de ciudadanos	Porcentaje%
Alto	60	75.0
Medio	16	20.0
Bajo	4	5.0
Total	80	100.0

El 75% de los ciudadanos venezolanos tienen una inteligencia emocional de nivel alto, el 20 % muestran un nivel de inteligencia emocional Medio, y el 5% poseen un nivel de inteligencia emocional Bajo.

Tabla 5 Distribución de datos según la percepción emocional de los ciudadanos venezolanos residentes en la ciudad de Ayacucho, 2018.

Nivel de percepción emocional	Nº de ciudadanos	Porcentaje%
Alto	35	43.8
Medio	33	41.3
Bajo	12	15.0
Total	80	100.0

El 43.8% de los ciudadanos venezolanos tienen una percepción emocional de nivel Alto, el 41.3 % tienen un nivel de percepción emocional Medio, y el 15% tienen un nivel de percepción emocional Bajo.

Tabla 6 Distribución de datos según la comprensión emocional de los ciudadanos venezolanos residentes en la ciudad de Ayacucho, 2018.

Nivel de comprensión emocional	Nº de ciudadanos	Porcentaje%
Alto	60	75.0
Medio	14	17.5
Bajo	6	7.5
Total	80	100.0

El 75% de los ciudadanos venezolanos tienen una comprensión emocional de nivel Alto, el 17.5 % tienen un nivel de comprensión emocional Medio, y el 7.5% tienen un nivel de comprensión emocional Bajo.

Tabla 7 Distribución de datos según la regulación emocional de los ciudadanos venezolanos residentes en la ciudad de Ayacucho, 2018.

Nivel de Regulación Emocional	Nº de ciudadanos	Porcentaje %
%Alto	56	70.0
Medio	20	25.0
Bajo	4	5.0
Total	80	100.0

El 70% de los ciudadanos venezolanos tienen una regulación emocional de nivel Alto, el 25 % tienen un nivel de regulación emocional Medio, y el 5% tienen un nivel de regulación emocional Bajo.

Tabla 8 Distribución de datos según nivel de resiliencia de los ciudadanos venezolanos residentes en la ciudad de Ayacucho, 2018.

Nivel de resiliencia	Nº de ciudadanos	Porcentaje
Alto	49	61,3%
Media alta	26	32,5%
Media	1	1,3%
Media baja	2	2,5%
Baja	2	2,5%
Total	80	100,0%

El 61,3% de los ciudadanos venezolanos tienen un nivel de resiliencia alto, el 32,5% Medio, el 2,5% media baja, el 2,5% baja y el 1,3% tiene una resiliencia media.

Figura 1 Nivel de la inteligencia emocional de los ciudadanos venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018.

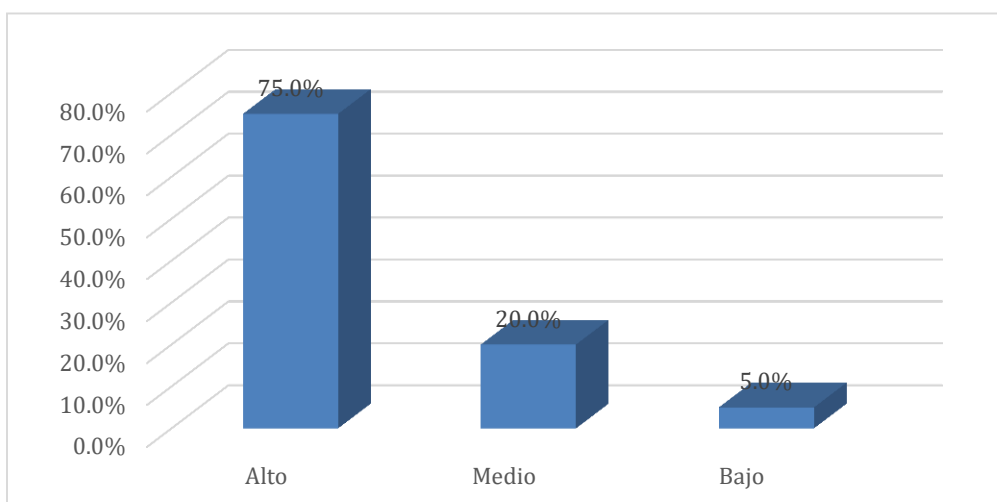


Figura 2 Nivel de la percepción emocional de los ciudadanos venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018.

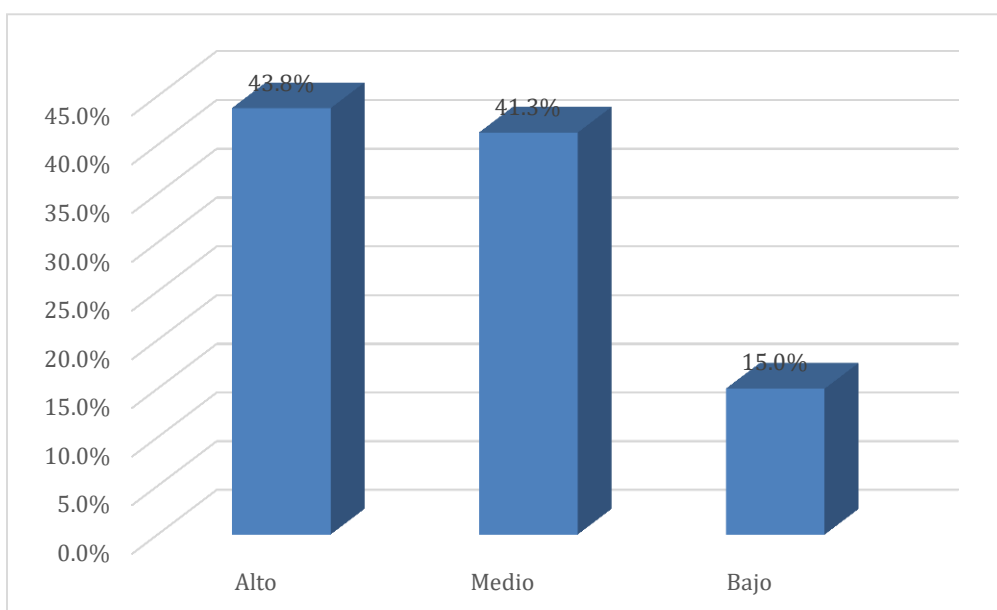


Figura 3 Nivel de la comprensión emocional de los ciudadanos venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018

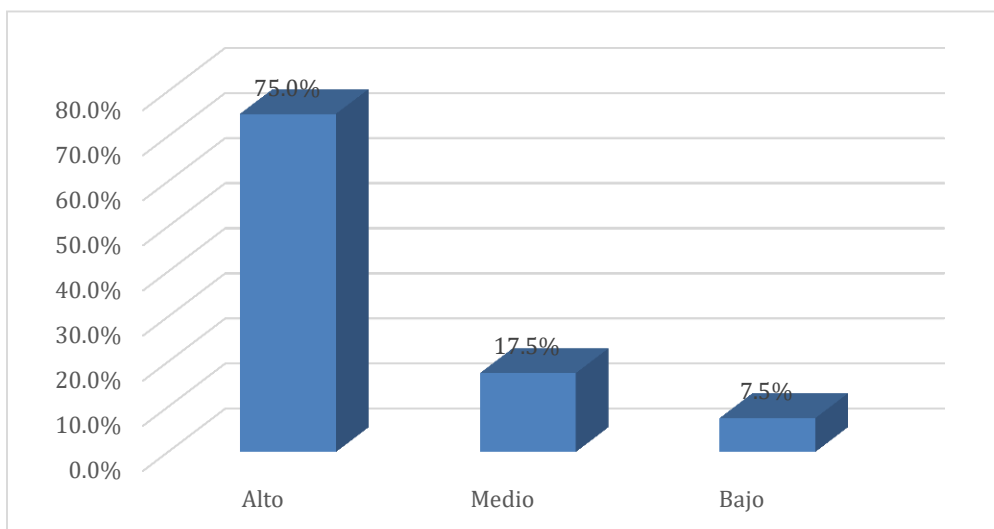


Figura 4 Nivel de la regulación emocional de los ciudadanos venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018.

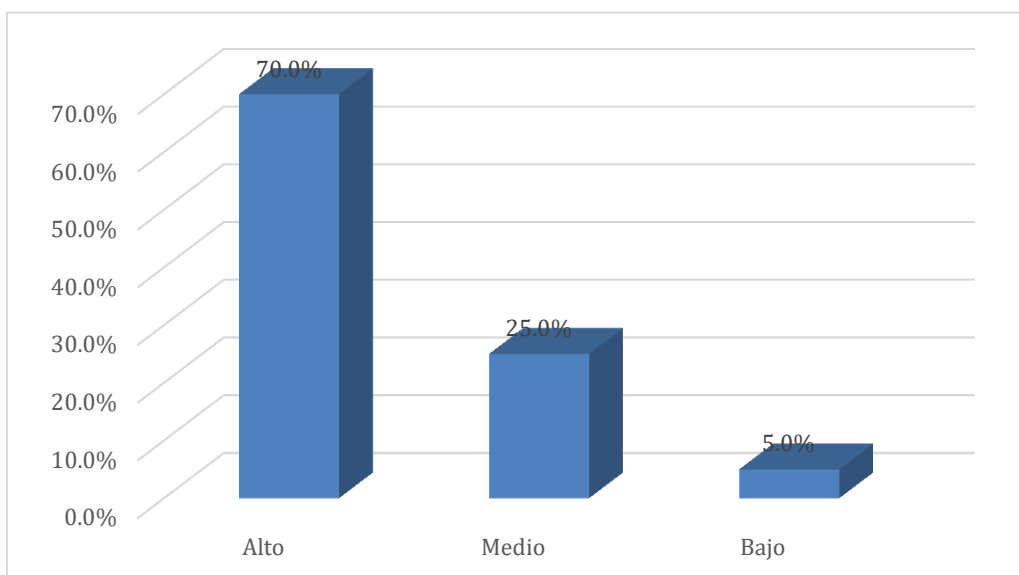


Figura 5 Nivel de la inteligencia emocional y resiliencia de los ciudadanos venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018.

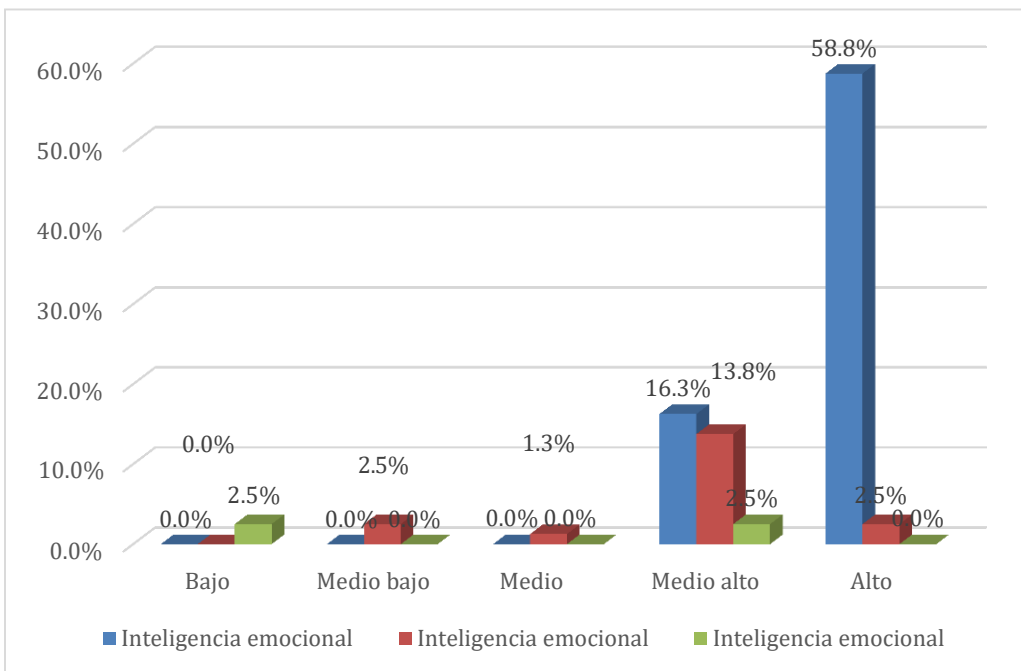


Figura 6 Nivel de la percepción emocional y resiliencia de los ciudadanos venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018.

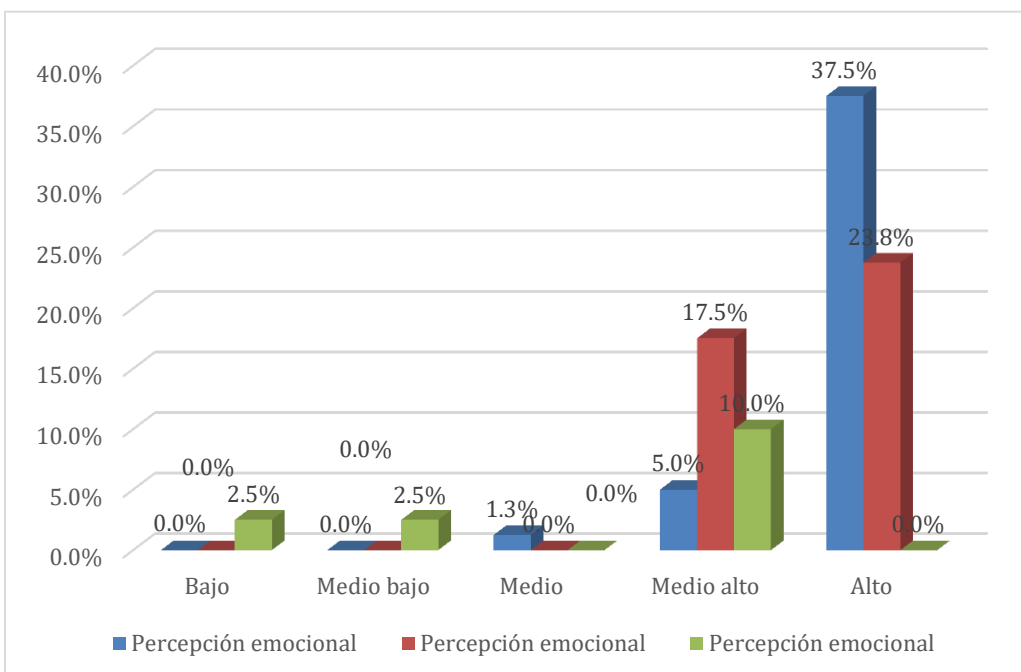


Figura 7 Nivel de la comprensión emocional y resiliencia de los ciudadanos venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018.

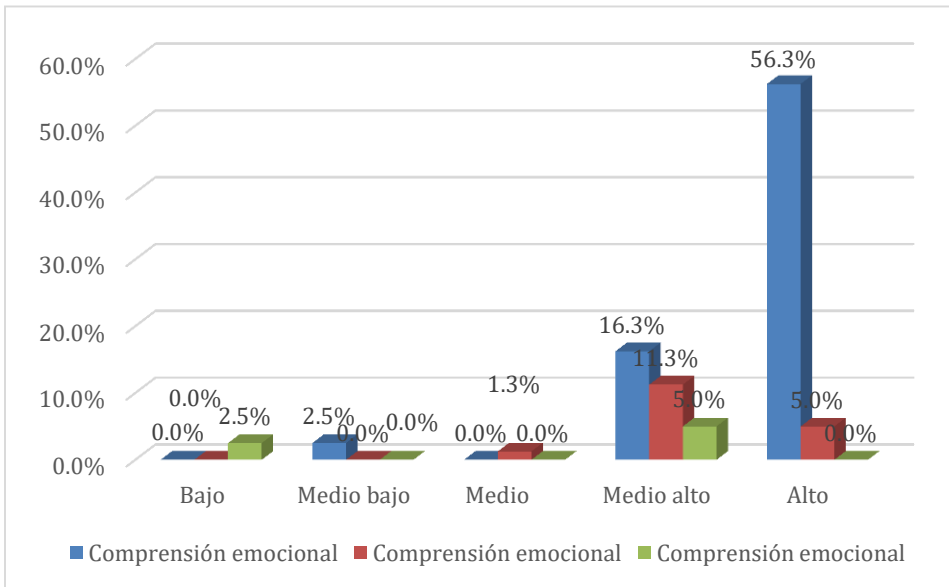
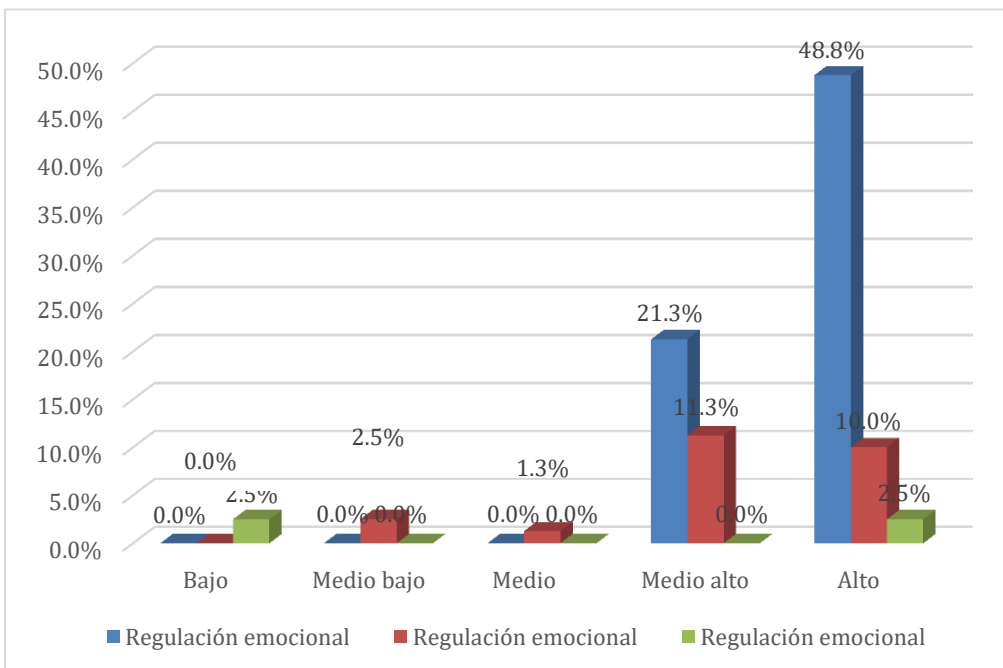


Figura 8 Nivel de regulación emocional y resiliencia de los ciudadanos venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018.



5.2 Interpretación de los resultados

Tabla 9 Nivel de resiliencia e inteligencia emocional de los ciudadanos venezolanos residentes en la ciudad de Ayacucho, 2018.

Resiliencia	Inteligencia emocional							
	Alto		Medio		Bajo		Total	
	Nº de ciudadanos	%	Nº de ciudadanos	%	Nº de ciudadanos	%	Nº de ciudadanos	%
Bajo	0	0,0%	0	0,0%	2	2,5%	2	2,5%
Medio bajo	0	0,0%	2	2,5%	0	0,0%	2	2,5%
Medio	0	0,0%	1	1,3%	0	0,0%	1	1,3%
Medio alto	13	16,3%	11	13,8%	2	2,5%	26	32,5%
Alto	47	58,8%	2	2,5%	0	0,0%	49	61,3%
Total	60	75,0%	16	20,0%	4	5,0%	80	100,0%

El 58,8% de los ciudadanos venezolanos presenta una resiliencia alta e inteligencia emocional alta. El 16.3% presenta una resiliencia medio alto e inteligencia emocional alto. El 13.8% presenta una resiliencia medio alto e inteligencia emocional medio.

Tabla 10 Coeficiente de correlación según Rho de Spearman entre la resiliencia e inteligencia emocional de los ciudadanos venezolanos residentes en la ciudad de Ayacucho, 2018.

			Inteligencia emocional	Resiliencia
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,653
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Resiliencia	Coeficiente de correlación	,653	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

De acuerdo a los parámetros de medición considerada para el coeficiente de correlación (Capítulo 4.5), el resultado de la relación existente entre la inteligencia emocional y la resiliencia fue de 0,653, lo cual indica que existe una buena correlación.

Tabla 11 Nivel de resiliencia y percepción emocional de los ciudadanos venezolanos residentes en la ciudad de Ayacucho, 2018.

Resiliencia	Percepción emocional							
	Alto		Medio		Bajo		Total	
	Nº de ciudadanos	%	Nº de ciudadanos	%	Nº de ciudadanos	%	Nº de ciudadanos	%
Bajo	0	0.0%	0	0.0%	2	2.5%	2	2.5%
Medio bajo	0	0.0%	0	0.0%	2	2.5%	2	2.5%
Medio	1	1.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.3%
Medio	4	5.0%	14	17.5	8	10.0	26	32.5

alto				%		%		%
Alto	30	37.5 %	19	23.8 %	0	0.0%	49	61.3 %
Total	35	43.8 %	33	41.3 %	12	15.0 %	80	100.0 %

El 37% de los ciudadanos venezolanos presenta una resiliencia alta y percepción emocional alta. El 23% presenta una resiliencia alta y percepción emocional medio. El 17% presenta resiliencia medio alto y percepción emocional alto.

Tabla 12 Coeficiente de correlación según Rho de Spearman de la resiliencia y percepción emocional de los ciudadanos venezolanos residentes en la ciudad de Ayacucho, 2018.

			Percepci ón emocion al	Resilienci a
Rho de Spearman	Percepci ón emocion al	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 80	,565 ,000 80
	Resilienc ia	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,565 ,000 80	1,000 . 80

De acuerdo a los parámetros de medición considerada para el coeficiente de correlación (Capítulo 4.5), el resultado de la relación existente entre la percepción emocional y la resiliencia fue de 0,565, lo cual indica que existe una moderada correlación.

Tabla 13 Nivel de resiliencia y comprensión emocional de los ciudadanos venezolanos residentes en la ciudad de Ayacucho, 2018.

Resiliencia	Comprensión emocional							
	Alto		Medio		Bajo		Total	
	Nº de ciudadanos	%	Nº de ciudadanos	%	Nº de ciudadanos	%	Nº de ciudadanos	%
Bajo	0	0.0%	0	0.0%	2	2.5%	2	2.5%
Medio bajo	2	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.5%
Medio	0	0.0%	1	1.3%	0	0.0%	1	1.3%
Medio alto	13	16.3%	9	11.3%	4	5.0%	26	32.5%
Alto	45	56.3%	4	5.0%	0	0.0%	49	61.3%
Total	60	75.0%	14	17.5%	6	7.5%	80	100.0%

El 56.3% de los ciudadanos venezolanos presenta una resiliencia alto y comprensión emocional alto. El 16.3% presenta una resiliencia medio alto y comprensión emocional alto. El 11.3% presenta una resiliencia medio y comprensión emocional medio.

Tabla 14 Coeficiente de correlación según Rho de Spearman de la resiliencia y comprensión emocional de los ciudadanos venezolanos residentes en la ciudad de Ayacucho, 2018.

		Comprensión emocional		Resiliencia	
Rho de Spearman	Comprensión emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,511	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	80	80	
	Resiliencia	Coeficiente de correlación	,511	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	80	80	

De acuerdo a los parámetros de medición considerada para el coeficiente de correlación (Capítulo 4.5), el resultado de la correlación existente entre la comprensión emocional y la resiliencia fue de 0,511.

Tabla 15 Nivel de resiliencia y Regulación emocional de los ciudadanos venezolanos residentes en la ciudad de Ayacucho, 2018.

Resiliencia	Regulación emocional							
	Alto		Medio		Bajo		Total	
	Nº de ciudadanos	%	Nº de ciudadanos	%	Nº de ciudadanos	%	Nº de ciudadanos	%
Bajo	0	0.0%	0	0.0%	2	2.5%	2	2.5%
Medio bajo	0	0.0%	2	2.5%	0	0.0%	2	2.5%
Medio	0	0.0%	1	1.3%	0	0.0%	1	1.3%

Medio alto	17	21.3 %	9	11.3 %	0	0.0%	26	32.5 %
Alto	39	48.8 %	8	10.0 %	2	2.5%	49	61.3 %
Total	56	70.0 %	20	25.0 %	4	5.0%	80	100.0 %

El 48.8% de los ciudadanos venezolanos tiene una resiliencia alto y regulación emocional alto. El 21.3% tiene una resiliencia medio alto y regulación emocional alto. El 11.3% tiene una resiliencia medio alto y regulación emocional medio.

Tabla 16 Nivel de resiliencia y Regulación emocional de los ciudadanos venezolanos residentes en la ciudad de Ayacucho, 2018.

			Regulació n emocional	Resilienci a
Rho de Spearman	Regulaci ón emocion al	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 80	,318 ,004 80
	Resilienc ia	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,318 ,004 80	1,000 . 80

De acuerdo a los parámetros de medición considerada para el coeficiente de correlación (Capítulo 4.5), el resultado de la relación existente entre la regulación emocional y la resiliencia fue de 0,318, lo cual indica que existe una baja correlación.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1 Análisis de los resultados

El nivel de significancia considerado para la presente investigación responde a:

Ha = p -valor $< 0,05$ Significativo

Ho = p -valor $> 0,05$ No significativo

Este nivel de significancia quiere decir que si el resultado es mayor que el 0,05 se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa, quiere decir que no existe una relación significativa entre las variables; si el resultado fuera menor que el 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, quiere decir que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables estudiadas.

En la tabla 10 se ve que el nivel de significancia bilateral es de 0,000 y es menor que el 0,05 por lo tanto, existe una relación altamente significativa entre la inteligencia emocional y la resiliencia.

En la tabla 12 se ve que el nivel de significancia bilateral es de 0,000 y es menor que el 0,05 por lo tanto, existe una relación altamente significativa entre la percepción emocional y la resiliencia.

En la tabla 14 se ve que el nivel de significancia bilateral es de 0,000 y es menor que el 0,05 por lo tanto, existe una relación altamente significativa entre la comprensión emocional y la resiliencia.

En la tabla 16 se ve que el grado de significancia bilateral es de 0,004 y es menor que el 0,05 por lo tanto, existe una relación altamente significativa entre la regulación emocional y la resiliencia.

Conforme a los resultados obtenidos estadísticamente se rechaza la hipótesis nula ya que el valor de la probabilidad (P valor) es inferior al nivel de significación estimada (0,05) Por lo tanto, existe una relación altamente significativa entre las variables de estudio.

6.2 Comparación resultados con antecedentes

El objetivo principal de la presente investigación es medir la relación que tiene la inteligencia emocional y resiliencia en los ciudadanos venezolanos residentes en la ciudad de Ayacucho, ya que, en la actualidad no existe una investigación de esta índole. Se evaluó a 80 ciudadanos venezolanos residentes en la ciudad de Ayacucho, y los resultados revelan que la relación entre el nivel de inteligencia emocional y resiliencia es altamente significativa, esto quiere decir que, los ciudadanos venezolanos que presentan una inteligencia emocional alta, también presentan una resiliencia alta, quedando demostrado así que existe una correlación entre ambas variables.

Existe una correlación importante entre resiliencia e inteligencia emocional según la investigación realizada por De la Vega (2011) quien vio que a en estudiantes de educación primaria con sus niveles de Inteligencia Emocional. Así mismo la investigación realizada por Salazar (2015) revela la correlación existente entre la variable inteligencia emocional con la variable resiliencia en los padres de familia, afirma que existe correspondencia significativa y directa entre la inteligencia emocional y la resiliencia.

Con respecto a los resultados, se ve que los ciudadanos venezolanos en su mayoría presentan una inteligencia emocional alta y de igual manera una resiliencia alta, con lo cual podemos deducir que hay un alto nivel de correlación entre inteligencia emocional y resiliencia.

De manera semejante al resultado obtenido en el presente estudio , los autores De la Vega y Salazar encontraron una correlación estadísticamente significativa y positiva entre las variables de estudio que son inteligencia emocional y resiliencia dentro de una población escolar, esto podría sugerir que independientemente de la población , las variables de inteligencia emocional y resiliencia suelen estar correlacionadas principalmente por las semejantes en sus conceptos de sus dimensiones como lo son la comprensión de los estados emocionales y conocerse a sí mismo.

VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 1.- La inteligencia emocional se correlaciona significativamente con la resiliencia en los ciudadanos venezolanos.
- 2.- La atención a los sentimientos se relaciona significativamente con la resiliencia de los ciudadanos venezolanos radicados en la ciudad de Ayacucho.
- 3.-La claridad emocional se relaciona con la resiliencia de los ciudadanos venezolanos radicados en la ciudad de Ayacucho.
- 4.- La regulación de las emociones se relaciona con la resiliencia de los ciudadanos venezolanos radicados en la ciudad de Ayacucho.

Recomendaciones

- 1.- Continuar esta investigación sobre la inteligencia emocional y resiliencia en poblaciones mayores que ayude determinar cómo pueden incidir las variables en la adaptación de los ciudadanos venezolanos.
- 2.- Se recomienda a los gobernantes de la región promover actividades laborales para ciudadanos migrantes, con el objetivo de brindarles una mejor calidad de vida.
- 3.-Comparar resultados según el estado civil, grado de instrucción, procedencia sociodemográfica, para determinar si estos factores influyen en si capacidad de resiliencia e inteligencia emocional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Achotegui, J. (2008) Migración y crisis: el síndrome del inmigrante con estrés crónico y múltiple (síndrome de Ulises). *Revista Avances En Salud Mental Relacional*, 17(1),15-35.
- Anleu, C. (2015) Latinoamericanos saliendo adelante. Una mirada desde la resiliencia sobre las migraciones y la intervención social con inmigrantes (Tesis Doctoral) Departamento de Antropología, Filosofía y Trabajo Social de la Universitat Rovira i Vigili, Tarragona, España.
- Brody, L. (1999) *Gender, Emotion, and the Family*. Cambridge, Harvard University Press.
- Burga, I. y Sánchez, T. (2016) Inteligencia emocional y resiliencia en pacientes con cáncer de mama en el HNGAI - EsSalud de Lima, 2016. (Tesis de licenciatura) Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión; Perú.
- Cárdenas, M. (2013). La inteligencia emocional y su influencia en la formación académica de los estudiantes de la carrera profesional de educación de la Universidad Tecnológica de los Andes Sede- Andahuaylas 2013 (Tesis de Maestría). Andahuaylas, Perú.
- Chumbimune, D. (2015) Migración china y orientalismo modernista. (Tesis de Licenciatura). Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Universidad Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Comité Internacional de la Cruz Roja. (2017). Refugiados y Desplazados en la República Democrática del Congo. Ginebra, Suiza, de <https://www.icrc.org/es/where-we-work/africa/republica-democratica-del-congo/refugiados-desplazados>
- Cyrulnik, B. (2005) *Bajo el signo del vínculo*, Editorial Gedisa. España 2005, pág. 67.

- De la Vega, J. (2011) La Resiliencia y sus componentes como indicadores de Inteligencia Emocional (Tesis de Maestría) Escuela de Graduados en Educación del Tecnológico de Monterrey. Monterrey, México
- Enriques, S., Gerd, W. (2004) Cognición y Percepción Lingüística: Comunicaciones presentadas al VI Congreso. Edición 2004.
- Fernández, P. y Extremera, N. (2005). La Inteligencia Emocional y la Educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, pág. 63-93, de http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/pdf61modelo_de_mayer_salovey.pdf
- Fragoso-Luzuriaga, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto. Revista Iberoamericana de Educación 154 Superior, 16(6), 110-125.
- Gabel, R. (2005). Inteligencia emocional: Perspectivas y Aplicaciones ocupacionales. Recuperado de <http://www.esan.edu.pe/publicaciones/documentos-detrabajo/2005/numero-16/InteligenciaEmoc2.pdf>
- Gallego, D. Cruz,.C. y Lizama L. (2000) Inteligencia Emocional. Edit El Buho. Bogota. Colombia.
- García, M. (2003). Inteligencia Emocional: Estudiando otras perspectivas. UMBRAL Revista de Educación, cultura y sociedad, 3(4), 143-148.
- García, S. (1999). Intervención psicopedagógica en los trastornos del desarrollo. Madrid, España: Pirámide.
- Gardner, H. (2010). La inteligencia reformulada: las inteligencias múltiples en el siglo XX. Edit. Paidós Ibérica. Barcelona-España.
- Goleman, D. (2001). Inteligencia Emocional. Barcelona: Kairós.
- Goleman, D. (2008). Inteligencia Emocional (17ma. ed.). España: Kairós.
- Goleman, Daniel (2012), Leadership: the power of emotional intelligence, Edit. AMA. Estados Unidos de América.

- Gutierrez, M. y Vega, P. (2006) Capacidad de Resiliencia en las Migrantes Peruanas que viven en Santiago frente a la discriminación (Tesis de Licenciatura) Universidad Academia de Humanismo Cristiano. Santiago, Chile
- López, M. (2010). La resiliencia y su relación con la educación. Recuperado el 02 de noviembre del 2018, de <http://es.scribd.com/doc/36370583/aproximacion-alconcepto-de-resiliencia-y-su-relacion-con-la-educación>.
- Martín, N. (2004). Bases Neurofisiológicas del equilibrio postural. Salamanca; España.
- Mata, E. (2017). Inteligencia Emocional. Revista Venezolana; Madrid.
- McGehee, W. y Thayer, P. (1961) Training in business and industry. New York, Willey
- Mejía, J. (2012). Reseña teórica de la inteligencia emocional: modelos e instrumentos de medición. Revista Científica Vol. 1 Núm. 17 (2013): enero – junio, de <http://editorial.udistrital.edu.co/contenido/c-770.pdf>
- Melillo, A. y Suarez, E. (2002). Resiliencia: Descubriendo las propias fortalezas. Buenos Aires: Paidós.
- Osborn, A. F. (1990). Resilient children: a longitudinal study of high achieving socially disadvantaged children. Early Child Development and Care, Vol. 62, pág. 23-47.
- Páez, T. (2015) La voz de la diáspora venezolana. Madrid, Catarata.
- Palenque, Maric y María Lily (2009) ¿Por qué migramos? Representaciones y factores psicológicos de la migración. La Paz: Instituto de Estudios Bolivianos (IEB).
- Panez, R., Silva, G. y Silva, N. (2000). Resiliencia en el ande. Lima: P & S Ediciones.
- Papalia, D., Wendkos, O. y Duskin, R. (2005). Desarrollo Humano (9na. ed.). México: Mc Graw Hill.

- Patricio, W. (2017) Inteligencia Emocional y Calidad de Vida en un Grupo de Estudiantes de dos instituciones Educativas Policial y Nacional de Lima Metropolitana (Tesis de Maestría) Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología Sección de Posgrado de la Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú
- Pérez, N. y Castejón, J. (2001). Relaciones entre la inteligencia emocional y el cociente intelectual con el rendimiento académico en estudiantes universitarios. Revista electrónica de Motivación y emoción, Pág. 9.
- Pertegal, L. (2011). Identificación de competencias genéricas de carácter socioemocional: aplicación al desarrollo profesional de ingenieros informáticos y Maestros, de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/22766/1/Tesis_Pertegal.pdf
- Pinheiro, L. (2017). Migración Haitiana y Brasileña en Santiago de Chile. Las dificultades en el proceso de integración, desarrollo y desafíos para una nueva perspectiva de vida (Tesis de Maestría) Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales de la Universidad Andrés Bello., Santiago de Chile
- Pirela, A. (2017). Venezuela: país de resilientes. Edit. PIMAR, Venezuela.
- Pozo, A. (2009) Trastornos de la conducta en la infancia y en la adolescencia: El trastorno disocial.
- Rodríguez, M., Fernández, M., Pérez, M. y Noriega, R. (2011). Espiritualidad variable asociada a la resiliencia. Cuadernos hispanoamericanos de Psicología, 11, pág. 24-29.
- Salazar, M. (2015) Inteligencia Emocional y Resiliencia en Padres de Familia de alumnos de educación especial del CEBE Manuel Duato (Tesis de Maestría) Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo. Lima, Perú
- Salovey, P. y Mayer, J. (1997) Emotional Intelligence: Key Readings on the Mayer and Salovey model. (p. 7; 433) United States of America: Peter Salovey, Marc A., Brackett, Jhon D. Mayer. II Edición.

- Salovey, P., Mayer, J. (1990). Inteligencia Emocional. Imaginación, Conocimiento y Personalidad, edición, ISSN 0213-8646. Pág. 185 -211. Basic Books.
- Schultz, D. y Schultz, S. (2010). Teorías de la Personalidad. (9ª ed.). México: Cerngage Learning S.A.
- Segura, J. (2016) Inteligencia Emocional en estudiantes venezolanos de educación media y universitaria (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Educación a Distancia, España.
- Suazo, S. (2006) Inteligencias Múltiples: manual práctico para el nivel elemental, Edit. Universidad de Puerto Rico. San Juan, Puerto Rico. Pág.15.
- Trujillo, M. y Rivas, L. (2005). Orígenes, Evolución y modelos de Inteligencia Emocional. INNOVAR-Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 15(25), 9-24.
- Vanistendael, S. (2010). Derechos del niño y resiliencia. Bruselas: Cuadernos de la BICE.
- Vargas, J y Montalvo, A. (2017) Proceso de Resiliencia para la Superación de Riesgos Sociales en los niños, niñas y adolescentes de la ONG GEMA-Huancayo 1990-2016 (Tesis de Licenciatura). Facultad de Sociología de la Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo, Perú.
- Wagnild, G. y Young, H. (1993). Escala de resiliencia, de <http://es.slideshare.net/ipsiasinstitutopsiquiatrico/39013071escaladeresilienciadewagnildyyoung>.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RESILIENCIA EN LOS CIUDADANOS VENEZOLANOS RESIDENTES EN LA CIUDAD DE AYACUCHO, 2018.

MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA					
TÍTULO: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RESILIENCIA EN LOS CIUDADANOS VENEZOLANOS RESIDENTES EN LA CIUDAD DE AYACUCHO, 2018.					
ESTUDIANTE: Maryluisa Ledesma Límaco					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿De qué manera la inteligencia emocional influye en la resiliencia de los ciudadanos Venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018?	Determinar de qué manera la inteligencia emocional influye en la resiliencia de los ciudadanos Venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018.	Ha. La inteligencia emocional influye significativamente en la resiliencia de los ciudadanos Venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018.	Inteligencia Emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción emocional. • Comprensión de los estados emocionales. • Regulación de las emociones. 	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Método. Descriptivo</p> <p>Tipo: Descriptivo - correlacional</p>

PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS			
<p>Problema Específico 1 ¿De qué manera la atención a los sentimientos influye en la resiliencia de los ciudadanos Venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018?</p>	<p>Objetivo Específico 1: Determinar de qué manera la atención a los sentimientos influye en la resiliencia de los ciudadanos Venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018</p>	<p>Hipótesis Específica 1: Ha. La atención a los sentimientos influye significativamente en la resiliencia de los ciudadanos Venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018.</p>			<p>Nivel de estudio: Básico</p> <p>Diseño: No experimental.</p> <p>Población</p> <p>Muestra 80 ciudadanos venezolanos.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de información</p> <p>Encuesta. Observación.</p>
<p>Problema Específico 2 ¿De qué manera la claridad emocional</p>	<p>Objetivo Específico 2: Determinar de qué manera la claridad</p>	<p>Hipótesis Específica 2: . Ha. La claridad emocional influye</p>			

<p>influye en la resiliencia de los ciudadanos Venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018?</p>	<p>emocional influye en la resiliencia de los ciudadanos Venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018.</p>	<p>significativamente en la resiliencia de los ciudadanos Venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018.</p>			<p>Instrumentos</p> <p>Instrumento variable X: La Escala TMMS-24. Instrumento variable Y: La Escala de Resiliencia de Wagnild y Young.</p>
<p>Problema Específico 3</p> <p>¿De qué manera la regulación de las emociones influye en la resiliencia de los ciudadanos Venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018?</p>	<p>Objetivo Específico 3:</p> <p>Determinar de qué manera la regulación de las emociones influye en la resiliencia de los ciudadanos Venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018</p>	<p>Hipótesis Específica 3:</p> <p>Ha. La regulación de las emociones influye significativamente en la resiliencia de los ciudadanos Venezolanos que radican en la ciudad de Ayacucho, 2018.</p>	<p>Resiliencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Confianza en sí mismo. ● Ecuanimidad. ● Perseverancia. ● Satisfacción personal. <p>Sentirse bien solo.</p>	

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1								
TÍTULO: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RESILIENCIA EN LOS CIUDADANOS VENEZOLANOS RESIDENTES EN LA CIUDAD DE AYACUCHO, 2018.								
VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Inteligencia Emocional	Independiente	La Inteligencia Emocional es la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar una emoción. (Salovey y Mayer, 1997).	Son tres dimensiones: percepción con los ítems (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8), comprensión (9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16) y	Percepción emocional.	Los ítems con los que se evalúan son los siguientes: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8.	8	Alto Medio Bajo	30 al 40(Alto) 19 al 29(Medio) 8 al 18(Bajo)
				Comprensión de los estados emocionales.	Los ítems con los que se evalúan son los siguientes: 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16.	8	Alto Medio Bajo	30 al 40(Alto) 19 al 29(Medio) 8 al 18(Bajo)

			regulación de emociones (17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 y 24).	Regulación de las emociones.	Los ítems con los que se evalúan son los siguientes: 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 y 24.	8	Alto Medio Bajo	30 al 40(Alto) 19 al 29(Medio) 8 al 18(Bajo)
--	--	--	--	------------------------------	---	---	-----------------------	--

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2

TÍTULO: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RESILIENCIA EN LOS CIUDADANOS VENEZOLANOS RESIDENTES EN LA CIUDAD DE AYACUCHO, 2018.

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Resiliencia	Dependiente	La resiliencia es la capacidad universal de todo ser humano de resistir ante condiciones adversas y recuperarse (Wagnild y Young, 1993).	La escala es de tipo Likert con 7 opciones de respuesta (1 totalmente en desacuerdo, 2 muy en desacuerdo, 3 bastante en desacuerdo, 4 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5 bastante de acuerdo, 6 muy	Confianza en sí mismo.	Los ítems con los que se evalúan son los siguientes: 6, 9, 10, 13, 17, 18 y 24.	7	Alta Media Baja	Baja 24 a menos Media baja 25 a 49 puntos Media 54 a 74 puntos Media alta 75 a 89 puntos Alta 90 a 99 puntos
				Ecuanimidad	Los ítems con los que se evalúan son los siguientes: 7, 8, 11 y 12.	4	Alta Media Baja	Baja 24 a menos Media baja 25 a 49 puntos Media 54 a 74 puntos Media alta 75 a 89

			de acuerdo y 7 totalmente de acuerdo) y las puntuaciones totales de la escala fluctúan entre 25 y 175.					puntos Alta 90 a 99 puntos
				Perseverancia	Los ítems con los que se evalúan los siguientes: 1, 2, 4, 14, 15, 20 y 23.	7	Alta Media Baja	Baja 24 a menos Media baja 25 a 49 puntos Media 54 a 74 puntos Media alta 75 a 89 puntos Alta 90 a 99 puntos
				Satisfacción personal.	Los ítems con los que se evalúan los siguientes: 16, 21, 22 y 25.	4	Alta Media Baja	Baja 24 a menos Media baja 25 a 49 puntos Media 54 a 74 puntos Media alta 75 a 89 puntos Alta 90 a 99 puntos

								puntos
				Sentirse bien solo.	Los ítems con los que se evalúan los siguientes: 5, 3 y 19.	3	Alta Media Baja	Baja 24 a menos puntos Media baja 25 a 49 puntos Media 54 a 74 puntos Media alta 75 a 89 puntos Alta 90 a 99 puntos

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....
ciudadano venezolano, de.....años de edad, después de haber recibido la información acerca de la investigación a realizar por la Bachiller en Psicología Maryluisa Ledesma Límaco; acepto ser entrevistado con el fin de contribuir a la investigación sobre “INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RESILIENCIA EN LOS CIUDADANOS VENEZOLANOS RESIDENTES EN LA CIUDAD DE AYACUCHO, 2018”, el día y la hora que se acuerda, en donde se me aplicará un cuestionario, cuyo tiempo para su resolución del mismo será de aproximadamente de 40 minutos. Concedo a libre voluntad mía, la aplicación de este instrumento en mi persona, y por el cual no recibiré ningún beneficio directo como resultado de mi participación ya que es totalmente voluntario.

Además, recibo como garantía que la información será tratada con criterio y con confidencialidad y muestra identidad en el anonimato.

Firma del participante.

Firma de la investigadora

Anexo 3: Instrumentos de medición

**ESCALA TMMS – 24 BASADA EN EL TRAIT META MOOD SCALE, (TMMS)
DE SALOVEY Y MAYER, ADAPTADA POR FERNÁNDEZ BERROCAL
(2004)**

Fecha:..../.../...Edad:..... Sexo:

Estado civil: Soltera (1). Casada (2). Viuda (3). Divorciada (4).

Conviviente (5).

Grado de instrucción: Primaria (1). Secundaria (2). Superior (3)

Lugar de procedencia:

Ciudad.....

<p>A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. No emplee mucho tiempo en cada respuesta. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas.</p>	T o t al m e n t e e n d e s c u e r d o	M u y n e n s c u e r d o	B a s t a n d e n i n d e s a c u e r d o	B a s t a n d e n i n d e s a c u e r d o	M u y d e a c u e r d o	Tot al m e n t e d e a c u e r d o
---	---	---	---	---	--	---

			0					
1	Cuando planeo algo lo realizo.	1	2	3	4	5	6	7
2	Generalmente manejo los problemas de distintos modos.	1	2	3	4	5	6	7
3	Soy capaz de hacer las cosas por mí mismo sin depender de los demás.	1	2	3	4	5	6	7
4	Mantengo el interés en aquellas cosas importantes para mí.	1	2	3	4	5	6	7
5	Puedo estar solo (a) si tengo que hacerlo	1	2	3	4	5	6	7
6	Me siento orgulloso (a) de haber logrado cosas en mi vida.	1	2	3	4	5	6	7
7	Acostumbro a tomar las cosas sin mucha preocupación.	1	2	3	4	5	6	7
8	Soy amigo (a) de mí mismo (a).	1	2	3	4	5	6	7
9	Siento que puedo manejar varias cosas a la vez.	1	2	3	4	5	6	7
10	Soy decidido (a).	1	2	3	4	5	6	7
11	Rara vez me pregunto sobre el objetivo de las cosas.	1	2	3	4	5	6	7
12	Hago las cosas una por una.	1	2	3	4	5	6	7
13	Puedo enfrentar las dificultades porque la he experimentado antes.	1	2	3	4	5	6	7
14	Soy autodisciplinado (a).	1	2	3	4	5	6	7
15	Mantengo interés por las cosas.	1	2	3	4	5	6	7
16	Por lo general encuentro algo de que reírme.	1	2	3	4	5	6	7
17	La confianza en mí mismo (a) me permite pasar los tiempos difíciles.	1	2	3	4	5	6	7

18	En una emergencia soy alguien en quien las personas pueden confiar.	1	2	3	4	5	6	7
19	Generalmente puedo ver una situación de diferentes puntos de vista.	1	2	3	4	5	6	7
20	Algunas veces me obligo a hacer cosas aunque no quiera.	1	2	3	4	5	6	7
21	Mi vida tiene sentido.	1	2	3	4	5	6	7
22	No me lamento de las cosas por las que no puedo hacer nada.	1	2	3	4	5	6	7
23	Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida.	1	2	3	4	5	6	7
24	Generalmente tengo la energía suficiente para hacer lo que tengo que hacer.	1	2	3	4	5	6	7
25	Me siento cómodo (a) aún si hay gente que no me agrada.	1	2	3	4	5	6	7

**ESCALA DE RESILIENCIA DE WAGNILD, G. Y YOUNG, H. ADAPTADA
POR NOVELLA (2002)**

<p align="center">Por favor lea las siguientes afirmaciones. A la derecha de cada una de ellas encontrará 7 números que representan una escala como se detalla a continuación. Marca con un aspa (X) el número que mejor indique sus sentimientos sobre las afirmaciones.</p>		N	A	Ba	M	To
		a	l	sta	u	tal
		d	g	nte	y	m
		a	o	de		en
		d	e	ac	d	te
		e	d	uer	e	de
		a	e	do		ac
		c	a		a	ue
		u	e	c	u	rd
		e	r	u	e	o
		r	d	e	r	
		d	o	r	d	o
		o		d	o	
1	Presto mucha atención a los sentimientos.	1	2	3	4	5
2	Generalmente me preocupo mucho por lo que siento.	1	2	3	4	5
3	Generalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	1	2	3	4	5
4	Pienso que vale la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	1	2	3	4	5
5	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	1	2	3	4	5
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	1	2	3	4	5
7	A menudo pienso en mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8	Presto mucha atención a como me siento.	1	2	3	4	5
9	Tengo claro mis sentimientos.	1	2	3	4	5
10	Generalmente puedo definir mis sentimientos.	1	2	3	4	5

11	Casi siempre se cómo me siento.	1	2	3	4	5
12	Generalmente conozco mis sentimientos hacia las personas.	1	2	3	4	5
13	A menudo me doy cuenta de mis emociones en diferentes situaciones.	1	2	3	4	5
14	Siempre puedo decir cómo me siento.	1	2	3	4	5
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	1	2	3	4	5
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	1	2	3	4	5
17	Cuando me siento triste, suelo tener una visión optimista.	1	2	3	4	5
18	Cuando me siento mal, procuro pensar en cosas agradables.	1	2	3	4	5
19	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	1	2	3	4	5
20	Trato de tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.	1	2	3	4	5
21	Trato de calmarme cuando doy demasiadas vueltas a los asuntos complicados.	1	2	3	4	5
22	Procuro tener un buen estado de ánimo.	1	2	3	4	5
23	Tengo mucha fuerza de voluntad cuando me siento feliz.	1	2	3	4	5
24	Cuando estoy enfadado trato de cambiar mi estado de ánimo.	1	2	3	4	5

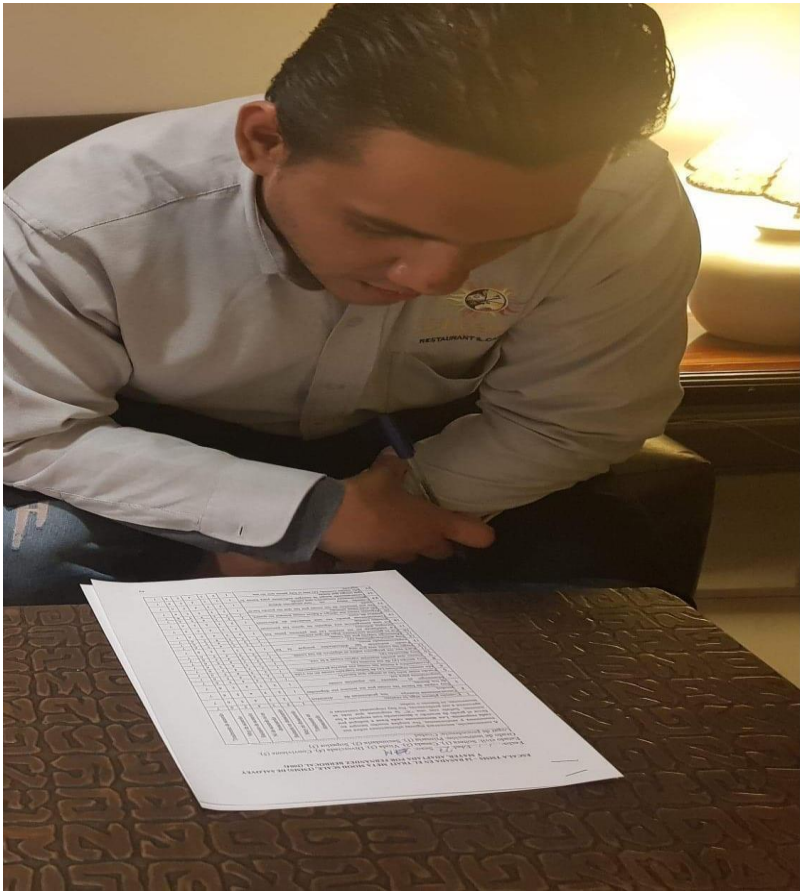
Ficha técnica Test TMMS-24 Salovey y Mayer

Nombre	TMMS-24 Salovey y Mayer
Autores	Adaptación de Fernández-Berrocal, P., Extremera, N. y Ramos, N. (2004) del Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) de Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai (1995)
Estandarización	Estandarizado para las poblaciones de España por Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos (2004)
Aplicación	Individual-Colectiva
Ámbito de aplicación	Adolescentes y adultos
Duración	20 minutos
Finalidad	Medir la inteligencia emocional
Material	Un formulario de 24 ítems con una escala de medición tipo likert de 05 alternativas
Normas de calificación	<p>En primer lugar, deben sumarse las puntuaciones asignadas a los ítems que componen cada una de las escalas o dimensiones. A continuación, presentamos cómo se agrupan estos ítems y entre paréntesis, las puntuaciones máximas y mínimas que pueden obtenerse.</p> <p>Atención a las emociones (percepción): ítem1 al ítem8 (8-40). Claridad emocional (comprensión): ítem 9 al ítem16 (8-40). Reparación emocional (regulación): ítem 17 al ítem 24 (8-40).</p>
Confiabilidad - población peruana	La confiabilidad de la dimensión: atención emocional es de 0.837, claridad emocional de 0, 866 y de reparación emocional 0.883. (Chang, 2017). Asimismo, en el estudio piloto realizado arrojó un nivel de confiabilidad 0,928

Ficha Técnica De La Escala De Resiliencia De Wagnild Y Young

Nombre	Escala De Resiliencia De Wagnild Y Young
Autores	Wagnild, G. Young, H. (1993).
Estandarización	Adaptación Peruana :Novella (2002).
Aplicación	Individual-Colectiva
Ámbito de aplicación	Adolescentes y adultos
Duración	Aproximadamente de 25 a 30 minutos
Finalidad	La Escala evalúa las siguientes dimensiones de la resiliencia: Ecuanimidad, Sentirse bien solo, Confianza en sí mismo, Perseverancia, y Satisfacción
Material	Un formulario de 24 ítems con una escala de medición tipo likert de 05 alternativas
Normas de calificación	Los 25 ítems puntuados en una escala de formato tipo Likert de 7 puntos donde: 1, es máximo desacuerdo; 7, significa máximo de acuerdo. Los participantes indicarán el grado de conformidad con el ítem; y a todos los que son calificados positivamente de entre 25 a 175 serán puntajes indicadores de mayor resiliencia.
Confiabilidad	La prueba piloto tuvo una confiabilidad calculada por el método de la consistencia interna con el coeficiente alfa de Cronbach de 0.89 (Novella, 2002). Los estudios citados por Wagnild y Young dieron confiabilidades de 0.85 en una muestra de cuidadores de enfermos de Alzheimer; 0.86 y 0.85 en dos muestras de estudiantes femeninas graduadas; 0.90 en madres primerizas post parto; y 0.76 en residentes de alojamientos públicos.

	<p>Además, con el método testretest la confiabilidad fue evaluada por los autores en un estudio longitudinal en mujeres embarazadas antes y después del parto, obteniéndose correlaciones de 0.67 a 0.84, las cuales son respetables.</p>
--	---





ESCALA TMMS - 24 BASADA EN EL TRAIT META MOOD SCALE, (TMMS) DE SALOVEY Y MAYER, ADAPTADA POR FERNÁNDEZ BERROCAL (2004)

Fecha: ... Edad: 30. Sexo: H...
 Estado civil: Soltera (1), Casada (2), Viuda (3), Divorciada (4), Conviviente (5).
 Grado de instrucción: Primaria (1), Secundaria (2), Superior (3).
 Lugar de procedencia: Ciudad: Puerto Obispo, Venezuela

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. No emplee mucho tiempo en cada respuesta. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas.

	Tratamiento de acuerdo	Muy de acuerdo	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	Muy en desacuerdo	Tratamiento de desacuerdo		
1	1	2	3	4	5	6	7
2	1	2	3	4	5	6	7
3	1	2	3	4	5	6	7
4	1	2	3	4	5	6	7
5	1	2	3	4	5	6	7
6	1	2	3	4	5	6	7
7	1	2	3	4	5	6	7
8	1	2	3	4	5	6	7
9	1	2	3	4	5	6	7
10	1	2	3	4	5	6	7
11	1	2	3	4	5	6	7
12	1	2	3	4	5	6	7
13	1	2	3	4	5	6	7
14	1	2	3	4	5	6	7
15	1	2	3	4	5	6	7
16	1	2	3	4	5	6	7
17	1	2	3	4	5	6	7
18	1	2	3	4	5	6	7
19	1	2	3	4	5	6	7
20	1	2	3	4	5	6	7
21	1	2	3	4	5	6	7
22	1	2	3	4	5	6	7
23	1	2	3	4	5	6	7
24	1	2	3	4	5	6	7
25	1	2	3	4	5	6	7

EN EL TRAIT META MOOD SCALE, (TMMS) DE SALOVEY Y MAYER, ADAPTADA POR FERNÁNDEZ BERROCAL (2004)

Fecha: ... Edad: 30. Sexo: H...
 Estado civil: Soltera (1), Casada (2), Viuda (3), Divorciada (4), Conviviente (5).
 Grado de instrucción: Primaria (1), Secundaria (2), Superior (3).
 Lugar de procedencia: Ciudad: Puerto Obispo, Venezuela

transiciones sobre sus emociones y sentimientos. No emplee mucho tiempo en cada respuesta. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas.

	Tratamiento de acuerdo	Muy de acuerdo	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	Muy en desacuerdo	Tratamiento de desacuerdo		
1	1	2	3	4	5	6	7
2	1	2	3	4	5	6	7
3	1	2	3	4	5	6	7
4	1	2	3	4	5	6	7
5	1	2	3	4	5	6	7
6	1	2	3	4	5	6	7
7	1	2	3	4	5	6	7
8	1	2	3	4	5	6	7
9	1	2	3	4	5	6	7
10	1	2	3	4	5	6	7
11	1	2	3	4	5	6	7
12	1	2	3	4	5	6	7
13	1	2	3	4	5	6	7
14	1	2	3	4	5	6	7
15	1	2	3	4	5	6	7
16	1	2	3	4	5	6	7
17	1	2	3	4	5	6	7
18	1	2	3	4	5	6	7
19	1	2	3	4	5	6	7
20	1	2	3	4	5	6	7
21	1	2	3	4	5	6	7
22	1	2	3	4	5	6	7
23	1	2	3	4	5	6	7
24	1	2	3	4	5	6	7
25	1	2	3	4	5	6	7

ESCALA DE RESILIENCIA DE WAGNILD, G. Y YOUNG, H. ADAPTADA POR NOVELLA (2002)

Fecha: ... Edad: 30. Sexo: H...
 Estado civil: Soltera (1), Casada (2), Viuda (3), Divorciada (4), Conviviente (5).
 Grado de instrucción: Primaria (1), Secundaria (2), Superior (3).
 Lugar de procedencia: Ciudad: Puerto Obispo, Venezuela

Por favor lea las siguientes afirmaciones. A la derecha de cada una de ellas encontrará 7 números que representan una escala como se detalla a continuación. Marque con un aspa (X) el número que mejor indique sus sentimientos sobre las afirmaciones.

	Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Tratamiento de acuerdo		
1	1	2	3	4	5	6	7
2	1	2	3	4	5	6	7
3	1	2	3	4	5	6	7
4	1	2	3	4	5	6	7
5	1	2	3	4	5	6	7
6	1	2	3	4	5	6	7
7	1	2	3	4	5	6	7
8	1	2	3	4	5	6	7
9	1	2	3	4	5	6	7
10	1	2	3	4	5	6	7
11	1	2	3	4	5	6	7
12	1	2	3	4	5	6	7
13	1	2	3	4	5	6	7
14	1	2	3	4	5	6	7
15	1	2	3	4	5	6	7
16	1	2	3	4	5	6	7
17	1	2	3	4	5	6	7
18	1	2	3	4	5	6	7
19	1	2	3	4	5	6	7
20	1	2	3	4	5	6	7
21	1	2	3	4	5	6	7
22	1	2	3	4	5	6	7
23	1	2	3	4	5	6	7
24	1	2	3	4	5	6	7

ESC

ESCALA DE RESILIENCIA DE WAGNILD, G. Y YOUNG, H. ADAPTADA POR NOVELLA (2002)

Por favor lea las siguientes afirmaciones. A la derecha de cada una de ellas encontrará 7 números que representan una escala como se detalla a continuación. Marque con un aspa (X) el número que mejor indique sus sentimientos sobre las afirmaciones.

	Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Tratamiento de acuerdo		
1	1	2	3	4	5	6	7
2	1	2	3	4	5	6	7
3	1	2	3	4	5	6	7
4	1	2	3	4	5	6	7
5	1	2	3	4	5	6	7
6	1	2	3	4	5	6	7
7	1	2	3	4	5	6	7
8	1	2	3	4	5	6	7
9	1	2	3	4	5	6	7
10	1	2	3	4	5	6	7
11	1	2	3	4	5	6	7
12	1	2	3	4	5	6	7
13	1	2	3	4	5	6	7
14	1	2	3	4	5	6	7
15	1	2	3	4	5	6	7
16	1	2	3	4	5	6	7
17	1	2	3	4	5	6	7
18	1	2	3	4	5	6	7
19	1	2	3	4	5	6	7
20	1	2	3	4	5	6	7
21	1	2	3	4	5	6	7
22	1	2	3	4	5	6	7
23	1	2	3	4	5	6	7
24	1	2	3	4	5	6	7

¡Muchas gracias por su colaboración!

ESCALA DE RESILIENCIA DE WAGNILD, G. Y YOUNG, H. ADAPTADA POR NOVELLA (2002)

Por favor lea las siguientes afirmaciones. A la derecha de cada una de ellas encontrará 7 números que representan una escala como se detalla a continuación. Marque con un aspa (X) el número que mejor indique sus sentimientos sobre las afirmaciones.

	Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Tratamiento de acuerdo		
1	1	2	3	4	5	6	7
2	1	2	3	4	5	6	7
3	1	2	3	4	5	6	7
4	1	2	3	4	5	6	7
5	1	2	3	4	5	6	7
6	1	2	3	4	5	6	7
7	1	2	3	4	5	6	7
8	1	2	3	4	5	6	7
9	1	2	3	4	5	6	7
10	1	2	3	4	5	6	7
11	1	2	3	4	5	6	7
12	1	2	3	4	5	6	7
13	1	2	3	4	5	6	7
14	1	2	3	4	5	6	7
15	1	2	3	4	5	6	7
16	1	2	3	4	5	6	7
17	1	2	3	4	5	6	7
18	1	2	3	4	5	6	7
19	1	2	3	4	5	6	7
20	1	2	3	4	5	6	7
21	1	2	3	4	5	6	7
22	1	2	3	4	5	6	7
23	1	2	3	4	5	6	7
24	1	2	3	4	5	6	7

¡Muchas gracias por su colaboración!

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RESILIENCIA EN LOS CIUDADANOS VENEZOLANOS RESIDENTES EN LA CIUDAD DE AYACUCHO, 2018.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.autonomadeica.edu.pe	Fuente de Internet	2%
2	repositorio.upeu.edu.pe	Fuente de Internet	1%
3	repositorio.upch.edu.pe	Fuente de Internet	1%
4	prezi.com	Fuente de Internet	1%
5	www.tdx.cat	Fuente de Internet	1%
6	www.coursehero.com	Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unsa.edu.pe	Fuente de Internet	1%

Submitted to Corporación Universitaria Minuto

8 **1 % de Dios, UNIMINUTO**

Trabajo del estudiante

9 **repositorio.uap.edu.pe**

Fuente de Internet

1 %

10 **Submitted to Universidad Cesar Vallejo**

Trabajo del estudiante

1 %

11 **Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru**

Trabajo del estudiante

1 %

12 **repositorio.ucv.edu.pe**

Fuente de Internet

1 %

13 **www.yumpu.com**

Fuente de Internet

1 %

14 **docplayer.es**

Fuente de Internet

1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado