

**INTELIGENCIA EMOCIONAL ADAPTATIVA, MANEJO DE ESTRÉS Y ESTADO DE
ÁNIMO EN HABITANTES DE LA CIUDAD DE BUCARAMANGA**

CARLOS MARIO HERNÁNDEZ SILVA

**UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
BUCARAMANGA - SANTANDER
2021**



**INTELIGENCIA EMOCIONAL ADAPTATIVA, MANEJO DE ESTRÉS Y ESTADO DE
ÁNIMO EN HABITANTES DE LA CIUDAD DE BUCARAMANGA**

CARLOS MARIO HERNÁNDEZ SILVA

Anteproyecto para optar el título de psicólogo

Asesora

Sandra Milena Ruíz Guevara

**UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
BUCARAMANGA - SANTANDER
2021**

TABLA DE CONTENIDO

Lista De Tablas	5
Planteamiento Del Problema	6
Justificación	9
Objetivo	11
Antecedentes Empíricos	12
Referente Conceptual.....	14
Marco Teórico	14
Marco Legal.....	21
Ley 1616 De 2013:.....	21
Esta Ley Es La Que Expide La Ley De Salud Mental.....	21
Con El Plan Decenal De Salud Pública (Psdp) 2012 -2021.....	21
Metodología	22
Enfoque Y Diseño De Investigación.....	22
Variables Principales Y Secundarias A Medir.....	22
Participantes.....	22
Instrumentos.....	22
Procedimiento	23
Plan De Análisis.....	23
Consideraciones Éticas	24
Resultados.....	27

Discusión33

Conclusión35

Recomendaciones37

Referencias38

Lista de tablas

- Tabla 1. Características sociodemográficas (Sexo, edad, ocupación)
- Tabla 2. Caracterización de inteligencia emocional total, componentes y subcomponentes de adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo en general
- Tabla 3. Caracterización de la inteligencia emocional (adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo en general) según el sexo
- Tabla 4. Caracterización de la inteligencia emocional (adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo en general) según la edad.
- Tabla 5. Caracterización de la inteligencia emocional (adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo en general) según la ocupación.
- Tabla 6. Diferencias en el desempeño de la inteligencia emocional total entre sus componentes y subcomponentes adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo en general)

Planteamiento del problema

Se define la Inteligencia Emocional (IE) como la capacidad de motivación y persistencia frente a las situaciones adversas, control de impulsos, regulación emocional y evitar la disminución en la capacidad de pensar, empatizar y tener esperanzas (Fernández, 2018). Así mismo, se caracteriza la IE por ser la habilidad de autocontrol, entusiasmo, insistencia y la capacidad para crear motivación a sí mismo regulando el estado anímico (G. Goleman, 1995)

La IE se manifiesta en las emociones determinando el comportamiento del ser humano frente a su alrededor y a las personas con quienes comparte, que podrían ser consideradas positivas o negativas dependiendo de las consecuencias que tengan las personas (Ceballos, Solarte, & Ayala, 2017), que partir de la reflexión y razonamiento para regular los propios estados emocionales, facilitan la convivencia que favorece al otro (Maturana, 1997), posibilitando el desarrollo del sentido del humor, característico de personas con alta madurez, permitiendo identificar emociones propias y su expresión, aclarar aspectos positivos y negativos de la forma de ser, reconociendo los que favorecen o desfavorecen la interacción social, creando explicación de las habilidades y defectos con actitud adecuada facilitando su cambio positivo (Vasquez, 2009)

En Colombia, los estudios han reportado que el sentir, atender, reconocer y mostrar las emociones de la población es poca (15,6%), el 46,9% tienen adecuada atención, manifestando que deben mejorar la claridad en enfrentarse a situaciones problemas (6,3%) y el 12,5% deben mejorar la habilidad de regulación emocional (Suárez Colorado, Guzmán García, Medina Alfonso, & Guillermo, 2012).

El Impacto de afectaciones en la IE a nivel mental, hace relación con medidas cognitivas, emocionales y de personalidad, en ajuste emocional (depresión, ansiedad y alexitimia) (Davies, Stankov, & Roberts, 1998), es decir, entre mayor sea la capacidad de inteligencia emocional, serán menores dichas características clínicas. Así mismo, se ha observado alto déficit en inteligencia

emocional en personas con depresión en sus distintos niveles, quienes muestran menos IE a diferencia de las personas que no padecen dicho trastorno mental (P. Fernández-Berrocal & Extremera, 2006), impactando en los distintos ámbitos donde el ser humano tiene que desarrollar su proceso de vida, implicaría no afrontar problemas sociales partiendo de la utilización de la IE en adaptación y solución de dichos problemas (Vasquez, 2009). Por otra parte, se indican menores niveles de IE en el manejo inadecuado de estrés, depresión y quejas somáticas (Liau, Liau, Teoh, & Liau, 2003).

Otras consecuencias que se han resaltado son la violencia, maltrato social, relacionados con cambios emocionales abruptos (Arredondo, Knaak, Lira, Silva, & Zamora, 1998), e incapacidad para resolver problemas, bajo control de impulsos y carencia afectiva, asociándose a deficiencias en inteligencia emocional en consecuencia, a bajas competencias socioafectivas (Vasquez, 2009).

Por otro lado, la influencia de la IE sobre la satisfacción vital, entre más elevada sea, mayor será la capacidad de percepción sobre la calidad de vida, disminuyendo la sintomatología depresiva (González, Piqueras, & Linares, 2010), así mismo, se evidencian diferencias estadísticas que se consideran significativas sobre los componentes y su desempeño en inteligencia emocional para la resolución de problemas, índices de felicidad y la tolerancia al estrés (Ahmdian, Shamshiri, Badvee, & Homayouni, 2009).

Se identifica que la inteligencia emocional, en sus dimensiones de adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo en general ha sido un área de intenso interés entre los investigadores y público en general, debido a las graves consecuencias que tienen para las personas y para la sociedad. Por lo anterior, el presente estudio se propuso determinar la caracterización de inteligencia emocional en población general, a través de la siguiente pregunta investigativa: ¿Existen diferencias en la capacidad de reconocimiento y desempeño en los componentes de

inteligencia emocional de adaptación, manejo de estrés y estado de ánimo en los habitantes de la ciudad de Bucaramanga?

Justificación

La Organización Mundial de la Salud (OMS) le ha connotado la definición a la salud mental como el estado en que se percibe el bienestar y así mismo el ser humano es consciente de sus capacidades, virtudes y habilidades para lograr confrontar situaciones problemáticas, conflictivas ya adversas que florecen en su diario vivir, logran una vida laboral próspera y contribuyen positiva en su entorno social (BBVA, 2019). Al respecto, los datos estadísticos han reflejado que la adaptación al estrés depende de la capacidad de maneja la IE en atender, discriminar y regular situaciones emocionales, siendo así mas alta dicha IE , mayor será la capacidad de las personas para adoptar conductas – comportamientos adaptativos, adecuada percepción sobre la calidad de vida y disminución de síntomas clínicos que reflejen un trastorno mental (BBVA, 2019).

De acuerdo con esto, se han considerado las consecuencias en la vida y desarrollo humano como la importancia de las habilidades emocionales, donde las dimensiones de IE han sido predictoras significativas de logros (Pérez & Castejón, 2006). Los autores han concluido que las consecuencias de los bajos índices de IE conlleva la necesaria inclusión de programas donde contribuyan a la formación de personas como buenos ciudadanos, por parte de concluyen sobre las implicaciones que traen consigo las consecuencias de una baja IE y la su necesaria inclusión de en la formación que le compete a las diferentes entidades territoriales para entregar buenos ciudadanos, en el manejo emocional y de problemáticas en la esfera afectiva (P. Fernández-Berrocal & Extremera, 2006)

La presente investigación partió de la importancia en prevención con el conocimiento e identificación de destrezas emocionales como proceso favorecedor de adaptación psicosocial (Barraca & Fernández, 2006). El estudio de las emociones ha revelado que el proceso óptimo de información emocional dirige procesos cognitivos, comportamientos y conductas, permitiendo generar adaptación, búsqueda de resolución de problema, éxito y bienestar de las personas

(González et al., 2010). En consecuencia, las habilidades emocionales funcionan como factor protector en problemas de salud pública (Suárez Colorado et al., 2012), así mismo, la revisión de áreas emocionales adaptativas, manejo de estrés y estado de ánimo demuestran que existen áreas de prevención (Blázquez, Manso, & Sánchez, 2009).

De acuerdo a la literatura y a las cifras presentadas anteriormente, el desempeño adecuado de inteligencia emocional en procesos de adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo en general, contribuyen a la salud mental de la población, surgiendo la necesidad de contribuir al estudio de las emociones que hoy en día representa un importante campo para el área de la psicología y tener mayor aproximación a explicaciones sobre el comportamiento sano y patógeno de las personas (Suárez Colorado et al., 2012).

Luego de encontrar lo expuesto por los diferentes autores en cuanto a la inteligencia emocional y su repercusión en el adecuado bienestar, dada la escasa investigación a nivel nacional sobre la problemática a abordar se hace relevante explorar el desempeño de procesos adaptativos, manejo de estrés y estado de ánimo en general, siendo viable realizarlo, dada la disposición de recursos físicos, materiales y humanos ofrecidos por la Universidad Cooperativa de Colombia, desde el fomento de la investigación en el proceso de formación de profesionales en Psicología. Así, el programa, los futuros investigadores con el tema relacionado y familias participantes son los más interesados con los resultados obtenidos, porque son insumos oportunos para el diseño de programas de prevención e intervención dirigidos a la comunidad.

Por su parte, es importante resaltar que la presente propuesta se llevó a cabo de acuerdo a lo establecido por la Resolución 8430 de octubre 4 de 1993, en la que se establecen las normas de la ciencia al realizar investigación en salud sobre los seres humanos y apoyados en un comité de ética que dará el aval para su posterior ejecución.

Objetivo

General:

Determinar las diferencias en la capacidad de reconocimiento y desempeño en los componentes de inteligencia emocional d adaptación, manejo de estrés y estado de ánimo en los habitantes de la ciudad de Bucaramanga.

Específicos:

- Caracterizar datos sociodemográficas de los participantes
- Describir la inteligencia emocional en su dimensión total, componentes y subcomponentes de adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo en general.
- Establecer diferencias en el desempeño de la inteligencia emocional total entre sus componentes y subcomponentes (adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo en general).

Antecedentes empíricos

En la presente investigación fue pertinente mencionar algunos estudios previos de acuerdo a la cronología relevante que han explorado los procesos de inteligencia emocional en adaptabilidad, manejo del estrés y felicidad en diferentes poblaciones.

La investigación titulada “La Investigación De La Inteligencia Emocional En España” P. Fernández-Berrocal & Extremera (2006) se propusieron el análisis de las relaciones entre la inteligencia emocional, que se ha evaluado con el Trait Meta-Mood Scale (TMMS) y el Mayer Salovey Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT), los estilos de respuestas rumiativa/distractor (Response Styles Questionnaire; RSQ), y la depresión (Beck Depression Inventory; BDI), en 625 personas (279 hombres y 346 mujeres), de edades comprendidas entre 17 y 58 años en la ciudad de Málaga, los resultados indicaron que el grupo de personas con depresión ya sea en su dimensión grave o leve tienen menos habilidades en inteligencia emocional a diferencia del el que no padece depresión, es decir, a medida que se aumentan los patrones de síntomas depresivos van a ser menores las puntuaciones del manejo en inteligencia emocional.

Posterior a esto la investigación titulada “Inteligencia emocional y su relación con los niveles de burnout, engagement y estrés en estudiantes universitarios” Extremera Pacheco, Durán, & Rey (2007) se centraron en analizar la relación entre la IE y los niveles de estrés. La muestra estaba compuesta por 373 estudiantes de dos universidades andaluzas (Universidad de Huelva y Universidad de Málaga). Para evaluar la IE se utilizó la versión castellana y reducida del *Trait Meta-Mood Scale* (TMMS-24) y la evaluación del estrés percibido se realizó mediante la escala abreviada de estrés percibido (*Perceived Stress Scale*). Los resultados mostraron que el desempeño alto de IE en los participantes se relacionan con y menor nivel de agotamiento, mejor rendimiento académico, se percibe menos estrés, así mismo presentan más actitudes de dedicación y desempeño vital.

Así mismo, “Conducta agresiva e inteligencia emocional en la adolescencia” Inglés et al., (2015) tuvieron el objetivo de correlacionar conductas de agresión con la inteligencia emocional en 332 participantes de Alicante. Emplearon las escalas de *Agression Questionnaire-Short version*, AQ-SV para evaluar cómo se manifiesta esta agresividad y el *Trait Emotional Intelligence Questionnaire-Adolescent Short Form* diseñado para medir el rasgo global de inteligencia emocional. Los resultados reflejan que las personas que mantienen una incidencia baja en agresividad física, verbal y manejo de la ira, presentan puntuaciones significativamente más altas en inteligencia emocional.

A nivel de Latinoamérica, “Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales” Shemueli, Rondan, Lozano, & Huarcaya (2012) realizaron el análisis de correlación entre la inteligencia emocional, datos de socio demografía y de ocupación laboral con el estrés percibido y manejado. Para lograrlo, se aplicaron cuestionarios de evaluación a 223 trabajadores de una organización pública del Perú, mostrando como resultados que las personas que mantienen un mayor nivel de inteligencia emocional presentan menor percepción de estrés y si manejo es adecuado.

Para finalizar, “El papel de la inteligencia emocional en el alumnado: evidencias empíricas” (Fernández-Berrocal, 2016) La inteligencia emocional (IE) ha suscitado un gran interés en el ámbito educativo como una vía para mejorar el desarrollo socioemocional de los alumnos. Las primeras publicaciones que aparecieron realizaron multitud de afirmaciones sobre la influencia positiva de la inteligencia emocional en el aula. El objetivo de este artículo es revisar los trabajos empíricos más relevantes realizados dentro del contexto educativo con la finalidad de recopilar las evidencias existentes sobre la influencia de la IE, evaluada mediante diferentes instrumentos, en el funcionamiento personal, social y escolar de los alumnos.

En conclusión, estos estudios previos mostraron la dinámica entre los procesos de inteligencia emocional y el manejo de estrés, relacionado con el control de impulsos, solución de problemas y satisfacción ante la vida entorno a variables clínicas que interrumpen el manejo de una actitud positiva a pesar de las adversidades a nivel. Los procesos más investigados han sido el manejo de estrés, indicadores clínicos de depresión, eficacia, optimismo, rendimiento, control inhibitorio emocional, verbal y conductual.

Marco conceptual

En el presente estudio se tuvo en cuenta los conceptos que fundamentan la Inteligencia Emocional, de acuerdo al modelo del inventario de cociente intelectual de Baron (I-CE) (citado en Ugarriza, 2001) por lo que se categorizó en los siguientes conceptos y sus respectivas definiciones:

Inteligencia emocional:

BarOn (1997) define la inteligencia emocional como las capacidades en conjunto que influyen en la adaptación y confrontación de las situaciones adversas que se encuentran en el día a día (Ugarriza, 2001).

Como podemos concluir que la inteligencia emocional nos admite tomar conciencia de nuestras emociones, conocer los sentimientos de los demás, sobrellevar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, recalcar nuestra capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que nos facilitara las posibilidades a un mejor desarrollo personal” (Goleman, 2016)

Adaptabilidad (CAD)

La adaptabilidad es el componente que está conformado por el subcomponente de realidad, flexibilidad y solución de problemas (Ugarriza, 2001).

La importancia de la inteligencia emocional, porque constituye el vínculo entre los sentimientos, el carácter y los impulsos morales. Además, existe la creciente evidencia de que las actitudes éticas fundamentales que adoptamos en la vida se asientan en las capacidades emocionales subyacentes (Goleman, 2016)

Solución de problemas (SP)

La solución de problemas está definida como la capacidad de identificar y definir los problemas y así mismo crear y emplear soluciones que sean eficientes a la situación (Ugarriza, 2001).

Prueba de la realidad (PR)

La prueba de realidad se conoce como la capacidad de reconocer entre lo que se experimenta de forma subjetiva y lo que está en la realidad de forma externa, es decir la parte objetiva (Ugarriza, 2001).

Flexibilidad (FL)

La flexibilidad se define como aquella capacidad de ajustar las emociones, pensamientos y conductas a diferentes cambios situacionales. (Ugarriza, 2001).

Manejo del estrés (CME)

El manejo de estrés es el área que reúne la tolerancia al mismo y el control de los impulsos (Ugarriza, 2001).

Tolerancia al estrés (TE)

La tolerancia al estrés se define como la capacidad de enfrentar situaciones de adversidad y estresantes que conllevan emocionalidad relativamente fuerte con la manera de confrontación adecuada (Ugarriza, 2001).

Control de los impulsos (CI)

El control de impulsos se conoce como la forma de tomar resistencia de los impulsos cuando se va a llevar a cabo una conducta con el control emocional (Ugarriza, 2001).

Componente del estado de ánimo en general (CAG)

Se conoce como el área que reúne la felicidad y el optimismo (Ugarriza, 2001).

Felicidad (FE)

La felicidad se encuentra definida como la forma de experimentar satisfacción ante la vida, disfrutar de sí mismo y del entorno social y ambiental. (Ugarriza, 2001).

denominamos inteligencia emocional, esa disposición que nos permite, por ejemplo, tomar las riendas de nuestros impulsos emocionales, comprender los sentimientos más profundos de nuestros semejantes, manejar amablemente nuestras relaciones o desarrollar lo que Aristóteles denominara la infrecuente capacidad de « enfadarse con la persona adecuada, en el grado exacto, en el momento oportuno, con el propósito justo y del modo correcto (Goleman, 2016)

Optimismo (OP)

Es la habilidad de ver el aspecto positivo que tiene la vivencia durante el ciclo vital y sostener el mantenimiento de actitudes positivas a pesar que eventos adversos y surgimiento de emociones y sentimientos que se califican como negativos (Ugarriza, 2001).

Teoría de las IM

La teoría de las inteligencias múltiples para Howard Gardner tiene el fin de solucionar problemas de aprendizaje. Y de terminar con el mal concepto que nos llevamos sobre la inteligencia. Es por eso que, la teoría de las IM es una guía para los educadores con el fin de que ellos tomen la mejor metodología para guiar a sus alumnos. “la educación es como una empresa mucho más amplia en la que intervienen la motivación, las emociones y las prácticas, valores sociales y morales. Si estas facetas de la persona no se incorporan a la práctica diaria, es probable

que la educación sea ineficaz o, peor aún, que produzca personas contrarias” (Gardner Howard 1987) citado en (Sánchez, 2016).

Inteligencias Múltiples

La Teoría de las Inteligencias Múltiples a inicios de los años ochenta, aunque como lo expresa el mismo “la idea de las inteligencias múltiples es antigua, de manera que apenas puedo reclamar originalidad alguna por tratar de revivirla otra vez” (Gardner, 1987). Citado en (Sánchez, 2016)

Inteligencia lingüística

Esta inteligencia la poseen los poetas, escritores y redactores. Tiene que ver con todo lo que son letras y sus distintas ramas. Según Gardner son aquellos que “A menudo piensan en palabras y están embarcados en la lectura y la escritura...”(Llapa Medina, Docente de la FACE, pág. 30)

Inteligencia lógico matemática

Es la que se centra en el mundo de los números, sus problemas, cálculos, y también en los problemas de lógica. La tienen obviamente los matemáticos, científicos, ingenieros, contadores y programadores de computadoras.

Inteligencia espacial

Consiste en formar un modelo mental del mundo en tres dimensiones. Es la inteligencia que tienen los marineros, ingenieros, los cirujanos, los escultores, los arquitectos o los decoradores. Esta inteligencia se la encuentra en los niños que les gusta aprender con gráficos y dibujos.

Inteligencia Corporal cinestésica:

Trata sobre el manejo del cuerpo para realizar actividades o resolver problemas. La tienen los deportistas, artesanos, cirujanos y bailarines. Todo lo que se refiera a la utilización del cuerpo. “algunos tiene el don del bailarín o del atleta, el actor o el mimo, son buenos para remedar cualidades o defectos. Otros pueden ser dotados en motricidad fina y ser excelentes mecanógrafos

y dibujantes, hábiles para la costura, las manualidades y las representaciones y otras actividades relacionadas. “(Lupiañez, pág. 33)

Inteligencia musical

Es aquella que se basa en la apreciación de las formas musicales y sus creaciones, la poseen los cantantes, compositores, músicos, bailarines. Pueden exhibir su afición a través de la interpretación de un instrumento musical o mediante la apreciación musical. “muchos niños traen su mente musical y a lo mejor aprenderán mas efectivamente las lecciones si etas tuvieran música.”(Armtrong, 2001, pág. 36)

Inteligencia interpersonal:

Es aquella que nos permite entender a los demás y la solemos encontrar en los buenos vendedores, políticos, profesores o terapeutas. La tienen los niños que trabajan en grupo, entiende a sus compañeros y son líderes en sus grupos. (Sánchez, 2016)

Inteligencia intrapersonal:

Se asocia al conocimiento de los aspectos internos de una persona; es la que nos permite entendernos a nosotros mismos. La poseen los psicólogos, sacerdotes, terapeuta y teólogos. “La evidencian los niños que son reflexivos, de razonamiento acertado y suelen ser concejeros de sus pares”(Gardner, pág. 34.43)

Inteligencia naturalista:

Consiste en el entendimiento del mundo natural incluyendo las plantas, los animales y la observación científica de la naturaleza. Se desarrolla la habilidad para reconocer y clasificar individuos, especies y relaciones ecológicas. (Sánchez, 2016)

Nuestras dos mentes

En un sentido muy real, todos nosotros tenemos dos mentes, una mente que piensa y otra mente que siente, y estas dos formas fundamentales de conocimiento interactúan para construir nuestra vida mental (Goleman, 2016)

Mente racional

la modalidad de comprensión de la que solemos ser conscientes, más despierta, más pensativa, más capaz de ponderar y de reflexionar (Goleman, 2016)

Marco teórico

La inteligencia emocional (IE) “es un factor importante para el éxito académico, laboral y para la vida cotidiana en general” (D. Goleman, 1998). En unión con el cociente intelectual (CI) y el cociente emocional (CE) siendo procesos diferentes e independientes le atribuyen el equilibrio a la inteligencia en general (Extremera & Fernandez-Berrocal, 2004).

Los tipos de inteligencia emocional se pueden entender desde sus diversos autores. Los tres modelos teóricos que han tenido el mayor apoyo en la comunidad científica son el modelo de habilidad de Mayer y Salovey 1997 (Brackett, Mayer, & Warner, 2004), el modelo de Bar-On de Inteligencia Emocional-Social (IES; Bar-On, 2006), y el modelo de competencias emocionales de Goleman (Goleman, 1998; 2001) (citados en Rodríguez, López, Pertusa, & Marzo, 2013).

Para Salovey, P., & Mayer (1990) (citado en Ugarriza & Pajares-Del-Águila, 2005) la IE es la forma de entender las emociones y se compone del valor por la expresión de las emociones propias, y reconocimiento de las emociones en las personas y la correcta regulación de las propias emociones. En cuanto a Bar-On, la inteligencia emocional y social es aquella que se diferencia de la inteligencia cognitiva y tiene la habilidad de modificarse al paso del tiempo, que se encuentra

dividida en aspectos interpersonales, intrapersonales, adaptabilidad, manejo del estrés y el estado de ánimo en general (Ugarriza & Pajares-Del-Águila, 2005).

En salud mental, sobre los procesos derivados de la inteligencia emocional numerosos autores han destacado que dicha capacidad en identificación, comprensión y regulación emocional es significativo para la adaptación a situaciones de estrés en el transcurso de la vida (Adeyemo, 2008) es así que a menor nivel de estrés ante estímulos estresores (Mikolajczak, Petrides, Coumans, & Luminet, 2009), mayor satisfacción vital y menores puntuaciones en síntomas premiativos, ansiosos y depresivos (Fernández-Berrocal, Ramos, & Extremera, 2001), y menor uso inadecuado de la red y celular (Beranuy, Oberst, Carbonell, & Chamarro, 2009).

Con respecto a las afectaciones psicológicas, diversos estudios como los realizados por Bermúdez, Alvalrez, & Sánchez (2003) señalan que un elevado manejo adecuado de inteligencia emocional, se refleja en una mayor percepción de bienestar psicológico. Así mismo, varios estudios han sugerido que los procesos emocionales se relacionan con la percepción de estrés y el estado de ánimo entorno a la emoción que se manifiestan en situaciones de adversidad, donde las personas afrontan adecuada o inadecuadamente dichas situaciones (Spector & Goh, 2001).

Por último, respecto a la adaptación asegura Gardner Howard (1987) que es de suma importancia que reconozcamos y alimentemos todas las inteligencias humanas y todas las combinaciones de inteligencias. Todos somos tan diferentes en parte porque todos poseemos combinaciones distintitas de inteligencias. Si reconocemos este hecho, creo que al menos tendremos más posibilidades de enfrentarnos adecuadamente a los numerosos problemas que se nos plantea en esta vida.

Para esto es de destacar la capacidad de adaptación que tiene cada ser humano, y que para ello, no debemos sobre valorar las habilidades que cada uno tiene, pues la capacidad de adaptarse desarrolla habilidades que jamás se pensaría que tienen.

Marco legal

La presente investigación se rigió de acuerdo a las siguientes leyes:

Ley 1616 de 2013:

Esta ley es la que expide la Ley de salud mental con los diferentes artículos:

Artículo 3. Salud mental: interés y prioridad nacional para la República de Colombia, como derecho fundamental, primero en salud pública, como componente del bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida.

Con el Plan decenal de salud pública (PSDP) 2012 -2021:

El PSDP se rige de acuerdo con la dimensión Convivencia Social y Salud Mental, con la promoción de la salud mental y la convivencia y trastornos prevalentes en salud mental.

Resolución número 8430 de 1993:

Esta resolución es aquella que establece las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud con los diferentes artículos:

Artículo 1. Establecer los requisitos para el desarrollo de la actividad investigativa en salud.

Artículo 2. Las instituciones que realizan investigación con personas en salud mental, deberán tener un Comité de Ética en Investigación, quienes deben resolver todos los asuntos relacionados con el proyecto investigativo.

Artículo 5. En toda investigación en la que el ser humano es el partícipe del estudio, se va debe proteger como primera instancia el respeto a su dignidad, proteger los derechos humanos junto con la priorización de su bienestar físico y mental.

Artículo 8. En las investigaciones con seres humanos se protegerá la privacidad de los participantes, y solo se develara su identificación cuando los resultados lo requieran y con la previa autorización del mismo.

Metodología

Enfoque y diseño de investigación

Es un tipo de investigación de enfoque cuantitativo de corte transversal descriptivo, de tipo comparativo, estableciendo las diferencias en el desempeño de inteligencia emocional de los participantes, en el que se utilizaron escalas y análisis estadísticos para la medición de la inteligencia emocional según los resultados de la herramienta usada en la investigación para contrastar la hipótesis alternativa “Existen diferencias en la capacidad de reconocimiento y desempeño en los componentes de inteligencia emocional de adaptación, manejo de estrés y estado de ánimo en los habitantes de la ciudad de Bucaramanga”.

Variables principales y secundarias a medir

Las variables del presente estudio son la inteligencia emocional en sus componentes de adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo en general, medidos a través instrumentos estandarizados para población de habla hispana. Las variables secundarias que se presentan en la investigación son los factores sociodemográficos (Edad, sexo, ocupación).

Participantes

La presente investigación utilizó un muestreo no probabilístico intencional con las personas que voluntariamente decidían participar. Los participantes del presente estudio fueron 50 personas mayores de edad (>18 años), habitantes de la ciudad de Bucaramanga. Se utilizó un muestreo no probabilístico por bola de nieve mediante el envío masivo del cuestionario en línea utilizando Google form.

Instrumentos

El instrumento que se empleó en la presente investigación ha sido el EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory de Reuven Bar-On, procedente de Toronto – Canadá, con administración individual o colectiva, tipo Cuadernillo, sin límite de tiempo, aproximadamente de 30 a 40 Minutos,

apto para personas de 16 años en adelante con nivel lector de 6° grado. Este inventario genera un cociente emocional general y 5 cocientes emocionales compuestos basados en las puntuaciones de 15 subcomponentes. Los 5 principales componentes conceptuales de la Inteligencia emocional y social que involucran los quince factores medidos por el (I-CE) que son el componente intrapersonal (CIA) (Comprensión emocional de sí mismo, asertividad, autoconcepto, autorrealización, independencia), el componente interpersonal (CIE) (Empatía, relaciones interpersonales, responsabilidad social), el componente de adaptabilidad (CAD) (Solución de problemas, prueba de la realidad, flexibilidad), el componente del manejo del estrés (CME) (Tolerancia al estrés, control de impulsos) y el componente del estado de ánimo en general (CAG) (Felicidad, optimismo).

Procedimiento

El cuestionario fue compartido mediante correos institucionales y redes sociales a contactos cercanos. Se incluyeron personas mayores de 18 años, que tuvieran acceso a internet, y que voluntariamente decidieron participar mediante el diligenciamiento del cuestionario a través de Google form.

Plan de Análisis

Se realizó la tabulación de la información por medio de bases de datos diseñadas con el programa Microsoft Excel, donde se consignó la información recolectada.

De acuerdo con los objetivos se llevó a cabo el análisis estadístico con el programa SPSS Versión 23.0 para Windows. Para las variables de descripción sociodemográfica (sexo, edad y ocupación) se realizó con tabla de frecuencias descriptivas. Las diferencias estadísticamente significativas de acuerdo a los puntajes de inteligencia emocional (dimensiones y subdimensiones) con los factores sociodemográficos y entre la inteligencia emocional en total con su componentes,

se realizaron con el estadístico de comparación chi-2 y U de Mann Whitney respectivamente, dependiendo de variables nominales o de escala.

Consideraciones éticas

El proyecto de investigación “Inteligencia emocional adaptativa, manejo de estrés y estado de ánimo en habitantes de la ciudad de Bucaramanga” se realizó de acuerdo a lo establecido en las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud con la Resolución N° 008430 de 1993, los principios establecidos en el Código Deontológico y Bioético de psicólogo, las leyes y resoluciones que protegen los derechos humanos, (confidencialidad de datos en Colombia y otras disposiciones de la profesión de Psicología) (Ley 1090 de 2006) de esta manera el estudio se desarrolló de acuerdo a los criterios que se exponen a continuación:

- Primó el bienestar de los participantes.
- La investigación se llevó a cabo con el planteamiento del previo conocimiento de normas éticas, legales y jurídicas internacionales o nacionales que se encuentran con vigencia y que a través de estas se contribuye y prima el respeto, la salud y los derechos individuales de las personas que voluntariamente decidieron ser partícipes.
- Se hizo manejo confidencial de la información que los participantes han suministrado.
- Ninguna de las actividades que se realizan en este proyecto puso en riesgo la salud mental y física que quienes participaron.
- Se protegió la vida, la salud, la dignidad, la integridad, el derecho a la autodeterminación, la intimidad y la confidencialidad de la información personal, ya que solo participaron del proyecto si así lo desearon y hasta el momento en que las personas quisieron hacerlo sin verse obligado de seguir participando.

- En este proyecto se protegió el medio ambiente, anulando cualquier factor de riesgo que pudiera ocasionar daño al mismo.
- El protocolo de investigación se entregó previamente antes de su inicio para la obtención de las diferentes consideraciones, y su posterior aprobación.
- Una vez fue terminado el estudio, los investigadores proporcionaron información al comité encargados con la tutoras con el compromiso de no realizar ningún cambio al mismo si antes obtener el debido consentimiento.
- Dada la situación de la pandemia, el cuestionario con el que se recogió la información se realizó mediante vía virtual, dando a conocer a los participantes el compromiso de confidencialidad.
- Los autores o directores de la investigación se harán cargo del compromiso ético con respecto a la publicación de los resultados de la investigación, se harán responsables de la integridad y la exactitud de los informes realizados a partir de los resultados de la investigación.

Lineamientos para la Buena Práctica Clínica (BPC) de la Conferencia Internacional de Armonización (CIARM)

- En la elaboración de este estudio de investigación se tuvo en cuenta los principios éticos abordados en la Declaración de Helsinki y que a su vez son consistentes con la buena y adecuada Práctica Clínica, además de lo estipulado en la Resolución 008430 de 1993 y la ley 1090 de 2006.
- La investigación se cataloga con riesgo mínimo debido a que se fundamenta en la evaluación cognitiva y biológica no invasiva.

Toda información proveniente de la investigación se registrará de manera precisa y se guardará durante cinco años después de finalizada la investigación, para permitir su verificación, reporte e interpretación con previa aclaración.

RESULTADOS

La presente investigación tuvo el objetivo de determinar las diferencias en la capacidad de reconocimiento y desempeño en los componentes de inteligencia emocional de adaptación, manejo de estrés y estado de ánimo en los habitantes de la ciudad de Bucaramanga. A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la recopilación de datos de los participantes de la ciudad.

Tabla 1 Características sociodemográficas (Sexo, edad, ocupación)

Variable (n=50)	Frecuencia	%	Media	DE
SEXO				
Femenino	31	62	-	-
Masculino	19	38	-	-
EDAD				
Igual y menor a 29	28	56	29,940	8,2175
Igual y mayor a 30	22	44	-	-
OCUPACIÓN				
Título	20	40	-	-
Hogar	5	10	-	-
Estudiante	14	28	-	-
Independiente	11	22	-	-

Nota: DE: Desviación estándar (Variabilidad)

En la tabla 1 se puede observar una participación mayor en el sexo femenino. La edad promedio es de 30 años con una variabilidad de 8 años más o menos, así mismo se evidencia mayor participación de las personas con una edad igual o menor a 29 años. En cuanto a la ocupación se encontró mayor prevalencia en las personas que se desempeñan en sus títulos profesionales.

Tabla 2 Caracterización de inteligencia emocional total, componentes y subcomponentes de adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo en general.

Inteligencia Emocional (IE)			
IE	Media	Desviación estándar	Nivel
CE-Cociente Emocional Total	99**	14	
Adaptabilidad	97**	12	Medio
SP-Solución de problemas	92*	14	
PR-Prueba de realidad	99	15	
FL-Flexibilidad	101	10	Alto
Manejo del estrés	98**	19	Medio
TE-Tolerancia al estrés	101	15	Alto
CI-Control de impulsos	95	21	Medio
Estado de ánimo general	101**	14	Alto
FE-Felicidad	104*	13	
OP-Optimismo	98	16	

Nota: **CE total y Componentes, *mayor puntaje estándar * menor puntaje estándar

De acuerdo con lo reportado en la tabla 2, se evidenció que la población participante total muestra un desempeño en nivel medio en la capacidad de Cociente Emocional (CE) total. En consecuencia, los habitantes tienden a tener con sus sentimientos, se sienten bien acerca de ellos mismos y son exitosos al momento de desarrollar el potencial propio, así mismo entienden la manera cómo se sienten otras personas, manejan la tensión y pocas veces pierden el control, se muestran realistas, manejan la seguridad y la resolución de problemas adecuadamente, tienden a ser medianamente felices, con visión positiva de la vida. Así mismo, se observó un desempeño moderado en la capacidad de ser flexibles, realistas, entender situaciones problemáticas, en buscar soluciones adecuadas, así como al manejo de las dificultades que se presentan en la vida

diaria (Adaptabilidad) y una adecuada resistencia al experimentar estrés, regular manejo del autocontrol, adecuación al trabajo bajo presión y el intento en manejar la tensión y ansiedad (manejo del estrés). En cuanto al componente de Estado de Ánimo en General se halló un nivel de desempeño alto. En consecuencia, los habitantes se muestran altamente optimistas, positivos, alegres, disfrutan la vida. Al respecto, se refuerza con el subcomponente de Felicidad (FE) que se evidencia con el mayor puntaje obtenido, opuesto al subcomponente de Solución de Problemas (SP) que aunque se encuentra en un nivel medio, tiene la menor puntuación.

Tabla 3 Caracterización de la inteligencia emocional (adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo en general) según el sexo

IE	Sexo (n=50)						Valor P
	Femenino			Masculino			
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	
CE-Cociente Emocional Total	8	22	1	13	6	0	0,01*
Adaptabilidad	9	21	1	10	9	0	0,207
SP-Solución de problemas	8	20	3	8	11	0	0,235
PR-Prueba de realidad	9	21	1	14	4	0	0,008*
FL-Flexibilidad	18	13	-	9	10	-	0,328
Manejo del estrés	8	20	3	16	3	0	<0,00*
TE-Tolerancia al estrés	10	20	1	17	2	-	<0,00*
CI-Control de impulsos	9	17	5	15	4	0	0,002*
Estado de ánimo general	10	20	1	16	3	0	0,002*
FE-Felicidad	15	15	1	18	1	0	0,004*
OP-Optimismo	11	20	-	13	6	-	0,024*

Nota: *El estadístico para la comparación que se usó ha sido la prueba Chi-2

En la tabla anterior se puede evidenciar que existen diferencias estadísticamente significativas entre el sexo femenino y masculino en el manejo y desempeño de inteligencia emocional. Al respecto, las mujeres tienden ejecutar de forma moderada la capacidad de reconocer entere lo que experimentan de forma subjetiva y lo que está en el ambiente externo, es decir lo

objetivo (PR), mantienen baja resistencia a eventos adversos y las situaciones estresantes (TE), bajo autocontrol y capacidad para el control de sus impulsos manifestados en los llamados arranques y tentaciones(CI), se encuentran medianamente optimistas, positivas, alegres, les da un mediano costo en el disfrute de la vida (EAG), a diferencia de los hombres quienes se ubican en una proporción mayor en niveles altos y manejo adecuado de dichos procesos.

Tabla 4 Caracterización de la inteligencia emocional (adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo en general) según la edad.

IE	Edad (n=50)						Valor P
	Igual y menor a 29			Igual y mayor a 30			
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	
CE-Cociente Emocional Total	7	20	1	14	8	0	0,020*
Adaptabilidad	7	20	1	12	10	0	0,082
SP-Solución de problemas	5	20	3	11	11	0	0,027*
PR-Prueba de realidad	10	17	1	13	9	0	0,204
FL-Flexibilidad	12	16	-	15	7	-	0,067
Manejo del estrés	8	18	2	16	5	1	0,008*
TE-Tolerancia al estrés	10	17	1	17	5	0	0,012*
CI-Control de impulsos	10	14	4	14	7	1	0,126
Estado de ánimo general	11	16	1	15	7	0	0,106
FE-Felicidad	16	11	1	17	5	0	0,273
OP-Optimismo	8	20	-	16	6	-	0,002*

Nota: *El estadístico para la comparación que se usó ha sido la prueba Chi-2

En la tabla 4 se encontró que entre las edades promedio de 30 años existen diferencias estadísticamente significativas en el manejo de la inteligencia emocional, desfavorables para el grupo de personas con edades igual y menor a 29 años. En consecuencia, este grupo de edad tiende a mostrar moderadas habilidades para reconocer y definir problemas, así como para generar e implementar soluciones que sean eficientes y efectivas (SP), son básicos en la resistencia al experimentar estrés, el regular manejo de su autocontrol, tensión y ansiedad (ME), específicamente

en el afrontamiento de eventos adversos y situaciones que se consideran estresantes (TE) y en la capacidad de mantener una actitud positiva ante las diferentes dificultades (OP).

Tabla 5 Caracterización de la inteligencia emocional (adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo en general) según la ocupación.

IE	Ocupación (n=50)												Valor P
	Título profesional			Hogar			Estudiante			Independiente			
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	
CE-Cociente Emocional Total	9	11	0	1	4	0	2	11	1	9	2	0	0,024*
Adaptabilidad	7	13	0	1	4	0	3	10	1	8	3	0	0,115
SP-Solución de problemas	5	14	1	2	3	0	3	9	2	6	5	0	0,429
PR-Prueba de realidad	9	10	1	2	3	0	3	11	0	9	2	0	0,093
FL-Flexibilidad	10	10	-	3	2	-	6	8	-	8	3	-	0,484
Manejo del estrés	12	7	1	1	3	1	4	9	1	7	4	0	0,284
TE-Tolerancia al estrés	13	7	0	2	3	0	3	10	1	9	2	0	0,057*
CI-Control de impulsos	11	8	1	1	3	1	6	6	2	6	4	1	0,815
Estado de ánimo general	11	9	0	2	3	0	3	10	1	10	1	0	0,031*
FE-Felicidad	13	7	0	2	3	0	7	6	1	11	0	0	0,092
OP-Optimismo	11	9	-	3	2	-	2	12	-	8	3	-	0,021*

Nota: *El estadístico para la comparación que se usó ha sido la prueba Chi-2

De acuerdo con la tabla 5, las diferencias estadísticamente significativas se hallaron en el manejo de la inteligencia emocional respecto a la tolerancia al estrés (TE), estado de ánimo en general (EAG) y optimismo (OP) de acuerdo a la ocupación, observando que las bajas puntuaciones de desempeño se encuentran en la población estudiantil, quienes tienden a mostrar medianas capacidades de resistir eventos y situaciones que se califican como adversos y estresantes, son moderadamente optimistas, positivos, alegres y mantienen pocas actitudes positivas. Cabe resaltar que se halla en mayor proporción del desempeño alto sobre procesos de inteligencia emocional en las personas que ejecutan sus títulos profesionales o laboran de forma independiente.

Tabla 6 Diferencias en el desempeño de la inteligencia emocional total entre sus componentes y subcomponentes (adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo en general)

IE	Cociente Emocional (CE)				Valor P
	Alto		Medio		
	Mediana	RI	Mediana	RI	
Adaptabilidad	108	15	92	9	<0,00**
SP-Solución de problemas	104	13	84	13	<0,00**
PR-Prueba de realidad	109	13	94	18	<0,00**
FL-Flexibilidad	103	20	97	12	0,183
Manejo del estrés	110	19	90	20	<0,00**
TE-Tolerancia al estrés	112	16	90	15	<0,00**
CI-Control de impulsos	108	25	91	29	0,015**
Estado de ánimo general	113	17	96	15	<0,00**
FE-Felicidad	116	13	99	16	0,001**
OP-Optimismo	110	24	90	17	<0,00**

Nota: *El estadístico para la comparación que se usó ha sido la prueba U de Mann - Whitney

En la tabla anterior se pueden observar diferencias estadísticamente significativas de acuerdo a las competencias en inteligencia emocional en su nivel medio y alto, evidenciando que cuando se cuenta con mejor manejo y desempeño de inteligencia emocional se establecen mayormente adecuados procesos en los componentes de adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo en general, resaltando que las personas con alto nivel de IE tienen un manejo adecuado y exitoso de sus vidas, gozan de estar acompañados por sus semejantes y tienen la capacidad de obtener placer de la vida (FE), siendo el proceso de mayor puntuación. Por otra parte en el nivel de IE medio, se observa que la capacidad de reconocer y definir las diferentes problemáticas, realizar al creación e implementación de soluciones que sean eficientes (SP) es el proceso de menor puntuación, considerando que la IE en su desempeño total puede influir en que dicho proceso se desarrolle de forma óptima.

DISCUSIÓN

El presente estudio propuso determinar las diferencias en la capacidad de reconocimiento y desempeño en los componentes de inteligencia emocional (IE) de adaptación, manejo de estrés y estado de ánimo en los habitantes de la ciudad de Bucaramanga, bajo el supuesto de hallar dichas diferencias de acuerdo a los datos sociodemográficos y la dinámica entre la inteligencia emocional total, sus componentes y subcomponentes. Al respecto, se coincide con Extemera, Fernández-Berrocal, Ruiz-Aranda, & Cabello (2006) quienes señalan que las personas con depresión grave y ligera muestran menos habilidades emocionales que quienes no presentan dicha sintomatología, es decir, a medida que se incrementaba la incidencia depresiva menores eran las puntuaciones en los indicadores de IE, encontrando en el presente estudio que las personas con alto nivel de IE total presentan excelente manejo de sus propias vidas, disfrutan de la compañía de los demás y tienen la capacidad de obtener placer de la vida (Felicidad), siendo opuesto a las características clínica de un estado depresivo.

Asi mismo, se coincide con lo reportado por (Extemera Pacheco et al., 2007) quienes se centraron en analizar la relación entre la IE y los niveles de estrés, indicando que un alto nivel en el desempeño de IE se relacionaban con menor percepción de estrés, hallando que los puntajes estandarizados de manejo del estrés (ME) y tolerancia al estrés (TE) considerados en el rango de excelente manejo de dichos procesos, se encuentran ubicados en el nivel alto de IE total. Igualmente se coincide con Shemueli, Rondan, Lozano, & Huarcaya (2012) en que a mayores niveles de inteligencia emocional (IE), las personas presentan menor percepción de estrés, por tanto su adecuado manejo.

Finalmente, Inglés et al., (2015) indican que las personas con baja conducta agresiva y manejo de la ira presentan puntuaciones significativamente más altas en inteligencia emocional, tomando como referencia en el presente estudio, las variables de solución de problemas (SP) y control de impulsos (CI), fundamentales en la inhibición y regulación emocional y conductual, coincidiendo con los autores, dado que se hallaron diferencias estadísticamente significativas entre las puntuaciones estandarizadas altas de SP y CI ubicadas en el nivel alto de IE total a diferencias de las que se encuentran en el rango medio.

En conclusión, se resalta que los resultados del presente estudio contribuyen a lo reportado por la literatura a través de las investigaciones realizadas en la población sobre el desempeño de inteligencia emocional (IE) y sus diferentes componentes, aportando que su adecuado manejo total resulta beneficioso para las personas durante el lapso de vida ya que logran regular la esfera emocional, cognitiva y conductual.

Cabe resaltar, que en el estudio se presentaron limitaciones en cuanto al tamaño muestral, con la descompensación entre el sexo femenino y masculino, con una diferencia significativa entre el número de participantes de cada sexo, así mismo en la edad. Otra limitación que se destaca importante ha sido el método de recolección de datos, ya que debido al distanciamiento social se realizó vía virtual, sin dar lugar a tener contacto directo entre evaluador y evaluado para evitar confusiones en los ítems del instrumento, entre otras variables.

CONCLUSIÓN

La presente investigación encontró mayor participación del sexo femenino, así mismo se evidencia más participación de las personas con una edad igual o menor a 29 años y que se desempeñan en sus títulos profesionales.

Se halló que población total tiene un desempeño en nivel medio en la capacidad de Cociente Emocional (CE) total. En cuanto al componente de adaptabilidad y manejo del estrés se observó un desempeño moderado, por tanto, la población tiende a ser medianamente flexibles, realistas en el manejo de dificultades diarias y una moderada resistencia al estrés, manejo de la tensión y ansiedad. En el componente de estado de ánimo en general se halló un nivel de desempeño alto, evidenciando que los habitantes se muestran altamente optimistas, positivos, alegres, disfrutan la vida.

Por otro lado, se halló evidenciar que las mujeres tienden ejecutar de forma moderada la capacidad de evaluar entre lo que experimentan (subjetivo) y lo que en realidad existe (objetivo) (PR), baja resistencia a eventos adversos y las situaciones estresantes (TE), bajo autocontrol y capacidad para resistir o demorar sus impulsos, arranques y tentaciones (CI), se encuentran medianamente optimistas, positivas, alegres, les cuesta disfrutar de la vida (EAG), a diferencia de los hombres quienes puntúan más alto dichos procesos de IE.

Así mismo, se encontró que el manejo de la inteligencia emocional total es desfavorable para el grupo de personas con edades igual y menor a 29 años, mostrando moderadas habilidades para reconocer y definir problemas, así como para generar e implementar soluciones potencialmente efectivas (SP), básica resistencia al estrés, regular manejo de su autocontrol, tensión y ansiedad (ME), específicamente en la resistencia de eventos adversos y situaciones estresantes (TE) y en la capacidad de mantener una actitud positiva ante las dificultades (OP).

Por consiguiente, se observaron bajas puntuaciones de desempeño en la población estudiantil sobre los procesos de tolerancia al estrés (TE), estado de ánimo en general (EAG) y optimismo (OP) mostrando medianas capacidades de resistir eventos adversos y situaciones estresantes, son moderadamente optimistas, positivos, alegres y mantienen pocas actitudes positivas. Resaltando que el desempeño alto en dichos procesos se encuentran en la población de personas que ejecutan sus títulos profesionales o laboran de forma independiente.

Por último, se encontró que cuando se cuenta con mejor manejo y desempeño de inteligencia emocional se establecen mayormente adecuados procesos en los componentes de adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo en general, resaltando que las personas con alto nivel de IE presentan alta felicidad (FE) y se observa que la solución de problemas (SP) es el proceso de menor puntuación, considerando que la IE en su desempeño total puede influir en que dicho proceso sea adecuado.

RECOMENDACIONES

La realización del proyecto de grado se realizó con la población de la ciudad de Bucaramanga – Santander, adquiriendo las capacidades de llevar a cabo proyectos de investigación, sin embargo se recomienda a futuros estudiantes e investigadores adquieran habilidades para un buen desarrollo del proyecto. Para los futuros estudiantes investigadores en la institución se recomienda llegar con la mejor actitud y no desistir, en los momentos en que las personas no decidan ser partícipes de la investigación, se debe mostrar una actitud de respeto y aceptación, tener el material de trabajo suficiente y ordenado.

Por otra parte, se recomienda que futuros estudiantes realicen en sus investigaciones en base a los resultados consignados en el presente trabajo con el fin de realizar intervención a la población que mantiene un desempeño por debajo de lo esperado en el proceso psicológico de inteligencia emocional en cualquier de sus componentes y subcomponentes.

REFERENCIAS

- Adeyemo, D. A. (2008). El efecto amortiguador de la inteligencia emocional sobre la adaptación de estudiantes de educación secundaria en transición. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 6-3(2), 79-90.
- Ahmdian, M., Shamshiri, T., Badvee, I., & Homayouni, A. (2009). Comparison The Emotional Intelligence Components of Suicidal Patients and Non-Clinical Samples. *Europa Psychiatry*, 24(1).
- Arredondo, V., Knaak, M., Lira, G., Silva, A., & Zamora, I. (1998). *Maltrato infantil. Elementos básicos para su comprensión*. Retrieved from http://www.paicabi.cl/documentos/%0Amaltrato_infantil_elementos_basicos.pdf
- Barraca, J., & Fernández, A. (2006). La inteligencia emocional como predictora de la adaptación psicosocial en el ámbito educativo. Resultados de una investigación empírica con estudiantes de la comunidad de Madrid. *Ansiedad y Estrés*.
- BBVA. (2019). La inteligencia emocional, una herramienta para mejorar la salud mental.
- Beranuy, M., Oberst, U., Carbonell, X., & Chamarro, A. (2009). Problematic Internet and mobile phone use and clinical symptoms in college students: The role of emotional intelligence. *Computers in Human Behavior*, 25(5), 1182-1187.
- Bermúdez, M. P., Alvalrez, T., & Sánchez, A. (2003). Análisis de la relación entre inteligencia emocional, estabilidad emocional y bienestar psicológico. *Universitas Psychologica*, 2(1), 27-32. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64720105>
- Blázquez, A. M., Manso, J. M. M., & Sánchez, E. G. (2009). Emotional intelligence as alternative for the prevention of the psychological abuse in the couple | Inteligencia emocional como alternativa para la prevención del maltrato psicológico en la pareja. *Anales*

de Psicología, 25(2), 250–260.

Brackett, M. A., Mayer, J. D., & Warner, R. M. (2004). Emotional intelligence and its relation to everyday behavior. *Personality and Individual Differences*, 36(6), 1387–1402.

Ceballos, J. L. D., Solarte, M. G., & Ayala, A. H. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo Influence of emotional intelligence on job skills: An empirical study in employees at the administrative level. *Estudios Gerenciales*, 33(36), 250–260.
<https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005>

Davies, M., Stankov, L., & Roberts, R. D. (1998). Emotional intelligence: in search of an elusive construct. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75, 989–1015.

Extremera, N., Fernández-Berrocal, P., Ruiz-Aranda, D., & Cabello, R. (2006). Inteligencia emocional, estilos de respuesta y depresión. *Ansiedad Estrés*, 191–205.

Extremera, N., & Fernandez-Berrocal, P. (2004). El papel de la inteligencia emocional en el alumnado: Evidencias Empíricas. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 6(2), 1–17.

Extremera Pacheco, N., Durán, A., & Rey, L. (2007). Inteligencia emocional y su relación con los niveles de burnout, engagement y estrés en estudiantes universitarios. *Revista de Educación*, (342), 239–256.

Fernández-Berrocal, P., Ramos, N., & Extremera, N. (2001). Inteligencia emocional, supresión crónica de pensamientos y ajuste psicológico. *Boletín de Psicología*, 70, 79–95.

Fernández, G. C. (2018). *La Inteligencia Emocional*. 30–34.

Fernández-Berrocal, N. E. (2016). *El papel de la inteligencia emocional en el alumnado: evidencias empíricas*. Málaga, España: Facultad de Psicología Universidad de Málaga. Campus de Teatinos.

- Goleman, D. (1998). La práctica de la inteligencia emocional. *Barcelona: Kairós*.
- Goleman, G. (1995). Emotional Intelligence. *Nueva York: Bantam*.
- González, A. E. M., Piqueras, J. A., & Linares, V. R. (2010). Emotional intelligence in physical and mental health. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology, 8*(2).
- Inglés, C. J., Torregrosa, M. S., García-Fernández, J. M., Martínez-Monteagudo, M. C., Estévez, E., & Delgado, B. (2015). Conducta agresiva e inteligencia emocional en la adolescencia. *European Journal of Education and Psychology, 7*(1), 29.
<https://doi.org/10.30552/ejep.v7i1.97>
- Liau, A. K., Liau, A. W. L., Teoh, G. B. S., & Liau, M. T. L. (2003). The Case for Emotional Literacy: the influence of emotional intelligence on problem behaviours in Malaysian secondary school students. *Journal of Moral Education, 32*(1), 51–66.
- Maturana, H. (1997). Emociones y lenguaje en educación y política. *Santiago de Chile: Dolmen Ediciones*.
- Mikolajczak, M., Petrides, K. V., Coumans, N., & Luminet, O. (2009). The moderating effect of trait emotional intelligence on mood deterioration following laboratory-induced stress. *International Journal of Clinical and Health Psychology, 9*(3), 455–477.
- P. Fernández-Berrocal, & Extremera, N. (2006). LA INVESTIGACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN ESPAÑA. *Ansiedad y Estrés, 12*(2–3), 139–153.
- Pérez, N., & Castejón, J. L. (2006). La inteligencia emocional como predictor del rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Ansiedad y Estrés*.
- Rodríguez, J. A. G. del C., López, Á. G. del C., Pertusa, M. G., & Marzo, J. C. C. (2013). La Inteligencia Emocional como estrategia de prevención de las adicciones. *Health and Addictions/Salud y Drogas, 13*(2), 89. <https://doi.org/10.21134/haaj.v13i2.204>
- Salovey, P., & Mayer, J. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality,*

9, 185–211.

Sánchez, T. (2016). *Manual Para El Desarrollo De Las Inteligencias Múltiples En Niños Y Niñas De 4 A 5 Años Del Cib María Auxiliadora Del Barrio Santa Clara*. Quito, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.

Shemueli, R. G., Rondan, V. P., Lozano, R. A. P., & Huarcaya, G. A. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(58). <https://doi.org/10.31876/revista.v17i58.10701>

Spector, P. E., & Goh, A. (2001). *The role of emotions in the occupational stress process*.

Suárez Colorado, Y., Guzmán García, K., Medina Alfonso, L., & Guillermo, C. O. (2012). Características de inteligencia emocional y género en estudiantes de psicología y administración de empresas de una universidad pública de Santa Marta, Colombia: un estudio piloto. *Duazary*, 9(2).

Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Persona*, (4), 129–160. <https://doi.org/10.26439/persona2001.n004.817>

Ugarriza, N., & Pajares-Del-Águila, L. (2005). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn ICE: NA, en una muestra de niños y adolescentes. *Persona*, 0(008), 11. <https://doi.org/10.26439/persona2005.n008.893>

Vasquez, F. (2009). Importance Of The Emotional Intelligence Within Good Care At School. *Psicogente*, 12(22), 422–432.