



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**Validación de la Escala de Inteligencia Emocional de Law y Wong: Estudio Exploratorio en Profesionales de la Gestión Empresarial.**

**AUTOR:**

**Ab. Gustavo Giovanni Sánchez Cárdenas**

**Previo a la obtención del Grado Académico de:  
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Guayaquil, Ecuador  
2016**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, Gustavo Giovanni Sánchez Cárdenas

**DECLARO QUE:**

El Examen Complexivo Validación de la Escala de Inteligencia Emocional de Law y Wong: Estudio Exploratorio en Profesionales de la Gestión Empresarial previo a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico de la tesis del Grado Académico en mención.

**Guayaquil, a los 15 días del mes de noviembre del año 2016**

**El Autor**

---

Ab. Gustavo Sánchez Cárdenas



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORIZACIÓN**

Yo, Gustavo Giovanni Sánchez Cárdenas

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del examen complejo de la Maestría en Administración de Empresas titulado: **Validación de la Escala de Inteligencia Emocional de Law y Wong: Estudio Exploratorio en Profesionales de la Gestión Empresarial**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 15 del mes de noviembre del año 2016**

**El Autor**

---

Ab. Gustavo Sánchez

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por las bendiciones recibidas que me han permitido acceder a estos estudios de posgrado; a la Universidad Católica que me ha recibido en sus aulas nuevamente; a mis profesores que han compartido generosamente sus conocimientos y experiencias; a mis compañeros de maestría que han aportado sus buenas ideas y entusiasmo; a mi familia que con paciencia y amor ha sabido compensar mi ausencia; a mi hija Paula que con su compañía alivió todo pesar del camino; a mis hijas y esposa que me reconfortan y motivan.

**Gustavo Sánchez Cárdenas**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mi fallecido padre Miguel Gustavo Sánchez Morán que no pudo estar presente en la culminación de mis estudios de posgrado, cuya inteligencia, bondad, empuje, honestidad, amor siguen inspirándome. Así también agradezco a mi madre que ha sido siempre un bálsamo emocional con paciencia y ejemplo de amor familiar.

**Gustavo Sánchez Cárdenas**

## **Resumen**

En la actualidad para medir la inteligencia emocional en forma de autorreporte se utiliza la escala de Wong-Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS), creada para el contexto laboral y que evalúa la valoración y expresión de las emociones propias, valoración y reconocimiento de las emociones en otros, regulación de las propias emociones y uso de la emoción para facilitar el desempeño. Existen pocas investigaciones acerca de la escala de inteligencia emocional en Latinoamérica lo que conduce a que este instrumento se utilice para investigaciones tanto en el campo educacional como organizacional. El objetivo del presente estudio es validar la escala de inteligencia emocional de Law y Wong en los profesionales de la gestión empresarial resultados. Se utilizó una muestra por conveniencia y se realizó 100 encuestas entre los estudiantes de la maestría de Administración de Empresas y la maestría Gerencia en Servicios de la Salud en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Se analizó la estructura interna mediante metodología de análisis factorial confirmatorio. Se halló una satisfactoria estructura de 4 factores y elevadas cargas factoriales de los ítems; las correlaciones interfactores fueron altas o moderadamente altas; y la consistencia interna fue buena. Se concluye que los resultados son aceptables para asumir que el modelo de Wong-Law es generalizable.

**Palabras claves:** WLEIS - Inteligencia emocional - Gestión empresarial - profesionales

## **Abstract**

In order to measure emotional intelligence in the form of self-report, the Wong-Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS), created for the work context and evaluating the evaluation and expression of one's own emotions, assessment and recognition of emotions In others, regulation of one's own emotions and use of emotion to facilitate performance.

There is little research on the scale of emotional intelligence in Latin America leading to this research instrument is used for both educational and organizational field. The aim of this study is to validate the scale of emotional intelligence of Law and Wong in business management professional's results. A convenience sample was used and 100 surveys among students of the Master of Business Administration and Management Master's in Health Services at the Catholic University of Santiago de Guayaquil was performed. The internal structure was analyzed by confirmatory factor analysis methodology satisfactory 4-factor structure and high factor loadings of the items are found; the interfactorial correlations were high or moderately high; and internal consistency was good. We conclude that the results are acceptable to assume that the model is generalizable Wong-Law.

**Keys Words:** WLEIS – Emotional Intelligent – Business Management – Professional

## Tabla de contenido

Introducción .....	1
Planteamiento del problema .....	2
Justificación .....	3
Preguntas de Investigación.....	6
Objetivos de la Investigación .....	6
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos .....	6
Desarrollo .....	7
Fundamentación teórica .....	7
Los elementos clave de la inteligencia emocional .....	13
Competencias emocionales para selección de colaboradores .....	13
Implementación de la inteligencia emocional en la empresa.....	14
Diez hábitos de alta inteligencia emocional .....	17
Marco metodológico.....	19
Conclusiones .....	27
Limitaciones y recomendaciones .....	29
Bibliografía .....	31



## Índice de figuras

<i>Figura 1:</i> Dimensiones de la inteligencia emocional. ....	9
<i>Figura 2.</i> Género.....	21
<i>Figura. 3:</i> Años de Experiencia .....	22

## Índice de tablas

Tabla 1. coeficiente de Alfa de Cronbach .....	21
Tabla 2. Escala de la Inteligencia Emocional de Law y Wong (LWEIS)...	24
Tabla 3. Resultados del análisis factorial de componentes principales para la WLEIS en profesionales de la gestión empresarial.....	25

## **Introducción**

En la actualidad, las organizaciones tienden a enfatizar y darle importancia a la inteligencia emocional de sus colaboradores dentro de la misma sin dejar a un lado la inteligencia cognoscitiva o coeficiente intelectual. La inteligencia emocional es una habilidad o capacidad que forma parte del individuo y le permite identificar y manejar sus propias emociones y a la vez desenvolverse y manejar los sentimientos de los demás que favorecen su productividad y el de la empresa (de Pelekais, Nava & Tirado, 2006). El avance de la tecnología exige a las organizaciones la adaptación de los cambios dinámicos en la sociedad moderna (Guerrero, Govea & Urdaneta, 2006).

La inteligencia emocional ha sido abordada desde diferentes enfoques. Esto se debe al impacto que tienen las emociones en cada situación de la vida cotidiana del individuo. El creador de este término es Goleman mientras que la elaboración de las dimensiones fue realizada por primera vez por Salovey y Mayer (1990) basado en la investigación realizadas por Thorndike sobre las inteligencias sociales. Además, Thorndike (1920) definió a la inteligencia social como el medio para explicar las diferencias en las medidas de resultado no contabilizadas por el constructo del coeficiente intelectual.

Por lo tanto, la inteligencia emocional logra la optimización del desempeño laboral de los trabajadores de una organización, el clima organizacional y la comunicación entre los superiores y subordinados. Por lo tanto, los manejos de la inteligencia emocional en las empresas disminuyen los problemas como la rotación del personal y el ausentismo laboral. Esto ocasionará que los empleados presenten actitudes y comportamientos prosociales en el ambiente de trabajo (Guerrero, Govea & Urdaneta, 2006).

Para el cambio en la cultura ciudadana empresarial se debe aplicar la inteligencia emocional como parte de la solución de conflictos y manejo de las relaciones interpersonales (Guerrero et al., 2006).

Este trabajo de investigación tiene el propósito de validar la escala de inteligencia emocional de Wong y Law debido a que en Latinoamérica son pocos los estudios realizados en este ámbito. Por lo tanto, se aplicó este instrumento a profesionales de la gestión empresarial obteniendo información de fuente primaria.

## **Planteamiento del problema**

En los últimos 20 años el sector empresarial ha utilizado la inteligencia emocional en los negocios y la motivación de los empleados (Wilson & Foltz, 2015). El rol de la inteligencia emocional en el mundo empresarial radica en entender el papel de las emociones de los profesionales de este campo, y la necesidad de tener en las empresas líderes que sean cada vez más conscientes de cómo manejar las emociones en sí mismos y en sus seguidores para generar un contexto organizacional de resultados eficientes y un adecuado ambiente laboral. Por ello, se afirma que el constructo inteligencia emocional ha generado progreso en el campo científico. Además, la construcción viable e importante dentro del desenvolvimiento organizacional que involucra a los líderes actuales (Muñoz & Rodríguez, 2010).

Hoy en día las organizaciones se enfrentan a grandes cambios dinámicos que deben adaptarse y en relación a ello el talento humano tanto es la parte fundamental en las habilidades cognitivas como emocionales, que influyen positiva o negativamente en el staff de trabajo (Arteaga & Ramón, 2013). Por lo tanto, la responsabilidad de gerenciar las organizaciones en estos tiempos modernos exige una nueva perspectiva en cuanto a un equipo de trabajo con capacidades técnicas, cognoscitivas pero sobre todo emocionales debido a que es el determinante principal en la toma de decisiones del gerente (Arteaga & Ramón, 2013). Desde esta perspectiva los gerentes para obtener un buen rendimiento de sus empleados demuestran su preocupación por sus trabajadores, es decir, que el gerente canaliza sus emociones y la de su equipo de trabajo para alcanzar los objetivos de la organización (Arteaga & Ramón, 2013).

En Latinoamérica las investigaciones acerca de la inteligencia emocional en los profesionales de la gestión empresarial son casi nulas. Además, en países de habla hispana son contados los artículos publicados (Fernández-Berrocal, Pérez, Repetto & Extremera, 2004; Pérez, Repetto & Echevarría, 2004; Vila & Pérez-Gonzales, 2007). Además, la escala IE se considera como una medida autopercibida (Meiser & Vigoda-Gadot, 2014). En Ecuador existe escasa información acerca de la utilización de la inteligencia emocional en las organizaciones.

### **Justificación**

Las organizaciones se enfrentan a cambios constantes producto del cambio de los factores que interactúan dentro y fuera de las empresas, la globalización, las fusiones institucionales, las alianzas estratégicas que influyen en el aspecto de la gerencia y las consecuencias son positivas para la firma debido a que si se adaptan a los desafíos del mundo moderno se mantendrán en el tiempo (Arteaga & Ramón, 2013).

Por su parte Gil –Monte y Moreno - Jiménez (2005) destacó que las emociones en el ámbito laboral están conectadas con el pensamiento, es decir, promueve la importancia del efecto de las emociones con la toma de decisiones tanto individuales como colectivas. Sin embargo, Cooper y Sawaf (1998) mencionaron que la racionalidad en el contexto emocional es complementaria y permite al ser humano a reaccionar ante cualquier eventualidad. A su vez, Goleman (2000) indicó que los factores de intelectualidad no son la clave del éxito de la organización sino un aspecto que si está en conjunto con las emociones del individuo lograrán integrar equipos de trabajo, mejoraran el desempeño y a la vez si están motivados elevarán la productividad laboral.

Según Candela, Barberá, López y Sarrió (2002) el concepto de inteligencia emocional surgió a finales del siglo XX que complementa el concepto de inteligencia y tiene mayor énfasis a la conducta emocional de las personas. Sin embargo ha recobrado mayor énfasis en el mundo de

los negocios debido a las ideas expuestas por Goleman (2000) de la capacidad de reconocer las emociones como una característica de la persona y que afecta a la empresa. Además este autor considera que esta variable de estudio es la capacidad que tiene el ser humano para reconocer, comprender y gestionar sus propias emociones como las del grupo de trabajo para el cumplimiento de los objetivos de la organización (Goleman et al., 2004).

Por lo tanto, la inteligencia emocional es la capacidad de identificar, comprender, controlar y manipular el estado emocional tanto propio como el de los demás (Arteaga & Ramón, 2013). Es primordial que los gerentes como sus colaboradores controlen sus emociones con el propósito de mejorar la interacción y productividad del equipo de trabajo. Además, los directivos empresariales tienen que proyectar entusiasmo a sus colaboradores para que cumplan con los objetivos institucionales. Según Abarca (2004) aquellos líderes con una inteligencia emocional elevada motivan a su equipo de trabajo mediante un ambiente laboral agradable, trato cordial y el impulso necesario.

La investigación de Martínez (2012) acerca de la aplicación de la inteligencia emocional en las organizaciones con un alto desempeño determinó que la inteligencia emocional es una herramienta fundamental para un liderazgo efectivo. Se aplicó encuestas a 61 trabajadores y a su vez entrevistas a los gerentes de la empresa PDVSA en el Distrito de Lagunillas. Los resultados arrojaron que existe el desconocimiento teórico sobre la IE y las habilidades de motivación y trabajo en grupo.

El estudio realizado por López- Boudet y Martínez- Vázquez (2014) sobre la inteligencia emocional en los directivos turísticos en Cuba exploró el estilo de liderazgo de dos empresas cubanas mediante encuestas para medir el vínculo que tiene el líder con la inteligencia emocional. Los resultados demuestran que se deben desarrollar las habilidades emocionales orientadas a la motivación de los colaboradores de las empresas turísticas.

Por su parte, Contreras y Barbosa (2013) en el estudio sobre el liderazgo e inteligencia emocional de las personas que trabajan en jefaturas en las empresas colombianas en Bogotá manifestó que los líderes tienden a autoevaluarse con un número elevado de comportamientos de liderazgo transformacional que transaccional. Además, existe un nivel bajo de competencias personales y sociales de la inteligencia emocional.

Las PYMES a diferencia de las grandes empresas tienen un rol importante en la sociedad debido a la contribución en el crecimiento económico de un país, la competitividad e innovación y la generación de empleo. Según, Guaipatin (2003) el 99% de las empresas son micro, pequeñas y medianas empresas en América Latina de las cuales del 48% de los empleados generan los ingresos de las mismas.

El estudio realizado por Lapo y Jácome (2015) sobre la inteligencia emocional y el liderazgo destacaron que el rol de las organizaciones actuales radica en entender las emociones de los trabajadores de las empresas para ello se necesitan de líderes que manejen la inteligencia emocional de su equipo de trabajo como las propias.

Realizar un estudio acerca de la inteligencia emocional de los profesionales de la gestión empresarial es importante tanto para las empresas como para el Estado. Al aplicar el instrumento WLEIS en Ecuador se obtendrá información de fuente primaria. Esta primera evaluación verifica la estructura interna, orientándola hacia las relaciones internas entre los ítems. Esta evaluación sirve también para verificar la consistencia del marco teórico del WLEIS respecto de sus cuatro componentes conceptuales.

Con la información recabada se producirá artículos científicos y su aporte será valioso tanto a nivel nacional como internacional.

La contribución para la toma de decisiones de la empresa al momento de seleccionar, dirigir y capacitar a sus colaboradores.

## **Preguntas de Investigación**

- ¿Cuáles son las dimensiones de la inteligencia emocional?
- ¿Qué hallazgos se ha obtenido en estudios realizados en América Latina?
- ¿Cuáles son los constructos con mayor validez interna de la escala de IE de Wong y Law?

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

- Validar el cuestionario WLEIS entre los profesionales de la gestión empresarial en la ciudad de Guayaquil

### **Objetivos Específicos**

- Revisar estudios realizados de inteligencia emocional mediante la utilización de las Tics.
- Determinar las dimensiones de la inteligencia emocional mediante la aplicación de un cuestionario a profesionales de la gestión empresarial.
- Analizar la información recolectada mediante encuestas y el uso de análisis multivariado apoyándose del software estadístico SPSS v. 22.



## **Desarrollo**

El presente acápite trata de los aspectos teóricos que se han obtenido de la respectiva revisión de literatura de la variable inteligencia emocional desde el punto de vista de la gestión empresarial de los profesionales.

### **Fundamentación teórica**

La examinación de las emociones en las organizaciones es un tema relevante de estudio (Stubbs, 2005). Para medir los efectos de las emociones en el desempeño laboral de los trabajos se utiliza la escala de la inteligencia emocional.

Según Beck (2013), las consideraciones filosóficas de las relaciones entre pensamientos y emociones se remontan hace 2.000 años. Entre 1900 y 1969 las investigaciones sobre la inteligencia emocional se realizaban por separado (Vratskikh, Al-Lozi & Maqableh, 2016). Sin embargo, en los años 70 se realizaron estudios acerca de las emociones y los procesos cognitivos (Beck, 2013). Para la siguiente década se identificaron los componentes de esta variable (Mayer & Salovey, 1990).

Desde 1990, se han realizado estudios de la IE como una importante capacidad mental humana que permite a los seres humanos pensar racionalmente sobre las emociones y utilizar las emociones para mejorar el pensamiento. Este nuevo concepto cambió la forma de pensar las personas debido a que identifican, entienden, expresan y manejan sus propias emociones. Es decir, tienen la capacidad de comprender su comportamiento y a su vez el de los demás teniendo como resultado una correlación positiva con la eficacia social de los seres humanos (Beck, 2013).

El concepto de inteligencia emocional (IE) fue definida en 1990 y a su vez, se ha construido diferentes modelos de la IE (Salovey & Mayer, 1990). Existen tres modelos teóricos con más relevancia científica: el modelo de habilidad (Mayer & Salovey (1997), el modelo de Bar-On de Inteligencia Emocional – Social (Bar-On, 2006) y el modelo de competencias emocionales de Goleman (Goleman, 1998).

Por su parte, Martínez (1997) definió la inteligencia emocional como un conjunto de capacidades no cognitivas, habilidades y competencias que actúan en la capacidad del ser humano para hacer frente a las demandas y presiones. Por su parte, Goleman (1997) mencionó que consiste en reconocer lo que el individuo siente y la habilidad de manejar los sentimientos. Además, de ser capaz de motivarse para conseguir un objetivo planteado, siendo creativo y rindiendo al máximo para detectar las emociones del grupo de trabajo tratando de manejar con eficacia las relaciones interpersonales.

A su vez, Mayer y Salovey (1997) plantearon a la inteligencia emocional como la habilidad de percibir, valorar y expresar las emociones con precisión para generar sentimientos los cuales facilitan el pensamiento para comprender el conocimiento, manejo de las emociones y la regulación de la misma promoviendo el crecimiento a nivel emocional como intelectual. Además, la inteligencia emocional se la conoce como regulación o habilidad emocional. Por su parte, varios autores definieron a esta variable como la destreza del ser humano en el proceso voluntario que requiere de esfuerzo para percibir los sentimientos y actuar en forma adecuada (Mayer, Caruso & Salovey, 2000; Cabello, Fernández-Berrocal, Ruiz & Extremera, 2006; Eisenberg & Spinrad, 2004; Kooler, 2009).

Por lo tanto, la inteligencia emocional surge como la capacidad del hombre para aumentar su calidad de vida mediante la comprensión de como la respuesta emocional es percibida por los demás, así como las reglas expuestas por la sociedad (Levenson, Carstensen, Friesen & Ekman, 1991; Garner & Stowe, 2010). Al regular la inteligencia emocional

permite controlar la impulsividad logrando adaptarse en el medio (Levenson et al., 1991; Garner & Stowe, 2010).

Mayer y Salovey (1997) afirmaron que esta capacidad se compone de cuatro ramas: (a) la capacidad para percibir las emociones, (b) el saber usar las emociones para facilitar el pensamiento de manera que se pueda comunicar eficazmente los sentimientos, (c) la habilidad para entender las emociones, y (d) gestionar las emociones en uno mismo y en los demás promoviendo de esta forma el crecimiento personal (Van Rooy & Viswesvaran, 2004).



*Figura 1: Dimensiones de la inteligencia emocional.*

Adaptado del modelo de las cuatro dimensiones de la inteligencia emocional de Mayer y Salovey (1997).

Por su parte, Goleman y Boyatzis han realizado investigaciones principalmente en el dominio de gestión. Su teoría propone que una persona emocionalmente inteligente ha aprendido y perfeccionado sus habilidades en una serie de competencias emocionales (CE) que forman parte de la conciencia o la regulación de las emociones propias o en otros (Boyatzis, 1982; Goleman, 1998).

La teoría de la inteligencia emocional propuesta por Goleman ha crecido desde su introducción en 1998. Su libro de 1998 acerca de inteligencia emocional, define la IE como el manejo de los sentimientos que se expresan de forma adecuada y eficaz, permitiendo a la gente a trabajar juntos sin tropiezos hacia sus metas comunes (Goleman, 1998). Este autor describe la IE como el elemento que determina el potencial para aprender las habilidades prácticas que se basan en sus cinco elementos: la auto-conciencia, la motivación, la autorregulación, la empatía y la competencia en las relaciones. La competencia emocional muestra cuánto de ese potencial se ha traducido en la capacidad de trabajo" (Goleman, 1998). Una competencia emocional es la capacidad adquirida basada en la inteligencia emocional que se traduce en un desempeño sobresaliente en el trabajo" (Goleman, 1998).

Goleman, introdujo tanto las competencias personales y competencias sociales. Las competencias personales fueron identificadas como la autoconciencia, la autorregulación y la motivación mientras que las competencias sociales identificadas fueron de empatía y habilidad social individual. Más tarde, la teoría de Goleman evolucionó a cuatro grupos de habilidades generales de la IE: la auto-conciencia, la autogestión, la conciencia social y la gestión de las relaciones (Goleman, 2001; Boyatzis, Goleman y Rhee, 1999).

A finales del siglo XX se incorporó el constructo de inteligencia emocional para el desarrollo del comportamiento organizacional en las empresas (Pradhan & Mathur, 2008). Esto, se debe a la influencia del desarrollo de las competencias de los recursos humanos (Davies, Stankov & Roberts, 1998).

Salovey y Mayer (1990) definieron a la inteligencia emocional como la capacidad de monitorear los sentimientos y emociones del individuo y de los demás, lograr diferenciar y utilizar la información obtenida con el propósito de orientar el pensamiento y la forma de actuar.

Posteriormente, se formuló dos modelos esenciales de Mayer, Salovey y Caruso (2000). El modelo de capacidad, el cual considera a la

inteligencia emocional como una forma cognitiva pura es decir, utiliza las emociones que se adaptan y generan reflexión. El segundo modelo conocido como mixto supone que la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades cognitivas, rasgos de personalidad, competencias socioemocionales y factores motivacionales (Fernández & Extremera, 2005; Merino, Lunahuaná & Pradhan, 2016).

Diversos han sido los estudios realizados sobre la inteligencia emocional y su relación con otros campos como la administración de empresas y su impacto sobre el rendimiento en distintas actividades. A su vez esta variable latente se puede ver influenciada por otras variables como el puesto de trabajo, el género y la edad. Estudios han probado la relación directa entre la edad y el nivel de cargo en la organización con la IE. También se ha demostrado que el control promedio de inteligencia emocional es mejor en los individuos de género masculino (Goleman, 200).

Sin embargo, la inteligencia emocional tiene dos visiones diferentes (Pérez, Petrides, & Furnham, 2005; Petrides & Furnham, 2001). La primera sugiere medir a la inteligencia emocional mediante un test de rendimiento. El segundo enfoque presenta a la IE como rasgo, esto se refiere a la autoeficacia emocional, las percepciones propia de cómo se reconoce, procesa y se da uso de la información emocional mediante la aplicación de un instrumento.

Por lo tanto, el modelo mixto desarrollado por Wong y Law (2002) acerca de la escala de la Inteligencia emocional (WLEIS). Para elaborar esta escala los autores realizaron una revisión de varios autores acerca de IE. Davies et al., (1998) expresaron que la inteligencia emocional tiene cuatro dimensiones : (1) Valoración y expresión de las emociones propias, (2) Valoración y reconocimiento de las emociones en otros (3) Regulación de las propias emociones, capacidad para modular las emociones, y (4) Uso de la emoción.

Al realizar la validación de la escala con sus respectivas variables la consistencia interna fue la siguiente: (1) 0.87, (2) 0.90, (3) 0.84 y (4)

0.83 entre el grupo de estudio (Law & Wong, 2002). Varias investigaciones realizadas reportaron similitud en los niveles de confiabilidad (Kong, Zhao & You, 2012; Pena & Extremera, 2012; Shi & Wang, 2007; Yin, Lee, Zhang & Jin, 2013; Merino et al., 2016). Esto sugiere que los resultados obtenidos son precisos para una investigación individual o grupal. Sin embargo, en Latinoamérica, son pocos los estudios realizados en este ámbito (Merino et al., 2016). Por lo tanto, esta validación predomina en países desarrollados (Aslan & Erkus, 2008; Shi & Wang, 2007; Fukuda et al., 2011; Rodrigues, Rebelo & Coelho, 2011). Las primeras fuentes de validación en países hispanos son escasas (Fernández-Berrocal et al., 2004; Pérez et al., 2004; Vila & Pérez-Gonzales, 2007).

En el estudio realizado por Wong y Law (2002) acerca de los efectos de la inteligencia emocional y la actitud del líder y seguidor desarrollaron una medida de la inteligencia emocional corta aplicado en estudios de liderazgo y gestión. Los autores argumentaron que la IE tanto de los líderes como seguidores tienen efectos positivos sobre el rendimiento y las actitudes en el trabajo. El resultado obtenido arrojó que la IE de los seguidores afecta su desempeño laboral y la satisfacción del trabajo mientras que la IE de los líderes afecta su satisfacción y comportamiento. Estos investigadores mencionaron utilizar la escala y validarla en otros países.

Adicionalmente, el WLEIS ha sido positivamente considerado como una medida autopercebida orientada desde el modelo de habilidad (Meisler & Vigoda-Gadot, 2014). Este panorama crea la motivación para ver si la estructura del WLEIS puede ser generalizable en países hispanos, en este caso Ecuador. En Ecuador existe escasa información acerca de la utilización de la inteligencia emocional en las organizaciones. Por su parte, Perú ha realizado varios instrumentos acerca de la IE

Esta evaluación consistió en verificar su estructura interna, orientándola hacia las relaciones internas entre los ítems. Esta evaluación sirve también para verificar la consistencia del marco teórico del WLEIS respecto de sus cuatro componentes conceptuales (Merino, et al., 2016).

## **Los elementos clave de la inteligencia emocional**

El modelo desarrollado sobre inteligencia emocional por Mayer y Salovey (1997) divide la inteligencia emocional en cuatro habilidades: (1) Percepción de las emociones, (2) uso de las emociones, (3) comprensión de las emociones y (4) la gestión de las emociones. El primer constructo acerca de la percepción de las emociones es la capacidad de identificar e interpretar las emociones en sí mismo, en los demás y los objetos como las imágenes. Por su parte, la utilización de las emociones es la habilidad de emplear las emociones para pensar y resolver problemas. La comprensión de la emociones es la capacidad del ser humano de comprender el lenguaje y reconocer la relación emocional es decir, que son capaces de reconocer y responde las variaciones emocionales que cambian en el tiempo. Por ultimo, la gestión de emociones es la capacidad de controlar en si las emociones, lo cual resulta en la mayoría de los casos complicado debido a que la el hombre pierde el control y las consecuencias tienen sus respectivas responsabilidades.

## **Competencias emocionales para selección de colaboradores**

Las competencias emocionales podrían incluso ser sustento de las demás competencias técnicas o cognitivas. Hay algunos que son excelentes con sus habilidades técnicas, y no lo son con la gente, lo que les resta efectividad; otros son técnicamente brillantes, y no lo son manejando el estrés.

El trabajo organizacional además de personas muy buenas técnicamente, racionales, cognitivas, requiere de competencias como:

- Responsabilidad,
- Autoconfianza,
- Sociabilidad
- Manejo propio,
- Integridad,

- Honestidad,

Todas esas competencias tienen su base en la inteligencia emocional.

### **Implementación de la inteligencia emocional en la empresa.**

Las empresas analizan la importancia de la inteligencia emocional al momento de seleccionar e intervenir en su personal. Sin embargo, se equivocan al pensar que se puede intervenir con un curso o capacitación en esa inteligencia emocional, puesto que, es una competencia a desarrollar, pero requiere meses y no horas para inducirla y aplicarla en un esquema laboral; así que la mayoría fallan por estar pobremente implementados. Debido a que requiere más que una aplicación cognitiva, de varias áreas del cerebro, que se resumen en patrones cerebrales fijados por años de educación cultural, social, familiar, cognitivo, intelectual, de experiencias propias (Estrada, Monferrer & Moliner, 2016).

Se requiere de práctica para aprender de estas competencias, con personas que nos estén señalando, indicando y corrigiendo; que puede ser un soporte de supervisión laboral, social, familiar; Pero puede fallar por mala implementación del diseño y proceso de aprendizaje. Aun con esta implementación general, debe diseñarse respuestas a hábitos, costumbres, y recaídas, como respuestas y acciones que deben anticiparse, y que se tomaran en esos momentos (Estrada et al., 2016).

Las situaciones de estrés crean las condiciones de recaídas para hábitos que se han tratado de superar en el programa de práctica de inteligencia emocional, por lo que deberá planificarse las respuestas que eviten o aminoren la incidencia de tales actitudes o reacciones. Un estudio de caso por Martin Seligman(2004) acerca de las competencias optimistas de la inteligencia emocional y su relación con las ventas; descubrió que los vendedores de seguros de vida que ha conseguido una alta puntuación en un test de optimismo aprendieron a vender un 37% más seguros en sus dos primeros años de quienes anotaron como pesimistas. Es posible que su mayor realización de alimentar los vendedores tienen mayor inteligencia emocional que la realización inferior



de las personas. Puede utilizar este tipo de información para capacitar a todo el personal de ventas acerca de la competencia emocional, o podría considerar si las ventas de menor rendimiento- personas pueden tener habilidades que mejor les convengan para diferentes posiciones.

La inteligencia emocional se desprende el centro para el liderazgo. Además, los comportamientos que caracterizan a los líderes con alta inteligencia emocional son: dialogar cuando la situación lo amerita, reconocer cuando las personas de su entorno tienen un efecto en su estado emocional entre otros (Foltz & Wilson, 2015).

En el estudio de Foltz y Wilson (2015) sobre el manejo de la inteligencia emocional en la administración de las empresas, los resultados presentaron las diferencias en las aptitudes por sexo, por puesto de trabajo y la edad. Además, se descubrió que el porcentaje de personas con alta capacidad de inteligencia emocional aumentaron, mientras que el porcentaje de personas con poca inteligencia emocional disminuyó desde 2003 hasta 2007. Otro resultado interesante es que los hombres en promedio tienden a manejar la inteligencia emocional mejor que las mujeres. Sin embargo la gestión de las emociones son idénticas tanto para hombres como mujeres. Un dato importante encontrado en el estudio es que aquellos individuos con mayor cargo en la organización el nivel de inteligencia es superior y que la habilidad de manejar las emociones con la edad va en aumento.

Salovey y Mayer (1990) definieron a la inteligencia emocional como un subconjunto de la inteligencia social que implica la capacidad de un individuo para lidiar con sus emociones y de los demás. El el subconjunto de la inteligencia social implica la capacidad para supervisar sus propias emociones. A pesar de esta definición precoz de EI, ha habido cierta confusión sobre el significado exacto y el dominio de este constructo.

Por su parte Mayer et al. (2000) mencionaron que la inteligencia emocional también incluye la motivación, no habilidad, disposiciones, características, funcionamiento personal y social global. Entre varios académicos que han contribuido al desarrollo de la construcción de la IE,

dos grupos de estudiosos han sido de primordial importancia. Son Davies et al. (1998) y Salovey y Mayer (1990). En 1998, Davies y sus colegas resumieron la inteligencia emocional a través de la literatura y desarrollaron cuatro dimensiones de la IE. Sin embargo, no desarrollan ninguna medida de la IE. En lugar de ello, utilizan los trabajos anteriores sobre la IE y un grupo de medidas relacionadas con el IE para mostrar que estas medidas cargados en los mismos factores como los cinco grandes dimensiones de la personalidad. Sobre la base de estas cargas transversales en una serie de factores de análisis exploratorio, Davies et al. concluyeron que la IE fue esquivo como un constructo. Dos años más tarde, Mayer et al., (2000) utilizaron una definición ligeramente diferente de IE y desarrollaron la Escala de Inteligencia Emocional multifactorial. Aunque las definiciones de inteligencia emocional utilizado por Davies et al. (1998) y Mayer et al. (2000) no son idénticas, las diferencias en las definiciones fueron menores. Por su parte, Ciarrochi, Chan y Caputi (2000) en una revisión de la literatura de la IE, "mencionaron que las definiciones son diferentes debido a la variedad de estudios y técnicas empleadas por los investigadores pero tienden a ser complementarias y no contradictorias.

Estas cuatro dimensiones de la IE son (Davies et al., 1998):

Evaluación y expresión de las emociones en sí mismo. Esto se refiere a la capacidad de un individuo de entender sus profundas emociones y ser capaz de expresar sus emociones de forma natural. Las personas que tienen buena capacidad en esta área tendrá sentido y reconocer sus emociones mejor que la mayoría de la gente.

Evaluación y reconocimiento de emociones en otros. Esto se refiere a la capacidad de un individuo para percibir y entender las emociones de la gente alrededor de ellos. La gente que valora altamente en esta habilidad será muy sensible a las emociones de los demás, así como capaz de predecir otras respuestas emocionales.

Regulación de emociones en sí mismo. Esto se relaciona con la capacidad de una persona para regular sus emociones, permitiendo una más rápida

Uso de las emociones para facilitar el rendimiento. Esto se relaciona con la capacidad de una persona para que haga uso de sus emociones dirigiéndolos hacia actividades constructivas y rendimiento personal. Una persona que es altamente capacitado en esta dimensión sería capaz de animar a él o ella a hacer mejor las cosas continuamente. Él o ella también sería capaz de dirigir sus emociones en direcciones positivas y productivas.

### **Diez hábitos de alta inteligencia emocional**

Para desarrollar la inteligencia emocional según Goleman (1999) lo siguiente:

1. Ser consciente de su estado emocional, para poder utilizar herramientas que puedan utilizar para dominar sus emociones y que estas trabajen en su favor y no en su contra, saben qué hacer para retomar hábitos efectivos.
2. Tener juicios basados en hechos y no suposiciones;
3. Transformar lo negativo y convertirlo en positivo, reflexionan y toman la experiencia para tomar los correctivos y poner a trabajar a su favor las condiciones que afronta.
4. Se pone límites y es firme si es necesario, no se dejan manipular para obtener un propósito egoísta, es capaz de ser firmes con respeto y educación.
5. Busca relacionarse con personas que influyeran positivamente en su vida, abiertas a cualquier persona, sin mirar condiciones físicas, sociales, económicas, sino aprendiendo de sus actitudes positivas y de valor.

6. Viven el presente, el pasado queda atrás, es inútil preocuparse por el futuro, de esta forma disfrutan el presente atendiendo sus metas, construyendo poco a poco su futuro.
7. Cuidan sus pensamientos y palabras, pues saben que sus pensamientos transforman su realidad, y que las palabras son poderosas, así que tratan de mantener pensamientos positivos y constructivos, seleccionan muy bien sus palabras y piensan lo que dicen.
8. Aprender de las experiencias está bien, pero van más allá, buscan experiencias y aprendizajes de otras personas, a través de libros, cursos, consultorías, así saben que han comprado toda una vida de aprendizajes, ahorrándose fallas y errores que hacen que sus actividades obtengan mejores resultados.
9. Saben cuál es el momento oportuno para actuar, observan muy bien cuál es el estado de ánimo de las personas a las cuales debe tratar y abordar para actuar con ellas en el momento justo y apropiado.
10. Tener los ojos, la mente y corazón abiertos, ser empáticos, ponerse en los zapatos del otro y entender lo que está pasando, para poder influir en el otro de manera positiva.

La escala de la inteligencia emocional presentada por Wong y Law (2002) conocida por sus siglas WLEIS (Wong- Law Emotional Intelligente Scale) fue creada para el ámbito laboral y evaluar la percepción de las emociones propias, la comprensión de las emociones, el uso de las emociones y la gestión de las emociones. En Latino América existe poca evidencia sobre esta escala. Sin embargo, el estudio realizado por Merino et al (2015) validó la escala de la inteligencia emocional en adultos entre 17 a 59 años en Perú. Se analizó la estructura interna mediante ecuaciones estructurales y se concluyó que los constructos son aceptables para asumir que el modelo de Wong-Law es generalizable.

## **Marco metodológico**

El diseño de la investigación es no probabilístico debido a que se utilizó un muestreo por conveniencia debido a la factibilidad de la aplicación de las encuestas en los profesionales de la gestión empresarial de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

El muestreo por conveniencia consiste en la elección de métodos no aleatorios en una muestra con características similares de la población objetiva. La selección de este método se debió por la facilidad de realizar las encuestas en la Maestría de Administración de Empresas y la Maestría de Gerencia de la Salud en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil con previa autorización.

Realizada la revisión de la literatura permitió explorar los distintos métodos de medición de la inteligencia emocional (Davies *et al.*, 1998; Dawda & Hart, 2000; Goleman, 1999; Mayer, Caruso & Salovey, 2000b; Mayer & Salovey, 1997; Wong & Law, 2002). Por lo tanto el cuestionario a utilizar es de Wong y Law (2002) en su investigación efectos de la inteligencia emocional del líder y los seguidores en el rendimiento y la actitud. Los elementos fueron validados y probados mediante un proceso de desarrollo riguroso. Otras investigaciones han demostrado que un nivel de confiabilidad y validez con un alfa de Cronbach debe ser igual a 0.93 (Dawda & Hart, 2000; Petrides & Furnham, 2001).

### **Recopilación de datos**

Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario de Law y Wong (2002) para medir el nivel de inteligencia emocional en la gestión y se aplicó a los profesionales de la Maestría de Administración de Empresas y la Maestría de Gerencia en Servicios de la Salud. La escala de Inteligencia Emocional de Wong-Law (Wong & Law, 2002). Esta escala es una medida de autoinforme, compuesta por 4 factores y 16 ítems, 4 ítems por cada factor. Usa un formato de respuesta ordinal de 7 puntos (desde 1 = completamente en desacuerdo, hasta 7 = completamente de

acuerdo). Las 4 subescalas o factores son (a) valoración y expresión de las emociones propias, (b) valoración y reconocimiento de las emociones en otros, (c) regulación de las propias emociones y (d) uso de la emoción para facilitar el desempeño.

### **Procedimiento análisis de datos**

La información recabada se tabulará en el programa SPSS v. 22 y las técnicas a utilizadas fueron:

- ✓ Estadística descriptiva
- ✓ Análisis factorial exploratorio

### **Validez y Confiabilidad**

Una vez tabulada la información se procedió a verificar la validez y confiabilidad de las encuestas. Para ello se aplicó el Alfa de Cronbach que indica el grado en que los componentes están relacionados (Hair, Anderson, Tatham & Black, 1995).

La medición se realizará mediante el Alfa de Cronbach. Este método se basa en un promedio de las correlaciones entre las variables de estudio las cuales permiten analizar si la inclusión o exclusión de los componentes mejora la fiabilidad del cuestionario. La interpretación de este índice se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1

Coeficiente de Alfa de Cronbach

Rango	Magnitud
0,81 – 1,00	Muy Alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Moderada
0,21 – 0,40	Baja
0,001 – 0,20	Muy Baja

**Nota:** Tomado de “Análisis de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach: un programa basado en gráficos dinámicos”. Ledesma, R., Molina, G., & Valero, P. (2002). Psico-USF, 7(2), pp.143–152.

Además, en el estudio de Law y Wong (2002) sobre la validez de los constructos de la inteligencia emocional y su utilidad potencial en estudios de gestión sugirió emplear en futuros estudios los cuatro constructos de la inteligencia emocional en la gestión empresarial para realizar comparaciones con respecto a la cultura.

### Análisis de Resultados

La encuesta se aplicó a 100 profesionales de la Maestría de Administración de Empresas y la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud. Los principales resultados estadísticos se presentan a continuación:

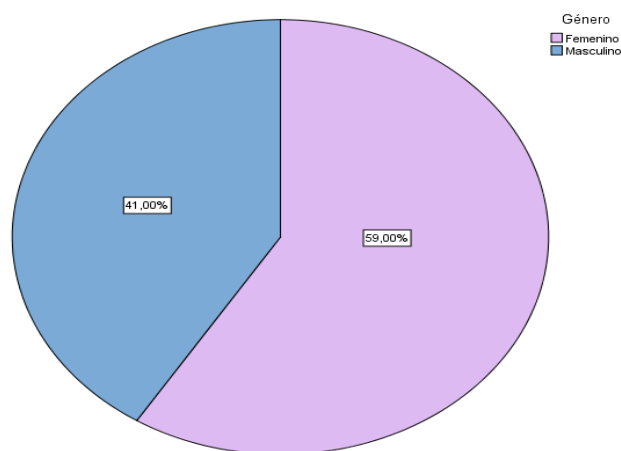


Figura 2. Género

De los 100 profesionales encuestados en las maestrías mencionadas de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil el 59% de la muestra está representada por el género femenino mientras que el 41% son hombres. Este fenómeno está sustentado por Acker (1995) sobre la educación y el sexo argumentando que las mujeres dan mayor prioridad en sus estudios con una tendencia creciente.

El 53% de la edad de los encuestados está entre 20 a 30 años, mientras que el 37%. Está entre 31 a 40 años y el 10% restante está entre más de 40 años.

El 54% de los profesionales está soltero mientras que el 37% está casado, el 5% vive en unión libre y el 4% se han divorciado.

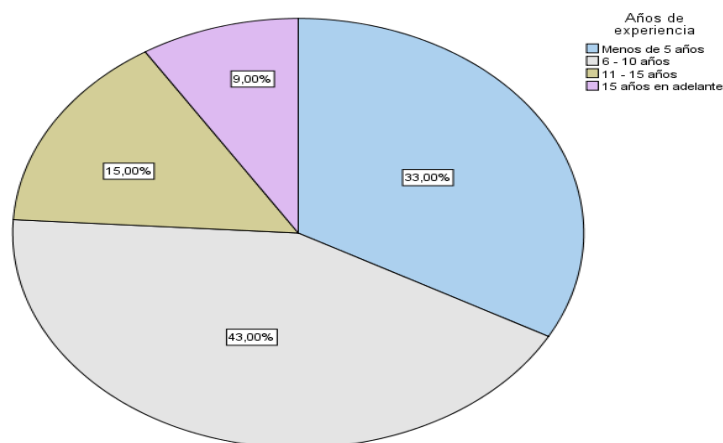


Figura. 3: Años de Experiencia

El 43% de los encuestados entre 6 a 10 años de experiencia. Además, el 33% tiene menos de 5 años laborando y el 15% tiene entre 11 a 15 años de experiencia laboral. Por lo tanto el 9% tiene más de 15 años laborando.



### **Análisis de datos**

El análisis de los resultados fue realizado con el programa SPSS v. 22 en español para Windows. La extracción de factores de las escalas se aplicó análisis factorial de componentes principales considerando valores mayores que 1. Además, para la escala de la inteligencia emocional WLEIS se utilizó rotación de factores Varimax con Kaiser. La consistencia interna de las escalas de la inteligencia emocional y de sus componentes fue calculada usando el coeficiente alfa de Cronbach ( $\alpha$ ). Además, se calculó la media y la desviación estándar de las variables las cuales están detalladas en la tabla 1.

Tabla 2

Escala de la Inteligencia Emocional de Law y Wong (LWEIS)

	Importancia		$\alpha^a$	KMO <sub>b</sub>	% varianza acumulada
	Media	Desviación estándar			
<b>Percepción de las emociones<sup>c</sup></b>			0.83	0.82	75.47
Conozco que tengo ciertos sentimientos acerca de algo en la mayoría del tiempo	5.41	1.56			
Comprendo muy bien mis propias emociones	5.68	1.27			
Comprendo lo que siento	5.77	1.34			
Siempre se si estoy o no feliz	5.99	1.37			
<b>Comprensión de las emociones<sup>c</sup></b>			0.79	0.75	64.74
Siempre conoce las emociones de sus amigos a partir de sus conductas	5.27	1.17			
Soy un buen observador de las emociones de los demás	5.30	1.31			
Soy sensible a los sentimientos y emociones de los demás	5.12	1.51			
Tengo una buena comprensión de las emociones de la gente que me rodea	5.36	1.13			
<b>Uso de las emociones<sup>c</sup></b>			0.95	0.85	86.18
Siempre me fijo metas y luego trato de alcanzarlas lo mejor posible	6.15	1.04			
Siempre me digo que soy una persona competente	6.17	1.06			
Soy una persona auto-motivadora	6.04	1.15			
Siempre me animo para dar mi mejor esfuerzo	6.13	1.14			
<b>Gestión de las emociones<sup>c</sup></b>			0.94	0.79	84.47
Soy capaz de controlar mi temperamento para manejar las dificultades racionalmente	5.45	1.23			
Soy muy capaz de controlar mis propias emociones	5.51	1.22			
Siempre puedo calmarme rápidamente cuando estoy muy enojado	5.23	1.42			
Tengo un buen control de mis propias emociones	5.55	1.33			

a. Alfa de Cronbach; b. índice KMO (Kaiser- Mayer - Olkin); c. Escala del 1 - 7. 1: Totalmente en desacuerdo; 2: Bastante en desacuerdo; 3 Desacuerdo; 4: Ni de acuerdo ni desacuerdo; 5: Acuerdo; 6: Bastante de acuerdo; 7: Totalmente de acuerdo

Mediante el análisis factorial de los componentes principales se obtuvo cuatro dimensiones que permitieron caracterizar la inteligencia emocional de la gestión empresarial entre los 16 ítems utilizados en la WLEIS

Tabla 3

	Componente 1			
	1	2	3	4
Conozco que tengo ciertos sentimientos acerca de algo en la mayoría del tiempo	-.057	-.083	<b>.793</b>	.301
Comprendo muy bien mis propias emociones	.223	.283	<b>.859</b>	.014
Comprendo lo que siento	.158	.266	<b>.851</b>	-.036
Siempre se si estoy o no feliz	.184	.186	<b>.844</b>	.072
Siempre conoce las emociones de sus amigos a partir de sus conductas	.116	.308	.077	<b>.749</b>
Soy un buen observador de las emociones de los demás	.221	.164	.113	<b>.766</b>
Soy sensible a los sentimientos y emociones de los demás	.074	.098	.017	<b>.732</b>
Tengo una buena comprensión de las emociones de la gente que me rodea	.364	.381	.165	<b>.667</b>
Siempre me fijo metas y luego trato de alcanzarlas lo mejor posible	<b>.877</b>	.076	.177	.238
Siempre me digo que soy una persona competente	<b>.924</b>	.096	.110	.130
Soy una persona auto-motivadora	<b>.869</b>	.306	.102	.133
Siempre me animo para dar mi mejor esfuerzo	<b>.857</b>	.287	.120	.165
Soy capaz de controlar mi temperamento para manejar las dificultades racionalmente	.162	<b>.852</b>	.186	.171
Soy muy capaz de controlar mis propias emociones	.233	<b>.857</b>	.181	.192
Siempre puedo calmarme rápidamente cuando estoy muy enojado	.122	<b>.878</b>	.104	.263
Tengo un buen control de mis propias emociones	.236	<b>.820</b>	.195	.247
Varianza explicada por componente	22.343	22.274	18.960	15.885

Método de extracción: análisis de componentes principales. Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.<sup>a</sup> a. La rotación ha convergido en 5 iteraciones. Componente 1: Uso de las emociones. Componente 2: Regulación de las emociones. Componente 3: Percepción de las emociones. Componente 4: Comprensión de las emociones.

El constructo de percepción acerca de sus emociones tiene un alfa de Cronbach de 0,883 siendo muy alta la relación entre las variables.

Mientras que la comprensión de las emociones tiene un coeficiente de 0,799 lo cual la fiabilidad de la escala es alta. Además, el constructo uso de emociones el alfa es de 0,946 y la gestión de las emociones tiene un alfa de 0.94. Es decir, la consistencia interna del instrumento aplicado esta validado debido a que el valor supera el 0.8.

El primer factor es el uso de las emociones explica la mayor cantidad de varianza (22.34%), seguido por la gestión de emociones (22.27%), percepción de las emociones (18.96%) y comprensión de las emociones (15.88%).

## Conclusiones

La revisión de literatura permitió formar la base teórica para elaborar el instrumento adecuado y validar la escala de la inteligencia emocional en la muestra por conveniencia. El análisis estadístico presentado en este estudio examinó los constructos del cuestionario WLEIS (escala de inteligencia emocional de Wong y Law).

El uso de las emociones y gestión de las emociones es una característica predominante en los profesionales de la muestra lo que podría sugerir que los individuos presentan mayor inteligencia intrapersonal. Son capaces de controlar su temperamento, auto motivarse, y animarse para cumplir metas y obtener resultados. Mientras que los factores que tienen que ver con percibir y comprender las emociones de otros no son un rasgo fuerte en los profesionales de la muestra

La validez del constructo inteligencia emocional, fue probada mediante la aplicación de análisis de componentes principales. Los resultados de las pruebas KMO y Bartlett fueron buenos lo que indicó que la muestra fue la adecuada y la aplicación de análisis factorial es pertinente. Los cuatro componentes extraídos replicaron los cuatro componentes propuestos por la literatura revisada sobre el cuestionario WLEIS, que son: percepción de las emociones, comprensión de las emociones, uso de las emociones y gestión de las emociones.

La correlación entre las cuatro dimensiones extraídas también mostraron que todas se relacionan entre sí lo que significa que todas están midiendo el mismo concepto o constructo: la inteligencia emocional.

Además los resultados sobre la fiabilidad del instrumento fueron satisfactorios con un alfa de Cronbach entre 0.79 a 0.95 para todas las dimensiones.

El primer factor es el uso de las emociones explica la mayor cantidad de varianza (22.34%), seguido por la gestión de emociones (22.27%), percepción de las emociones (18.96%) y comprensión de las emociones (15.88%).

Los hallazgos mostrados permiten concluir que el instrumento de medición de inteligencia emocional propuesto por Law & Wong es aparentemente generalizable y por lo tanto es apto para la aplicación en empresas ecuatorianas que pretendan evaluar el impacto de la percepción, valoración y regulación de las emociones de su personal sobre su desempeño.

La inteligencia hace que las personas piensen; las emociones hacen las que las personas actúen.

La IE es la capacidad de saber reaccionar ante nuestras propias emociones y de los demás, actuando correcta y racionalmente ante diversas situaciones, sin caer presa de los impulsos de los sentimientos.

Los trabajadores con eficiente inteligencia emocional, saben manejar sus relaciones de trabajo afianzando de manera conjunta sus tareas, sobrellevan mejor el estrés y entienden mejor a sus colegas.

Un líder empresarial con buena IE tiene mejor capacidad para seleccionar a sus colaboradores, enseñarles sus tareas y manejar los problemas de la empresa.

El desarrollo de la inteligencia emocional nos permite pensar con mayor claridad y tomar mejores decisiones.

## **Limitaciones y recomendaciones**

Las mediciones de fiabilidad y validez, tales como el alfa de Cronbach y el análisis factorial exploratorio, tienen sus limitaciones. Entre ellas un sinnúmero de efectos sistemáticos propios de la modalidad de respuesta de los ítems del cuestionario y en ciertos casos altas fluctuaciones aleatorias, como señalan Batista-Foguet, Coenders & Alonso (2004). Los autores advierten de estos posibles problemas al aplicar las técnicas antes mencionadas, y proponen la aplicación del análisis factorial confirmatorio, medida que debe ser considerada pertinente en el presente estudio puesto que se ha adaptado un cuestionario ya desarrollado y se sabe qué ítems deben medir qué dimensiones. Una ventaja del AFC es que permite evaluar la validez y fiabilidad de cada ítem, puesto que al ser un cuestionario adaptado nada garantiza que los ítems se entiendan de la misma manera en distintos contextos (Batista-Foguet et al., 2004).

Una vez superada las limitaciones antes descritas el hallazgo relacionado con la generalización del instrumento WLEIS constituye un aspecto pertinente para futuros estudios que pretendan analizar la influencia de la inteligencia emocional del empleado sobre su desempeño y por tanto la productividad global de una empresa.

Un modelo que tome la variable nivel de IE de un empleado como predictor de su rendimiento puede ser útil para cualquier institución que se preocupe por la satisfacción laboral de su personal y en general del ambiente organizacional de su empresa.

Además, la estadística descriptiva del presente trabajo muestra las proporciones de la muestra respecto a sexo, edad, años de experiencia y estado civil. A bien saber el nivel de IE difiere de acuerdo a los aspectos antes mencionados. Una medida que permita observar en cuanto mejora el control de emociones con el aumento de años de experiencia o la edad del empleado puede ser útil para la asignación y contratación de personal de una empresa. Así, las sugerencias para posibles estudios que se

desprendan del tema planteado es extensa y su utilidad para cultura empresarial ecuatoriana indudable.



## Bibliografía

### Referencias

- Abarca, N. (2004). La nueva organización necesita del liderazgo femenino. *Artículo Extraído de: <http://es.catholic.net/empresarioscatolicos/863/3008/articulo.php>*.
- Aslan, S. & Erkus, A. (2008). Measurement of emotional intelligence: Validity and reliability studies of two scales. *World Applied Science Journal*, 4(3), 430-438.
- Arteaga, A., & Ramón, S. (2013). Gerencia cognicional: la integración del pensamiento y las emociones en la gerencia de las organizaciones/Cognitional Management: The Integration of Thought and Emotions in Managing Organizations. *Telos*, 1(23), 386-401.
- Batista-Foguet, J. M., Coenders, G., & Alonso, J. (2004). Análisis factorial confirmatorio. Su utilidad en la validación de cuestionarios relacionados con la salud. *Medicina clínica*, 122(1), 21-27.
- Beck, J. H. (2013). *Emotional Intelligence in Everyday Life*. U. K.: Psychology Press.
- Boyatzis, R. (1982). *The competent manager: A model for effective performance*. John Wiley & Sons.
- Boyatzis, R. E., Goleman, D., & Rhee, K. (2000). Clustering competence in emotional intelligence: Insights from the Emotional Competence Inventory (ECI). *Handbook of emotional intelligence*, 343-362.
- Cabello, R., Fernández-Berrocal, P., Ruiz, D. & Extremera, N. (2006). Una aproximación a la integración de diferentes medidas de regulación emocional. *Ansiedad y Estrés*, 2-3 (12).

- Candela Agulló, C., Barberá Heredia, E., Ramos López, A., & Sarrió Catalá, M. (2002). Inteligencia emocional y la variable género. *Revista Electrónica de Emoción y Motivación REME*, 5(10), 167-182.
- Ciarrochi, J. V., Chan, A. Y., & Caputi, P. (2000). A critical evaluation of the emotional intelligence construct. *Personality and Individual Differences*, 28(3), 539-561.
- Contreras Torres, F., & Barbosa Ramírez, D. (2013). Del liderazgo transaccional al liderazgo transformacional: implicaciones para el cambio organizacional. *Revista virtual universidad católica del norte*, 2(39), 152-164.
- Cooper, R. K., & Sawaf, A. (1998). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo ya las organizaciones*. Editorial Norma.
- Davies, M., Stankov, L., & Roberts, R. D. (1998). Emotional intelligence: In search of an elusive construct. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75(4), 989-1015.
- Dawda, D., & Hart, S. D. (2000). Assessing emotional intelligence: Reliability and validity of the Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i) in university students. *Personality and individual differences*, 28(4), 797-812.
- de Pelekais, C., Nava, A., & Tirado, L. (2006). Inteligencia emocional y su influencia en el clima organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES. *Revista Telos*, 8(2), 266-289.
- Eisenberg, N. & Spinrad, T. (2004) Emotion-related regulation: sharpening the definition. *Child*.
- Estrada, M., Monferrer, D. & Moliner, M. (2016). Entrenamiento de la inteligencia emocional en el contexto de la formación en ventas= Training of emotional intelligence in the context of sales education. *REOP-Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 27(2), 62-79.
- Fernández, P. & 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*, 19(3), 63-93.

- Fernández-Berrocal, P., Pérez, J. C., Repetto, E. & Extremera, N. (2004). Una comparación empírica entre cinco medidas breves de inteligencia emocional percibida. En *Proceedings of VII European Conference on Psychological Assessment*. Málaga: European Association of Psychological Assessment.
- Fukuda, E., Saklofske, D. H., Tamaoka, K., Fung, T., Miyaoka, Y., & Kiyama, S. (2011). Factor structure of Japanese versions of two emotional intelligence scales. *International Journal of Testing*, 11, 71-92.
- Garner, P. W., & Hinton, T. S. (2010). Emotional display rules and emotion self-regulation: Associations with bullying and victimization in community-based after school programs. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 20(6), 480-496.
- Gil-Monte, P. R., & Moreno-Jiménez, B. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). *Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide, 36-37.
- Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (2001). Emotional Intelligence: perspectives on a theory of performance. En C. Cherniss y D. Goleman (Eds.), *The Emotionally Intelligent Workplace*. San Francisco: Jossey-Bass
- Goleman, D. (1999). *La práctica de la inteligencia emocional*. Editorial Kairós.
- Goleman, Daniel (2000). *Inteligencia emocional en la empresa* (3ra Ed). Editorial Vergara. Colombia.
- Goleman, D. (2001). An EI-based theory of performance. *The emotionally intelligent workplace: How to select for, measure, and improve emotional intelligence in individuals, groups, and organizations*, 1, 27-44.
- Guaipatín, C. (2003). *Observatorio MIPYME: Compilación estadística para 12 países de la Región*. Inter-American Development Bank.
- Guerrero, F., Govea, M., & Urdaneta, E. (2006). Análisis de la gestión del conocimiento y de la inteligencia emocional en las organizaciones. *TwoS*

*TeloS TeHS TeloS: TeloS TetaS TeioS Te'oS TeloS To «jS TeloS THoS, 420.*

Hair Jr, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & William, C. (1995). Black. 1995. *Multivariate data analysis with readings, 4.*

Kooler, S. (2009). The psychology of emotion regulation: An integrative review. *Psychology press, 23* (1).

Kong, F., Zhao, J., & You, X. (2012). Emotional intelligence and life satisfaction in Chinese university students: The mediating role of self-esteem and social support. *Personality and Individual Differences, 53*(8), 1039-1043.

Ledesma, R., Molina, G., & Valero, P. (2002). Análisis de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach: un programa basado en gráficos dinámicos. *Psico-USF, 7*(2), 143-152.

Levenson, R. W., Carstensen, L. L., Friesen, W. V., & Ekman, P. (1991). Emotion, physiology, and expression in old age. *Psychology and aging, 6*(1), 28.

Lapo, M. C., & Jácome, M. (2015). Inteligencia Emocional

López-Boudet, R., & Martínez-Vázquez, A. M. (2014). Inteligencia emocional y La ventana del líder en los directivos turísticos. *Ingeniería Industrial, 35*(2), 229-239.

Martinez, M. N. (1997). The Smarts That Count: Even rocket scientists need to develop their Emotional Intelligence if they want to soar to new performance heights. *HR magazine, 42*, 72-79.

Martínez, L. A. M. (2012). Aplicación de la inteligencia emocional como herramienta para el liderazgo en organizaciones de alto desempeño Telos, 4(2), 211 – 222.

Mayer, J.D. & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? En: Salovey P, Sluyter D, editores. *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators*. New York: Basic Books. (pp. 3-31).

Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2000). Models of emotional intelligence, En R. J. Sternberg (Ed.), *Handbook of intelligence* (pp. 396-420). Cambridge: Cambridge University Press.

- Meisler, G. & Vigoda-Gadot, E. (2014). Perceived organizational politics, emotional intelligence and work outcomes. *Personnel Review*, 43(1), 116-135.
- Merino Soto, C., Lunahuaná-Rosales, M., & Pradhan, R. K. (2016). Validación Estructural Del Wong-Law Emotional Intelligence Scale (Wleis): Estudio Preliminar En Adultos. *Liberabit*, 22(1).
- Muñoz Martínez, R., & Rodríguez Muñoz, S. (2010). La inteligencia emocional y su relación con el proceso directivo en el contexto empresarial. *Ingeniería Industrial*, 26(1), 7-pág.
- Pena, M. & Extremera, N. (2012). Perceived emotional intelligence in primary school teachers and its relation with the levels of burnout and engagement. *Revista de Educación*, 359, 604- 627.
- Pérez, J. C., Petrides, K. V., & Furnham, A. (2005). Measuring trait emotional intelligence. In R. Schulze and R. D. Roberts (Eds.), *International Handbook of Emotional Intelligence*. Cambridge, MA: Hogrefe& Huber.
- Pérez, J. C., Repetto, E., & Echeverría, E. (2004). *Adaptación al español de las escalas de inteligencia emocional de Wong y Law*. Trabajo de investigación sin publicar. Dpto. MIDE II, Facultad de Educación, UNED.
- Petrides, K. V. & Furnham, A. (2001). Trait emotional intelligence: Psycometric investigation with reference to established trait taxonomies. *European Journal of Personality*, 15(6), 425-448.
- Pradhan, R. K. & Mathur, P. (2008). *Emotional Intelligence: Perspectives in Organizations*. Delhi: Academic Excellence Publishers.
- Rodrigues, N., Rebelo, T., & Coelho, J. (2011). Adaptação da Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law (WLEIS) e análise da sua estrutura factorial e fiabilidade numa amostra portuguesa. *Psychologica*, 55, 189-207.
- Salovey, P. & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.

- Seligman, M. E. (2004). *Authentic happiness: Using the new positive psychology to realize your potential for lasting fulfillment*. Simon and Schuster.
- Shi, J. & Wang, L. (2007). Validation of emotional intelligence scale in Chinese university students. *Personality and Individual Differences*, 43(2), 377-387.
- Stubbs, E. C. (2005). *Emotional intelligence competencies in the team and team leader: A multi-level examination of the impact of emotional intelligence on group performance* (Doctoral dissertation, Case Western Reserve University).
- Thorndike, E. L. (1920). Intelligence and its uses. *Harper's magazine*.
- Vratskikh, I., Al-Lozi, M., & Maqableh, M. (2016). The Impact of Emotional Intelligence on Job Performance via the Mediating Role of Job Satisfaction. *International Journal of Business and Management*, 11(2), 69.
- Vila, E. & Pérez-González, J. C. (2007). *Madurez para la carrera e inteligencia emocional en alumnado de secundaria: una aproximación correlacional*. En F. Etxeberria, L. Sarasola, J. F. Lukas, J. Etxeberria, & A. Martxueta (coords.), *XIII Congreso Nacional de Modelos de Investigación Educativa* (pp. 712-717). Donostia: Erein/AIDIPE.
- Wong, C. S. & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *Leadership Quarterly*, 13(3), 243-274.
- Yin, H., Lee, J., Zhang, Z., & Jin, Y. (2013). Exploring the relationship among teachers' emotional intelligence, emotional labor strategies and teaching satisfaction. *Teaching and Teacher Education*, 35, 137-145.

## Apéndice 1



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

### Cuestionario para la caracterización de la inteligencia emocional en la gestión empresarial

#### 1. Género (Marque con una X)

Femenino  Masculino

#### 2. Edad (Marque con una X)

Más de 20 años

Más de 30 años

Más de 40 años

Más de 50 años

Más de 60 años en adelante

#### 3. Estado Civil (Marque con una X)

Soltero  Casado  Divorciado

Unión Libre  Viudo

#### 4. Años de experiencia laboral (Marque con una X)

Menos de 5 años  6 a 10 años  11 a 15 años

16 a 20 años  21 a 25 años  Más de 25 años

	<b>Totalmente en desacuerdo</b> (1)	<b>Bastante en desacuerdo</b> (2)	<b>Desacuerdo</b> (3)	<b>Ni de acuerdo no desacuerdo</b> (4)	<b>Acuerdo</b> (5)	<b>Bastante de acuerdo</b> (6)	<b>Totalmente de acuerdo</b> (7)
<b>Apreciación de sus propias emociones</b>							
1. Conozco que tengo ciertos sentimientos acerca de algo en la mayoría del tiempo.							
2. Comprendo muy bien mis propias emociones.							
3. Comprendo lo que siento.							
4. Siempre sé si estoy o no feliz.							
<b>Apreciación de otras emociones</b>							
5. Siempre conoce las emociones de sus amigos a partir de sus conductas.							
6. Soy un buen observador de las emociones de los demás.							
7. Soy sensible a los sentimientos y emociones de los demás.							
8. Tengo una buena comprensión de las emociones de la gente que me rodea.							
<b>Utilización de las emociones</b>							
9. Siempre me fijo metas y luego trato de alcanzarlas lo mejor posible.							
10. Siempre me digo que soy una persona competente.							
11. Soy una persona auto-motivadora.							
12. Siempre me animo para dar mi mejor esfuerzo.							
<b>La regulación de las emociones</b>							
13. Soy capaz de controlar mi temperamento para manejar							



las dificultades racionalmente.							
14. Soy muy capaz de controlar mis propias emociones.							
15. Siempre puedo calmarme rápidamente cuando estoy muy enojado.							
16. Tengo un buen control de mis propias emociones.							

**Fuente:** Wong & Law (2002)



**Presidencia  
de la República  
del Ecuador**



**Plan Nacional**  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



**SENESCYT**  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## **DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN**

Yo, Sánchez Cárdenas Gustavo Giovanni, con C.C: # 0910798982 autor del examen complejo: Validación de la Escala de Inteligencia Emocional de Law y Wong: Estudio Exploratorio en Profesionales de la Gestión Empresarial previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 15 de noviembre de 2016

---

Ab. Gustavo Sánchez Cárdenas  
CI. 0910798982



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



**SENESCYT**  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Validación de la Escala de Inteligencia Emocional de Law y Wong: Estudio Exploratorio en Profesionales de la Gestión Empresarial		
<b>AUTOR</b>	Sánchez Cárdenas Gustavo Giovanni		
<b>REVISOR</b>	Veras Salas Laura; Zerda Barreno ELSie		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>UNIDAD/FACULTAD:</b>	Sistema de Posgrado		
<b>MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:</b>	Maestría en Administración de Empresas		
<b>GRADO OBTENIDO:</b>	Magíster en Administración de Empresas		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	15 de noviembre 2016	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	50
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Clima Organizacional		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	WLEIS - Inteligencia emocional - Gestión empresarial – profesionales		

#### RESUMEN/ABSTRACT

En la actualidad para medir la inteligencia emocional en forma de autorreporte se utiliza la escala de Wong-Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS), creada para el contexto laboral y que evalúa la valoración y expresión de las emociones propias, valoración y reconocimiento de las emociones en otros, regulación de las propias emociones y uso de la emoción para facilitar el desempeño. Existen pocas investigaciones acerca de la escala de inteligencia emocional en Latinoamérica lo que conduce a que este instrumento se utilice para investigaciones tanto en el campo educacional como organizacional. El objetivo del presente estudio es validar la escala de inteligencia emocional de Law y Wong en los profesionales de la gestión empresarial resultados. Se utilizó una muestra por conveniencia y se realizó 100 encuestas entre los estudiantes de la maestría de Administración de Empresas y la maestría Gerencia en Servicios de la Salud en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Se analizó la estructura interna mediante metodología de análisis factorial confirmatorio. Se halló una satisfactoria estructura de 4 factores y elevadas cargas factoriales de los ítems; las correlaciones interfactores fueron altas o moderadamente altas; y la consistencia interna fue buena. Se concluye que los resultados son aceptables para asumir que el modelo de Wong-Law es generalizable.

<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-999489126	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:psan7@hotmail.com">psan7@hotmail.com</a>
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> María del Carmen Lapo Maza	
	<b>Teléfono:</b> +593-4-2206950	
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec">maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec</a>	