

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPs-  
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL  
EN EL ÁMBITO LABORAL, DE LOS ESTUDIANTES DE QUINTO AÑO  
JORNADA NOCTURNA, CICLO 2013 DE LA ESCUELA DE CIENCIAS  
PSICOLÓGICAS, UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA (USAC)”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE  
CONSEJO DIRECTIVO  
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**POR**

**CRISTÓBAL JOSUÉ ALVARADO NORIEGA  
LESBELY CAROLINA GARRANZA OROZCO**

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE  
PSICÓLOGOS**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADOS**

**GUATEMALA, ENERO DE 2015**

CONSEJO DIRECTIVO  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Licenciado Abraham Cortez Mejía

**DIRECTOR**

Licenciado Mynor Estuardo Lemus Urbina

**SECRETARIO**

Licenciada Dora Judith López Avendaño  
Licenciado Ronald Giovanni Morales Sánchez

**REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES**

Licenciado Juan Fernando Porres Arellano

**REPRESENTANTE DE EGRESADOS**

c.c. Control Académico  
CIEPs.  
Reg. 443-2013  
CODIPs. 2081-2014

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

16 de enero de 2015

Estudiantes

Cristóbal Josué Alvarado Noriega  
Lesbely Carolina Carranza Orozco  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Edificio

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto VIGÉSIMO OCTAVO (28º.) del Acta CINCUENTA Y UNO GUIÓN DOS MIL CATORCE (51-2014), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 21 de noviembre de 2014, que copiado literalmente dice:

**VIGÉSIMO OCTAVO:** El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: “**LA IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL ÁMBITO LABORAL, DE LOS ESTUDIANTES DE QUINTO AÑO JORNADA NOCTURNA, CICLO 2013 DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS, UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA (USAC)**”, de la carrera de **Licenciatura en Psicología**, realizado por:

**Cristóbal Josué Alvarado Noriega**  
**Lesbely Carolina Carranza Orozco**

**CARNÉ No. 2008-21365**  
**CARNÉ No. 2008-21566**

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el Licenciado Victor Manuel Ordoñez Oliva, y revisado por el Licenciado Pedro de León. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los Trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional.

Atentamente,

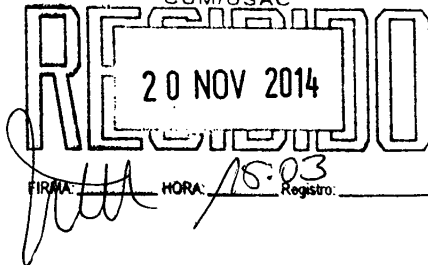
“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

  
Licenciado Mynor Estuardo Lemus Urbina  
SECRETARIO



/Gaby

Escuela de Ciencias Psicológicas  
Recepción e Información  
CUM/USAC



UGP 334-2014  
REG: 443-2013  
REG: 833-2012

INFORME FINAL

Guatemala, 18 de Noviembre 2014

SEÑORES  
CONSEJO DIRECTIVO  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado Pedro de León ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

**“LA IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL ÁMBITO LABORAL, DE LOS ESTUDIANTES DE QUINTO AÑO JORNADA NOCTURNA, CICLO 2013 DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS, UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA (USAC).”**

ESTUDIANTE:  
**Cristóbal Josué Alvarado Noriega**  
**Lesbely Carolina Carranza Orozco**

CARNE No .  
**2008-21365**  
**2008-21566**

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 10 de Noviembre del año en curso por la Docente encargada de esta Unidad. Se recibieron documentos originales completos el 14 de Octubre del 2014, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener ORDEN DE IMPRESIÓN.

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

*[Signature]*  
**M.A. Mayra Friné Luna de Alvarez**  
**UNIDAD DE GRADUACIÓN PROFESIONAL**

**Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. “Mayra Gutiérrez”**



c.c archivo  
Andrea

UGP. 334-2014  
REG 443-2013  
REG 833-2012

Guatemala, 18 de Noviembre 2014

**Licenciada**  
**Mayra Friné Luna de Álvarez**  
**Coordinadora Unidad de Graduación**  
**Escuela de Ciencias Psicológicas**

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, titulado:

**“LA IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL ÁMBITO LABORAL, DE LOS ESTUDIANTES DE QUINTO AÑO JORNADA NOCTURNA, CICLO 2013 DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS, UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA (USAC).”**

**ESTUDIANTE:**  
**Cristóbal Josué Alvarado Noriega**  
**Lesbely Carolina Carranza Orozco**

**CARNÉ No.**  
**2008-21365**  
**2008-21566**

**CARRERA: Licenciatura en Psicología**

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 10 de Noviembre 2014, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

**Licenciado Pedro de León**  
**DOCENTE REVISOR**



Andrea./archivo

Guatemala, 23 de agosto de 2013

Licenciada Mayra Luna de Álvarez  
Docente Encargada  
Unidad de Graduación Profesional  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
USAC

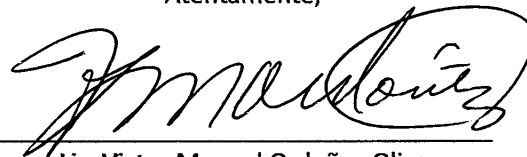
Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe final de investigación titulado "LA IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL ÁMBITO LABORAL." Estudio realizado con estudiantes de quinto año de la jornada nocturna de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, realizado por los estudiantes CRISTOBAL JOSUE ALVARADO NORIEGA, CARNÉ 200821365 y LESBELY CAROLINA CARRANZA OROZCO, CARNÉ 200821566.

El trabajo fue realizado a partir del 30 de abril de 2012 hasta el 23 de agosto de 2013.

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por la Unidad de Graduación Profesional por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo

Atentamente,



Lic. Victor Manuel Ordoñez Oliva  
Psicólogo y Orientador Vocacional y Laboral  
Colegiado No. 4270  
Asesor de Contenido



Guatemala, 23 de agosto de 2013

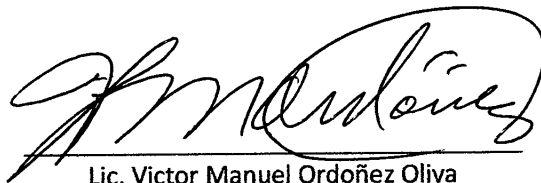
Licenciada Mayra Luna de Álvarez  
Docente Encargada  
Unidad de Graduación Profesional  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
USAC

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que los estudiantes Cristóbal Josué Alvarado Noriega, Carné 200821365 y Lesbely Carolina Carranza Orozco, Carné 200821566 realizaron la aplicación de 2 test de Inteligencia Emocional a estudiantes de quinto año de la Licenciatura en Psicología de la Jornada Nocturna, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, como parte del trabajo de investigación titulado: "LA IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL ÁMBITO LABORAL." Estudio realizado con estudiantes de quinto año de la jornada nocturna de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en el período comprendido de junio a julio de 2013.

Los estudiantes en mención cumplieron con lo estipulado en su investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución.

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente,



Lic. Victor Manuel Ordoñez Oliva  
Psicólogo y Orientador Vocacional y Laboral  
Colegiado No. 4270  
Asesor de Contenido

Lic. Victor Manuel Ordoñez Oliva  
PSICOLOGO  
COL. 4270

**MADRINAS DE GRADUACIÓN**

**POR CRISTÓBAL ALVARADO**

**OLGA AÍDA SOFÍA VALENCIA DE MARTÍNEZ  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA  
ORIENTADORA VOCACIONAL Y LABORAL  
COLEGIADO 2,213**

**POR LESBELY CARRANZA**

**WALDA ELIZABETH CANÚ HERNÁNDEZ  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA  
COLEGIADO 2,026**



## **DEDICATORIA**

**Por:** Cristóbal Josué Alvarado Noriega

### **A DIOS:**

Por brindarme la vida, la sabiduría, permitirme llegar hasta este triunfo y por guiar siempre mi camino.

### **A mi madre:**

Por ser la persona más importante en mi vida, aunque no te conozco personalmente, eres el ejemplo más grande que tengo de fortaleza, responsabilidad, decisión y amor.

### **A mi familia:**

(Abuelos, Tía Betty, César, Cecy, Alexis, Dereck y Wendy).

Por ser las personas más importante en mi vida, por apoyarme en cada una de las decisiones que he tomado a lo largo de mi vida, por su amor incondicional.

### **A mis compañeros de estudio y amigos:**

Guadalupe Zet, Brenda Ixchop, Mónica Solórzano, Sujey Aroche, Lidia Casasola, Marlin Yac, Mei-Liang Bran por estos cinco años maravillosos, por todas esas experiencias compartidas, por su apoyo incondicional y su amistad.

### **A mi amiga:**

Lesbely Carranza por ser una amiga única, por ser la persona que más ha creído en mí, incluso cuando hasta yo dudaba de mi potencial. Por brindarme su amistad, apoyo y tantas experiencias de alegría

## **DEDICATORIA**

**Por:** Lesbely Carolina Carranza Orozco

### **A DIOS:**

Por brindarme la vida, por ser mi guía, mi fuerza y por concederme la sabiduría y la inteligencia para poder culminar esta etapa tan importante de mi vida.

### **A mis padres:**

A quienes Amo y son los más importantes en mi vida. Porque han luchado y se han esforzado por darme lo necesario, porque han sido un gran ejemplo para mí, han sido mi apoyo en los momentos de adversidad. Por su orientación, porque son el motor que me impulsa a esforzarme cada día por ser mejor.

### **A mis hermanas:**

Por ser las personas más importantes de mi vida, a quienes Amo y que han estado siempre para escucharme y me han brindado el apoyo cuando lo he necesitado.

### **A mis compañeros de estudio:**

Brenda Zuseth, Brenda Socop, Carmen Sunuc, Nancy Álvarez, Eileen Ajsivinac, Sharlin De León y Sabrina Cancinos por las experiencias y momentos de felicidad que compartimos juntas en el proceso de formación.

### **A mis amigos:**

Cristóbal Alvarado, Edgar Brolo, David Tuy y Mónica Solórzano por haberme brindado su amistad, su apoyo incondicional, por los momentos de alegría que hemos compartido, porque han estado disponibles para escucharme cuando lo he necesitado, por formar parte de mi vida.

## AGRADECIMIENTOS

A nuestra alma máter, **Universidad de San Carlos de Guatemala** y a la **Escuela de Ciencias Psicológicas** por habernos permitido formarnos como profesionales, por las experiencias vividas en la práctica en la cual contribuimos a ayudar y orientar al pueblo que ha mantenido esta casa de estudios y por permitirnos realizar nuestro trabajo de campo en las instalaciones.

A nuestro Asesor: **Licenciado Víctor Manuel Ordóñez Oliva** por su tiempo y su valiosa colaboración en nuestro proyecto.

A nuestros Revisores: **Licenciado Marco Antonio García y Licenciado Pedro José De León**, por su valiosa colaboración y tiempo que dedicaron a revisar nuestro proyecto de investigación.

A nuestros **Padrinos** que han contribuido con nuestro desarrollo profesional, nos han motivado a ser mejores en todo lo que realicemos y están formando parte de esta etapa tan importante en nuestras vidas.

A los **Docentes**: que colaboraron con cedernos el tiempo de sus períodos de clases para la aplicación de los test.

A los **Compañeros**: que colaboraron al responder los test.

Un especial agradecimiento a todas esas personas que contribuyen al sostenimiento de esta casa de estudios.



1.1.2.15 La energía emocional.....	19
1.1.2.16 La motivación del empleado.....	21
1.1.2.17 Estrategias para conservar su empleo por más tiempo.....	24
1.1.2.18 El único fracaso es el miedo que frena.....	24
1.2. Delimitación.....	25

## **CAPÍTULO 2**

2. Técnicas e instrumentos.....	26
2.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	26
2.1.1 Test Orientativo de Inteligencia Emocional de Berta Emilia Madrigal.....	26
2.1.2 Test de Inteligencia Emocional de Daniel Goleman.....	27
2.2 Técnicas de análisis estadístico de los datos.....	28

## **CAPÍTULO 3**

3. Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	29
3.1 Características del lugar y de la población.....	29
3.1.1 Características del lugar.....	29
3.1.2 Características de la población.....	30
3.2 Test de Inteligencia Emocional de Daniel Goleman.....	31
3.2.1 Tabulación de resultados.....	37
3.3 Test Orientativo de Inteligencia Emocional de Berta Emilia Madrigal.....	37
3.4 Análisis e interpretación de resultados.....	38

## **CAPÍTULO 4**

<b>4. Conclusiones y recomendaciones.....</b>	<b>39</b>
<b>4.1 Conclusiones.....</b>	<b>39</b>
<b>4.2 Recomendaciones.....</b>	<b>40</b>

**Bibliografía**

**Anexos**

## RESUMEN

**Título: “La Importancia de la Inteligencia Emocional en el Ámbito Laboral de los Estudiantes de Quinto Año de la Jornada Nocturna, Ciclo 2013 de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala (USAC).”**

**Autores:** Cristóbal Josué Alvarado Noriega  
Lesbely Carolina Carranza Orozco

La presente investigación tuvo como propósito, identificar el nivel de Inteligencia Emocional en el ámbito laboral que poseen los estudiantes de Quinto Año de la jornada nocturna ciclo 2013 de la Escuela de Ciencias Psicológicas – USAC. Antes de iniciar esta investigación se plantearon las siguientes interrogantes: ¿qué efectos produce un manejo inadecuado de las emociones tanto en el desempeño laboral y educativo de los estudiantes? ¿qué consecuencias produce un nivel bajo de inteligencia emocional? ¿qué factores son esenciales para el desarrollo de la inteligencia emocional? Para responder a estas interrogantes, se establecieron los siguientes objetivos: analizar el efecto que conlleva un manejo inadecuado de las emociones tanto en el desempeño laboral y educativo de los estudiantes, explicar las consecuencias que conlleva un nivel bajo de inteligencia emocional e identificar los factores esenciales en el desarrollo de la inteligencia emocional.

La ejecución de la investigación se realizó en un periodo comprendido del mes de julio al mes de agosto de 2013. Se utilizó la técnica de muestreo intencionado al seleccionar una muestra de 50 estudiantes universitarios de género indistinto, con un rango de edad de 22 a 50 años, de clase media, que trabajan durante el día y estudian por la noche, estado civil indiferente. Para la recolección de datos se utilizaron los siguientes test: “Test Orientativo de Inteligencia Emocional” de Berta Emilia Madrigal Torres y “Test de Inteligencia Emocional” de Daniel Goleman. Se trabajó con la técnica de análisis estadístico de datos, utilizando el procedimiento de la codificación. En el primer test los resultados se clasificaron en puntuación alta y baja, en el siguiente test, se dividieron en cuatro áreas: conciencia de sí mismo, empatía social, automotivación y habilidades sociales.

Para llevar a cabo esta investigación se partió de tres conceptos fundamentales que son la inteligencia, las emociones y el autoconocimiento, llegando a la conclusión que el manejo inadecuado de las emociones, puede ocasionar que se produzcan conflictos afectivos tanto entre compañeros de trabajo como de estudios al no saber identificar sus emociones y no comunicarse asertivamente.

## PRÓLOGO

En la sociedad guatemalteca, uno de los problemas más frecuentes y de mucha importancia para la salud mental, colectiva e individual, es el manejo inadecuado de las emociones, un problema que se manifiesta en todos y cada una de las áreas de desarrollo de las personas, debido a que las emociones, no se pueden aislar de ninguna de las áreas en las que se desenvuelve el individuo.

Por esta razón resulta difícil para algunas personas evitar mezclar los problemas del hogar con los del trabajo o viceversa. Lamentablemente este problema afecta a muchos de los estudiantes de Licenciatura en Psicología, no solamente en la Universidad de San Carlos de Guatemala, sino también en las universidades privadas del país.

Éste es un fenómeno que empieza desde la niñez debido a que en los hogares guatemaltecos la violencia es un hecho que se manifiesta continuamente en cualquiera de sus ámbitos (física, verbal, sexual, emocional y psicológica). A raíz de esto, muchas personas ocultan sus conflictos y reprimen sus sentimientos, pensamientos y emociones, permitiendo que las manifestaciones físicas se hagan presentes a través de problemas psicosomáticos los cuales interferirán en las actividades que realicen, desvalorizándose y restándole atención a lo que sienten y piensen los demás, generando un conflicto en la relación con los compañeros de trabajo, por lo tanto, no podrán resolver los conflictos emocionales, debido a la inseguridad que han creado de sí mismas, lo cual las imposibilita a tomar decisiones vitales en el proceso de autorrealización.



Por lo tanto, la presente investigación surgió a raíz de la necesidad de conocer la situación actual de los estudiantes de quinto año en relación a la inteligencia emocional, conduciendo así a identificar la situación con él mismo y con los demás debido a que ellos son los próximos promotores de la salud mental en nuestra sociedad.

El propósito de esta investigación fue identificar el nivel de Inteligencia Emocional en el ámbito laboral que poseen los estudiantes de Quinto Año de la jornada nocturna ciclo 2013 de la Escuela de Ciencias Psicológicas – USAC, asimismo, analizar y explicar las consecuencias que conlleva el manejo inadecuado de las emociones en el desempeño laboral de los estudiantes y describir los factores esenciales en el desarrollo de la inteligencia emocional.

La ejecución de la investigación se realizó en un periodo comprendido del mes de julio al mes de agosto de 2013 con una muestra de de 50 estudiantes universitarios de la jornada nocturna, género indistinto, con un rango de edad de 22 a 50 años, de clase media, que en su mayoría se dedican a trabajar durante el día y estudiar por la noche, estado civil indiferente.

Una de las limitaciones que se presentó durante la realización de la investigación fue al momento de la aplicación de la prueba, debido a que hubo poca disponibilidad por parte de la mayoría de estudiantes al momento de responder los test.

El aporte de este estudio para la Escuela de Ciencias Psicológicas, fue brindarle un indicador de la situación emocional en la que se encuentran algunos de los estudiantes de Psicología, por lo que se considera necesario el reforzamiento que las autoridades de la misma, le brinden al requisito de las 50 psicoterapias por cada alumno que ingrese y así lograr que los estudiantes, tengan la capacidad de resolver sus conflictos, para luego brindarles un buen

acompañamiento a los pacientes atendidos y así evitar que se produzcan situaciones de contratransferencia entre otras.

Para llevar a cabo esta investigación se contó con el apoyo de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, institución a quien se le agradece el haber permitido hacer uso de las instalaciones para poder ejecutar el proyecto de investigación, asimismo, la formación de los futuros psicólogos que llevarán a cabo la labor de promover la salud mental a la sociedad guatemalteca. A los docentes, al brindar su autorización y ceder tiempo de sus períodos de clases para la aplicación de los test. A los estudiantes que colaboraron con responder los mismos y un especial agradecimiento a todas esas personas que contribuyen al sostenimiento de esta casa de estudios.

## **CAPÍTULO I**

### **1. Introducción**

#### **1.1 Planteamiento del problema y marco teórico**

##### **1.1.1 Planteamiento del problema:**

La falta del control y el mal manejo de las emociones, es uno de los problemas más frecuentes por el cual están atravesando muchos de los estudiantes de Licenciatura en Psicología, no solamente de la Universidad de San Carlos de Guatemala, sino también de las Universidades privadas del país.

Éste es un fenómeno que empieza desde la niñez debido a que en los hogares guatemaltecos existen diversos problemas y uno de los más frecuentes y por el cual se está viendo muy afectada la sociedad guatemalteca es la violencia en cualquiera de sus ámbitos (física, verbal, sexual, emocional y psicológica). A raíz de esto, muchas personas ocultan sus conflictos y reprimen sus sentimientos, pensamientos y emociones.

Al momento que ya no se puede seguir callando todo lo que influye y afecta la vida de las personas, lo que sienten y piensan, las manifestaciones físicas se hacen presentes en el individuo, es decir problemas psicosomáticos que interfieren en las actividades y la relación de la persona con los demás.

El malestar que experimentan las personas no permite que se valore y se le preste atención a lo que sienten y piensen los demás, generando un conflicto en la relación con los compañeros de trabajo. El hecho de no poder resolver los conflictos emocionales hace perder seguridad en las personas y las imposibilita a tomar decisiones vitales en el proceso de autorrealización.

La insatisfacción en la autorrealización de las personas se debe principalmente a un nivel bajo de inteligencia emocional, debido a que en muchas ocasiones las personas pueden tener un coeficiente intelectual sobresaliente, haber alcanzado un alto nivel académico, tener los recursos económicos necesarios y contactos importantes para posicionarse en el mercado laboral, sin embargo, al no tener un control adecuado de sus emociones difícilmente podrán encontrar un sentido a su vida en todos sus aspectos. Algunas de las consecuencias que se pueden generar por la insatisfacción profesional al no tener un buen manejo emocional son las siguientes: no poder brindar un buen asesoramiento psicológico, la contratransferencia con el paciente al identificar ciertas emociones vinculadas con su pasado y la apatía hacia las personas de su alrededor.

“Esta investigación se decidió fundamentarla en los principios propuestos por Viktor Frankl en el modelo Humanista Existencial, en el cual toma a la persona en cuatro dimensiones que son: noética, relacional, biológica y cognitiva. El objetivo que persigue este modelo es considerar a los seres humanos como individuos activos libres de tomar decisiones y por lo tanto, responsables de lo que hacen, siendo capaces de elaborar planes y seleccionar opciones para su comportamiento.”<sup>1</sup>

Antes de iniciar la investigación, se plantearon las siguientes interrogantes: ¿qué consecuencias causa el manejo emocional inadecuado tanto en el ámbito laboral como educativo de los estudiantes? ¿qué factores son esenciales para el desarrollo de la inteligencia emocional?

---

<sup>1</sup> Castañeda, Carmen. Logoterapia I. Material de Trabajo. Instituto de Logoterapia Viktor Frankl. México. Septiembre 2000-Enero 2001. P. 3.

Para llevar a cabo esta investigación se partió primero con la inteligencia, la cual es utilizada para resolver determinada situación, asimismo permite controlar las emociones las cuales influyen en las reacciones que puedan manifestar las personas y los cambios orgánicos que producen.

Para tener un mejor control emocional, es necesario la autoconciencia, la cual permite ser conscientes de los sentimientos y comportamientos, el autocontrol, el cual es fundamental para tener un mejor manejo de las propias emociones, la comunicación asertiva, que consiste en dar a conocer el propio punto de vista sin agredir u ofender a nadie para evitar situaciones conflictivas, también es importante el conocimiento de sí mismo para ser conscientes de las propias fortalezas y debilidades, por último, el factor que va a dirigir la conducta e impulsará a la persona para realizar alguna actividad, será la motivación.

La ejecución de la investigación se realizó en un periodo comprendido del mes de julio al mes de agosto de 2013. Se utilizó la técnica de muestreo intencionado al seleccionar una muestra de de 50 estudiantes universitarios de género indistinto, con un rango de edad de 22 a 50 años, de clase media, que trabajan durante el día y estudian por la noche, estado civil indiferente. Para la recolección de datos se utilizaron los siguientes test: “Test Orientativo de Inteligencia Emocional” de Berta Emilia Madrigal Torres y “Test de Inteligencia Emocional” de Daniel Goleman. Se trabajó con la técnica de análisis estadístico de datos, utilizando el procedimiento de la codificación para clasificar los resultados en cuatro áreas: conciencia de sí mismo, empatía social, automotivación y habilidades sociales.

## **1.1.2 Marco teórico**

### **1.1.2.1 Antecedentes**

Antes de proceder a realizar esta investigación se revisaron diversas tesis relacionadas al tema de inteligencia emocional, entre las cuales se pueden mencionar las siguientes: En el año 2005 se realizó la tesis titulada: “La evaluación de inteligencia emocional en el proceso de selección de personal” fue realizada por Omar Daniel Marroquín Alvizures, el objetivo general fue divulgar el instrumento de evaluación escrito para medir la inteligencia emocional y como objetivos específicos, brindar información sobre la inteligencia emocional, proveer al profesional de Psicología un método confiable de la medición de la inteligencia emocional para el proceso de selección de personal y estructurar un esquema de entrevista para enfatizar algún tema específico en la evaluación de la misma. Se utilizó la técnica de muestreo intencionado al seleccionar 4 grupos de 10 candidatos a optar a una plaza con edades comprendidas entre los 18 a 35 años, ambos sexos, condición socioeconómica indistinta, graduados a nivel diversificado con una condición de salud estable. Entre los instrumentos que se utilizaron para recolectar datos están: un cuestionario, el cual constó de preguntas cerradas evaluando sus respuestas emocionales, fue aplicado en forma grupal. La entrevista no dirigida la cual fue aplicada individualmente. Las conclusiones que se establecieron en base a los resultados obtenidos fueron las siguientes: 1. La totalidad de los evaluados coincidieron que las instrucciones de cómo contestar la evaluación son simples y sencillas de comprender. 2. Se detectó con los candidatos de recién egreso del nivel diversificado que obtuvieron un resultado óptimo en todas las preguntas que hacían referencia al estrés provocado en situaciones laborales o personales. 3. Todos los evaluados indicaron que no habían sentido cansancio físico o mental al someterse a la evaluación, debido a que no consistía en efectuar cálculo o profundizar en pensamientos extenuantes, incluso lo encontraron interesante y dinámico. 4. Que la evaluación de la inteligencia emocional en el proceso de selección de

personal es efectiva para la selección de candidatos en dicho proceso. En relación a las conclusiones se establecieron las siguientes recomendaciones: en el proceso de evaluación de baterías psicométricas dentro del proceso de selección a los evaluados, se debe aplicar primero, la evaluación de coeficiente emocional y posteriormente el resto de test que procedan. Indicar que aunque no se tiene un tiempo limitado, deben de resolver el test respondiendo a la primera reacción que ellos manifiesten y no dedicar mucho tiempo a una sola pregunta. Efectuar evaluaciones con el personal que ya labore dentro de la institución para establecer la situación emocional de los mismos y contar con un diagnóstico de detección de necesidades de capacitación de inteligencia emocional con los empleados.

Otra tesis relacionada es la que lleva el título de "Programa piloto para incrementar la inteligencia emocional", esta tesis fue elaborada en el año 2,000 por Irina Ixmucané Pineda Escobar y Clara Luz Oliva Rodas, el objetivo fue mejorar las relaciones intrapersonales e interpersonales en los ámbitos familiares, escolares y sociales, las técnicas e instrumentos que se utilizaron fueron el muestreo no aleatorio, la observación, ficha de datos generales, Test de las emociones de Siegfried Brockert, en esta investigación las autoras concluyeron que las capacidades intrapersonales e interpersonales de la inteligencia emocional pueden ser desarrolladas a través de un Programa Piloto, por lo que se recomendó que el Ministerio de Educación y autoridades de centros educativos privados y públicos, incluyan la temática de la inteligencia emocional en el pensum de estudios y asignación de recursos para potenciar el desarrollo humano integral de niños (as) y adolescentes.

Aunque los temas descritos anteriormente tienen el tema principal de inteligencia emocional, ninguno está enfocado al área laboral de estudiantes universitarios de la carrera de Psicología.

### **1.1.2.2 La inteligencia**

Es la capacidad de aprender y comprender para lograr resolver problemas y por lo tanto, le ha permitido al hombre sobrevivir y evolucionar. Para que el poder de la inteligencia actúe no es solo con desearlo, sino que es necesario ejercitarla, y practicarla.

### **1.1.2.3 Inteligencia emocional**

Para Goleman, la Inteligencia emocional, “es un conjunto de habilidades que se basan en la capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos para que sirvan de guía al pensamiento y a la acción, por ejemplo, la capacidad de automotivarse, de superar decepciones, demostrar empatía, etc”.<sup>2</sup>

Las personas que poseen este tipo de competencias tienen más posibilidades de sentirse satisfechas y cómodas consigo mismas, permitiéndoles ser más eficaces en su trabajo y así alcanzar más fácilmente el éxito. Quienes poseen inteligencia emocional se identifican por ser alegres, solidarias y saben expresar abiertamente sus sentimientos, comunicándose claramente con los demás.

En PNL la inteligencia emocional consiste en hacer consciente la emoción para saber manejarla y expresarla del modo más adecuado de tal forma que no altere el equilibrio y dañe la salud, ni la relación con quienes se convive.

Las personas que saben manejar sus emociones, son personas que son responsables y se esfuerzan cada día por mejorar en diversas áreas de su vida tanto personal como profesional. Tienen una valoración objetiva de sí mismos, son empáticos, esto lo logran al poner en práctica la auto observación, que permitirá comprender cómo afecta la propia actitud hacia los demás.

---

<sup>2</sup> Goleman, Daniel. La inteligencia emocional. ¿Por qué es más importante que el cociente intelectual? Primera Edición en Zeta. Impreso en Uruguay. Ediciones B. Argentina. S.A. 2000. 2008.p. 54



#### **1.1.2.4 Las emociones**

“La raíz de la palabra emoción es motere, el verbo latino “mover”, además del prefijo “e”, que implica “alejarse”, lo que sugiere que en toda emoción hay implícita una tendencia a actuar”.<sup>3</sup> La emoción toma el control y decide acciones que son ejecutadas impulsivamente, negando así la participación de la voluntad y la razón.

##### **1.1.2.4.1 Las emociones según la PNL (Programación Neurolingüística)**

“En PNL la emoción es un sentimiento de respuesta en un determinado momento.”<sup>4</sup> Las emociones tienen tres elementos que son: conductas, reacciones y hormonas. Cada uno de estos componentes forma parte de una cadena que tiene como origen la emoción en sí. Por lo tanto, la emoción no la forman estos tres componentes, sino que la emoción pone en acción a estos tres elementos.

El comportamiento, es el resultado de las propias emociones, y solo si se es capaz de utilizar la inteligencia emocional para hacer conscientes las emociones y así exteriorizarlas de forma positiva y constructiva, éstas se tornarán más innovadoras y creativas, debido a que habrá un mejor flujo mental, el cual permitirá adquirir una capacidad de interacción social.

#### **1.1.2.5 El mundo emocional**

En el ser humano, la emoción es antes de la razón. Con esta afirmación es importante considerar que el ser humano es impulsivo, por lo tanto, primero siente y después piensa.

---

<sup>3</sup> Goleman, Daniel. Op. Cit., p.24

<sup>4</sup> Carrión López, Salvador. Inteligencia emocional con PNL- guía práctica de PNL para conseguir salud, inteligencia y bienestar emocional. Segunda Edición. Madrid, España. EDAF. 2002.p 76

Ese primitivismo en la condición del ser humano, no se puede evitar, aunque si se puede tener un buen manejo de las emociones, haciendo que la razón se anteponga a la emoción.

Todos los seres humanos, tienen un proceso dinámico en la vida emocional, este se refiere a que hay situaciones que sirven como detonantes para hacer cambiar el interior, por ejemplo: escuchar una canción en la radio, una mirada, una sonrisa de aceptación etc. la persona asocia esa situación con una experiencia pasada y por esto surge un cambio en el interior.

#### **1.1.2.6 Características fundamentales para iniciar un proceso de dominio inteligente y elección emocional**

Entre las características que se necesitan para iniciar este proceso se encuentran: Disponer una amplia gama de emociones accesibles, identificar la emoción, tomar conciencia que las emociones son comunicaciones reales llenas de significado para mejorar la vida y la relación con el mundo<sup>5</sup>

#### **1.1.2.7 Claves de la inteligencia emocional**

“Para fomentar la inteligencia emocional, se debe de practicar las siguientes claves: Capacidad de reconocer las propias emociones, es decir, ponerle nombre a esa emoción; capacidad de controlar las emociones; capacidad de automotivarse; capacidad de reconocer las emociones ajenas, es decir, practicar la empatía para detectar lo que necesitan las personas con las que tratamos; capacidad de controlar las relaciones, esta habilidad es propia de los líderes que, al sintonizar con las emociones ajenas, saben canalizar y adecuar las propias para que armonicen con ellas.”<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Carrión López, Salvador Op Cit., p 75

<sup>6</sup> Pérsico, Lucrecia. Guía de la inteligencia emocional. Test pasa saber si aplicamos la inteligencia emocional en el trabajo y ejercicios de autoconocimiento. Impreso en España. Editorial LIBSA. 2010. p. 20 – 24.

### **1.1.2.8 Bases para una mayor plenitud de vida:**

- **La autoconciencia**

Es conocerse a sí mismo, con sus cualidades, defectos y limitaciones, de esta forma las personas estarán conscientes de su realidad como ser humano en esta vida.

- **Autoimagen adecuada**

Cuando la persona es capaz de edificar o construir su vida sobre la realidad que lo rodea, se dice que manifiesta inteligencia emocional en su vida y que evita algún trastorno. Elaborar una imagen positiva de si mismo lo acerca a la realidad, permite vivir, sentir y proyectar desde una perspectiva realista.

- **Autoestima**

La autoestima es la imagen que se tiene de sí mismo. Es la forma de valorar positivamente su capacidad y su ser.

“El autoestima está basada en todas las experiencias, sentimientos y pensamientos que se han vivido a lo largo de la vida, especialmente en la infancia y la adolescencia.”<sup>7</sup>

- **Sinceridad con sí mismo**

La sinceridad es un factor importante para conocerse a sí mismo, ya que nadie puede decirle a la otra persona lo que es, ¿cómo piensa? y ¿cómo siente?

Cada uno es responsable de ser sincero consigo mismo, pero si la persona no está acostumbrada a esta especie de sinceridad y confianza personal, difícilmente será capaz de ir más allá de la superficie que cubre el mundo emocional de las personas con las que interactúa y forman parte de su realidad.

---

<sup>7</sup>. Weisinger, Hendrie. La inteligencia emocional en el trabajo. Impreso en Argentina. Editorial Javier Vergara. Grupo Zeta. 1998 p. 27

- **Utilizar el potencial**

Cada persona tiene un potencial para realizar lo que desee en los aspectos de su vida, solo debe tener inspiración y esforzarse para conseguirlo.

- **Saber ponerse en el lugar de los demás**

La mayor parte de la comunicación emocional se produce sin palabras. La empatía es la capacidad de compartir sus sentimientos y ponerse en el lugar de los demás.

En la empatía está involucrada la escucha activa y la comprensión. La escucha activa no solamente es oír, sino que escuchar con atención y comprender lo que nos están diciendo.

- **Crear relaciones sociales**

“Tener un trato satisfactorio con las demás personas depende entre otras cosas, de nuestra capacidad de crear y cultivar las relaciones, de reconocer los conflictos y solucionarlos, de encontrar el tono adecuado y de percibir los estados de ánimo del interlocutor.”<sup>8</sup>

- **La comunicación**

En la comunicación, el tono de voz que se utilice es muy importante, debido a que este indica el estado de ánimo o la emoción que se quiere dar a conocer a los demás. Cabe mencionar que en la comunicación, en muchas ocasiones, lo importante no es lo que se dice, sino cómo se dice, por eso es que el énfasis que se le confiera a las palabras es el que llevará a tener éxito en la interacción que se establezca con los demás.

---

<sup>8</sup> Martín, Doris; Boeck, Karin. EQ ¿qué es la inteligencia emocional? Como lograr que las emociones determinen nuestro triunfo en todos los ámbitos de la vida. Cuarta Edición. Madrid, España. Editorial EDAF. Septiembre 2002 p 21 - 23

- **El perdonar**

Cuando una persona tiene una inteligencia emocional, es capaz de perdonar y pedir perdón. El perdonar es la capacidad de aceptar los propios errores y reconocer que todos tienen defectos. No cabe duda, que perdonar requiere una gran dosis de humildad y un gran corazón, pero nunca se es tan grande como cuando consigues perdonar.

- **Saber decir no**

Existen personas que no manejan inteligencia emocional porque todo lo que hacen, lo realizan solo para complacer a los demás y dejar una buena imagen, aparentemente, ante la sociedad. El problema con estas personas es que siempre están sumisas ante los demás, tratan de satisfacerlos en todo, pero se les olvida tomar en cuenta sus propios sentimientos y opiniones, son las típicas personas que le dicen sí a todo, sin importar las consecuencias para su vida.

- **Sonreír**

El humor sirve para liberar tensiones ocasionadas por el estrés de las actividades cotidianas. La risa es una herramienta curativa, fortalece el sistema inmunológico del cuerpo y reduce las tensiones. La risa es un estímulo eficaz contra el estrés, la depresión y la tristeza.

### **1.1.2.9 Pautas tipificadas por Maslow en el desarrollo de la inteligencia emocional.**

Según, Abraham Maslow, existen ciertas pautas que se pueden representar en el desarrollo de la inteligencia emocional, estas pautas ayudan a alcanzar y mantener un nivel adecuado en el manejo de emociones de las personas.

“Estas pautas o modelos son las siguientes: aceptar la realidad, sentirse fraternos con toda la humanidad, saber reír y conocer el valor terapéutico de la risa, ser inconforme, es decir, no dejarse llevar por la corriente, mostrar una notable independencia, ser realista, tener relaciones significativas y profundas, tener sentido ético, valorar el recogimiento y el silencio, valorar objetivamente al ser humano, saber diseccionar la realidad y no permitir que su yo se identifique con las circunstancias negativas.”<sup>9</sup>

#### **1.1.2.10 Inteligencia emocional en el trabajo**

De acuerdo a la afirmación que hace Daniel Goleman en su libro, es que “el éxito depende un 20% del cociente intelectual y un 80% de la inteligencia emocional”,<sup>10</sup> por lo tanto, al mirar alrededor, es posible comprobar que muchas personas con un CI muy alto se quedan por el camino, mientras que otras que no tienen una capacidad de análisis tan desarrollada, son las que ocupan los puestos jerárquicos en muchas empresas.

Quien pretenda tener éxito debe saber manejar con destreza las emociones las propias y las de los demás. Las emociones positivas estimulan el éxito profesional.

Para conseguir un entorno de trabajo agradable y una alta productividad es necesario tomar en consideración algunos aspectos de la inteligencia emocional:

- La valoración de la diversidad.
- Conocer la propia energía emocional y la de los colaboradores.
- La capacidad de hacer críticas y quejas constructivas.
- Saber establecer redes eficaces.

---

<sup>9</sup> Campos Herrero, Joaquín. Inteligencia emocional y sus capacitaciones más humanas. Madrid, España. Editorial San Pablo. 2001 p 74-76

<sup>10</sup> Pérsico, Lucrecia. Op. Cit., p 54 y 55

Es importante establecer metas en todos los ámbitos, las cuales permitan lograr también un crecimiento profesional, por lo tanto, es necesario aceptarse tal como es, tomando en cuenta los logros y fallos que como humano, puede presentar.

#### **1.1.2.11 La importancia del trabajo en la vida**

El trabajo no se debe tomar sólo como algo que únicamente conlleva a producir y a generar cada vez más y más ingresos, debido a que si se toma desde ese punto, no permitirá disfrutar de lo que se ha realizado ni ganado, por la idea de querer mantener lo que se tiene. Si la felicidad se enfoca únicamente en lo que se tiene, se creará inseguridad debido a que en algún momento esto se acabará, así también la felicidad que se afianzó en lo material.

Muchas empresas se basan en los beneficios de la compañía y no prestan atención al bienestar de los empleados, desatienden la autorrealización y felicidad de sus componentes humanos.

#### **1.1.2.12 Encontrar el valor y el sentido a lo que realiza**

Para identificar qué es lo que tiene sentido en la vida, es necesario formularse las siguientes preguntas: ¿cuál es el sentido de lo que se hace? ¿qué misión se tiene? Descubrir ¿cuál es la meta? Para esto, es necesario ir paso por paso, subiendo escalón por escalón hasta llegar a la meta establecida, pero para ello es necesario disfrutar de cada etapa para poder continuar con la siguiente, preguntarse cada día ¿qué es lo más importante que se ha aprendido o superado durante el día?, al hacer esta evaluación propia, permitirá mejorar el rendimiento.

### **1.1.2.13 Formas para divertirse trabajando**

Al momento en el cual se debe cumplir con una tarea asignada en la que se debe pasar mucho tiempo haciendo lo mismo, producirá aburrimiento, agobio, etc. Sin embargo, si a esta tarea se le asigna el espíritu lúdico e interés, se transformará en una actividad divertida, la cual motivará a seguir adelante y generará autosatisfacción.

Lucrecia Pérsico en su libro da a conocer 6 puntos a tomar en consideración para divertirse en el trabajo y son las siguientes:

- “Controlar los sentimientos de enfado o abatimiento.
- Dividir la tarea en metas más pequeñas.
- Premiarse por alcanzar esas metas.
- Centrar la atención en lo hecho, no en lo que queda por hacer.
- Establecer juegos.”<sup>11</sup>

### **1.1.2.14 Cuidar las relaciones laborales**

El verdadero éxito no lo tiene siempre la persona con más capacidades, sino quienes tienen la habilidad para tratar de forma conveniente a las personas y esto se logrará solo si se tiene inteligencia emocional, para esto es necesario tomar en cuenta lo siguiente:

- Evitar discusiones
- Establecer a través de imágenes las metas por cumplir para obtener de los demás compañeros, la colaboración y el acuerdo para lograrlas.
- Establecer objetivos compartidos.
- No competir con los demás, sino contra nosotros mismos.

---

<sup>11</sup> Pérsico, Lucrecia. Op. Cit., p 97



- Estar receptivo a las emociones de los demás, como en los pensamientos y necesidades para comprender lo que dice y cómo lo dice.
- Tomar en cuenta la comunicación verbal (parafraseando lo que nos indica la otra persona para evitar malos entendidos) y la no verbal (posturas, gestos y movimientos.).
- Compartir recursos y ayudar a los demás para lograr mejores resultados laborales y personales.
- Utilizar más la colaboración que la confrontación.
- La bondad, la cual promueve acciones de bienestar ajeno tanto directamente (ámbito personal) como indirectamente (ámbito ético).
- Hacer sentir a los demás.

Todo esto permitirá que la persona se sienta apreciada e importante dentro del ámbito laboral, lo cual también generará satisfacción personal y permitirá crear un ambiente agradable de trabajo y así trabajar juntos como equipo para cumplir las metas establecidas.

Por otro lado, hay quienes tienen una alta percepción de sus reacciones emocionales, viven bajo un estrés mayor y por ello tienden a ser pesimistas. Al estar bajo un estado de alarma emocional, gran parte del día están atentos a cualquier catástrofe posible que pudiera acontecer; por ello ven los aspectos negativos de cada situación antes que los positivos.

#### **1.1.2.15 La energía emocional**

Reconocer el propio tipo de energía emocional es vital al momento de decidir el entorno laboral en el que más cómodos se sentirán. Al saber cómo utilizar la energía, se tendrá más elementos para determinar si un cambio de trabajo resultará conveniente o perjudicial.

“Al momento en el cual a una persona se le presenta una situación nueva, la cual debe enfrentar, hay actitudes que le permitirán una rápida adaptación y otras que la mantendrán atada a situaciones que ya no son de su beneficio, convirtiéndola en persona rutinaria, bloqueándole su creatividad y sus deseos en general, por lo tanto la confianza en sí mismos es débil y prefieren estar en lugares donde se sienten seguros, estables en donde ya conocen el manejo de las situaciones, esto con el fin de no enfrentarse a nuevos retos por el miedo de cometer errores.”<sup>12</sup>

Sin embargo, aunque al principio la nueva situación obligue a un esfuerzo, lo más probable es que los cambios que se acepten traigan beneficios que compensen las pequeñas pérdidas que el cambio conlleve. Por lo tanto, cuanto mayor sea la confianza en uno mismo, mejor actitud se tendrá ante los nuevos riesgos a enfrentar.

Para creer en las propias capacidades, es necesario hacer una evaluación justa de las mismas, prestando atención en todas las oportunidades en que se han hecho las cosas satisfactoriamente. Enfocarse más en los logros que en los fracasos, esto permitirá desarrollar la autoestima y el entusiasmo necesarios para afrontar las nuevas situaciones.

“Para la automotivación, es necesario contar con ciertos requisitos previos que son: tener un objetivo claro de ¿qué es lo que se quiere?, disposición, confianza, pensamientos positivos, elección consciente, sentido de la responsabilidad y perseverancia.”<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup>Pérsico, Lucrecia. Op. Cit., p 180 - 182

<sup>13</sup> Idem, p 100

### **1.1.2.16. La motivación del empleado**

En la actualidad muchas empresas han comprobado que el controlar, forzar o regañar, no genera beneficios para la empresa, por lo que han optado por aplicar estímulos y premiar a los trabajadores por el buen trabajo para lograr así que trabajen bien y los resultados sean satisfactorios.

Sin embargo, deben ser muy cuidadosos al elegir qué tipo de motivación es la que van a emplear con sus trabajadores, pues deben tomar en cuenta que cada persona es motivada de distinta forma, por lo tanto, es necesario descubrir sus propias fuerzas de motivación personal, pues el grado de atracción que ejerce un empleo sobre sus empleados depende de la combinación de motivos personales que éste les satisfaga.

Por lo tanto, no hay que olvidar como lo que dijo Nuria Chinchilla: “la atracción que ejerce un empleo sobre un empleado la cual será más sólida si los motivos del mismo tienden a ser más intrínsecos y trascendentes que extrínsecos. Cuanto más completa sea la personalidad del empleado, más se verá atraída por los valores empresariales que dan prioridad a la persona y a su crecimiento”.<sup>14</sup> pero ¿qué clase de motivos son los que tienen el poder de mover a una persona a cooperar en una organización? Juan Antonio Pérez López los dividió en tres clases que son: Extrínsecos: como el prestigio, dinero, reconocimiento, etc. Intrínsecos: disfrute y satisfacción del trabajo en sí. Trascendentes: efectos del trabajo del empleado en terceras personas como compañeros, clientes, familia, etc.”<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Valls, Antonio. Inteligencia emocional en la empresa. Primera Edición. Impreso en España. Ediciones Gestión 2000. S.A. 2006. p 44

<sup>15</sup> *Ibid.*, p 45

Si el empleado no se identifica con los valores de la organización, se distanciará de los objetivos de la misma.

Existen dos tipos de motivación, los cuales son:

**a) Motivación negativa:** Pensamientos que en vez de motivar y entusiasmar, únicamente producen un efecto contrario tales como:

- Tener miedo de fracasar
- Si las cosas no salen como se quiere, decepcionará a su familia, amigos, etc.
- Creo que no se tiene condiciones para hacer esto.
- Por mucho que se esfuerce, no va a servir de nada.

Estas emociones negativas van a provocar que las personas no se sientan a gusto en su puesto de trabajo, provocando así, desequilibrios emocionales como ansiedad, estrés, abatimiento y depresión, lo cual no solo afectará en su desempeño laboral sino en las relaciones con los demás.

**b) Motivación positiva:**

- Si la tarea es abrumadora, dividirla en pequeñas metas.
- Tomarse breves descansos para reponer fuerzas
- Prestar más atención a lo que se ha hecho que a lo que queda por hacer.
- Premiarse cuando se cumple cada pequeña etapa o meta con algo que apetezca pero que no lleve mucho tiempo.
- Desafiarse a uno mismo.
- Tener en cuenta que a cada paso en que se avance, mayor dominio se tendrá sobre la tarea que se realiza.

“La capacidad de entusiasmarse con aquello que se esté haciendo es de vital importancia para lograr alcanzar una calidad de vida digna y así mantener un buen estado de salud tanto física como psíquica.”<sup>16</sup>

Si bien es cierto que el trabajador debería saber motivarse para cumplir con las tareas asignadas, también es necesario que los jefes busquen alternativas o estrategias que permitan que cada persona de su equipo se sienta a gusto y útil en su trabajo. Para esto es necesario considerar lo siguiente:

- a. Su éxito depende de su equipo: esto se determinará de acuerdo a la capacidad que tenga el jefe para manejar e incentivar a su equipo para lograr resultados positivos y buena productividad por parte del grupo.
- b. Darle a cada trabajador el sueldo que esté acorde a las labores que desempeña.
- c. Informar a los subordinados de cuáles son los objetivos que persigue el equipo para beneficio de todos.
- d. Crear un ambiente donde haya armonía, confianza, comunicación asertiva para que los subordinados se sientan a gusto en el área en la cual se encuentran y así lograr que adquieran un compromiso con lo que hacen diariamente.
- e. Saber escuchar las inquietudes de los trabajadores y a la vez permitirles que ellos sean los que busquen soluciones o nuevas ideas para que se sientan parte de su trabajo y que su opinión también es importante y válida.
- f. Lograr que los trabajadores se establezcan objetivos ambiciosos que les permitan luchar cada día por alcanzar la autorrealización que buscan como seres humanos.

---

<sup>16</sup> Pérsico, Lucrecia. Op. Cit., p 165.

### **1.1.2.17 Estrategias para conservar un empleo por más tiempo**

- Desarrollar habilidades profesionales y directivas asistiendo a cursos que le permitan tener una mejor preparación.
- Aprender una lengua extranjera.
- Tratar de ocupar un puesto de línea o en un centro de beneficios, con preferencia a puestos administrativos, auxiliares o ser parte del equipo de colaboradores.
- Generar negocio: emprender acciones de recorte de costos y gastos.
- Simplificar proceso y procedimientos.
- Hacerse ver: aprovechar cualquier oportunidad para dar a conocer lo logros del propio equipo de trabajo.
- Aprender cómo funciona la política en la empresa y aprovecharla en beneficio propio.

“Sin embargo, tampoco es bueno obsesionarse por conservar un empleo. La energía necesaria para ello puede rendir más si se utiliza en diseñar planes de actuación alternativos para cuando se pierda ese empleo y así la capacidad de supervivencia del empleado estará más que nunca en función de su capacidad para generarse continuamente alternativas profesionales.”<sup>17</sup>

### **1.1.2.18 El único fracaso, es el miedo que frena.**

En la vida, lo que en realidad se desea es una existencia con sentido, pero ¿cómo se logra esto? Esto implica ser uno mismo quien controle sus reacciones. Enfrentarse a los retos sin evitarlos, reconocer que la situación actual, es el resultado de toda una serie de decisiones que lleva tomando muchos años. Esto permitirá ser protagonistas de la propia vida y así vivir para algo más que para sí mismo y actuar con sentido para convertir las tareas en algo que se sienta que quiere y debe hacer y que no le ha sido impuesto.

---

<sup>17</sup> Valls, Antonio. Op. Cit., p 28 y 29

## **1.2 Delimitación**

La ejecución de esta investigación se realizó en la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala ubicada en la 9ª. Avenida 9-45 zona 11 del Centro Universitario Metropolitano – CUM –, durante los meses de julio y agosto de 2013.

La muestra fue de 50 estudiantes universitarios, de género indistinto, aunque el 70% de la población es de género femenino y el 30% es de género masculino, con un rango de edad de 22 a 50 años, estado civil indiferente, de clase socioeconómica media, que trabajan durante el día y estudian por la noche. Realizan práctica de Psicología en distintos centros del país, en las diversas áreas de la carrera (Clínica, Educativa, Social e Industrial).

El alcance que se obtuvo en base a esta investigación, fue conocer el indicador de la situación emocional en la que se encuentran algunos de los estudiantes de Psicología, el cual reflejó que un 38% de la muestra seleccionada, tiene un nivel bajo de inteligencia emocional, el 54% tiene un nivel normal y únicamente el 8% de los estudiantes seleccionados tienen un nivel alto de inteligencia emocional.

Debido a estos resultados se considera necesario el reforzamiento que las autoridades de la Escuela de Psicología, le brinden al requisito de las 50 psicoterapias por cada alumno que ingrese y así lograr que los estudiantes que se encuentren en un nivel bajo de inteligencia emocional, tengan la capacidad de resolver sus conflictos, para luego brindarles un buen acompañamiento a los pacientes atendidos y así evitar que se produzcan situaciones de contratransferencia entre otras.

## **CAPÍTULO II**

### **2. Técnicas e instrumentos**

En la investigación se trabajó con estudiantes del quinto año de la carrera de Licenciatura en Psicología de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Se utilizó la técnica de muestreo intencionado, porque se eligió a 50 estudiantes con experiencia laboral, de género indistinto, con un rango de edad de 22 a 50 años, de clase media, personas que trabajan durante el día y estudian en la jornada nocturna y estado civil indiferente. Esta técnica permitió identificar el nivel de inteligencia emocional en el ámbito laboral que poseen los estudiantes.

#### **2.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para recolectar datos se utilizaron los siguientes test: “Test Orientativo de Inteligencia Emocional” de Berta Emilia Madrigal y “Test de Inteligencia Emocional” de Daniel Goleman. En la ejecución de esta investigación se visitó a las dos secciones de quinto año jornada nocturna, ubicadas en el edificio B del CUM, se solicitó la autorización de los docentes de ambas secciones, para luego proceder a informarles a los estudiantes sobre la realización del proyecto y se brindaron las instrucciones de cómo responder cada uno de los test.

##### **2.1.1 Test orientativo de inteligencia emocional de Berta Emilia Madrigal:**

La aplicación de este test se realizó con la finalidad de medir el nivel de inteligencia emocional en los estudiantes de quinto año de la Licenciatura en Psicología. Este test contiene 20 enunciados, los cuales el estudiante calificó de 0 a 4 en el cual tenían que puntuar las respuestas de la siguiente manera: 4 = totalmente de acuerdo, 3 = de acuerdo, 2 = neutral, 1 = en desacuerdo y 0 = totalmente en desacuerdo. Para la calificación se sumaron todas las puntuaciones obtenidas en el test, posteriormente se trasladaron a una gráfica



circular, en donde se representó los 3 niveles de la inteligencia emocional (Alta, normal y baja).

El objetivo por el cual se utilizó este test, fue para medir el nivel de inteligencia emocional del estudiante, clasificándolo en los siguientes niveles: alta, normal y baja. Con el instrumento descrito anteriormente, se tomaron en cuenta los siguientes indicadores: Coeficiente emocional, control de sí mismo y autoconocimiento.

### **2.1.2 Test de inteligencia emocional de Daniel Goleman:**

La aplicación de este test se realizó con la finalidad de clasificar la inteligencia emocional de los estudiantes de quinto año de la Licenciatura en Psicología en 4 áreas vitales en el control de emociones. Este test contiene 32 enunciados, los cuales el estudiante calificó de 1 a 4 de acuerdo a la siguiente escala: 1 es muy desacuerdo, 2 un poco en desacuerdo, 3 un poco de acuerdo y 4 muy de acuerdo, luego se procedió a clasificar los resultados en cuatro áreas que son: conciencia de sí mismo, empatía social, automotivación y habilidades sociales. Finalmente se tabularon los resultados obtenidos y se trasladaron a gráficas para representar el porcentaje general en cada área.

El objetivo que evaluó este test, fue conocer la situación de los estudiantes con respecto a las áreas que ayudan a desarrollar la inteligencia emocional, siendo estas conciencia de sí mismo, empatía social, automotivación y habilidades sociales. Con el instrumento descrito anteriormente, se evaluaron las siguientes áreas: Conciencia de sí mismo, empatía social, automotivación y habilidades sociales.

## **2.2 Técnicas de análisis estadístico de los datos**

En el test de Inteligencia Emocional de Daniel Goleman se utilizó el procedimiento de la codificación. Primero, los estudiantes tenían que responder el test de acuerdo a la siguiente escala: 1 es muy desacuerdo, 2 un poco en desacuerdo, 3 un poco de acuerdo y 4 muy de acuerdo, al tener los test respondidos, se procedió a clasificar los resultados en cuatro áreas que son: conciencia de sí mismo, empatía social, automotivación y habilidades sociales, además, se clasificó el nivel de inteligencia emocional de los estudiantes. Para clasificar los resultados en estas áreas, primero se sumaron los puntajes obtenidos de acuerdo a las preguntas que tenían relación con cada área, para luego proceder con la tabulación de los resultados obtenidos y posteriormente trasladarlos a gráficas para representar el porcentaje general en cada una de las mismas. También se realizó una gráfica general de puntuación alta y otra gráfica de puntuación baja, por cada una de las áreas evaluadas.

En el test Orientativo de Inteligencia Emocional de Berta Emilia Madrigal, los estudiantes tenían que circular un número del 0 al 4 en el cual tenían que puntuar las respuestas de la siguiente manera: 4 = totalmente de acuerdo, 3 = de acuerdo, 2 = neutral, 1 = en desacuerdo y 0 = totalmente en desacuerdo. Para la calificación se sumaron todas las puntuaciones obtenidas en el test, en las cuales si se había obtenido un puntaje menor de 60 puntos se interpretaba que la persona tenía muchas posibilidades de mejorar su vida. Si su resultado había sido mayor a 75 puntos, reflejaba a una persona con un nivel muy alto de inteligencia emocional. Los resultados obtenidos en este test se trasladaron a una gráfica circular, en donde se representó los 3 niveles de la inteligencia emocional (Alta, normal y baja).

## **CAPÍTULO III**

### **3. Presentación, análisis e interpretación de los resultados**

#### **3.1 Características del lugar y de la población**

##### **3.1.1 Características del lugar**

Esta investigación se realizó en la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala ubicada en la 9ª. Avenida 9-45 zona 11 del Centro Universitario Metropolitano – CUM –

El Centro Universitario Metropolitano – CUM - cuenta con 4 edificios, el “A” le pertenece a la Escuela de Ciencias Psicológicas, el edificio “B” está compartido entre la Escuela de Ciencias Psicológicas y la Facultad de Medicina, el edificio “C” y “D” le pertenecen a la Facultad de Medicina.

Las instalaciones de los edificios son de block y el techo está recubierto con lámina acanalada de fibra plástica. Cuenta con 4 niveles. Las aulas son amplias, cuentan con buena ventilación aunque la iluminación en algunas es deficiente. Hay escritorios de madera en algunas clases, en otras hay mesas de madera y sillas de metal.

El edificio A, cuenta con un amplio auditorium, en donde se llevan a cabo actos de graduación a nivel universitario, conferencias, charlas informativas, congresos, etc. También cuenta con una biblioteca específicamente de los temas relacionados con Psicología en donde los estudiantes pueden realizar sus diversas consultas, el horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a 19:30 hrs. Dentro del edificio hay 3 centros para realizar prácticas tanto en el área educativa como clínica.

Cuenta con 2 centros de fotocopiado en el tercer nivel y un café internet en el primer nivel, asimismo, con servicios sanitarios tanto para hombres como para mujeres.

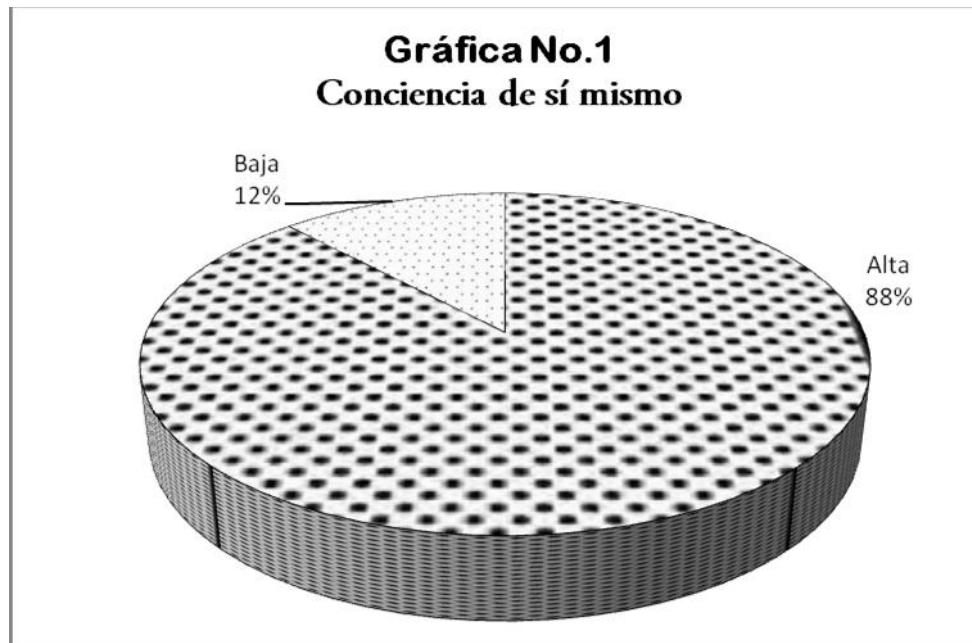
El edificio B, también es utilizado para impartir los cursos de inglés los días sábados de parte de CALUSAC. Cuenta con una pequeña biblioteca en la cual se encuentran temas relacionados con la Medicina. Hay un pequeño auditorium el cual se utiliza para conferencias y congresos. Cuenta con servicios sanitarios para mujeres y hombres.

Dentro de las instalaciones del Centro Universitario Metropolitano – CUM – se encuentra una amplia cafetería, con techo de lámina y a su alrededor está cubierta por cortinas de plástico. Cuenta con cobertura limitada de internet la cual es totalmente gratis.

### **3.1.2 Características de la población**

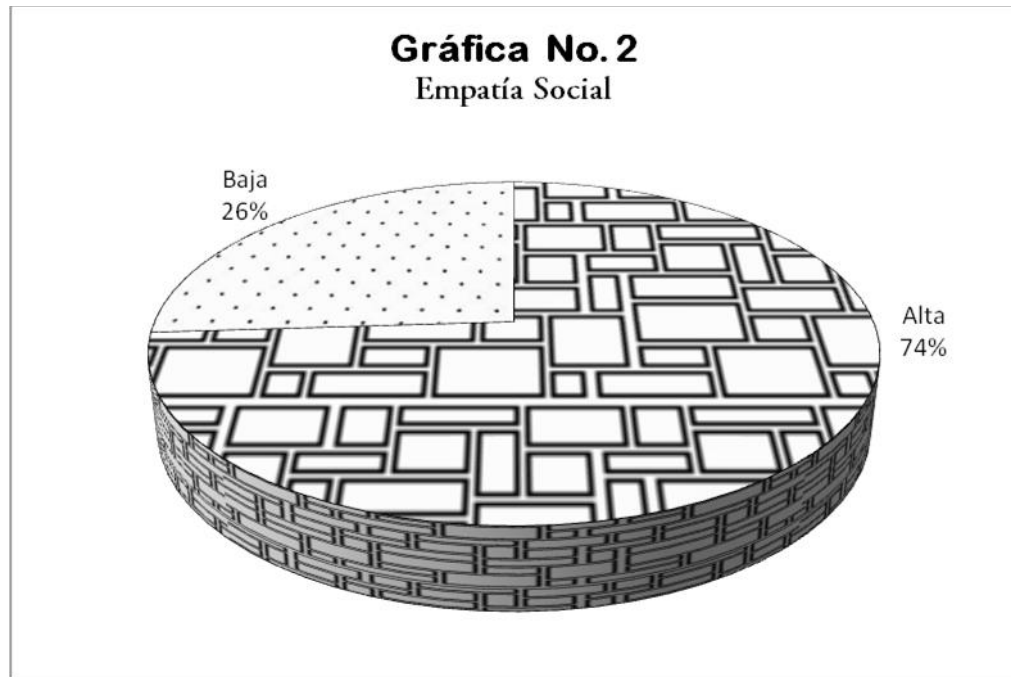
Dentro de la población sujeta al estudio, están contemplados estudiantes universitarios de la carrera de Psicología. El 70% de la población es de género femenino y el 30% es de género masculino, con un rango de edad de 22 a 50 años, la mayoría son solteros, de clase socioeconómica media. Un gran porcentaje se dedican a trabajar durante el día y estudiar por la noche, asisten a los centros de práctica el día viernes por la tarde y sábado todo el día en diversas áreas como clínica, educativa, social e industrial, otro grupo trabaja por la mañana, acude a los centros de práctica por la tarde y en la noche asisten a clases. Un porcentaje menor no trabaja, únicamente se dedica a realizar prácticas en el día y acudir a clases en la noche. La mayoría de los estudiantes se transporta en bus colectivo y el resto utilizan vehículo.

### 3.2. Test de Inteligencia Emocional de Daniel Goleman:



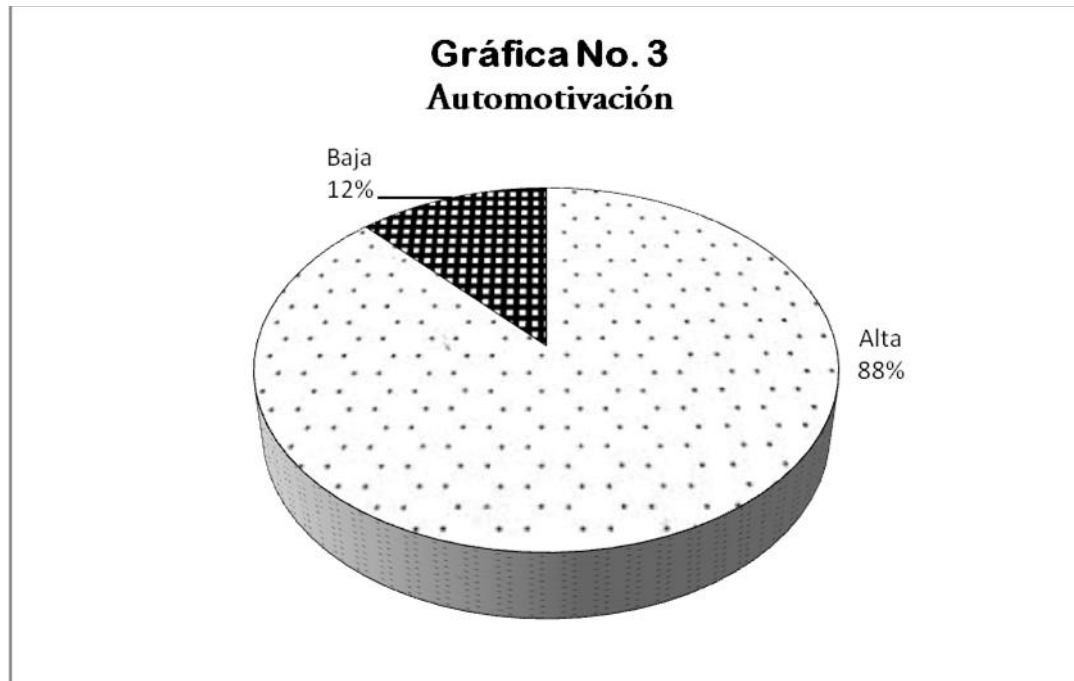
Fuente: Test de Inteligencia Emocional de Daniel Goleman. julio-agosto 2013.  
Escuela de Ciencias Psicológicas. USAC.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el Test de Inteligencia Emocional de Goleman se pudo observar que en las cuatro áreas que se evaluaron se obtuvieron los siguientes puntajes: de acuerdo a la gráfica 1, el 88% de los estudiantes evaluados, tiene un nivel alto en conciencia de sí mismos; por lo que reconocen sus emociones y los efectos que éstas tienen en otros, evalúan con exactitud sus fortalezas y limitaciones, tienen un fuerte sentido de su valía personal y sus capacidades, pero el 12% de los estudiantes posee un nivel bajo en esta área. En su mayoría, los estudiantes tienen conciencia de sí mismos, pero hay una parte de los estudiantes que no tienen la capacidad de reconocer sus propias emociones, fortalezas y limitaciones, esto obstaculiza la labor que realizan como profesionales de la Psicología, haciéndolos vulnerables ante conflictos de personas con las que trabajarán en un futuro.



Fuente: Test de Inteligencia Emocional de Daniel Goleman. julio-agosto 2013.  
Escuela de Ciencias Psicológicas. USAC.

La gráfica 2 muestra que el 74% de los estudiantes, tiene un nivel alto en empatía social, lo cual es un área fundamental y de suma importancia para los futuros Psicólogos, ya que deben ser personas pensativas, que toman en consideración y pondera los sentimientos de otros junto con otros factores al tomar decisiones. Deben ser buenas para comprender a otros, para tener un interés activo en sus inquietudes y establecer empatía con ellos y para reconocer las necesidades laborales que tienen los demás. Sin embargo, un 26% de la población estudiantil evaluada, tiene un nivel bajo en esta área, lo cual es preocupante porque es una de las principales áreas que un Psicólogo debe de poseer para interactuar con las personas con quienes trabajará, al momento de no poseer empatía en su trabajo, el estudiante puede sentir que es una obligación o carga, en vez de una satisfacción y autorrealización, el ayudar a los demás.



Fuente: Test de Inteligencia Emocional de Daniel Goleman. julio-agosto 2013.  
Escuela de Ciencias Psicológicas. USAC.

La gráfica 3 muestra que el 88% de los estudiantes, tienen automotivación, debido a que son personas que pueden controlar bien sus emociones y sus impulsos, mantienen estándares de integridad y honestidad, son meticulosos, adaptan sus conductas a las situaciones cambiantes y las guían de acuerdo con sus normas internas de excelencia. Es decir, estas personas siempre quieren hacer las cosas mejor y buscar retroalimentación de los demás acerca de su desempeño. Son apasionados con su trabajo. Únicamente el 12% de los estudiantes evaluados, tienen un nivel bajo en esta área. por lo que pueden ser afectados en su profesión porque pueden llegar a sentir frustración, que lo hacen solo por necesidad de una remuneración, pueden experimentar la insatisfacción laboral, porque no encuentran un sentido de lo que realizan.

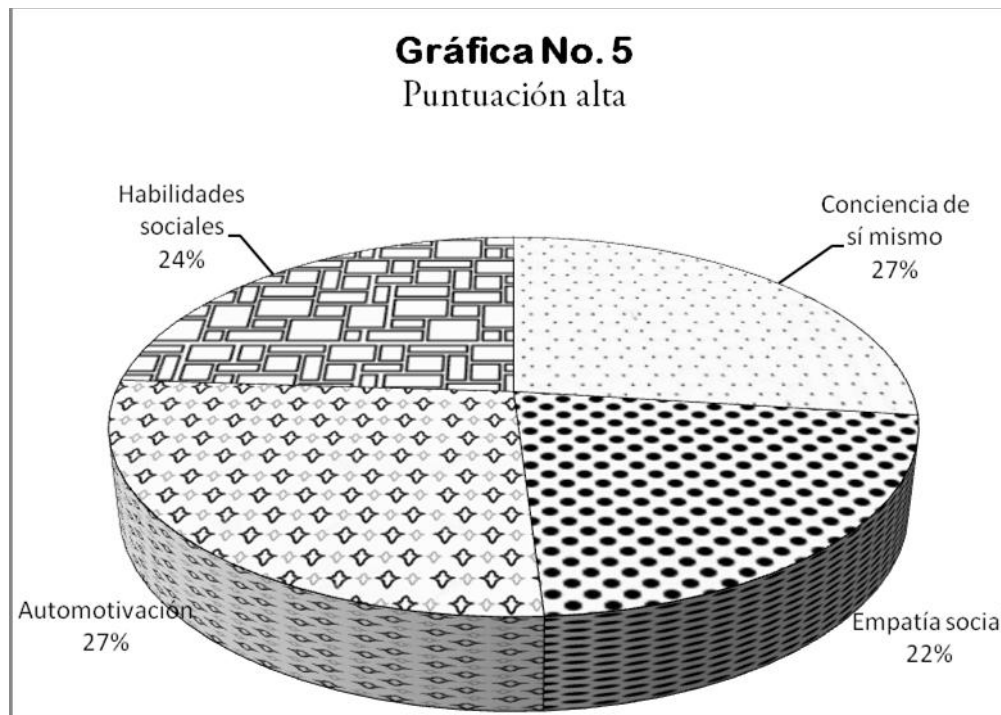


Fuente: Test de Inteligencia Emocional de Daniel Goleman. julio-agosto 2013.  
Escuela de Ciencias Psicológicas. USAC.

La gráfica 4 muestra que el 78% de los estudiantes tiene habilidades sociales, lo cual les permitirá desarrollarse como profesionales y es un área fundamental que todo psicólogo debe tener debido a que constantemente debe relacionarse e interactuar con varias personas. Estos estudiantes sienten las necesidades de desarrollo de los demás, inspiran y lideran a los grupos, establecen relaciones interpersonales efectivas y trabajan bien con los demás para alcanzar metas compartidas. Construyen vínculos eficaces entre las persona. Con frecuencia, parecen socializar con los compañeros de trabajo, pero en realidad están trabajando en construir relaciones sólidas en el trabajo.

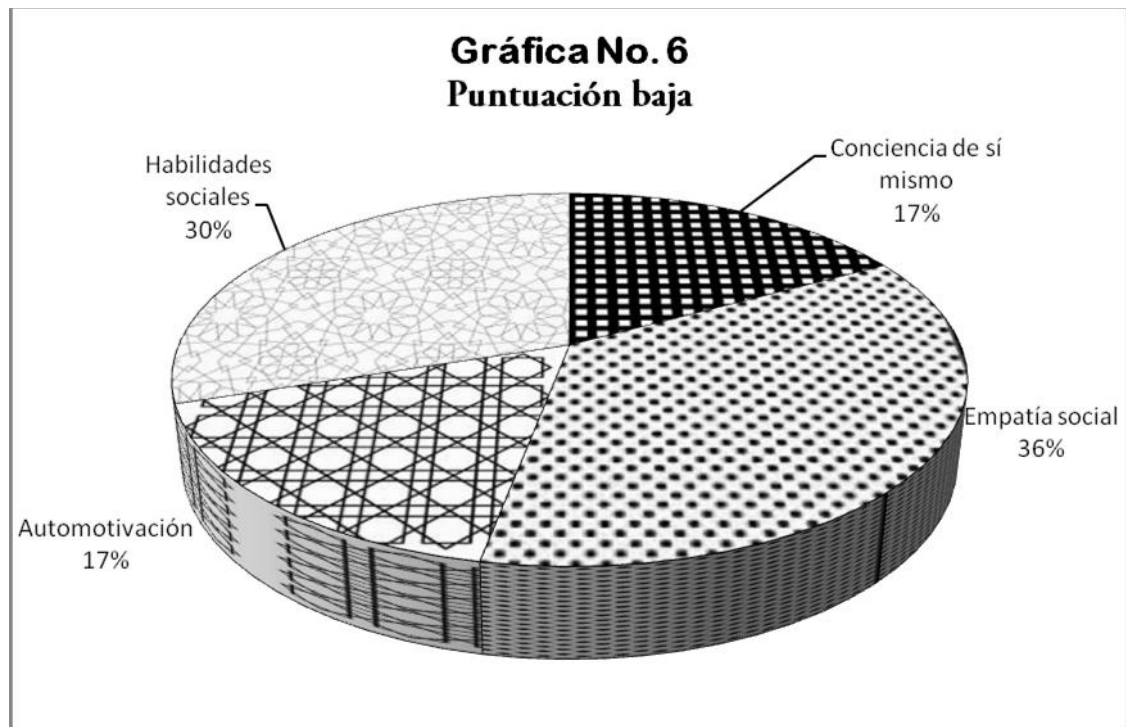
El 22% de la población evaluada, tiene un nivel bajo en esta área, lo cual denota que son personas que en su trabajo pueden tener conflictos con compañeros de labores, jefes, clientes o pacientes, según el área de la psicología en la que se desenvuelvan.





Fuente: Test de Inteligencia Emocional de Daniel Goleman. julio-agosto 2013.  
Escuela de Ciencias Psicológicas. USAC.

En la gráfica 5, se muestra una evaluación general de los puntajes altos obtenidos por cada área, mostrando así que las áreas predominantes en los estudiantes de Psicología son conciencia de sí mismo y automotivación, por lo tanto, se puede inferir que efectivamente son personas que conocen sus fortalezas y saben en qué aspectos deben mejorar, tienen una buena automotivación, sin embargo, se les dificulta reconocer las emociones que experimentan las personas con quienes se relacionan y en ocasiones esto les ha provocado dificultades al momento de interactuar con los demás.



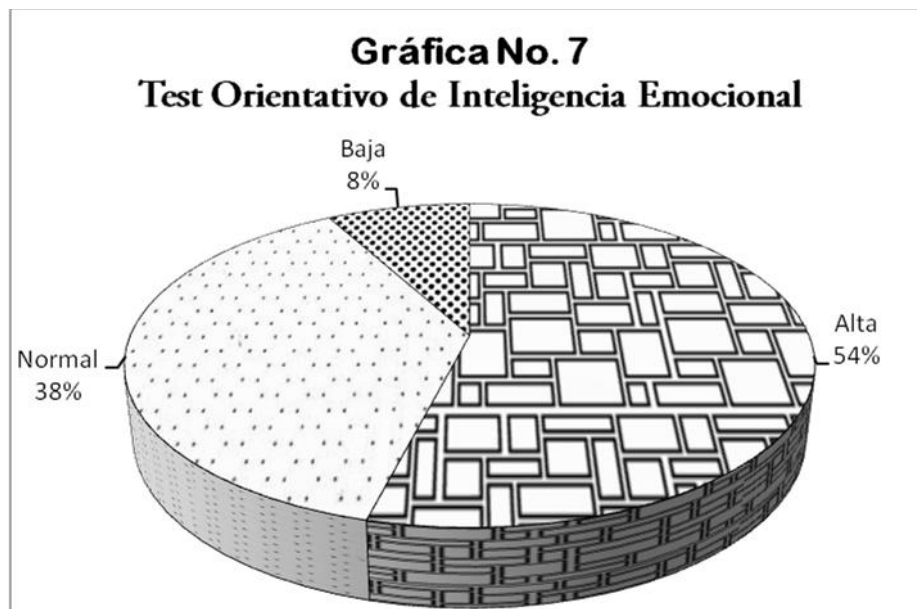
Fuente: Test de Inteligencia Emocional de Daniel Goleman. julio-agosto 2013.  
Escuela de Ciencias Psicológicas. USAC.

La gráfica de arriba muestra una evaluación general de los puntajes bajos por cada área evaluada, mostrando así que las áreas que tienen mayor deficiencia son empatía social y habilidades sociales. En relación a los resultados obtenidos, se puede determinar que es preocupante que los futuros Psicólogos que van a interactuar constantemente con personas y manejarán muchas emociones, tengan un nivel bajo de empatía, lo cual denota que posiblemente no estén manejando de forma adecuada sus emociones y esto les genera dificultad para reconocerlas primero en ellos mismos, para luego identificarlas en los demás, lo cual los imposibilita a formar relaciones sanas y adaptarse a diversos ambientes.

### 3.2.1 Tabulación de resultados: Test de inteligencia emocional de Daniel Goleman

ÁREA	PORCENTAJES		
	ALTA	BAJA	TOTAL
<b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>			
<b>Conciencia de sí mismo</b>	88%	12%	100%
<b>Empatía social</b>	74%	26%	100%
<b>Automotivación</b>	88%	12%	100%
<b>Habilidades sociales</b>	78%	22%	100%

### 3.3 Test Orientativo de Inteligencia Emocional, de Berta Emilia Madrigal:



Fuente: Test Orientativo de Inteligencia Emocional - Berta Emilia Madrigal. julio- agosto 2013. Escuela de Ciencias Psicológicas. USAC.

El 54% de la población estudiantil se encuentra en el nivel normal de inteligencia emocional, esto quiere decir, que estas personas tienen muchas posibilidades de mejorar su vida desarrollando su inteligencia emocional. Existe un 38% de la población que se encuentra en el nivel bajo y solamente el 8% de la población tiene un nivel alto de inteligencia emocional.

### **3.4 Análisis e interpretación de resultados**

La situación actual de la inteligencia emocional en los estudiantes del quinto año, es en su mayoría satisfactoria, sin embargo, es importante resaltar que no todos los estudiantes son personas que manejan un adecuado nivel de inteligencia emocional, por lo que es preocupante la labor que ejercen en los centros de práctica atendiendo a personas que están afectadas emocionalmente por diversas razones.

El estudiante de la carrera de Psicología, no solamente es un profesional de la salud mental en formación, sino que también es un ser humano con defectos y virtudes, por lo que tiene sus propios conflictos emocionales, que pueden afectarle en su labor como Psicólogo, debido a esto es fundamental que primero asista a un proceso terapéutico para que aprenda a canalizar sus emociones y a resolver sus propios conflictos, para luego poder brindar un buen acompañamiento a las personas que requieran de su ayuda y así no adquirir cargas emocionales que no les pertenecen o manifestar una contratransferencia.

Es interesante que en la actualidad, a pesar de todos los avances que ha tenido la Psicología en las diversas sociedades, aún existen conflictos emocionales que la mayoría de personas no han aprendido a manejar, primero, por la idea errónea que se tiene en cuanto a asistir a psicoterapia, segundo, que la sociedad guatemalteca ya encuentra como algo común el maltrato verbal, el resolver los problemas con violencia en lugar de hablar primero sobre sus diferencias o lo que les desagrada para encontrarles una solución y todo esto es el resultado de un mal manejo emocional.

## CAPÍTULO IV

### 4. Conclusiones y recomendaciones

#### 4.1 Conclusiones

- El manejo inadecuado de las emociones, puede repercutir tanto en el desempeño laboral como escolar del estudiante de Psicología, lo cual le puede ocasionar falta de sentido a lo que realice, e influirá en sus estudios al disminuir su desempeño, ocasionando que se produzcan conflictos afectivos tanto entre compañeros de trabajo como de estudios al no saber comunicarse asertivamente.
- Las consecuencias que conlleva un nivel bajo de inteligencia emocional pueden ser: apatía, dificultad para establecer buenas relaciones interpersonales, baja autoestima, pérdida de interés en lo que realiza e inseguridad de sí mismo, tanto en el área laboral como personal. al no saber cómo afrontar diversas dificultades que se le puedan ir presentando o no involucrarse en nuevas situaciones por miedo a fracasar.
- Los factores esenciales en el desarrollo de la inteligencia emocional son: Conciencia de sí mismo, para conocer las propias fortalezas y debilidades; empatía social, para escuchar y ponerse emocionalmente en el lugar de la otra persona; automotivación, la cual impulsa a la persona a realizar alguna actividad y las habilidades sociales, que son necesarias para que la persona se comunique asertivamente y pueda identificar las emociones que manifiestan las personas con quienes está interactuando y así logre establecer relaciones sanas.

## 4.2 Recomendaciones

- Es importante que el estudiante de Psicología se informe sobre las estrategias adecuadas para aprender a identificar las emociones que está manifestando y las canalice de forma adecuada para que estas no interfieran en su desempeño laboral.
- Que el estudiante se concentre en mejorar su nivel de inteligencia emocional con actividades recreativas al aire libre, practique deportes, organice reuniones como ir al cine o cualquier actividad que le permita tener contacto con varias personas.
- Para que el estudiante desarrolle un nivel alto de inteligencia emocional, es necesario que se conozca, que se enfoque en sus virtudes y defectos, esto con la finalidad de que pueda ser consciente de sí mismo, desarrolle una empatía con las personas de su alrededor, identifique las emociones de los demás cultivando relaciones sanas, se auto motive para alcanzar la autorrealización y satisfacción laboral.

## BIBLIOGRAFÍA

Campos Herrero, **Joaquín. Inteligencia emocional y sus capacitaciones más humanas.** Madrid, España. Editorial San Pablo. 2001

Carrión López, Salvador. **Inteligencia emocional con PNL- Guía práctica de PNL para conseguir salud, inteligencia y bienestar emocional.** Segunda Edición. Madrid, España. EDAF. 2002.

Goleman, Daniel. **La inteligencia emocional. ¿Por qué es más importante que el cociente intelectual?** Primera Edición en Zeta. Impreso en Uruguay. Ediciones B. Argentina. S.A. 2000. 2008.

Goleman, Daniel. **La práctica de la inteligencia emocional.** Editorial Kirios, S.A. 1998.

Madrugal Torres, Berta Emilia. **Habilidades directivas.** Segunda Edición. Centro Universitario de Ciencias Económico-Administrativas (CUCEA) Universidad de Guadalajara. México D.F. Editorial Mc Graw Hill. pp 50-52.

Martin, Doris; Boeck, Karin. EQ. **¿Qué es la inteligencia emocional? ¿Cómo lograr que las emociones determinen nuestro triunfo en todos los ámbitos de la vida?** Cuarta Edición. Madrid, España. Editorial EDAF. Septiembre 2002

Mijangos, Maite. **Inteligencia emocional y felicidad.** Madrid, España. Editorial Palabra, S.A. 2006.

Paz, Torrabadella. **Inteligencia emocional en el trabajo, estrategias para autorrealizarte, disfrutar y tener éxito en tu profesión.** España. Editorial Océano. 2003.

Peñalver Martínez, Ovidio. **Emociones colectivas, la inteligencia emocional de los equipos.** España. Editorial Alienta. 2009.

Pérsico, Lucrecia. **Guía de la inteligencia emocional. Test pasa saber si aplicamos la inteligencia emocional en el trabajo y ejercicios de autoconocimiento.** Impreso en España. Editorial LIBSA. 2010.

Valls, Antonio. **Inteligencia emocional en la empresa.** Primera Edición. Impreso en España. Ediciones Gestión 2000. S.A. 2006

Weisinger, Hendrie. **La inteligencia emocional en el trabajo.** Impreso en Argentina. Editorial Javier Vergara. Grupo Zeta. 1998



**ANEXOS**



### Test Orientativo de Inteligencia Emocional

Tome papel y lápiz, registre sus respuestas puntuándolas como se le presenta a continuación:

4= Totalmente de acuerdo    3= De acuerdo    2= Neutral  
1= En desacuerdo    0= Totalmente en desacuerdo

**Instrucciones:** Circule el número de cada enunciado, que se adecue mejor a su manera de elegir, tomando en cuenta la clasificación anterior.

- |   |           |
|---|-----------|
| 1. Me gusta plantearme metas desafiantes que sé que puedo alcanzar  | 0 1 2 3 4 |
| 2. Cuando alguien me cuenta un problema, le escucho atentamente.  | 0 1 2 3 4 |
| 3. Sé perfectamente cuáles son mis puntos fuertes y débiles.  | 0 1 2 3 4 |
| 4. Aún bajo presión, soy capaz de concentrarme y pensar con claridad.                                     | 0 1 2 3 4 |
| 5. Nunca pierdo el control  | 0 1 2 3 4 |
| 6. Cuando tengo problemas los afronto y busco soluciones  | 0 1 2 3 4 |
| 7. Me considero una persona con bastante capacidad de liderazgo   | 0 1 2 3 4 |
| 8. Soy bastante persistente en mis objetivos  | 0 1 2 3 4 |
| 9. Sé decir no cuando no estoy de acuerdo con algo  | 0 1 2 3 4 |
| 10. Aunque no comparta la opinión de otra persona, se ponerme en su lugar<br>y entender su punto de vista | 0 1 2 3 4 |
| 11. En los momentos críticos suelo mantener la calma  | 0 1 2 3 4 |
| 12. Siempre sé lo que siento y por qué  | 0 1 2 3 4 |
| 13. Soy una persona con gran capacidad para trabajar en equipo  | 0 1 2 3 4 |
| 14. Soy capaz de comprender los sentimientos de los demás   | 0 1 2 3 4 |
| 15. En una discusión, prefiero escuchar y esperar a que el otro se calme                                  | 0 1 2 3 4 |
| 16. Por lo regular, no me siento nervioso sin motivo  | 0 1 2 3 4 |
| 17. Trabajar cómodo y en buen ambiente es tan importante como el salario                                  | 0 1 2 3 4 |
| 18. Cuando cometo un error, no me cuesta admitirlo  | 0 1 2 3 4 |
| 19. Si mis amigos bromean a mi costa, me río y continúo la broma  | 0 1 2 3 4 |
| 20. No me hundo con facilidad aunque me hagan una crítica negativa  | 0 1 2 3 4 |



## Test de Inteligencia Emocional

### Instrucciones:

Por medio de una escala de 1 a 4, donde 1= muy desacuerdo, 2= un poco en desacuerdo, 3= un poco de acuerdo y 4= muy de acuerdo, conteste los siguientes 32 enunciados, colocando el número de la escala en la línea de la izquierda, según se adecue a su situación personal.

- \_\_\_\_\_ 1. Sé cuándo hablarle a otros de mis problemas personales.
- \_\_\_\_\_ 2. Cuando encuentro obstáculos recuerdo tensiones anteriores en las que encontré obstáculos similares y los pude superar.
- \_\_\_\_\_ 3. Espero que casi todo aquellos que hago me salga bien.
- \_\_\_\_\_ 4. Es fácil para las personas que confíen en mí.
- \_\_\_\_\_ 5. Encuentro fácil entender los mensajes no verbales que envían otras personas.
- \_\_\_\_\_ 6. Algunos de los hechos más importantes de mi existencia me han llevado a responder que cosas son importantes y cuáles carecen de importancia.
- \_\_\_\_\_ 7. Cuando cambio mi estado de ánimo puedo ver nuevas posibilidades.
- \_\_\_\_\_ 8. Las emociones son una de las cosas que hacen que la vida valga la pena.
- \_\_\_\_\_ 9. Cuando experimento emociones soy consciente de ellos.
- \_\_\_\_\_ 10. Espero que pasen cosas buenas.
- \_\_\_\_\_ 11. Me gusta compartir mis emociones con otras personas.
- \_\_\_\_\_ 12. Cuando siento una emoción positiva, sé cómo hacer que perdure.



- \_\_\_ 13. Arreglo eventos que otros disfrutan.
- \_\_\_ 14. Busco desarrollar actividades que me hacen feliz.
- \_\_\_ 15. Estoy consciente de los mensajes no verbales que envío a otros.
- \_\_\_ 16. Me presento de manera que produzca una buena impresión en los demás.
- \_\_\_ 17. Cuando estoy de buen humor se me facilita resolver problemas.
- \_\_\_ 18. Si observo las expresiones faciales puedo reconocer las emociones que están sintiendo otros.
- \_\_\_ 19. Sé por qué cambian mis emociones.
- \_\_\_ 20. Cuando estoy de buen humor puedo encontrar nuevas ideas.
- \_\_\_ 21. Tengo control en mis emociones.
- \_\_\_ 22. Reconozco con facilidad mis emociones cuando las experimento.
- \_\_\_ 23. Me motiva al imaginar que las tareas que haré tendrán buen resultado.
- \_\_\_ 24. Felicito a otras personas cuando han hecho bien las cosas.
- \_\_\_ 25. Estoy consciente de los mensajes no verbales que envían otras personas.
- \_\_\_ 26. Cuando otra persona me habla de un hecho importante de su vida casi siempre siento como si yo mismo lo hubiera vivido.
- \_\_\_ 27. Cuando siento que mis emociones cambian suelo encontrar nuevas ideas.
- \_\_\_ 28. Cuando afronto un reto por lo general me crezco ante la situación.
- \_\_\_ 29. Con sólo ver a otros sé lo que están sintiendo.



\_\_\_\_\_ **30.** Cuando otros están deprimidos me gusta ayudarles a que se sientan mejor.

\_\_\_\_\_ **31.** Aprovecho cuando estoy de buen humor para tratar de superar obstáculos.

\_\_\_\_\_ **32.** Sé cómo se sienten las personas con escuchar su tono de voz.

**FOTOGRAFÍAS**  
**Instalaciones Edificio A del CUM**



**Instalaciones Edificio B del CUM**

