



UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON FACULTAD DE PSICOLOGIA



Explorando un nuevo enfoque: La presencia de indicadores de mapas de competencias emocionales entre estudiantes universitarios

Exploring a new approach: The presence of indicators of maps of emotional competitions between university students

AUTORES

Alexandra Herrera Guajardo
E-Mail: (caleobaby@hotmail.com)

Veridiana Elizabeth Llanas Salazar
E-Mail: (very_bsb@hotmail.com)

Ilse Marisol Martínez Castillo
E-Mail: (imarisol87@hotmail.com)

Mariana Priscila Medrano López
E-Mail: (priscilamedrano@hotmail.com)

Responsable/Facilitador

Álvaro Ascary Aguillón (aguillon82@hotmail.com)

Fecha de elaboración del estudio: 14 de Mayo de 2007

RESUMEN:

El presente estudio se realizó en el Estado de Nuevo León enfocado a los estudiantes de nivel profesional del área médica, se utilizó una escala tipo Likert, que se aplicó en dos fases; la primera consistió de la aplicación de la escala Likert a 10 estudiantes de la facultad de medicina, psicología, odontología y nutrición para posteriormente diseñar y estructurar la misma para la reaplicación a 70 estudiantes, el objetivo primordial de la investigación era conocer en base a la muestra el nivel de indicadores general de los mapas de competencia emocional.

Palabras claves: Inteligencia Emocional, Conciencia en sí mismo, Autorregulación, Motivación, Empatía y Habilidades Sociales.

ABSTRACT:

The present study I am made in the State Leon again focused the students of professional level of the medical area, I am used a scale Likert type, who I am applied in two phases; first I consist of the application of the Likert scale to 10 students of the medicine faculty, psychology, odontolgy and nutrition later to design and to structure of the same one for the reapplication to 70 students, the fundamental objective of the investigation was to know on the basis of the sample the general level of indicators of the maps of emotional competition.

Introducción

1 Planteamiento del problema

¿En que medida se muestran los indicadores de mapas de competencias de Inteligencia Emocional en estudiantes universitarios de ambos géneros?

2 Justificación

Elegimos este tema porque nos interesa conocer el desarrollo de la Inteligencia Emocional de los jóvenes universitarios a nivel profesional. Ya que en esta época de grandes y constantes cambios en todas las esferas de nuestra existencia en la que se nos exige estar preparados para enfrentarlos, ya que estos cambios cada día son mayores, más rápidos, más violentos, mucho más traumáticos, más ligados a un ambiente de gran incertidumbre, de una competitividad que no se había tenido antes motivada a la globalización que le impone todo tipo de exigencias a las organizaciones; ocasionando riesgo a su personal a veces sin tomar conciencia de él, nuestra salud física y emocional,

recordando que ante todo somos seres humanos, que tenemos necesidades y metas, las aceptemos, o no racionalmente. Una de las necesidades principales es: el vacío personal de emociones, sentimiento y caricias que deben ser llenados, ya que esto determina y organiza todos los procesos mentales y comportamiento total direccionado con motivación al logro.

Por otro lado leímos algunas investigaciones por expertos en la materia y pudimos analizar que además de ser de gran importancia es en este tiempo de crisis, violencia familiar, extrafamiliar, ciudadana y poblacional las emociones son componentes del ser humano que nos permiten sentir que estamos vivos, imaginémosnos por un instante como sería nuestra vida sino tuviéramos emociones, la personalidad no tendría sentido, seríamos seres vacíos. Mas sin embargo hay estudios sobre los sentimientos y las emociones que han tomado auge en la última década mediante el modelo de la inteligencia emocional. Los científicos afirman que la verdadera medida de la inteligencia no es el coeficiente intelectual sino las emociones dependiendo de estos un 80%. (<http://www.monografias.com/trabajos23/inteligencia-emocional-trabajo/inteligencia-emocional-trabajo.shtml>)

Las tensiones de la vida moderna, la hipercompetencia en el terreno individual y empresario, la presión del reloj, la exigencia de un constante perfeccionamiento profesional, etc., son situaciones que tienden a alterar el estado emocional de la mayoría de las personas consideradas normales, llevándolas al borde de sus propios límites físicos y psíquicos.

El resultado, a menudo, es el desequilibrio emocional. Este desequilibrio no sólo afecta la vida más íntima de una persona, sino que afecta su trabajo y su desarrollo profesional, porque las emociones desempeñan un papel importante en el ámbito laboral. La clave está en utilizar las emociones de forma inteligente, para que trabajen en beneficio propio, de modo que nos ayuden a controlar nuestra conducta y nuestros pensamientos en pro de mejores resultados.

3 Objetivos

- Determinar en base a la muestra el nivel de indicadores general de los mapas de competencia emocional.
- Determinar el nivel de incidencia con base al número de elementos o dimensiones de los mapas de competencia.
 - * Conciencia de si mismo
 - * Autorregulación
 - * Motivación
 - * Empatía
 - * Habilidades sociales

Marco Teórico

A) Historia de la Inteligencia Emocional

- La historia de la inteligencia humana puede explicarse como el empeño del cerebro humano en buscar formas eficientes de comunicarse consigo mismo. Cuando el primer ser humano trazó la primera línea, precipitó una revolución en la conciencia humana; una revolución cuyo estadio evolutivo más reciente está constituido por el mapa mental. Una vez que los seres humanos se dieron cuenta de que eran capaces de exteriorizar sus "imágenes mentales" internas, la evolución fue más rápida.
- Con las primeras representaciones hechas por los primitivos australianos en las cavernas, los trazos iniciales se fueron convirtiendo paulatinamente en pinturas. A medida que las civilizaciones evolucionaban, las imágenes comenzaron a condensarse en símbolos y, más tarde, en alfabetos y guiones. Con el desarrollo del pensamiento occidental y la creciente influencia del imperio romano, se completó la transición de la imagen a la letra. Y posteriormente, a lo largo de dos mil años de evolución, el poder nada desdeñable de la letra adquirió primicia sobre la momentáneamente escarnecida imagen. Así pues, los primeros seres humanos que hicieron marcas estaban señalando, literalmente, un salto gigantesco en la evolución de nuestra inteligencia, porque así exteriorizaban los primeros indicios de nuestro mundo mental. Al hacerlo, no sólo fijaban sus pensamientos en el tiempo y en el espacio, sino que además capacitaban el pensamiento para que pudiera abarcar esas mismas dimensiones.
- Entonces, la inteligencia humana ya pudo empezar a comunicarse consigo misma a través de las extensiones infinitas del tiempo y del espacio. En su evolución, los símbolos, las imágenes y los códigos terminaron por configurar la escritura, y ese principalísimo avance fue la clave de la aparición y de la evolución de civilizaciones destacadas.
(http://www.solomanuales.org/frame.cfm?url_frame=http://www.monografias.com/trabajos10/inem/inem.shtml).
- Más sin embargo el concepto de inteligencia emocional se produce hasta la segunda mitad de los años noventa (siglo XX). Los principales autores del tema relatan antecedentes del tema surgen de décadas anteriores. Goleman menciona las

investigaciones realizadas por David McClelland cuyas investigaciones en los años 50-60 condujeron a la formulación de su teoría de la motivación sobre "las tres necesidades: poder, logro y filiación"

- Según Goleman, realizó hallazgos importantes en sus investigaciones, que publicó a inicios de los años setenta, que cambiaron radicalmente los enfoques que existían sobre los test de inteligencia como predictores del éxito laboral, profesional, o en una carrera directiva. Entre los criterios que planteó McClelland en aquellos años estaba que "Las aptitudes académicas tradicionales- como las calificaciones y los títulos- no nos permiten predecir adecuadamente el grado de desempeño laboral o el éxito en la vida". En su lugar, McClelland proponía que los rasgos que diferencian a los trabajadores más sobresalientes de aquellos otros que simplemente hacen bien las cosas había que buscarlos en competencias tales como la empatía, la autodisciplina y la disciplina.

- Weisinger señala que el término "inteligencia emocional" lo acuñaron en 1990 dos psicólogos de las universidades de New Hampshire, John Mayer; y de Yale, Peter Salovey, que identificaron como los cuatro componentes y habilidades básicas de la inteligencia emocional las siguientes:

- 1.-** La capacidad de percibir, valorar y expresar emociones con precisión.

- 2.-** La capacidad de poder experimentar, o de generarlos a voluntad, determinados sentimientos, en la medida que faciliten el entendimiento de uno mismo o de otra persona.

- 3.-** La capacidad de comprender las emociones y el conocimiento que de ellas se deriva.

- 4.-** La capacidad de regular las emociones para fomentar un crecimiento emocional e intelectual.

- Ryback plantea que los antecedentes de la inteligencia emocional se remontan a más de 60 años señalando que, después que Freud y Jung sacaran a la luz el funcionamiento interno de la mente, quedó en manos de pioneros tales como Carl Rogers, Maslow y Rollo May la tarea de sacar a la luz la importancia de las emociones y la relevancia de la autenticidad, que es la capacidad de ser sinceros y francos en la expresión de las emociones. No obstante, coincide con Weisinger en que Mayer y Salovey fueron los que acuñaron este término, pero que "sólo en la década actual encontró una validación en el centro de trabajo el concepto de inteligencia emocional, gracias a las investigaciones realizadas de Daniel Goleman en su libro "La Inteligencia Emocional".

- Con independencia de los antecedentes y experiencias personales, científicas o profesionales, que relatan diferentes autores, parece evidente que dos factores han influido significativamente en el desarrollo que ha tenido el tratamiento de la inteligencia emocional en los últimos años, que son:

1.- Los resultados de numerosas investigaciones sobre las prácticas y comportamientos que han proporcionado a muchas personas resultados más exitosos en diferentes esferas de la vida.

2.- Los hallazgos de investigaciones en la esfera de las neurociencias que han permitido identificar procesos fisiológicos que se generan por las emociones, cómo estos procesos inducen determinados comportamientos y cómo puede ser posible controlarlos y utilizarlos, si tomamos conciencia de los estados que se generan y aplicamos determinados enfoques, técnicas y formas de comportamiento según el libro de Goleman, D. *La Inteligencia Emocional. Por qué es más importante que el cociente intelectual*. Javier Vergara Editor, Buenos Aires, 1996. (La edición en inglés fue e 1995).

A.1) La Inteligencia Emocional y la herencia genética

- Cada persona hereda por el proceso genético ciertas características y tendencias de sus padres biológicos. Algunas características están completamente determinadas. Otras sólo reciben una influencia parcial. Por ejemplo, la estatura máxima, el color del pelo y el color de los ojos están completamente determinados. No obstante los rasgos de inteligencia emocional, tales como laboriosidad, la hostilidad, el carácter amistoso o la valentía sólo están influidos parcialmente por la herencia genética. La inteligencia emocional de los padres de un niño se transmite a éste por los cromosomas, del mismo modo que el color de los ojos. Los niños nacen con determinadas tendencias de inteligencia emocional. Algunos son más activos otros más pasivos. Algunos son irritables, mientras que otros tienen más paciencia. Algunos son sumisos, otros más dominantes algunos niños son cautos por naturaleza, mientras que otros exploran más.

- Los trastornos tales como la depresión tienden a repetirse en los miembros de una misma familia aún cuando los niños no han sido criados por sus padres biológicos. Estas tendencias básicas e innatas de la inteligencia emocional residen, al parecer en el sistema límbico. No son causadas por las experiencias.

- Con independencia de quienes son nuestros padres, todos heredamos unas mismas necesidades humanas básicas. Abraham Maslow identificó en los años 70 cinco necesidades humanas básicas. La primera es de tipo biológico. Todos necesitamos alimentos, agua, etc. La segunda es la necesidad de seguridad (un entorno estable, estructurado, previsible). En tercer lugar, todos necesitamos sentirnos integrados y merecedores de amor. En cuarto lugar, todos los seres humanos necesitamos sentirnos estimados, respetados. Por último, tenemos la necesidad de hacer realidad todas nuestras posibilidades, nuestras capacidades, y de ejercitar nuestros talentos. Los psicólogos suelen llamarlo la necesidad de autorrealización. Estas necesidades nos motivan para que desarrollemos nuestra inteligencia emocional. La inteligencia emocional se desarrolla cuando encontramos modo de enfrentarnos a nuestro entorno para cubrir estas necesidades básicas.

- La inteligencia emocional es importante en la vida de las personas, ser equilibrado en una reacción emocional, saber controlar las emociones y los sentimientos, conocerse y auto-motivarse. Eso da a la persona la capacidad de ser mejor persona, con mejores relaciones, lo que hará en su vida personal y profesional. El fin es lograr una personalidad madura, que es el conjunto existencial y dinámico de rasgos físicos, temperamentales, afectivos y volitivos propios, que nos hacen ser únicos y originales. En la Inteligencia emocional ya no depende del corazón depende de las capacidades intelectuales superiores del hombre, ya que un cerebro primitivo como es el sistema límbico debe supeditarse a un cerebro más avanzado, entre más control tengamos de nuestro cerebro, entre más rápido sean nuestras conexiones entre el cerebro primitivo y la corteza cerebral mucho más inteligencia emotiva tendremos. Para lograr las conexiones tendremos que crear hábitos positivos sobre las emociones, lo que logrará que nuestras sinapsis sean mejores y más rápidas. Desarrollar la inteligencia emocional nos hará mejores personas, y nos ayudará a que los demás lo sean.

B) ¿Que es la Inteligencia Emocional?

Para hablar mejor acerca de la Inteligencia Emocional debemos empezar por definirla y no solo basarnos en un solo concepto, sino enfocarnos a varios que nos muestran diferentes autores, desde diferentes perspectivas.

- Se emplea el termino Inteligencia Emocional para describir cualidades emocionales que parecen tener importancia para el éxito. Estas pueden incluir:

| | |
|--|-------------------|
| * La empatía | * La simpatía |
| * La independencia | * La persistencia |
| * La capacidad para resolver problemas | * La cordialidad |
| * La capacidad de adaptación | * La amabilidad |
| * La expresión y comprensión de los sentimientos | * El respeto |

Se puede definir a la Inteligencia Emocional, como la capacidad para captar las emociones de un grupo y conducirlas hacia un resultado positivo. También cabe aclarar que este talento se puede aprender y cultivar en las organizaciones y es tarea de cualquier persona, determinar si posee dichas aptitudes.

(<http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/No%203/InteligenciaEmocional.htm>)

- Mas sin embargo existen otras definiciones que nos explican que la mejor manera de definir la Inteligencia Emocional es considerar que se trata de la capacidad de aplicar la conciencia y la sensibilidad para discernir los sentimientos que subyacen en la comunicación interpersonal, y para resistir la tentación que nos mueve a reaccionar de una manera impulsiva e irreflexiva, obrando en vez de ello con receptividad, con autenticidad y con sinceridad. (<http://www.inteligenciaemocional.org/articulos/lainteligenciaemocional.htm>)

- Pero Daniel Goleman definió la Inteligencia Emocional como la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de las personas con las que nos relacionamos, para auto-motivarnos y para manejar bien nuestras emociones y aquellas que tienen que ver con nuestras interacciones humanas.

- Desde el punto de vista laboral la inteligencia Emocional capacita a los empleados a trabajar más efectivamente en estructuras organizacionales complejas, por ejemplo, en organizaciones basadas en redes. (<http://www.haygroup.com.mx/portal/IE02.htm>).

- La Inteligencia Emocional es un conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que determinan la conducta de un individuo, sus reacciones, estados mentales, etc., y que puede

definirse como la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones.

(<http://www.gestiopolis.com/dirgp/rec/ie.htm>).

C) Mapas de Competencia de Inteligencia Emocional

Los mapas de competencia emocional fueron establecidos gracias a una investigación de Daniel Goleman y por el consorcio para la investigación sobre inteligencia emocional en organizaciones.

- **Conciencia de uno mismo:**

A veces nos cuesta ser honestos con nosotros mismos, en aspectos que sabemos debemos mejorar y no lo reconocemos. Este punto por lo tanto, hace referencia a la habilidad de reconocer y entender nuestros estados de ánimo, nuestras emociones, y su efecto en las personas que nos rodean. Así mismo la autoconciencia nos sirve para determinar hacia dónde vamos y qué metas podemos cumplir siendo realistas. Además reconoceremos nuestros errores y seremos más cautos al realizar determinada labor.

- **Autorregulación:**

Como su nombre lo indica, esta habilidad nos permite controlar nuestros impulsos y emociones y lógicamente a pensar antes de realizar cualquier cosa. Este punto es de suma importancia ya que si en determinado momento nos encontramos ante una situación desagradable donde la primera reacción sería gritar o golpear cosas, la autorregulación hace que pensemos antes de actuar, determinemos por qué se falló en esa situación, qué factores pudieron incidir para el fracaso y cómo se podría solucionar de la mejor manera. El miedo al cambio no estaría presente en una persona con esta habilidad y la reflexión y el pensamiento siempre estarán en primer lugar.

- **Motivación:**

Aquí lo importante es trabajar y sentir satisfacción ante una meta finalizada, y no sólo buscar recompensas en dinero o status. Las personas con esta habilidad se apasionan por su trabajo, les

gusta aprender siempre, son creativos y muestran una energía y unos deseos impresionantes para culminar de la mejor manera una actividad y llevan un registro del desempeño realizado. Además de la capacidad de iniciativa e innovación. Así mismo ante el fracaso, no ven nubes negras, sino una oportunidad para ser mejores y su compromiso es cada día más fuerte y lo más importante para ellos es realizarse como personas y crecer en el ambiente al cual están acostumbrados.

- **Empatía:**

Esta habilidad hace que una persona considere los sentimientos de los demás y sepa tratar a las personas, según las reacciones que estas puedan tener en determinado momento, es saber cómo decir las cosas y cómo actuar al percibir y entender el punto de vista de cada uno de los miembros de determinado grupo, ante situaciones problemáticas. Además consiste en el reconocimiento de las emociones y sentimientos ajenos, en saber detectar los problemas y las necesidades de los demás y conectar con ellas. Esta capacidad tiene una orientación vocacional y es de gran valía en profesionales de la docencia, asistencia sanitaria y también en lo referente al trato con clientes y dirección de empresas.

- **Habilidades Sociales:**

Junto con la empatía, este componente hace referencia a la capacidad de las personas para manejar las relaciones con los demás y conducirlos hacia la dirección que se desee ya sea buscando un acuerdo o un entusiasmo frente a un producto o servicio.

(<http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/No%203/InteligenciaEmocional.htm>)

D) Campos de Aplicación de la Inteligencia Emocional

En el presente apartado se mencionaran los diferentes campos de aplicación en los cuales se emplea la inteligencia emocional. Entre los que se encuentran son el de la Educación, Familia, Salud, Laboral así mismo como en los cuidados médicos.

La Inteligencia Emocional en la Educación

- El sistema educativo, una de las instituciones sociales por excelencia, se encuentra inmerso en un proceso de cambios enmarcados en el conjunto de transformaciones sociales propiciadas por la innovación tecnológica y, sobre todo, por el desarrollo de las tecnologías de la información y de la comunicación, por los grandes cambios que se producen en las relaciones sociales, y por una nueva concepción de las relaciones tecnología-sociedad que determinan las relaciones tecnología-educación. Cada época ha tenido sus propias instituciones educativas, adaptando los procesos educativos a las circunstancias. En la actualidad, esta adaptación supone cambios en los modelos educativos, cambios en los usuarios de la formación y cambios en los escenarios donde ocurre el aprendizaje.
- Aunque el énfasis de los cambios educativos, lógicamente, está puesto en el impacto que la tecnología está produciendo en nuestras vidas, una corriente paralela y complementaria de la anterior rescata la importancia y la urgencia de la educación de las emociones y los sentimientos. La experiencia muestra que para facilitar el aprendizaje y la creatividad, es fundamental el desarrollo de la tanto de la vida intelectual como de la emocional, porque no es suficiente contar con las máquinas más modernas y las mejores instalaciones (aun teniendo cierta capacidad intelectual), si falta la motivación, el compromiso, y el espíritu de cooperación.
- Cuando la educación no incluye los sentimientos, no pasa de ser una simple instrucción. La ciencia actual refuerza aún más esta convicción de tantos alumnos, padres y maestros.
- En los laboratorios de psicología experimental se ha comprobado, desde hace tiempo, el efecto positivo de las emociones, incluso en aspectos de rendimiento académico, como en la consolidación de la memoria, por ejemplo. Cuando leemos dos textos con una trama compleja, recordamos mejor aquél que tiene un alto contenido emocional. De las invasiones inglesas narradas por nuestras maestras lo que mejor hemos retenido es el episodio del aceite hirviendo volcado sobre los atacantes desde las azoteas de las casas porteñas.
- Por algo, en francés, se dice aprender "*par coeur*", de corazón, cuando se memoriza algo. Las emociones y los sentimientos son esenciales en todo aprendizaje. Lo sabíamos desde siempre, pero ahora hemos comenzado a conocer mejor sus bases biológicas.
- La Inteligencia Emocional parte de la convicción de que la escuela debería promover situaciones que posibilitaran el

desarrollo de la sensibilidad y el carácter de los alumnos, sobre la base de que en el quehacer educativo se involucra tanto el ser físico como el mental, el afectivo y el social, en un todo. La Inteligencia Emocional es un concepto relativamente nuevo que introdujeron Peter Salovey y J. Mayer en 1990. Estos psicólogos de Harvard forman parte de la corriente crítica contra el concepto tradicional que considera la inteligencia sólo desde el punto de vista lógico o lingüístico. Salovey organiza la inteligencia en cinco competencias principales:

- 1.- Conocimiento de las propias emociones (autoconocimiento)
- 2.- Capacidad de manejarlas (control emocional)
- 3.- Capacidad de automotivarse
- 4.- Capacidad de reconocimiento de las emociones de los demás (empatía)
- 5.- Habilidad en las relaciones (habilidades sociales y liderazgo).

- De todos modos, es el periodista y divulgador científico Daniel Goleman el responsable de popularizar este concepto en el **best-seller 'La Inteligencia emocional'** (1995). Por otro lado en el libro **'Predicciones'**, que reúne a 31 grandes pensadores de nuestro tiempo, en el que imaginan cómo será el siglo XXI, Daniel Goleman escribe:

'...Pronostico que las sociedades desarrolladas ampliarán las competencias de los colegios para que incorporen la educación emocional.

Nuestras habilidades emocionales y sociales siempre se han transmitido de forma vital: a través de los padres, familiares, vecinos y amigos... Pero los niños de hoy pasan mucho tiempo solos.

- Es obvio que esta transmisión de habilidades básicas no se está produciendo tan bien como antes. Sin embargo, las escuelas proporcionan a la sociedad un vehículo que garantiza que cada generación aprende las artes vitales fundamentales: cómo controlar los impulsos y manejar la cólera, la ansiedad, la motivación, la empatía y la colaboración, y también cómo solucionar los desacuerdos de forma positiva. Ya hay escuelas cuyo programa de estudios va más allá de lo básico para incorporar lecciones sobre estas habilidades esenciales. Los resultados son bastante alentadores: los niños no sólo mejoran en su autocontrol y en el manejo de sus relaciones, sino que también tienen menos peleas e incidentes violentos, a la vez que aumentan su puntuación en las pruebas académicas. Dicho en pocas palabras, mi predicción es que habrá un día en el que todos los niños y niñas aprenderán en la escuela, junto con los tradicionales rudimentos académicos, estas

artes pragmáticas necesarias para vivir mejor. En los programas escolares la empatía se valorará tanto como el álgebra’.

- Es evidente que la enseñanza colectiva y simultánea, orientada exclusivamente al conocimiento, y que tradicionalmente ha venido aplicándose desde el siglo XIX ha resuelto con cierto éxito la necesidad humana de desarrollo intelectual, pero no ha encontrado muchas soluciones a los problemas personales que el desarrollo intelectual conlleva, y ésta es la carencia en la que se enfoca la Inteligencia Emocional, que a la vez puede aportar otros principios - desde el mundo de las emociones y los sentimientos-para mejorar el aprendizaje.

La Inteligencia Emocional en la Familia

Se ha demostrado cómo los niños podrían relacionarse en la escuela de una manera social y emocional:

- Los niños deberían estar motivados y seguros de sí mismos.
- Deberían saber qué comportamiento se espera de ellos en la escuela y hasta dónde pueden actuar cediendo a sus impulsos.
- Deberían esperar antes de pedir ayuda y poder seguir unas indicaciones.
- Deberían mostrar sus propias necesidades y a su vez armonizarlas con las de los otros niños.
- El éxito escolar se puede predecir mejor mediante tests emocionales y de integración social que a partir de tests de inteligencia. Incluso el clima emocional en la familia es, según el investigador matrimonial John Gottman, de la Universidad de Washington, más revelador que el propio CI de cada niño.
- Los niños de familias en las que los padres discuten poco entre ellos son más queridos por sus compañeros de colegio, más aceptados y respetados por sus maestros, tienen menos problemas de comportamiento y aprenden con mayor facilidad.

La Inteligencia Emocional en La Salud

- Es innegable, tanto desde la antigua intuición de los fundadores de la medicina, como desde las innumerables estadísticas de los últimos años, la influencia que tienen las emociones en la salud humana. Las emociones positivas previenen enfermedades, o una vez que éstas se han manifestado, contribuyen a su curación, y las emociones negativas ayudan a contraer enfermedades. Los datos clínicos a nivel mundial confirman los beneficios médicos de los sentimientos positivos y el poder curativo del apoyo emocional proporcionado por las personas que rodean a un paciente, desde los

familiares más íntimos hasta los profesionales que trabajan en el área de la salud y tienen contacto con él.

- Sin embargo el descuido por la realidad emocional de la enfermedad deja de lado un conjunto creciente de pruebas que demuestran que los estados emocionales de las personas pueden jugar a veces un papel significativo en su vulnerabilidad ante la enfermedad y en el curso de su recuperación, pero los cuidados médicos modernos a menudo carecen de inteligencia emocional.
- Para el paciente, cualquier encuentro con una enfermera o un médico puede ser la oportunidad para obtener información, consuelo y tranquilidad; y, si no se maneja adecuadamente, una invitación a la desesperación. Pero con demasiada frecuencia, quienes se ocupan de los cuidados médicos actúan con precipitación o son indiferentes a la aflicción del paciente. Por supuesto, existen enfermeras y médicos compasivos que se ocupan de tranquilizar e informar, además de administrar medicamentos. Pero también existe una tendencia a un universo profesional en el que los imperativos institucionales pueden hacer que el personal médico pase por alto la vulnerabilidad del paciente, o se sienta demasiado presionado para hacer algo por él. Una intervención emocional debería ser una parte corriente de la atención médica de todas las enfermedades graves.
- Si los descubrimientos sobre emociones y salud significan algo, es que el cuidado médico que pasa por alto lo que la gente siente mientras lucha con una enfermedad grave o crónica ya no es adecuado. Ha llegado el momento de que la medicina saque un provecho más metódico de la relación que existe entre emoción y salud.
- Lo que ahora es la excepción podría y debería formar parte de la corriente principal, de modo tal que todos tuviéramos acceso a una medicina más cuidadosa. Al menos eso convertiría a la medicina en algo más humano. Y para algunos podría acelerar el ritmo de la recuperación.
- Tal vez el testimonio más revelador de la capacidad curativa de los vínculos emocionales es un estudio sueco publicado en 1993. Todos los hombres que vivían en la ciudad sueca de Göteborg y que habían nacido en 1933 fueron sometidos a un examen médico gratuito; siete años más tarde, los 752 hombres que se habían presentado al examen fueron convocados nuevamente. De éstos, 41 habían muerto en los años transcurridos. Los hombres que originalmente habían informado que se encontraban sometidos a una intensa tensión emocional tenían un índice de mortalidad tres veces mayor que aquellos que decían que su vida era serena y

plácida. La aflicción emocional se debía a acontecimientos tales como un grave problema financiero, sentirse inseguro en el trabajo o quedar despedido del empleo, ser objeto de una acción legal o divorciarse. Haber tenido tres o más de estos problemas en el curso del año anterior al examen fue un pronosticador más claro de muerte dentro de los siete años siguientes de lo que fueron indicadores médicos tales como la elevada presión sanguínea, las altas concentraciones de triglicéridos en la sangre, o los niveles elevados de *serum* colesterol.

- Sin embargo, entre los hombres que dijeron que tenían una red confiable de intimidad -una esposa, amigos íntimos, etc.- no existía ningún tipo de relación entre los niveles elevados de estrés y el índice de mortalidad. Tener a quién recurrir y con quién hablar, alguien que podía ofrecer consuelo, ayuda y sugerencias, los protegía del mortal impacto de los rigores y los traumas de la vida.
- En ese sentido, y refiriéndose a los mecanismos de respuesta conductuales, los Dres. Bonet y Luchina, señalan: 'Pensamos que la respuesta de un individuo no se da en el vacío. Está organizada en función de la situación dada, del contexto social, cultural, psicológico y biológico del individuo. En la respuesta están involucradas las características del estímulo, la codificación simbólica y cognitiva que determina las emociones del individuo, sus posibilidades fácticas y sociales (soportes, etc.) y el estado de funcionamiento de sus órganos y sistemas'.

(Dres. José Bonet y Carlos Luchina, el estrés, el 'síndrome x' y la enfermedad cardiovascular, en *psiconeuroinmunoendocrinología*, edit. Biblos, 1998)

La Inteligencia Emocional en el campo Laboral

- En la actualidad ha surgido una gran cantidad de información con respecto al rol que juegan las emociones en nuestro diario vivir, y es así como surge el concepto de inteligencia emocional para graficar lo esencial que estas resultan ser. Hasta hace poco se valoraba a las personas en general por su coeficiente intelectual, pero desde hace un tiempo la inteligencia emocional se ha insertado en los diferentes aspectos de la vida diaria, como es el caso de su influencia en las organizaciones.
- Es así, como en esta época de grandes y constantes cambios en todas las esferas de la existencia, se les exige a los individuos tener que estar preparados para enfrentar nuevos desafíos, más rápidos y más violentos, principalmente motivado esto por el efecto de la globalización, la cual impone todo tipo de exigencias a las organizaciones, ocasionando riesgo a su personal.

- Es indispensable recordar, que ante todo las empresas se encuentran conformadas por seres humanos, que tienen necesidades y metas, las cuales algunas veces aceptan, o no racionalmente. Una de las necesidades principales es llenar ese 'el vacío personal' de emociones, sentimientos y necesidades, ya que esto determina y organiza todos los procesos mentales y comportamiento total diseccionándolo con motivación al logro y beneficio de la organización. Últimamente se les ha dado a los factores emocionales la importancia debida, incluyéndolos en el óptimo desempeño de las actividades profesionales, donde las personas como individuos, líderes, gerentes ó empleados, tienen sus diferencias en muchos aspectos y áreas, pero que como seres humanos están dentro de los Principios de la Inteligencia Emocional.

- Hoy en día, las empresas deben estar siempre evaluando las herramientas que les puedan ofrecer la inteligencia emocional, ya que ésta puede ayudar a controlar las actitudes del personal en la organización, determinando así el potencial para aprender habilidades prácticas como el autoconocimiento, motivación, autorregulación, empatía y relaciones personales, que indudablemente les servirán a los empleados como base para su desarrollo personal y profesional.

(<http://www.gestiopolis1.com/recursos8/Docs/rrhh/importancia-de-la-inteligencia-emocional-en-las-organizaciones.htm>)

Aplicar la Inteligencia Emocional a los cuidados médicos

- Para que la medicina amplíe su visión para abarcar el impacto de las emociones, deben tenerse en cuenta dos grandes supuestos de los descubrimientos científicos:

1.- *Ayudar a la gente a manejar mejor sus sentimientos perturbadores la ira, la ansiedad, la depresión, el pesimismo y la soledad- es una forma de prevención de la enfermedad.* Teniendo en cuenta que los datos muestran que la toxicidad de estas emociones, cuando son crónicas, se encuentra al mismo nivel que el hábito de fumar, ayudar a la gente a enfrentarse mejor a ellas podría representar para la salud una recompensa tan grande como lograr que los fumadores abandonaran el hábito. Una estrategia preventiva sería enseñar el manejo de la emoción a personas que llegan a la edad en que deben jubilarse, ya que el bienestar emocional es un factor que determina si una persona mayor se debilita rápidamente o tiene buena salud. Otro grupo considerado como objetivo podrían constituirlo las personas que viven diariamente bajo una presión extraordinaria,

y que podrían mejorar su salud si se los ayudara a enfrentarse al costo emocional de tanta tensión.

2.- *Muchos pacientes pueden beneficiarse notablemente cuando sus necesidades psicológicas son atendidas al mismo tiempo que las puramente médicas.* Si bien el hecho de que un médico o una enfermera ofrezcan a un paciente afligido consuelo y alivio ya es un paso importante, se pueden dar otros. Pero la oportunidad de brindar un cuidado emocional se pierde a menudo debido a la forma en que se practica la medicina en la actualidad; es un punto ciego para la medicina. A pesar de los datos cada vez más numerosos sobre la utilidad médica de atender las necesidades emocionales, además de las pruebas con respecto a las relaciones entre el centro emocional del cerebro y el sistema inmunológico, muchos médicos se muestran escépticos con respecto a que las emociones de sus pacientes tengan importancia clínica y desechan las pruebas en este sentido como triviales y anecdóticas, como algo de margen reducido o, peor aún, como simples las exageraciones.

- Finalmente, está el valor médico agregado de un médico o una enfermera empáticos, que tienen sintonía con los pacientes, capaces de escuchar y de ser escuchados. Esto supone fomentar el 'cuidado basado en la relación', reconociendo que la relación entre el médico y paciente es en sí misma un factor significativo. Tales relaciones deberían ser fomentadas más rápidamente si la educación médica incluyera algunas herramientas básicas para la inteligencia emocional, sobre todo la consciencia de uno mismo y las artes de la empatía y del saber escuchar.

(HEALTH PROFESSIONS EDUCATION AND RELATIONSHIP-CENTERED CARE. Informe de la Pew-Fetzer Task Force on Advancing Psychosocial Health Education, Pew Health Professions Commission y el Fetzer Institute del Center Of Health Professions, Univ. de California, en San Francisco, agosto de 1994).

E) Casos

1.- LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LOS NIÑOS

- En un hospital de Florida, una niña ríe mientras espera su quimioterapia al haber sido sorprendida en medio de una batalla de pistolas de agua entre su enfermera y un médico residente vestido como un extraño payaso.
- Un padre juega a la mancha con sus tres hijos, un juego prescrito por su asesor pedagógico. En las dos semanas que han estado jugando, las peleas familiares han sido virtualmente eliminadas.

- En los pabellones de los hospitales suele verse con regularidad payasos arrojando cojines o pollos de gomas, porque sabemos que el humor no solo ayuda a los niños a enfrentar mejor el estrés que supone estar en un hospital, sino que realmente puede estimular su sistema inmunológico y acelerar su recuperación.
- Se ha demostrado que los juegos, han logrado construir cierta cohesión familiar y disminuir significativamente la ira y la agresión entre los niños, mejorando sus capacidades emocionales y sociales, lo que los psicólogos llaman ahora, INTELIGENCIA EMOCIONAL o CE (coeficiente emocional).

Un coeficiente emocional (CE) elevado, es tan importante como un coeficiente intelectual (CI) elevado.

- Los niños con capacidades en el campo de la Inteligencia Emocional son más felices, más confiados y tienen más éxito en la escuela, además de ser la base para que nuestros hijos se vuelvan adultos responsables, atentos y productivos.

2.- INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA EMPRESA

Con más de veinte años de experiencia laboral, el *Grupo Cifra*, una corporación tradicional orientada sobre todo a la productividad, la solidez financiera, la competencia y la administración eficaz, se asoció con el líder mundial en el mercado detallista, *Wal Mart Store, Inc.* de Estados Unidos. Esta organización, como lo plantea su filosofía, practica varios principios con sus empleados, y tienen su fundamento en la inteligencia emocional; algunos de ellos son:

- Escuchar activamente al empleado (a través de una política continua de puertas abiertas y encuestas de opinión), con lo que se refuerza así la cuarta habilidad de la inteligencia emocional (la Empatía).
- Motivar al empleado, haciéndolo a la vez el único responsable de su puesto y resultados, entusiasmado por los mismos, con lo que se fortalece así la tercera habilidad de la Inteligencia Emocional (la Automotivación).
- Respeto al individuo y la Regla de los Tres Metros (la cual implica saludar a cualquier persona quien se encuentre a tres metros de uno), los cuales refuerzan la quinta habilidad de la Inteligencia Emocional (Cómo Relacionarse con los Demás).

Al fusionarse dos empresas, como el *Grupo Cifra* y *Wal Mart Stores Inc.*, es lógico que muchos empleados pasaran por una

etapa de resistencia al cambio y por un proceso de adaptación, en el que se pudieran experimentar emociones tales como: enojo, resentimiento, agresión pasiva, miedo, preocupación, ansiedad, estrés, tristeza, nostalgia, desesperanza, etc.

En la actualidad, el área de Recursos Humanos Corporativos de la organización implementó un curso de capacitación para que los trabajadores afectados pudieran: 1) ayudar a los empleados a reconocer y manejar sus emociones negativas (primera y segunda habilidades de la Inteligencia Emocional) y 2) llevar al personal mexicano el conocimiento de la tercera, cuarta y quinta habilidad de la Inteligencia Emocional para reforzar la excelente labor que ya venía practicando *Wal-Mart Stores Inc.*, gracias a su filosofía de motivación, empatía y respeto al individuo.

El plan que se siguió. El curso puso de forma práctica y sistematizada las 5 habilidades de la inteligencia emocional que David Goleman desarrolla en su libro y en sus seminarios. Además de técnicas creadas por mi experiencia a lo largo de los años para el manejo y canalización de las emociones "negativas" hacia propósitos más constructivos.

Antecedentes. En septiembre de 1997 se creó en *Cifra Wal Mart* una nueva dirección corporativa de Recursos Humanos, cuyo personal provenía de distintos departamentos. El director me solicitó que integrara a este equipo, a fin de que pudieran trabajar en armonía, y con el enfoque de metas en común. De noviembre de 1997 a abril de 1998, se aplicaron estas herramientas a dicho departamento (25 personas) con el objeto de: mejorar el ambiente laboral; fomentar el trabajo en equipo y el apoyo interdepartamental; incrementar la productividad; ayudar al personal a detectar cuál es su Postura ante el Trabajo más habitual, y propiciar posturas más exitosas. Y sobre todo ayudar al personal a adaptarse a la nueva empresa bicultural.

Metodología y Recursos. Se practicó un pre-test: consistió en sesiones individuales con el personal, para detectar problemas específicos en el ámbito laboral y evaluarlo (en una escala del 0 al 10). Se hizo una evaluación de estas encuestas y se obtuvo un Plan de Acción.

Plan de Acción: dio como resultado un modelo de "*Integración de Equipos en 10 Pasos*", el cual se muestra a continuación:

- 1.- Reunión con el director del área para definir sus objetivos.
- 2.- Encuentros con el director y los gerentes del área para definir funciones y objetivos. Reunión con el personal de línea para:
 - a) transmitir esta información,

- b) crear un objetivo en común y
- c) evaluar los avances logrados en el ámbito laboral.
- 3.- Establecimiento de un Programa de Motivación Personalizada, en el que se le da reconocimiento al personal por sus logros profesionales y personales.
- 4.- Reunión con un Grupo Piloto (muestra representativa de 10 personas -5 mujeres y 5 hombres- de edades distintas) para probar la veracidad y eficacia de utilizar la herramienta "Posturas ante el Trabajo" en pos de propiciar una conducta distinta en el personal.
- 5.- Sesiones individuales con voluntarios para ayudarlos a canalizar sus emociones no deseadas y mejorar su Postura ante el Trabajo.
- 6.- Curso inicial (motivacional, teórico y dinámico) al que asistió el 100% del departamento para enseñar: la resistencia al cambio, el proceso de adaptación, canalización de emociones negativas hacia propósitos más constructivos y las Posturas ante el Trabajo.
- 7.- Evaluación escrita de los participantes que asistieron al curso (calificación promedio: 9.7).
- 8.- Incorporación de "Canalización de Emociones" y "Posturas ante el Trabajo" como piedras angulares de cursos posteriores, con periodicidad mensual, de desarrollo humano, con el fin de que estas herramientas se vuelvan hábitos, por asimilación al estarlas practicando de continuo.
- 9.- Post-test: de aplicación pendiente, ya que se fijó como periodo de evaluación y seguimiento un año. En él se medirán la mejora del ámbito laboral (en una escala del 0 al 10), mediante encuestas escritas y sesiones individuales.
- 10.- Con motivo del éxito que se va logrando en este grupo de 25 personas, a partir de mayo de 1998 se extendió el programa de Posturas ante el Trabajo a un área de mil 300 personas (Vicepresidencia Ejecutiva de Administración), tomando como límite un año entero para mejorar el ambiente laboral e integrar a dos empresas de culturas y nacionalidades distintas.

Resultados y Conclusiones. En la Gerencia de Diseño Humano e Integración, se mide cada mes el trabajo con base en tres indicadores.

En los últimos seis meses, dos de estos indicadores reflejan un incremento en la productividad de 50%. El tercer indicador no refleja productividad, sino horas/hombre de capacitación, las cuales están al máximo de la capacidad del área. Según encuestas provenientes de la Dirección de Recursos Humanos, las quejas por ambiente laboral y los conflictos interpersonales disminuyeron en 70 % los últimos seis meses.

Sin que exista un solo parámetro para medir este fenómeno, es común escuchar entre los empleados de otras direcciones su deseo de trabajar en la Dirección de Recursos Humanos debido al compañerismo, la energía positiva y el buen ambiente laboral que prevalecen en ella.

3.-EL MANEJO DE LAS EMOCIONES AJENAS

Termina un largo día, húmedo y fatigoso, en Disneyworld; un autobús cargado de niños con sus padres inicia el trayecto de veinte minutos para regresar al hotel. Los niños están sobre estimulados y caprichosos. También los padres. Todo el mundo se muestra quejoso. Es un viaje infernal.

De pronto, entre las voces quejasas de padres y niños, se alza un canto fino y persistente: el conductor del autobús ha comenzado a cantar "Bajo el mar", de la película "LA SIRENITA". Todo el mundo comienza a aquietarse para escuchar. Por fin una niñita agrega su voz; después, varios niños más. Cuando llegan a destino todo el mundo está cantando "El Círculo de la Vida", de "EL REY LEÓN". El viaje infernal se ha convertido en la culminación placentera y musical de un día pleno.

EL conductor del autobús sabía cómo actuar. De hecho, los chóferes cantantes son parte de una estrategia intencional para mantener tranquilos a los clientes. Aún rememoro con placer que en los años cincuenta, cuando visité Disneylandia siendo niño, el conductor de un autobús *Mickey Mouse* rompió a cantar el tema del programa televisivo, por entonces popular; sigue siendo mi recuerdo más vívido de ese viaje.

Esa estrategia aprovecha hábilmente el contagio emocional. Cada uno es parte del equipo emocional de los otros, para bien o para mal; estamos siempre activándonos mutuamente distintos estados emocionales. Este hecho ofrece un potente argumento contra la expresión desinhibida de sentimientos tóxicos en el ambiente de trabajo: envenenan el pozo. Por el lado bueno, los sentimientos positivos que nos inspira una empresa se basan, en gran medida, en lo que nos haga sentir la gente que representa a esa organización.

4.- EL AFECTO Y LA MOTIVACIÓN

Hasta las plantas captan el afecto o el rechazo humanos. Dijo el gran psicólogo William James que "El principio mas profundo del carácter humano es el anhelo de ser apreciado".

Por ejemplo, hace medio siglo, un niño de diez años trabajaba en una fábrica de Nápoles. Anhelaba ser cantor, pero su primer maestro lo desalentó. Le dijo que no podría cantar jamás, que no tenía voz, que tenía el sonido del viento en las persianas.

Pero su madre, una pobre campesina, le abrazó y elogió y le dijo que sí, que sabía que cantaba bien, que ya notaba sus progresos; y anduvo descalza mucho tiempo a fin de economizar el dinero necesario para las lecciones de música de su hijo. Los elogios de aquella campesina, sus palabras de aliento, cambiaron la vida entera de aquel niño. Se llamaba Caruso.

Otro ejemplo, narrado por el célebre autor Stephen Covey: "Tengo un amigo cuyo hijo desarrolló un ávido interés por el béisbol. A mi amigo no le interesaba en absoluto. Pero un verano llevó al chico a ver jugar los principales equipos de la liga. El viaje le llevó más de seis semanas y costó mucho dinero, pero se convirtió en un vínculo fuerte de la relación.

Al volver, a mi amigo le preguntaron: '¿Tanto te gusta el béisbol?'. 'No', contestó él, 'pero me gusta mucho mi hijo'.

5.- EL FRACASO, BIEN ASIMILADO, TAMBIEN ES UN MOTIVADOR

Aun el fracaso es un motivador. Quizás el motivador por excelencia.

Un oscuro profesor universitario tenía una esposa sorda. Su deseo más ávido era perfeccionar un aparato auditivo para que pudiera oír su esposa, a quien amaba tanto. Dedicó cada dólar disponible y todo momento posible a trabajar en su sueño. Los libros de historia nos dicen que fracasó en este proyecto, pero distó mucho de ser un completo fracaso, ya que este esfuerzo fue la plataforma para desarrollar más tarde un aparato que revolucionaría el mundo. Alexander Graham Bell no alcanzó su objetivo, pero la humanidad se benefició considerablemente, debido a que se dedicó a ver una solución para el problema de alguien más. Trató de ayudar a uno y falló. En vez de ello, ayudó a millones con la invención del teléfono.

Pero lo que movió a Graham Bell a persistir en su intento de construir un aparato telefónico fue su enorme motivación personal.

Varios años antes, un inventor alemán llamado Wilhelm Reiss había perfeccionado un dispositivo para transmitir sonido por alambre. En realidad, si Reiss hubiera acercado dos electrodos apenas 1/1000 de pulgada, de manera que se tocaran entre sí, hubiera inventado el

teléfono. Irónicamente, sin embargo, Reiss puede no haber alcanzado la inmortalidad por el más pequeño de los márgenes. Su fracaso por un pequeño margen, nos hace preguntarnos qué hubiera sucedido si Reiss hubiera estado trabajando con la misma motivación que Bell. ¿Hubiera sido posible que esos electrodos se tocaran 'accidentalmente' entre sí? Jamás lo sabremos.

6.- CÓMO LA EMPATÍA LLEVA A LA FE

La fe funciona, pero no temas dudarlo. Los científicos, entrenados como están para ser escépticos, con frecuencia son los últimos en creer en el poder curador de los conceptos intangibles como la fe, la esperanza, el perdón y la empatía. Piden pruebas antes de creer.

David Spiegel, un psiquiatra de la Universidad de Stanford, estaba buscando eso mismo cuando decidió estudiar el efecto de las intervenciones psicosociales en mujeres con cáncer de mama metastásico. Frecuentemente confundido con Bernard Spiegel, doctor en medicina, que sostiene en libros de éxito como LOVE, MEDICINE AND MIRACLES que los factores sociales y psicológicos pueden prolongar la vida, Spiegel comenzó su experimento con la intención de refutar tales ideas.

El estudio incluía seis mujeres que tenían cáncer de mama avanzado. Las mujeres fueron asignadas a dos grupos al azar, ambos recibieron tratamiento de rutina contra el cáncer (radiación y quimioterapia), pero un grupo también se reunió durante 90 minutos una vez por semana a lo largo de un año. En esas sesiones de grupo las mujeres hablaban sobre su enfermedad y los efectos en su vida, se ayudaban unas a otras a enfrentar la amenaza de la muerte, compartían su dolor y la gratitud por cada momento de su vida. La fuerte relación grupal las ayudó a aliviar el aislamiento social que experimentaban como víctimas de cáncer.

Cinco años después de que comenzara el estudio, el doctor Spiegel recibió los primeros gráficos impresos de las 'curvas de asistencia' realizadas informáticamente; mostraban el número de mujeres que aún vivían en un momento dado. Quedó literalmente sacudido.

Tuve que sentarme cuando vi. El primer gráfico (más tarde recibiría cientos de ellos). Las dos curvas de supervivencia se superponían al principio, pero pasados los veinte meses se separaban de manera acentuada. A los cuatro años de que las mujeres comenzaran a ser objeto del experimento, resultó que todas las que pertenecían al grupo de control habían muerto, pero un tercio completo de las pacientes que habían recibido terapia de grupo todavía vivían...

En otras palabras, como promedio, las pacientes que habían estado en el programa de tratamiento experimental desde que empezó el experimento habían vivido el doble que las del grupo de control. Esta diferencia era tan significativa que el análisis estadístico fue casi

innecesario: sólo había que mirar las curvas de los gráficos. ¡Y yo había estado esperando que no habría diferencia alguna!’

Al final del experimento, el doctor Spiegel tuvo la prueba que necesitaba para establecer con confianza que las relaciones estrechas en las que está presente el amor pueden prolongar y mejorar la vida. Su fe en esta verdad no llegó automáticamente. De hecho, tuvo que ver los datos con sus propios ojos. Pero como había dudado y después había visto, su fe no podía ser sacudida.

(<http://www.inteligencia-emocional.org/casos/index.htm>).

8.1 Definiciones Operacionales

• **Inteligencia Emocional:**

Es la capacidad de reconocer y manejar nuestros sentimientos y los de los demás, por lo que podemos mantener adecuadamente unas relaciones positivas con nosotros mismos y con los demás.
(<http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/55/iesecretaria.htm>)

• **Conciencia en si mismo:**

Es el conocimiento de las propias emociones y la capacidad para reconocer el sentimiento en el mismo momento en que aparece. Nos habla también de autoconfianza y creencia en la propia valía o, lo que es lo mismo, autovaloración.

(<http://ca-gabinetegrafologico.com/seleccion/2006/04/10/inteligencia-emocional-y-su-reflejo-grafologico/>).

• **Autorregulación:**

Capacidad para controlar las emociones y los impulsos, autocontrol y facilidad para impulsarse al cambio, para avanzar hacia el futuro sin miedos ni indecisiones. Es la habilidad para batallar contra el estrés, la angustia, las tensiones; para saber controlar los sentimientos y adaptarlos al momento adecuado.

(<http://ca-gabinetegrafologico.com/seleccion/2006/04/10/inteligencia-emocional-y-su-reflejo-grafologico/>).

• **Motivación:**

Creencia en la propia valía y en la posibilidad de su orientación al logro de los objetivos proyectados. Compromiso con la empresa y capacidad de iniciativa e innovación.

(<http://ca-gabinetegrafologico.com/seleccion/2006/04/10/inteligencia-emocional-y-su-reflejo-grafologico/>)

Etapa 2: Diseño del instrumento denominado Escala Likert (Elaboración de ítems, notas aclaratorias, proceso de confiabilidad y validez).

Etapa 3: Estandarización y piloteo de la Escala Likert cuidando en si forma, lenguaje y variables nominales y ordinales. Además de la tendencia y valencia de los ítems (si es positivo o negativo).

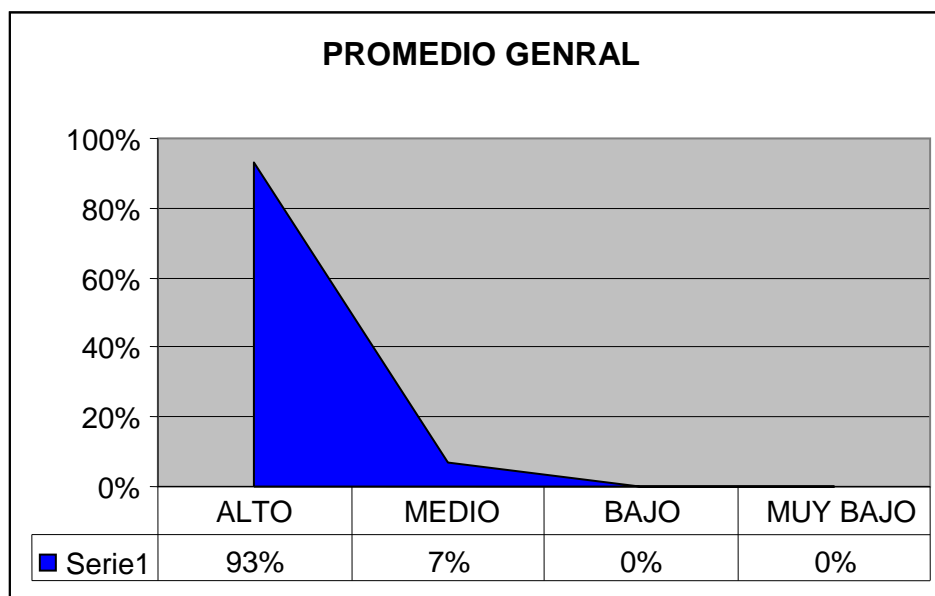
Etapa 4: Aplicación de la Escala Likert bajo el método de monitoreo directo dirigido hacia el informante clave (estar presente y orientado a la persona que contesta el instrumento).

Etapa 5: Proceso Estadístico previo a la interpretación de los datos utilizando recursos estadísticos como lo son: porcentajes, medidas de dispersión y T de student.

Etapa 6: Análisis e interpretación de los resultados.

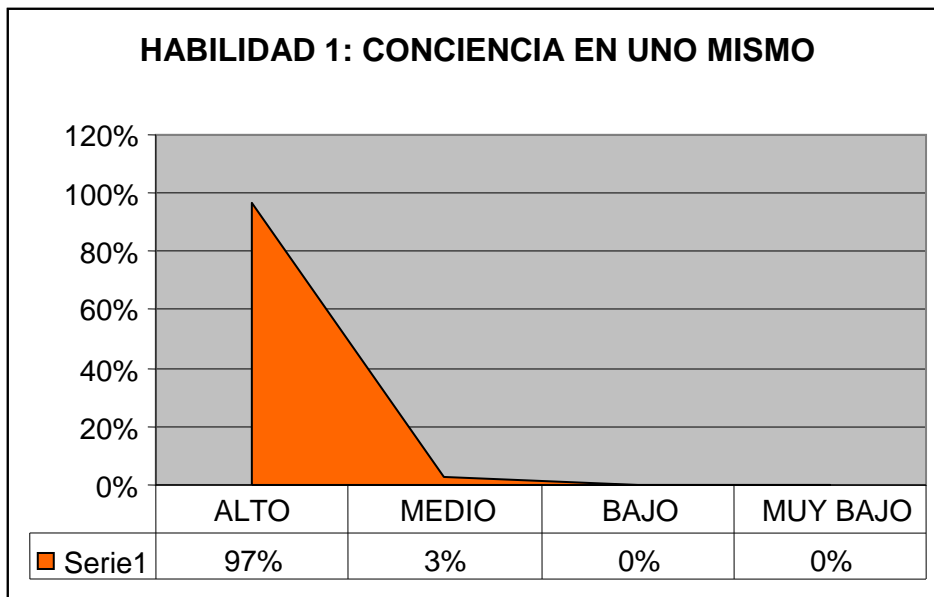
Análisis y Discusión de datos

A) Graficas Generales

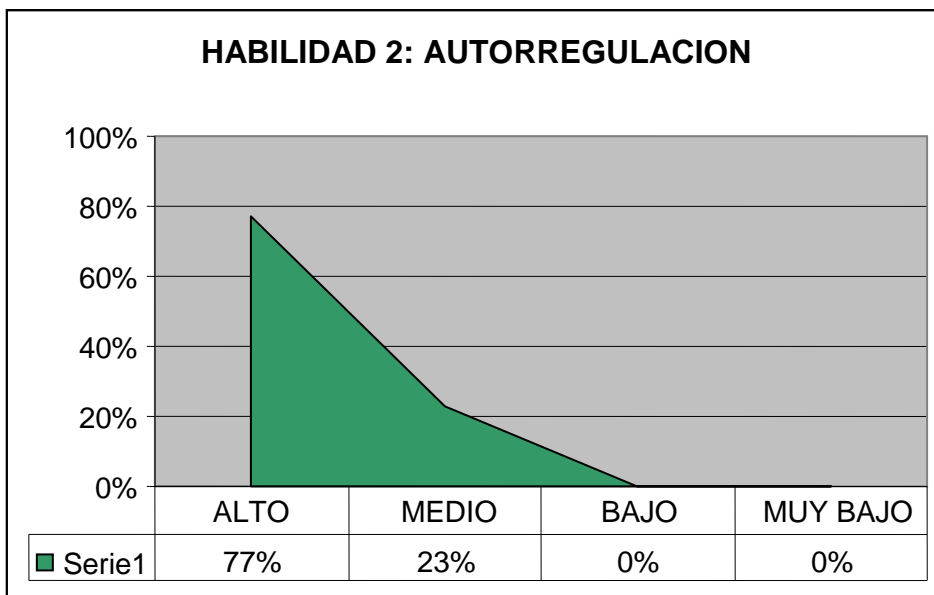


En la siguiente grafica se muestra que el 93% de los encuestados obtuvo un promedio alto en cuanto al conocimiento del tema de Inteligencia Emocional y los mapas de competencia que se derivan de esta. Por otra parte el otro 7 % de los encuestados obtuvo una mínima diferencia en cuanto a sus conocimientos y sentir del tema. La grafica también reflejo que ninguno de los encuestados obtuvo un promedio inferior, lo cual nos lleva ala conclusión que la mayoría

estaba ubicado en cuanto al tema del cual se les pidió que reflejaran su sentir.

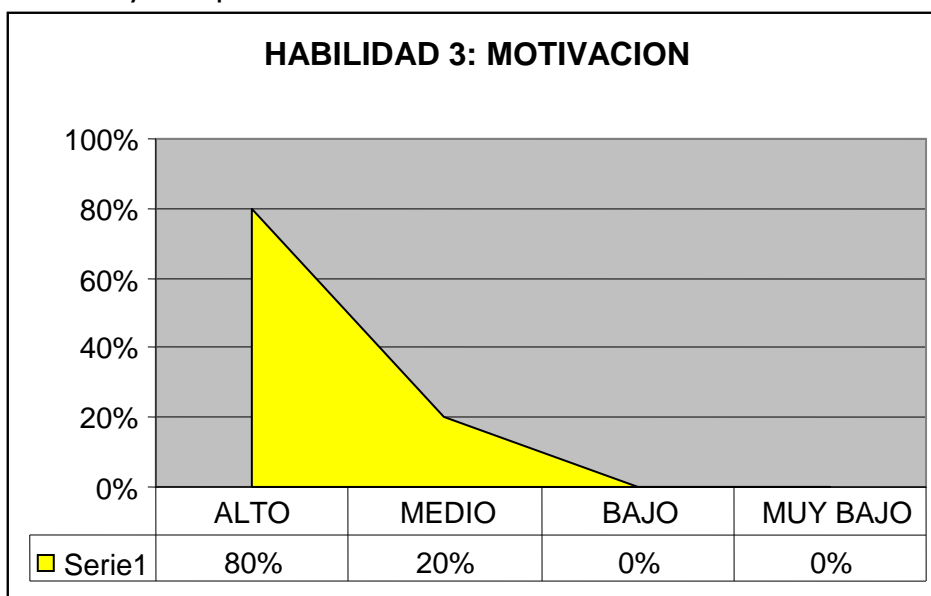


La siguiente grafica nos refleja que el 97% de los encuestados resulto con un promedio alto, mientras el otro 3% con un promedio de nivel medio. Lo cual nos hace pensar que los encuestados tienen el conocimiento de sus propias emociones y la capacidad para reconocer el sentimiento en el mismo momento en que aparece. Así mismo tienen una definición acerca de el concepto de autoconfianza y creencia en la propia valía o, lo que es lo mismo, autovaloración.

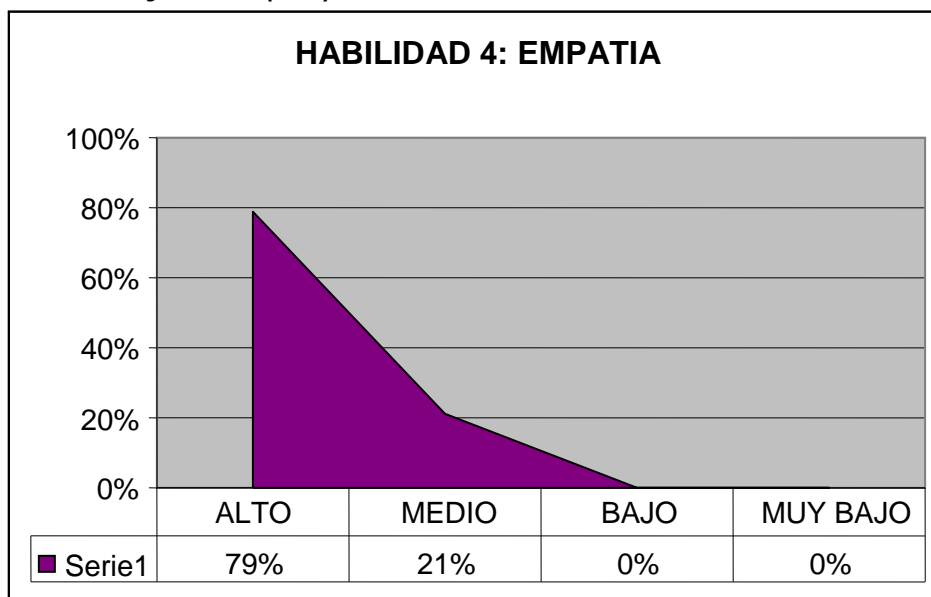


La siguiente grafica nos refleja que el 77% de los encuestados resulto con un promedio alto, mientras el otro 23% con un promedio de nivel medio. Lo cual nos hace pensar que los encuestados tienen la capacidad para controlar las emociones y los impulsos, así mismo autocontrol y facilidad para impulsarse al cambio, para avanzar hacia el futuro sin miedos ni indecisiones. Y poseen la habilidad para

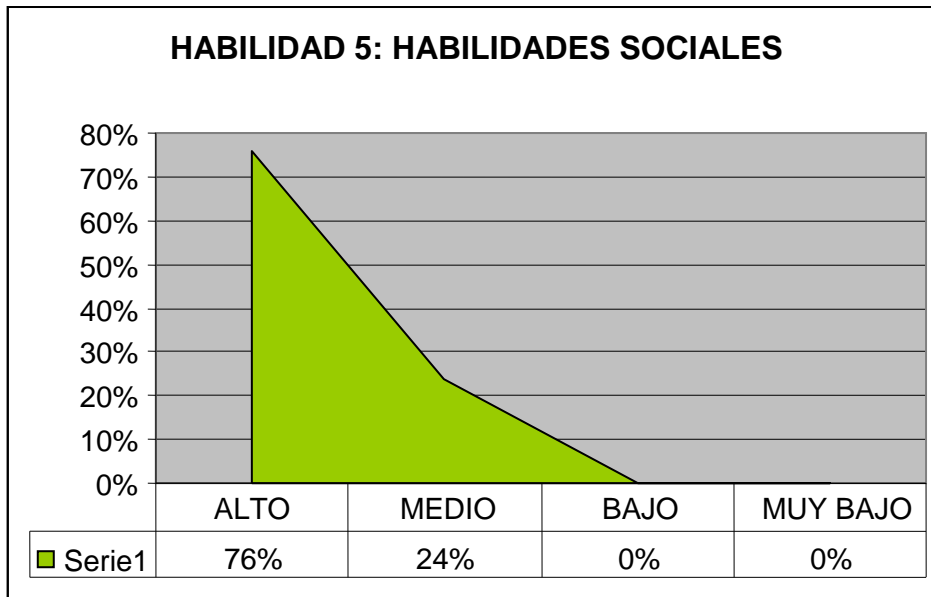
manejar el estrés, la angustia, las tensiones; para saber controlar los sentimientos y adaptarlos al momento adecuado.



La siguiente grafica nos refleja que el 80% de los encuestados resulto con un promedio alto, mientras el otro 20% con un promedio de nivel medio. Lo cual nos hace deliberar que los encuestados tienen creencia en la propia valía y en la posibilidad de su orientación al logro de los objetivos proyectados.



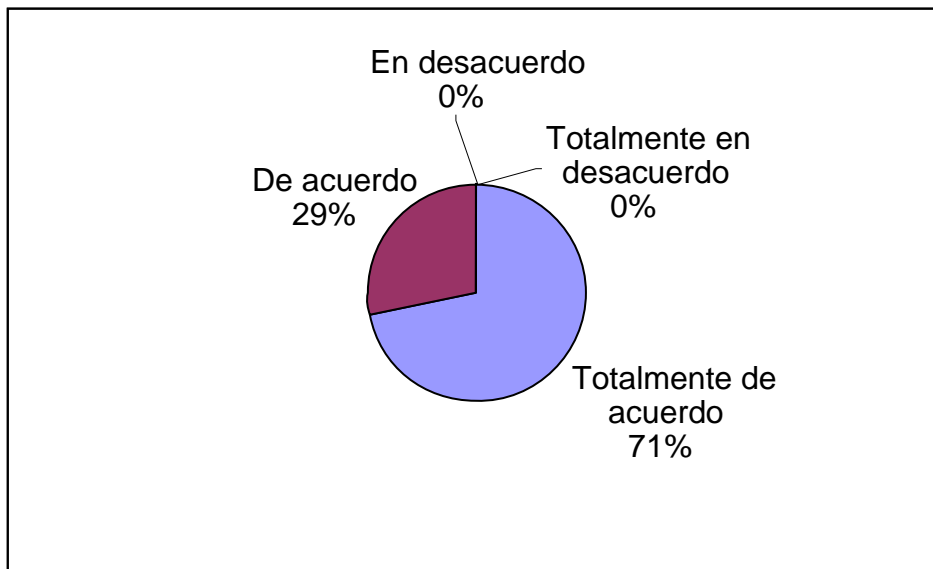
El 79% de los encuestados obtuvo un promedio alto, mientras el 21% un nivel medio. Esta habilidad consistía en el reconocimiento de las emociones y sentimientos ajenos, en saber detectar los problemas y las necesidades de los demás y conectar con ellas. Esta capacidad tiene una orientación vocacional y es de gran valía en profesionales de la docencia, asistencia sanitaria y también en lo referente al trato con clientes y dirección de empresas.



En esta grafica el 76% de los sujetos logro un nivel alto y le 24% un nivel medio en esta habilidad lo que se evaluaba era los comportamientos relacionados con la interrelación de personas, como pueden ser la comunicación, el trabajo en equipo, la capacidad de influir y motivar a los demás, la cooperación y colaboración con el grupo, la creación de vínculos afectivos y profesionales, así mismo como el liderazgo, catalización de los cambios y orientación a objetivos comunes.

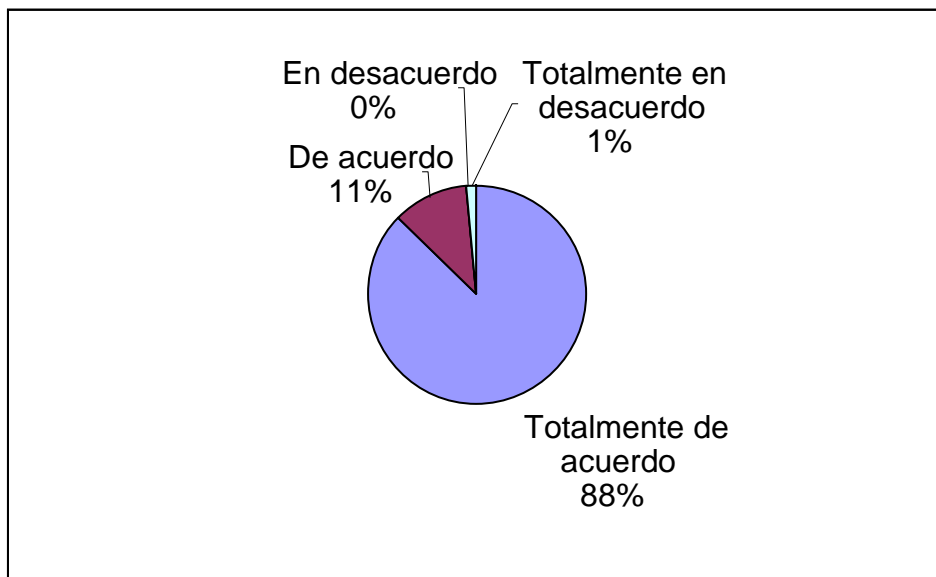
B) Graficas ítem por ítem

1. Es fácil ser honesto conmigo mismo.



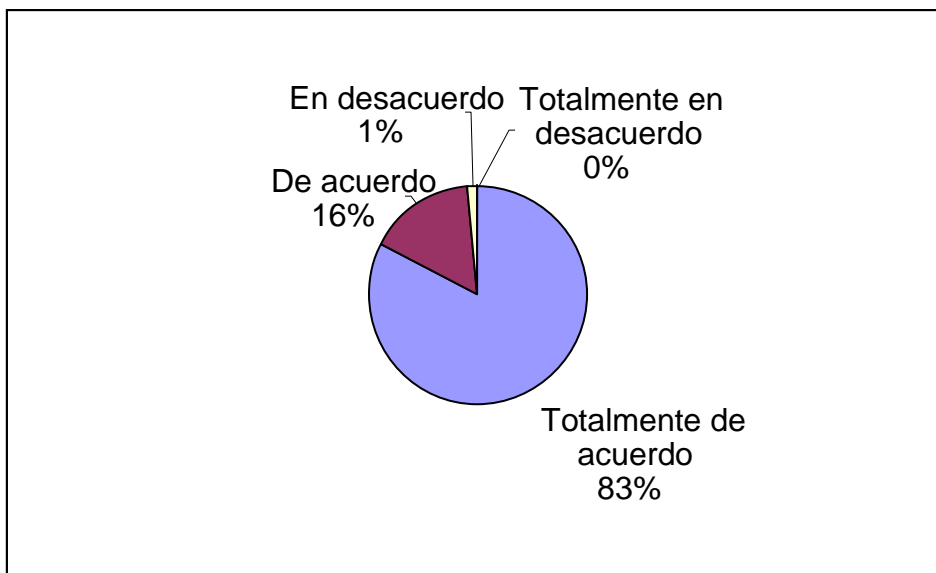
En este ítem se observó que el 71% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en que es fácil ser honestos consigo mismos. Mientras el 29% estuvieron de acuerdo.

2. El valorarme a mi mismo me da seguridad y sobre todo aceptación por parte de la sociedad en que vivimos.



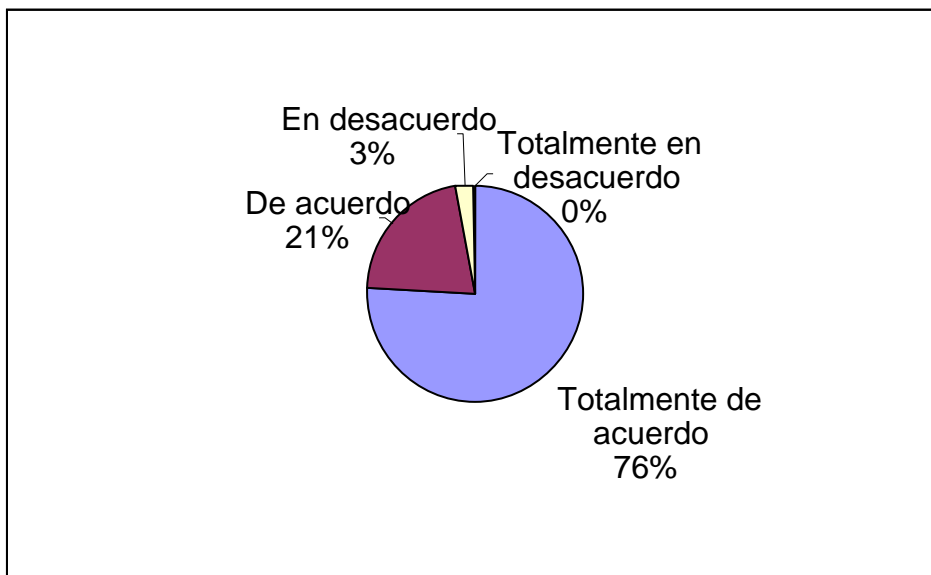
En este ítem se observó que el 88% de los encuestados estuvieron Totalmente de acuerdo en que valorarse a sí mismos les da seguridad y sobre todo una aceptación por parte de la sociedad. Mientras el 11 % estuvieron de acuerdo y el 1% Totalmente en desacuerdo.

3. El tener confianza en mi mismo me ayudara a sobresalir en mi vida cotidiana.



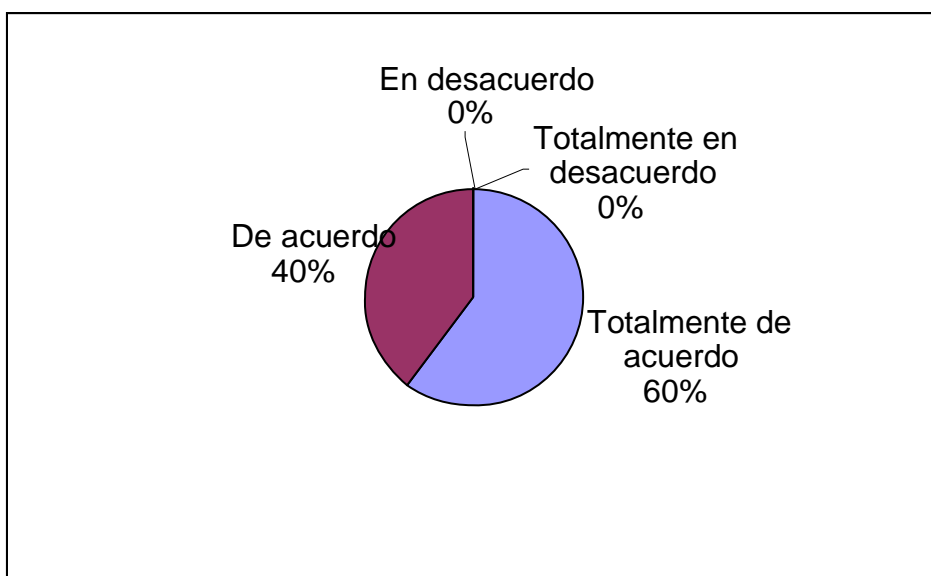
En este ítem se observó que el 83% de los encuestados estuvieron Totalmente de acuerdo en que tener confianza en sí mismo le ayudara a sobresalir en su vida cotidiana. Mientras el 16 % estuvieron de acuerdo y el 1% Totalmente en desacuerdo.

4. Es importante reconocer y entender mis estados de ánimo, emociones y el efecto que estas tienen sobre las personas que me rodean.



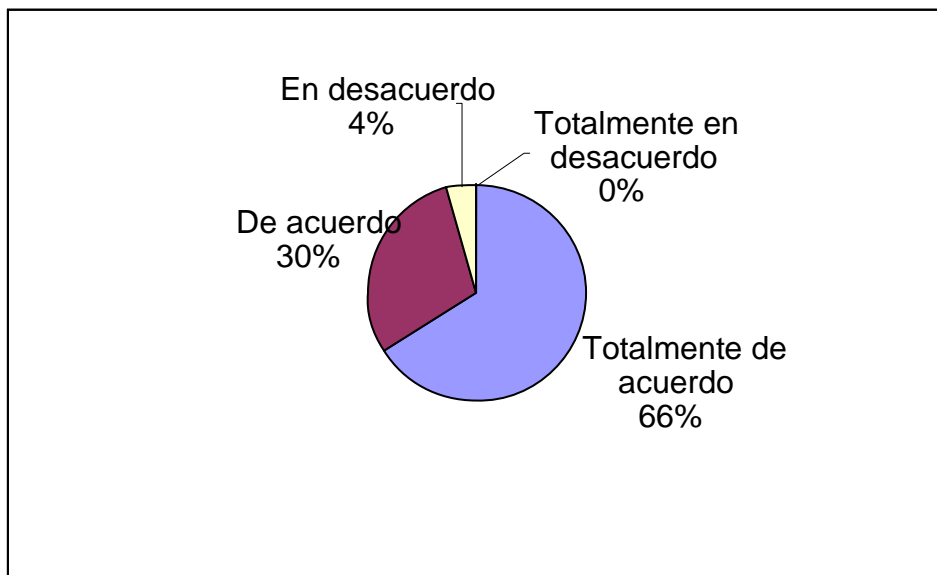
En este ítem se observó que el 76% de los encuestados estuvieron Totalmente de acuerdo en que es importante reconocer y entender sus estados de ánimo, emociones y el efecto que estos tienen sobre las personas que los rodean. Mientras el 21% estuvieron de acuerdo y el 3% En desacuerdo.

5. El determinar hacia donde voy y que metas puedo cumplir siendo realista es una clara definición de autoconciencia.



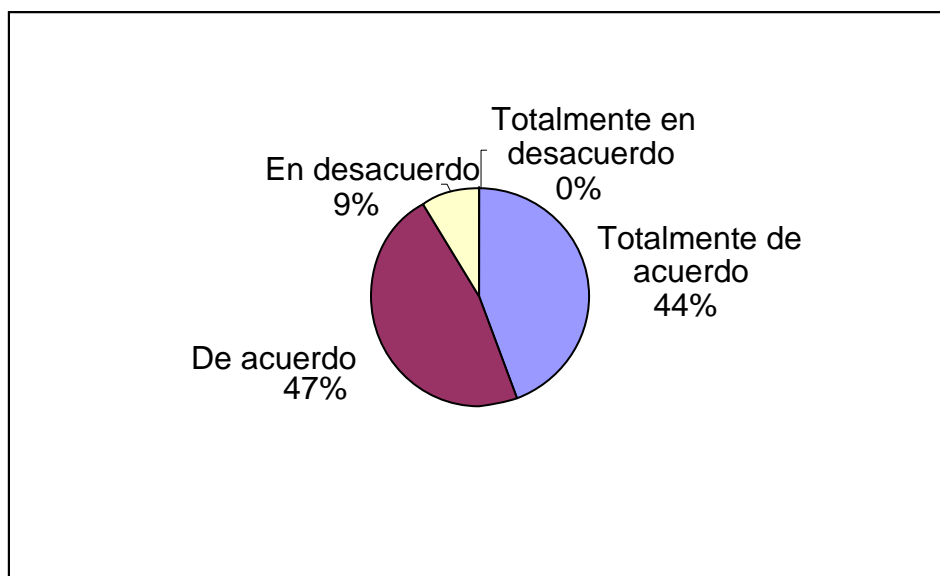
En este ítem se observó que el 60% de los encuestados estuvieron Totalmente de acuerdo en que es importante determinar hacia donde voy y que metas puedo cumplir siendo realista es una clara definición de autoconciencia. Mientras el 40% estuvieron de acuerdo y el 0% En desacuerdo.

6. Creo que el tener control sobre mis impulsos podría llevarme al éxito tanto personal como laboral.



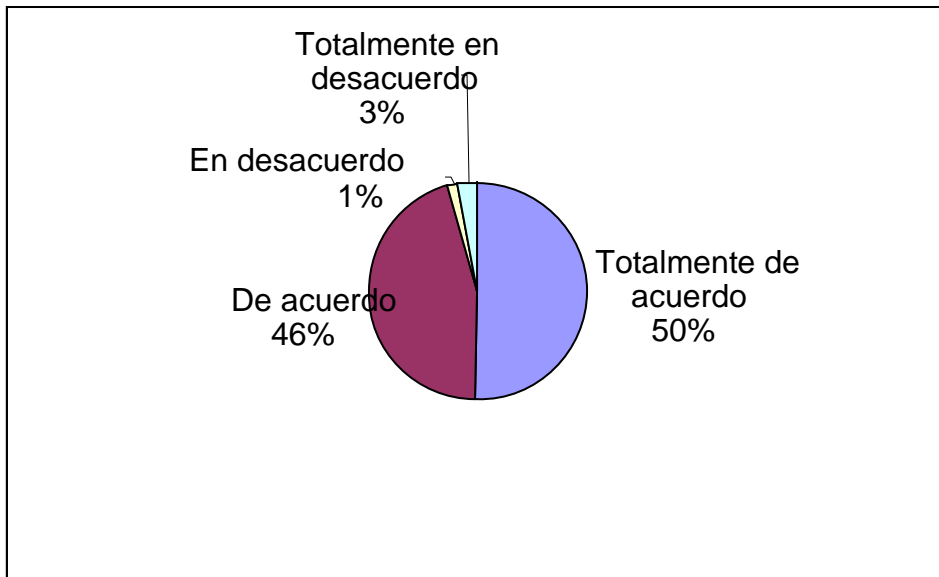
En este ítem se observó que el 66% de los encuestados estuvieron Totalmente de acuerdo que el tener control sobre sus impulsos podría llevarles al éxito tanto personal como laboral. Mientras el 30 % estuvieron de acuerdo y el 4% En desacuerdo.

7. Soy una persona capaz de reconocer y admitir mis errores.



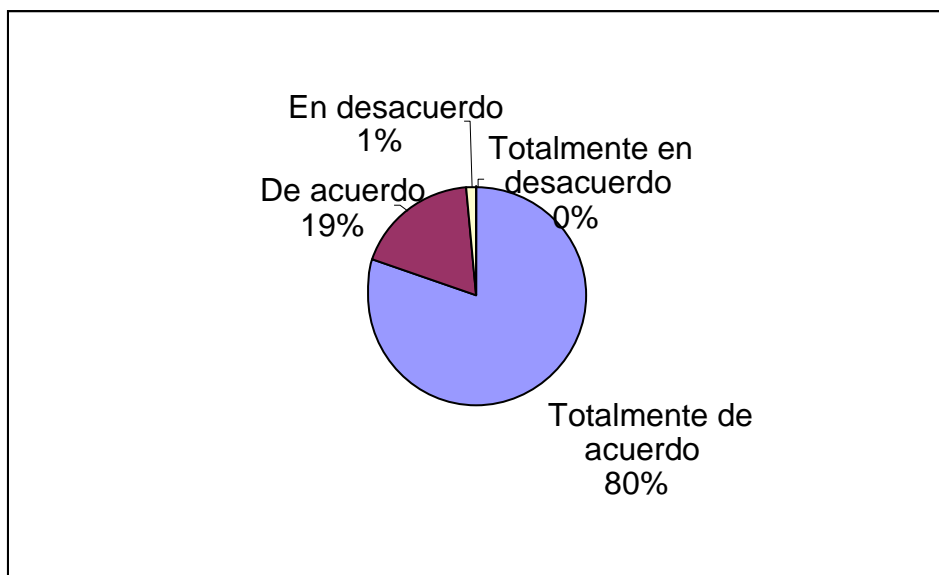
En este ítem se observó que el 44% de los encuestados estuvieron Totalmente de acuerdo que son capaces de reconocer y admitir sus errores. Mientras el 47 % estuvieron de acuerdo y el 9% En desacuerdo.

8. Creo poseer una buena autoestima.



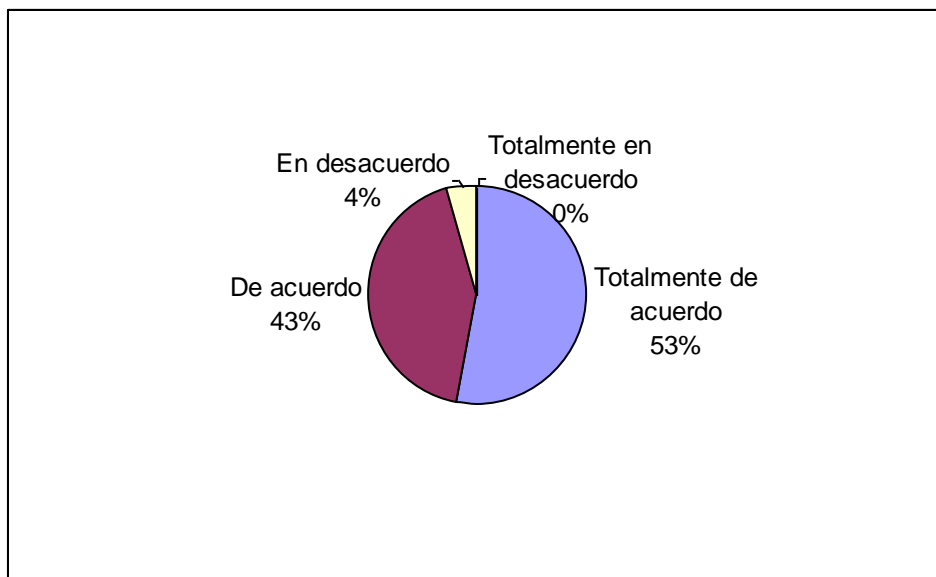
En este ítem se observó que el 50% de los encuestados estuvieron Totalmente de acuerdo que poseen una buena autoestima. Mientras el 46 % estuvieron de acuerdo y el 3% Totalmente en desacuerdo y el 1% En desacuerdo.

9. Para una mejor toma de decisiones es importante tener confianza en uno mismo.



En este ítem se observó que el 80% de los encuestados estuvieron Totalmente de acuerdo que para una mejor toma de decisiones es importante tener confianza en uno mismo. Mientras el 19 % estuvieron de acuerdo y el 0% Totalmente en desacuerdo y el 1% En desacuerdo.

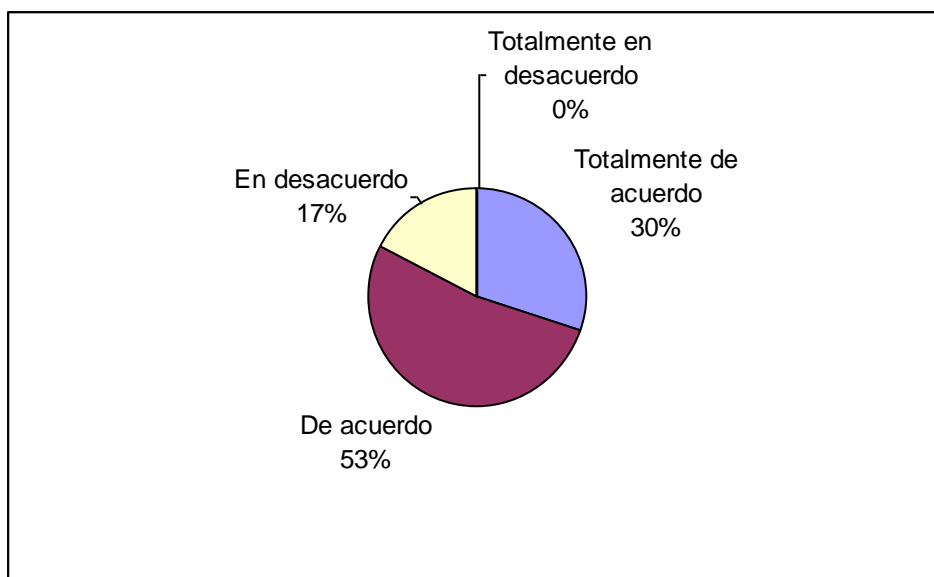
10. Me considero capaz de reconocer y entender mis propias fortalezas, debilidades, estados de ánimo, emociones e impulsos.



En este ítem se observó que el 53% de los encuestados estuvieron Totalmente de acuerdo que se consideran capaces de reconocer y entender sus propias fortalezas, debilidades, estados de ánimo, emociones e impulsos. Mientras el 43 % estuvieron de acuerdo y el 0% Totalmente en desacuerdo y el 4% En desacuerdo.

HABILIDAD 2: AUTORREGULACION

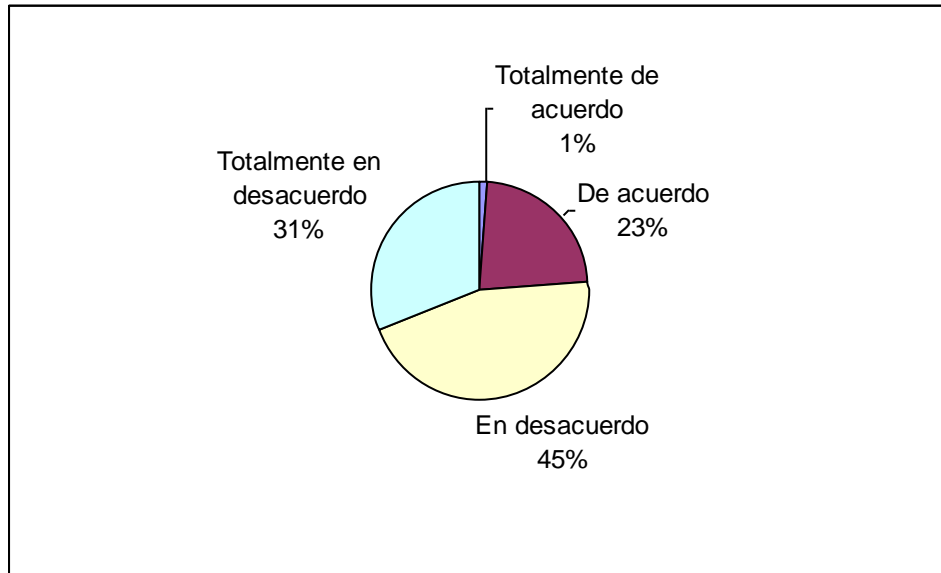
11. Me siento apto de controlar mis impulsos y emociones ante cualquier situación que se me presente.



En este ítem se observó que el 30% de los encuestados estuvieron Totalmente de acuerdo de que se sienten aptos para controlar sus impulsos y emociones ante cualquier situación que se les presente. Mientras el 53 %

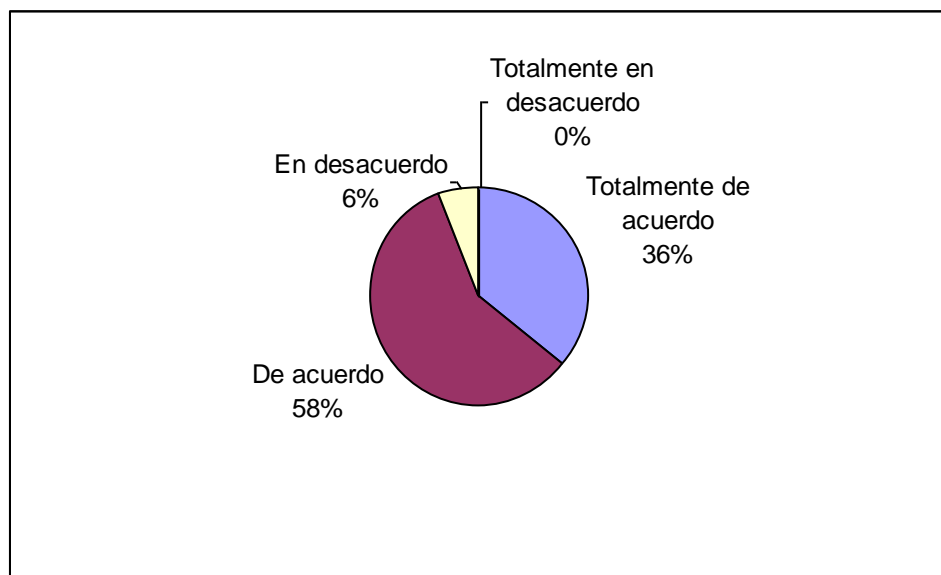
estuvieron de acuerdo y el 0% Totalmente en desacuerdo y el 17% En desacuerdo.

12. Cuando me encuentro en una situación de peligro por lo general pierdo la calma.



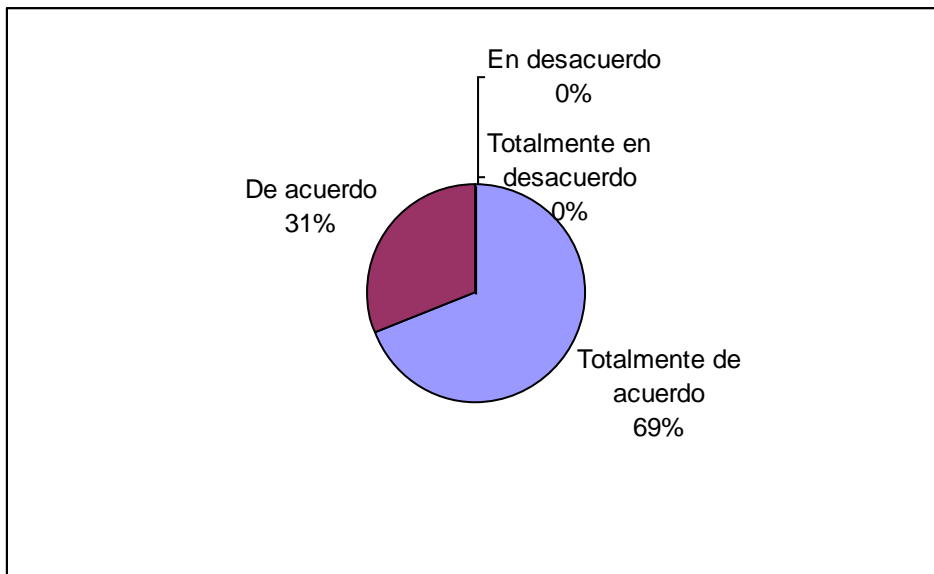
En este ítem se observó que el 1% de los encuestados estuvieron Totalmente de acuerdo de que cuando se encuentran en una situación de peligro por lo general pierden la calma. Mientras el 23 % estuvieron de acuerdo y el 31% Totalmente en desacuerdo y el 45% En desacuerdo.

13. Cuando me propongo una meta tengo la seguridad de que lo voy a lograr.



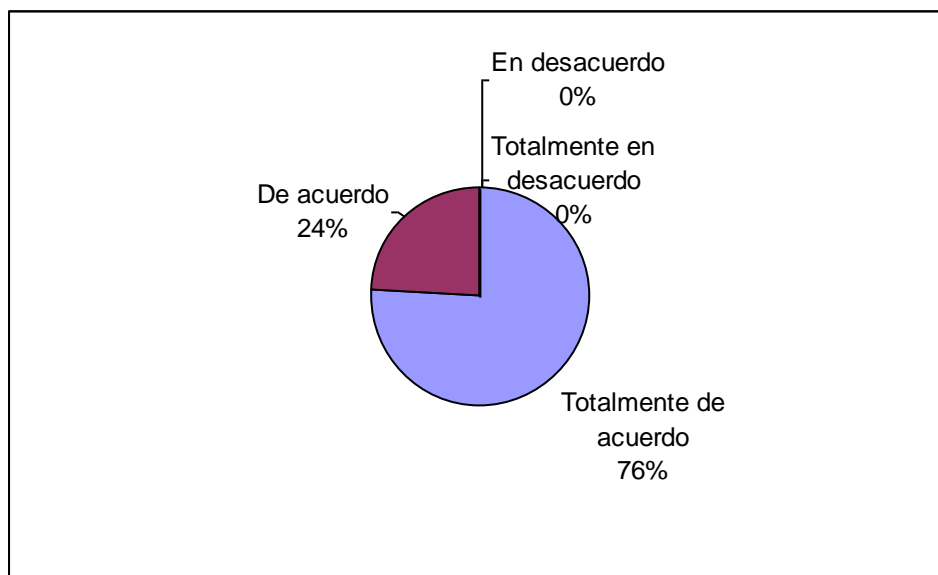
En este ítem se observó que el 36% de los encuestados estuvieron Totalmente de acuerdo de que cuando se proponen una meta tienen la seguridad de que la van a lograr. Mientras el 58 % estuvieron de acuerdo y el 0% Totalmente en desacuerdo y el 6% En desacuerdo.

14. Me considero una persona en la cual puede confiar la gente que me rodea.



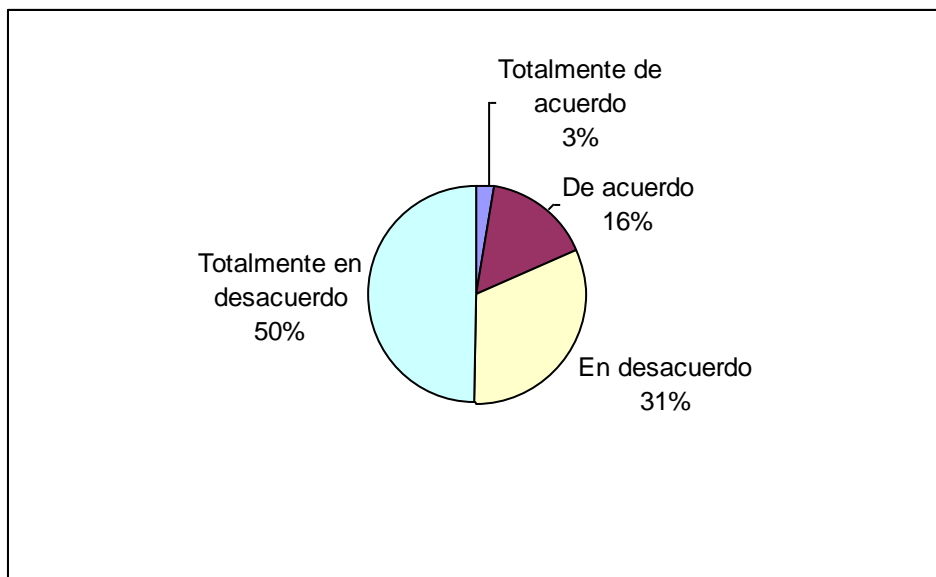
En este ítem se observó que el 69% de los encuestados estuvieron Totalmente de acuerdo, que se consideran una persona en la cual puede confiar la gente que los rodea. Mientras el 31 % estuvieron de acuerdo y el 0% Totalmente en desacuerdo y el 0% En desacuerdo.

15. El afrontar las consecuencias de mis propios actos me hace una persona responsable.



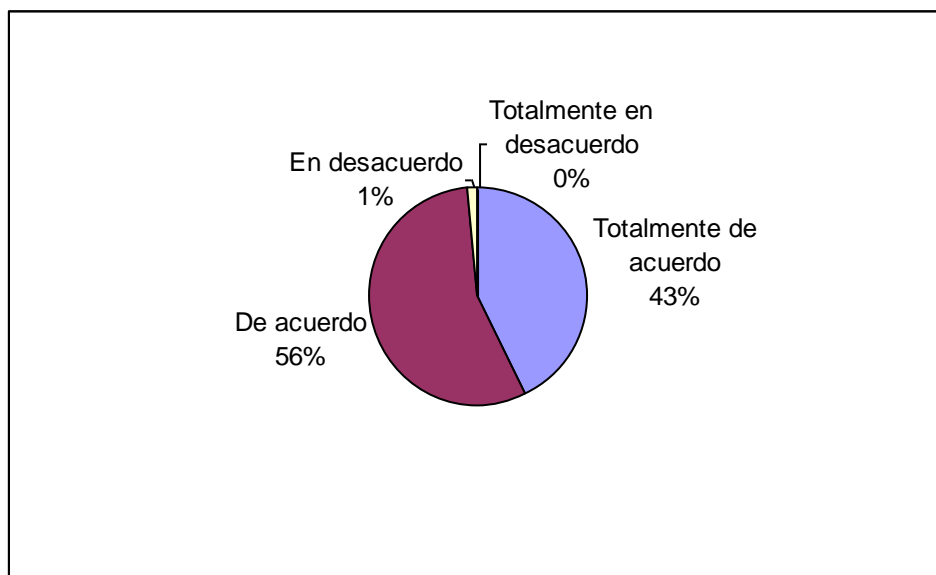
En este ítem se observó que el 76% de los encuestados estuvieron Totalmente de acuerdo que el afrontar las consecuencias de sus propios actos los hace una persona responsable. Mientras el 24 % estuvieron de acuerdo y el 0% Totalmente en desacuerdo y el 0% En desacuerdo.

16. Cuando se me asigna una responsabilidad trato de evitarla por que no me siento capaz de lidiar con ella.



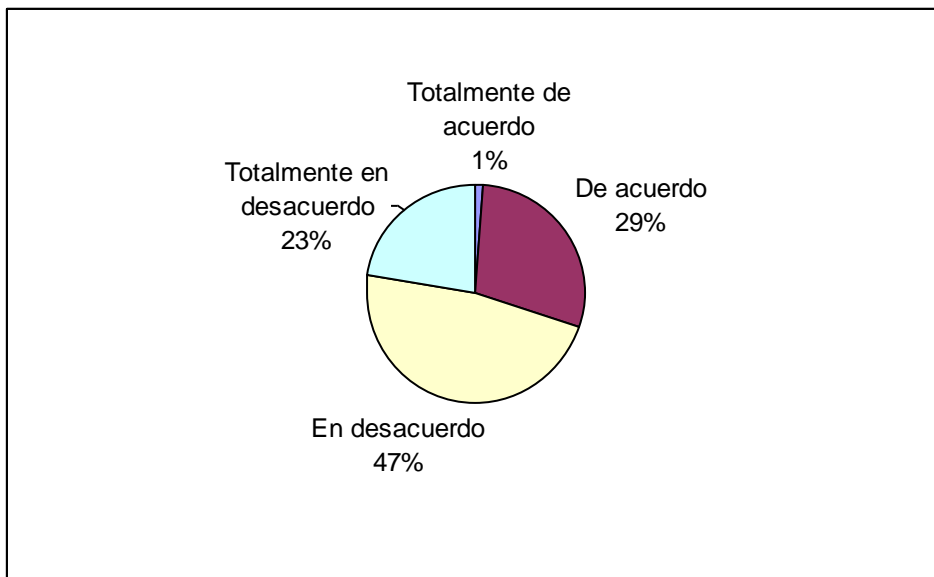
En este ítem se observo que el 3% de los encuestados estuvieron Totalmente de acuerdo que cuando se les asigna una responsabilidad tratan de evitarla por que no se sienten capaces de lidiar con ella. Mientras el 16 % estuvieron de acuerdo y el 50% Totalmente en desacuerdo y el 31% En desacuerdo.

17. Me considero una persona lo suficientemente capaz para adaptarme a cualquier situación que se me presente.



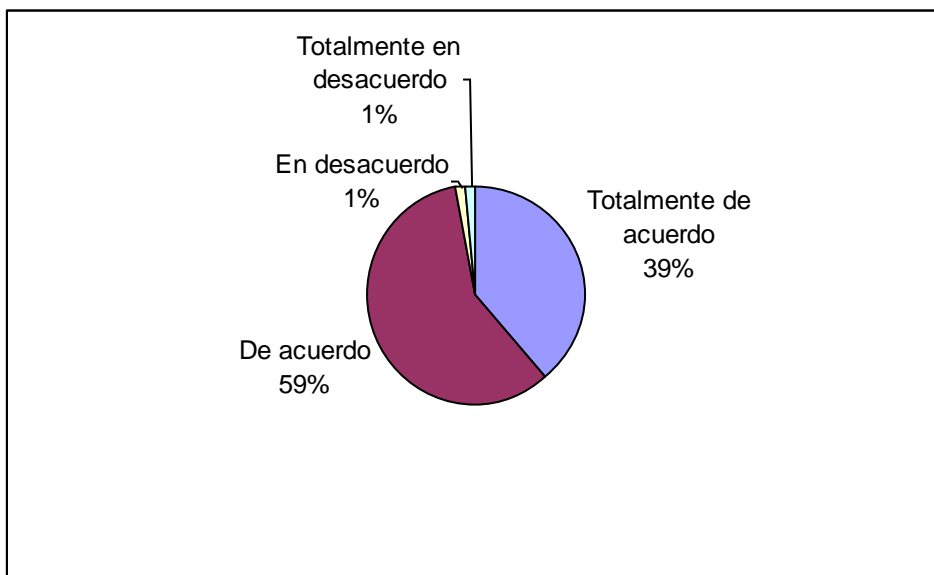
En este ítem se observo que el 43% de los encuestados estuvieron Totalmente de acuerdo que se consideran una persona lo suficientemente capaz para adaptarse a cualquier situación que se les presente. Mientras el 56 % estuvieron de acuerdo y el 0% Totalmente en desacuerdo y el 1% En desacuerdo.

18. El miedo al cambio es una característica que frecuentemente se presenta en mí.



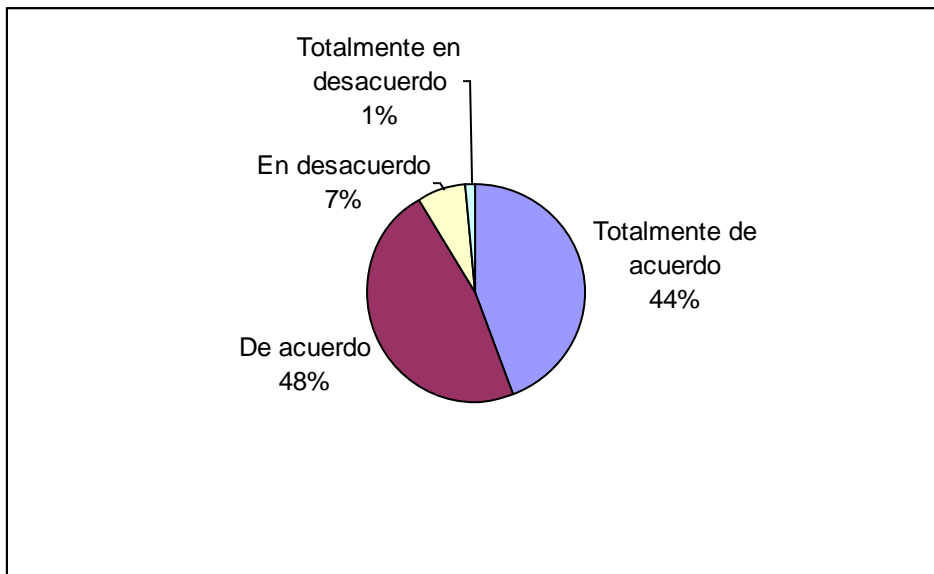
En este ítem se observó que el 1% de los encuestados estuvieron Totalmente de acuerdo que el miedo al cambio es una característica que frecuentemente se presenta en ellos. Mientras el 29 % estuvieron de acuerdo y el 23% Totalmente en desacuerdo y el 47% En desacuerdo.

19. La reflexión y el pensamiento son cualidades que creo tener en mi persona.



En este ítem se observó que el 39% de los encuestados estuvieron Totalmente de acuerdo que la reflexión y el pensamiento son cualidades que creen tener en su persona. Mientras el 59 % estuvieron de acuerdo y el 1% Totalmente en desacuerdo y el 1% En desacuerdo.

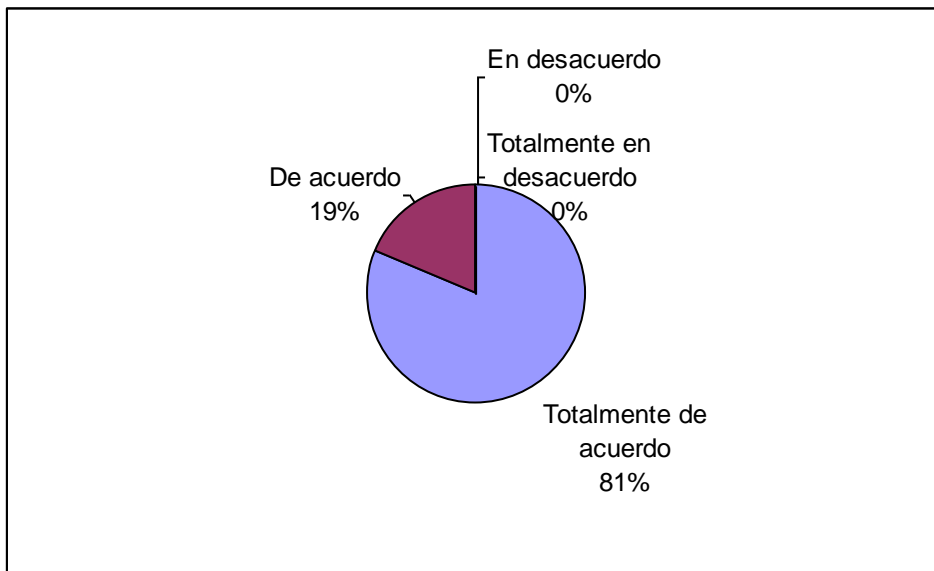
20. Antes de tomar una decisión suelo pensar y reflexionar acerca de las consecuencias que puedan surgir.



En este ítem se observó que el 44% de los encuestados estuvieron Totalmente de acuerdo que antes de tomar una decisión suelen pensar y reflexionar acerca de las consecuencias que puedan surgirles. Mientras el 48% estuvieron de acuerdo y el 1% Totalmente en desacuerdo y el 7% En desacuerdo.

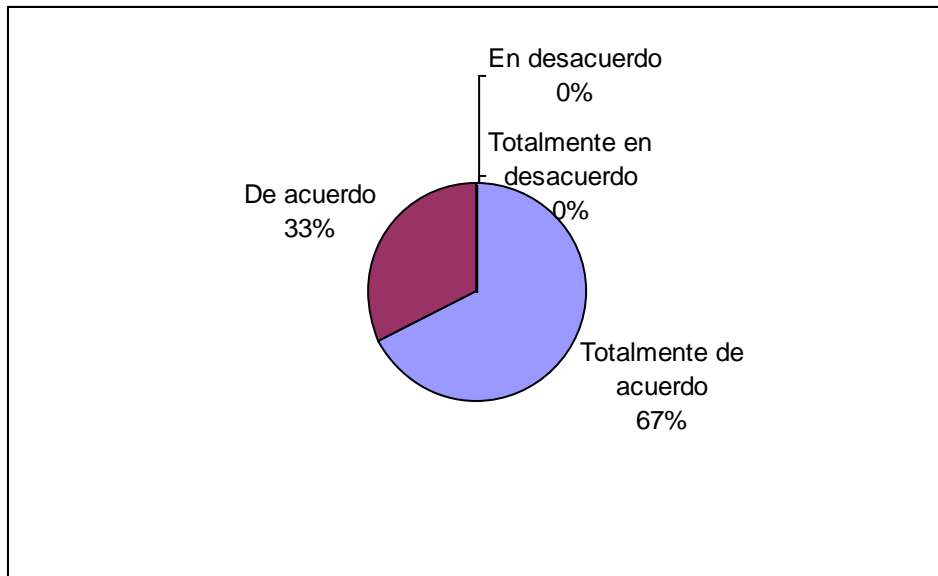
HABILIDAD 3: MOTIVACION

21. Cada vez que me propongo llegar a una meta y la finalizo con éxito me causa gran satisfacción.



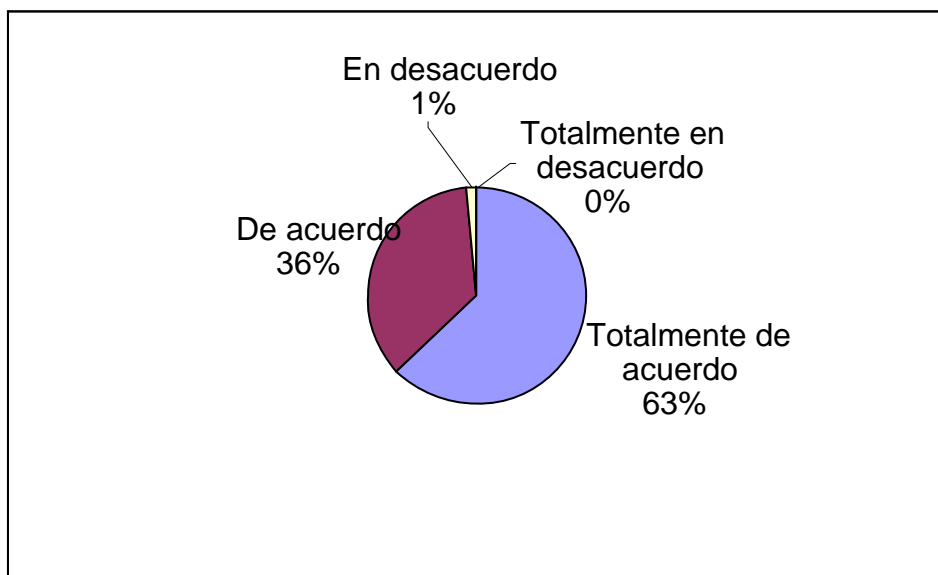
En este ítem se observó que el 81% de los encuestados estuvieron Totalmente de acuerdo que el finalizar una meta con éxito les causa gran satisfacción. Mientras el 19% estuvieron de acuerdo y el 0% Totalmente en desacuerdo y el 0% En desacuerdo.

22. Me considero una persona apasionada por mi trabajo y siento gran inquietud por culminar de la mejor manera cualquier actividad que me proponga.



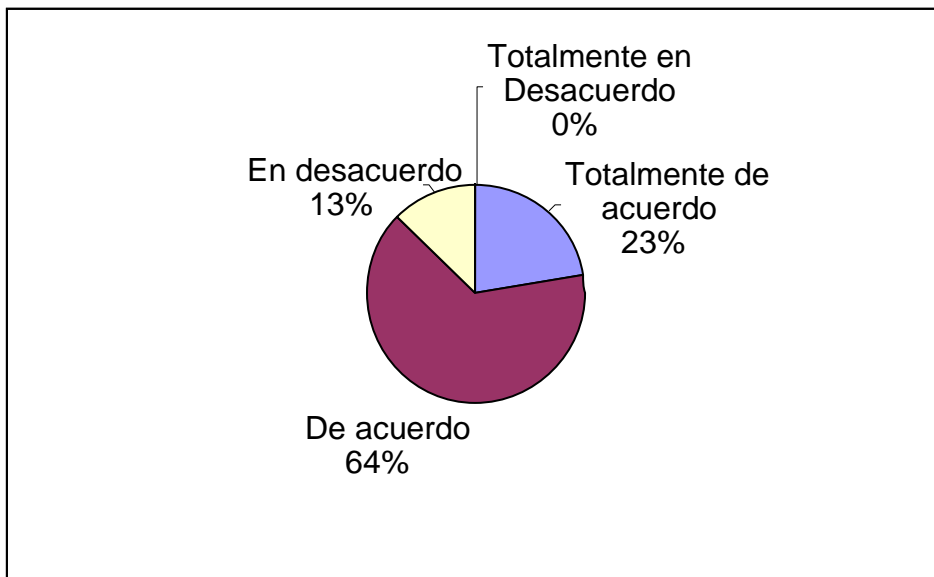
En este ítem se observó que el 67% de los encuestados estuvieron Totalmente de acuerdo en considerarse personas apasionadas por su trabajo y sentir gran inquietud por culminar de la mejor manera cualquier actividad que se propongan. Mientras el 33 % estuvieron de acuerdo.

23. Ante un fracaso lo afronto y busco la oportunidad para ser mejor y comprometerme más conmigo mismo cada día.



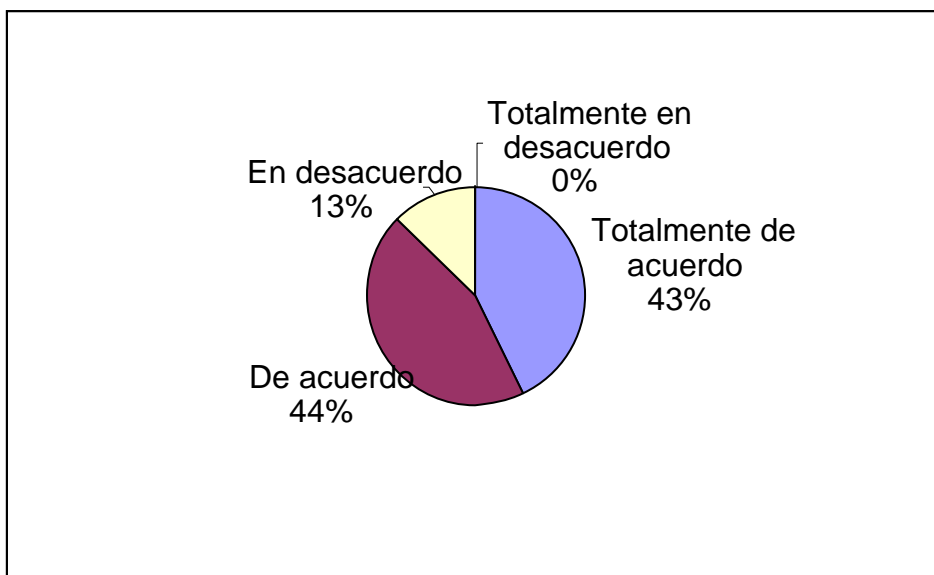
En este ítem se observó que el 63% de los encuestados estuvieron Totalmente de acuerdo en que ante un fracaso lo afrontan y buscan la oportunidad para ser mejor y comprometerse más consigo mismos cada día. Mientras el 36 % estuvieron de acuerdo y el 1% En desacuerdo.

24. Al proponerse alguna actividad por lo general soy yo quien toma la iniciativa.

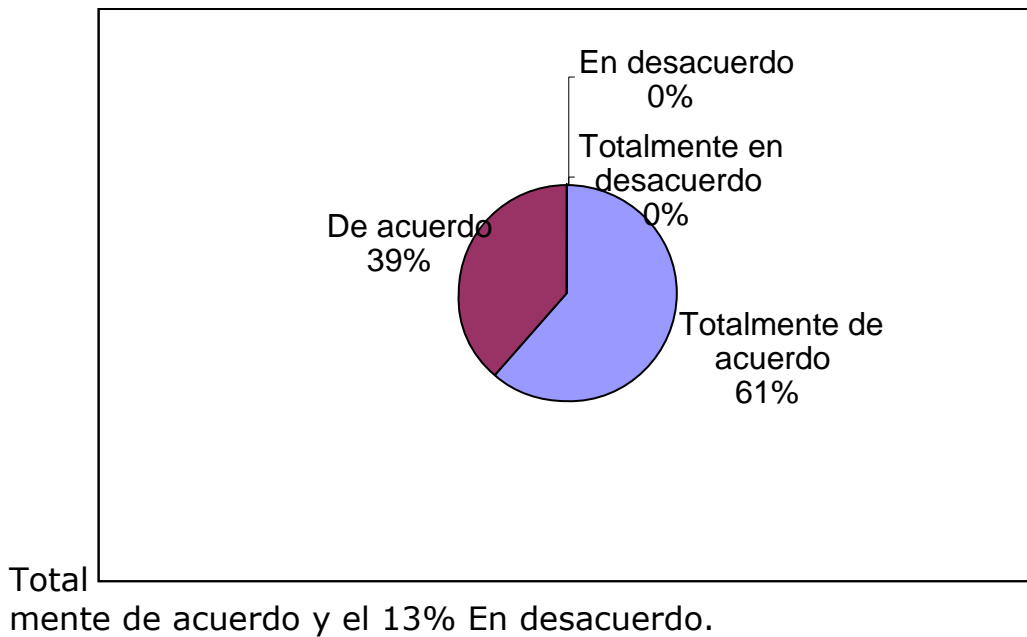


En este ítem se observó que el 64 % de los encuestados estuvieron de acuerdo en ser los primeros en tomar la iniciativa al presentárseles cualquier actividad. Mientras el 23 % estuvieron de Totalmente de acuerdo y el 13 % En desacuerdo.

25. Me muestro optimista a cualquier situación desagradable o que comúnmente me haría sentir triste.



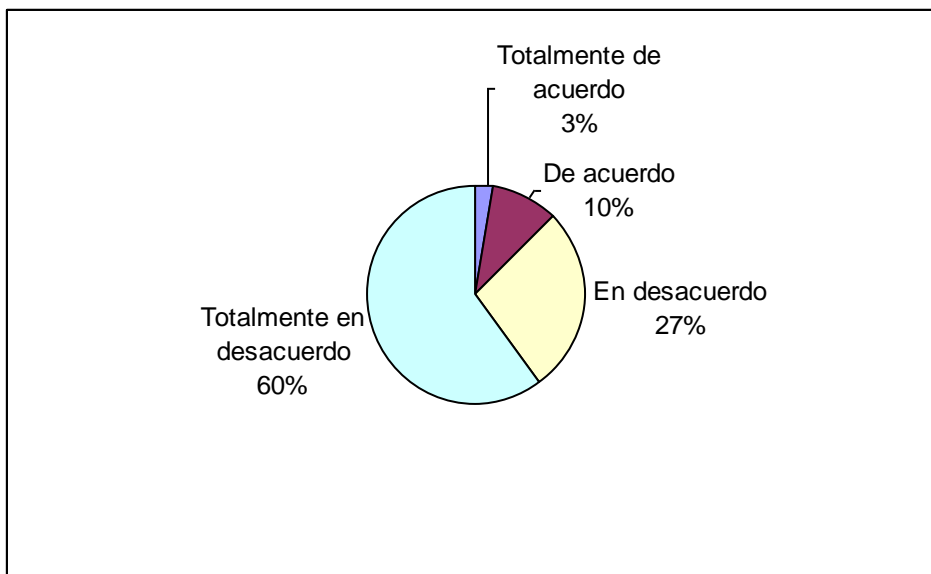
En este ítem se observó que el 44 % de los encuestados estuvieron De acuerdo en mostrarse optimista ante cualquier situación desagradable o que los haría sentir triste. Mientras el 43% estuvieron



26. Considero que soy capaz de comprometerme con mis actos.

En este ítem se observó que el 61 % de los encuestados estuvieron Totalmente de acuerdo ser capaces de comprometerse con sus actos. Mientras el 39 % estuvieron de acuerdo.

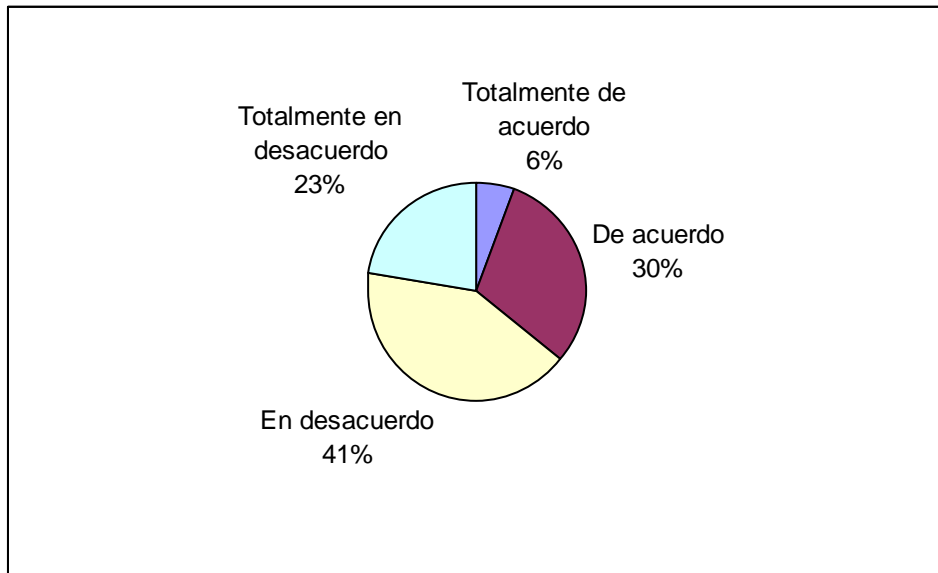
27. Cuando emprendo una actividad me da lo mismo si la finalizo o no.



En este ítem se observó que el 60 % de los encuestados estuvieron Totalmente en desacuerdo en mostrar indiferencia al dejar a la mitad o terminar una actividad. Mientras el 27% estuvieron de En

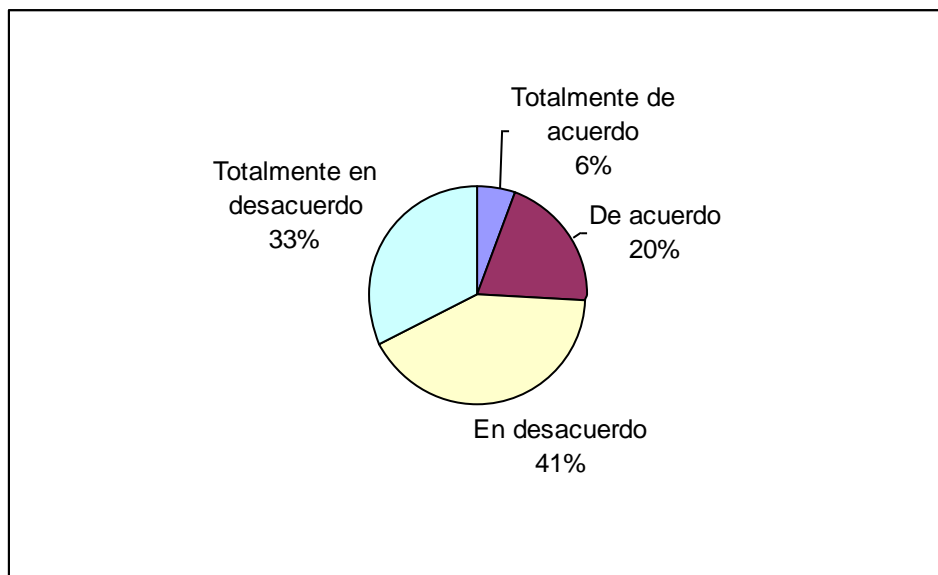
desacuerdo y el 10 % de acuerdo y solamente un 3% estuvieron totalmente de acuerdo.

28. Cuando tengo un trabajo en equipo opto por que mis compañeros tomen la iniciativa.



En este ítem se observo que el 41 % de los encuestados estuvieron En desacuerdo en dejar que otros tomen la iniciativa al hacer un trabajo en equipo. Mientras el 30% estuvieron de acuerdo y el 23% En desacuerdo y solamente el 6% Totalmente de acuerdo.

29. Soy poco optimista ante una situación de estrés.

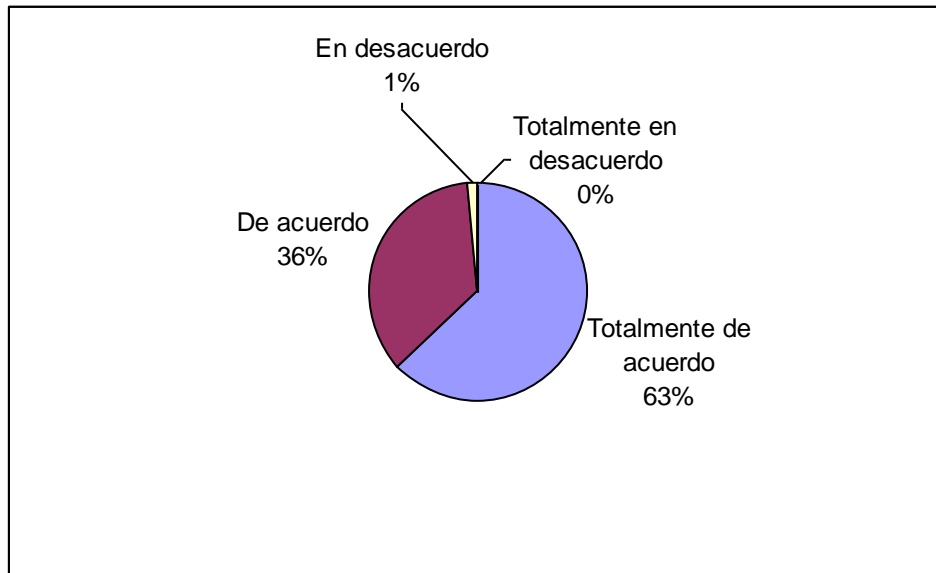


En este ítem se observo que el 41% de los encuestados estuvieron En desacuerdo en ser poco optimista ante una situación de estrés. Mientras el 33 % estuvieron de Totalmente desacuerdo y el

20% de acuerdo. Y únicamente el 6% Totalmente de acuerdo.

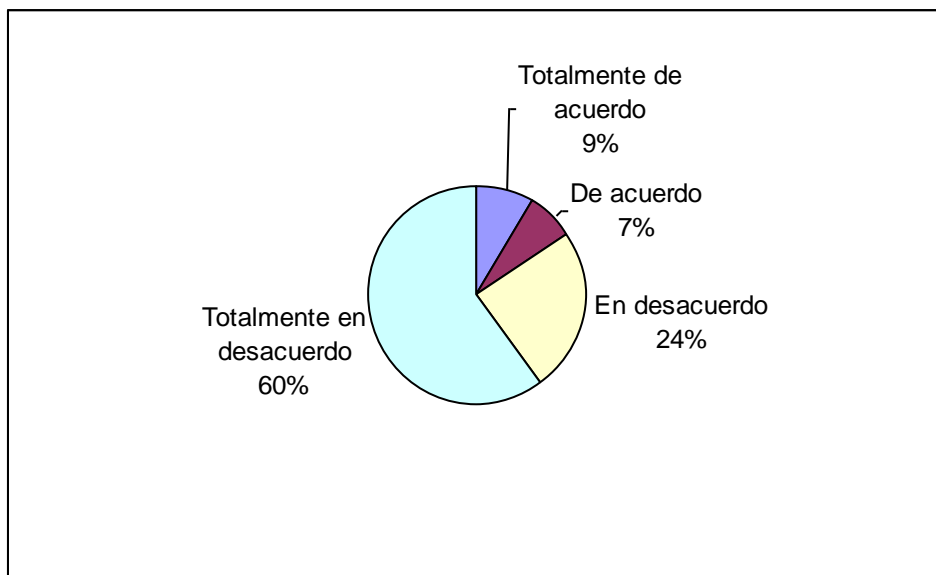
HABILIDAD 4: EMPATIA

30. Respeto la opinión de los demás aunque sea diferente a la mía.



En este ítem se observó que el 63 % de los encuestados estuvieron Totalmente de acuerdo en respetar la opinión de los demás aunque sea diferente a la suya. Mientras el 36% estuvieron de acuerdo y el 1 % En desacuerdo.

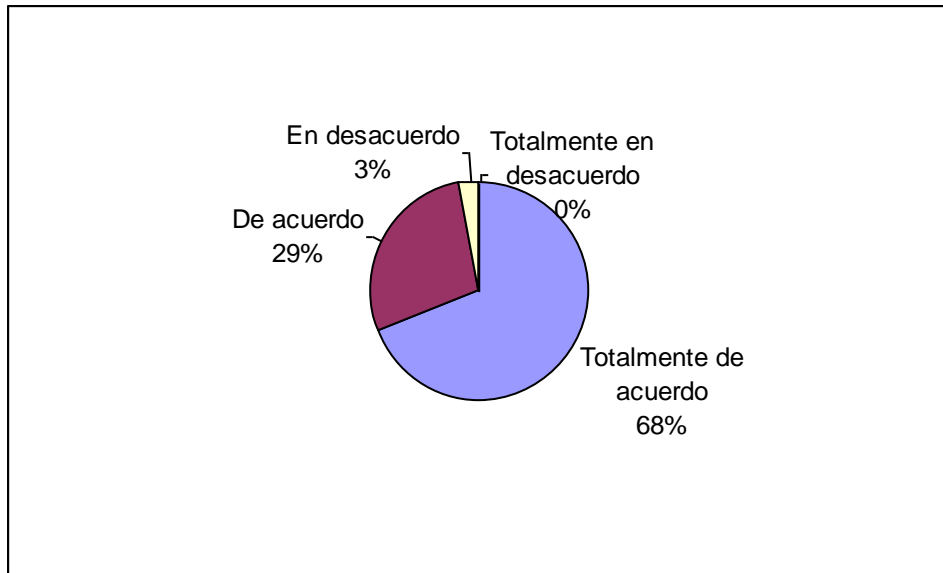
31. Soy una persona incapaz de considerar los sentimientos de los demás.



En este ítem se observó que el 60% de los encuestados estuvieron Totalmente en desacuerdo en ser incapaz de considerar los

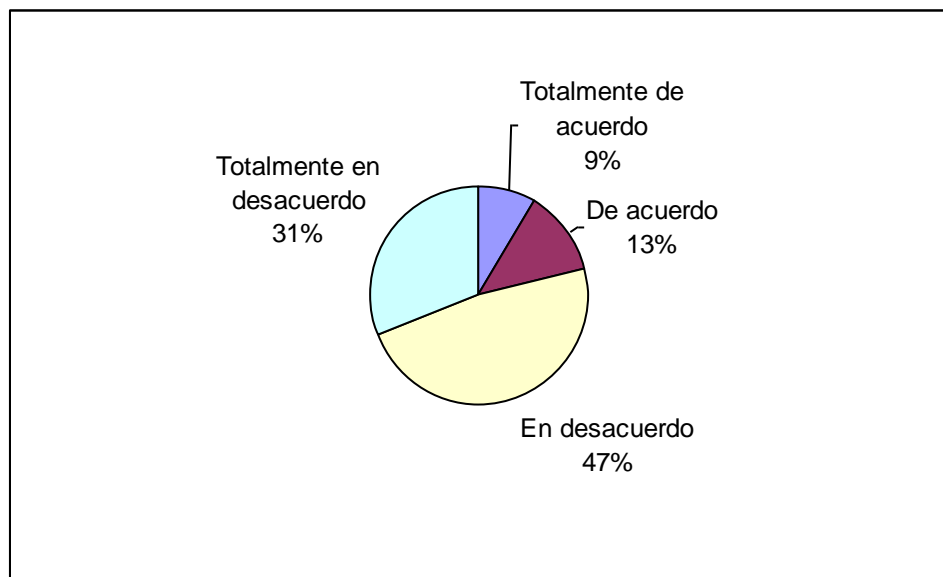
sentimientos de los demás. Mientras el 24% estuvieron en desacuerdo y el 9% totalmente de acuerdo y el otro 7% estuvieron de acuerdo.

32. Me cuesta trabajo reconocer las emociones.



En este ítem se observó que el 68% de los encuestados estuvieron Totalmente de acuerdo en que les cuesta trabajo reconocer las emociones. Mientras el 29% estuvieron de acuerdo y el 3% En desacuerdo.

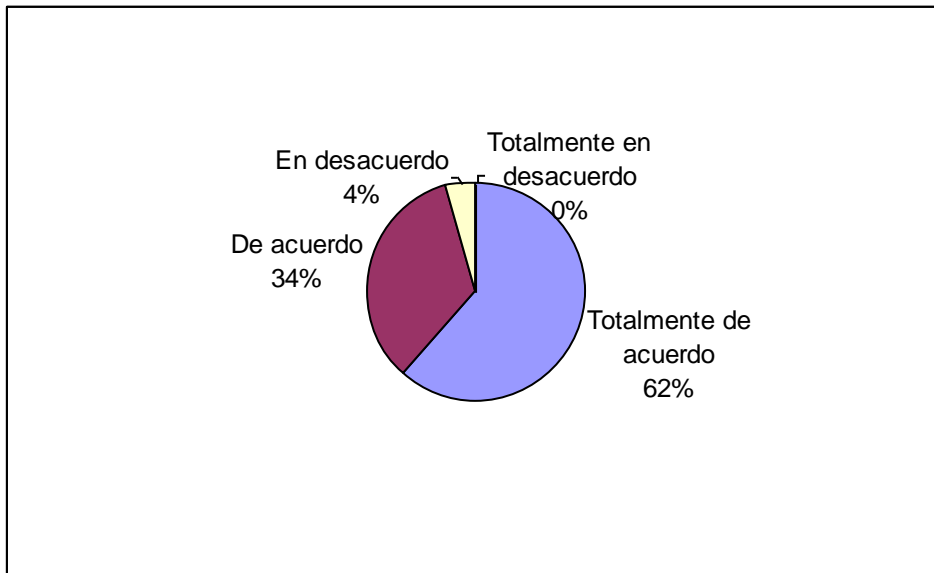
33. El reconocer las emociones ajenas es el primer paso para entenderlas e identificarlas.



En este ítem se observó que el 47% de los encuestados estuvieron en desacuerdo en que reconocer las emociones ajenas es el primer paso para reconocerlas e identificarlas. Mientras el 31% estuvieron

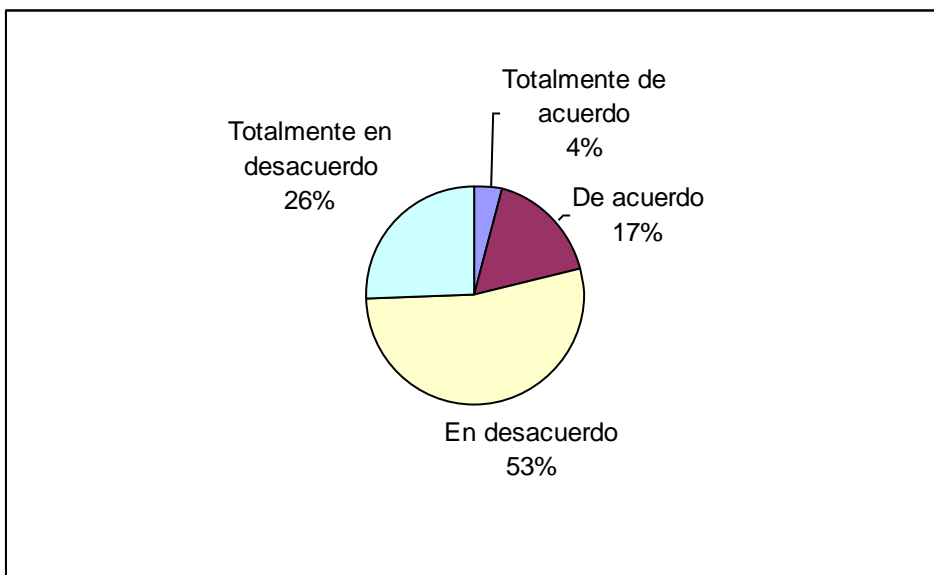
Totalmente en desacuerdo y el 13 % de acuerdo. Y el 9% Totalmente de acuerdo.

34. Considero que la empatía es una habilidad que hace que una persona considere los sentimientos de los demás.



En este ítem se observó que el 62 % de los encuestados estuvieron Totalmente de acuerdo en considerar que la empatía es una habilidad que hace que una persona crea los sentimientos de los demás. Mientras el 34 % estuvieron de acuerdo y el 4 % En desacuerdo.

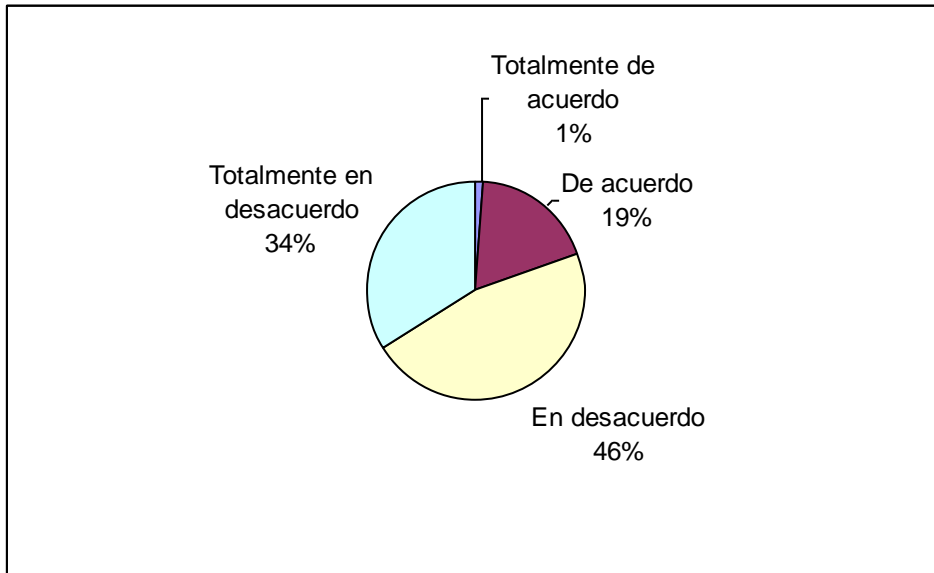
35. Me cuesta trabajo relacionarme con personas que no conozco.



En este ítem se observó que el 53 % de los encuestados estuvieron en desacuerdo en que les cuesta trabajo relacionarse con personas que no conocen. Mientras el 26% estuvieron de totalmente en

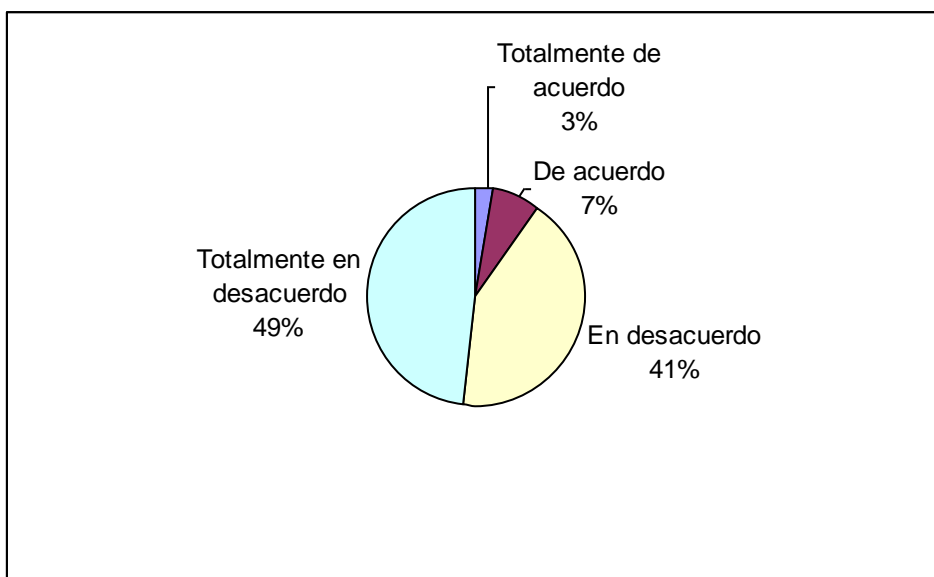
desacuerdo y el 17% de acuerdo. Y solo un 4 % totalmente de acuerdo.

36. Necesito de la opinión de los demás para poder sentirme bien.



En este ítem se observó que el 46% de los encuestados estuvieron en desacuerdo en necesitar la opinión de los demás para poder sentirse bien. Mientras el 34 % estuvieron totalmente en desacuerdo y el 19% de acuerdo. Y únicamente un 1% totalmente de acuerdo.

37. Me siento incapaz para poder dirigir un grupo de personas.

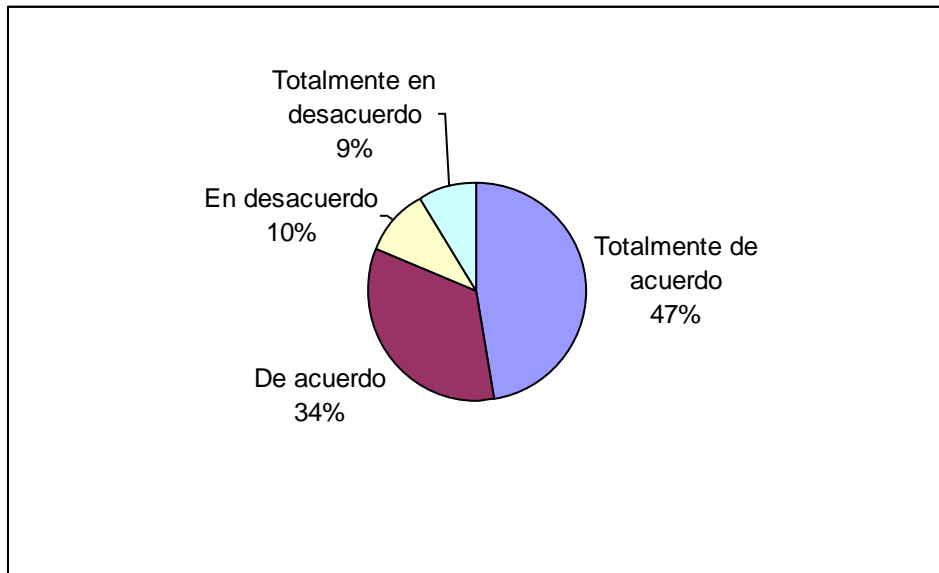


En este ítem se observó que el 49 % de los encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo sentirse incapaz para poder dirigir un grupo de personas. Mientras el 41% estuvieron en desacuerdo y el

7% de acuerdo. Y el otro 3% totalmente de acuerdo

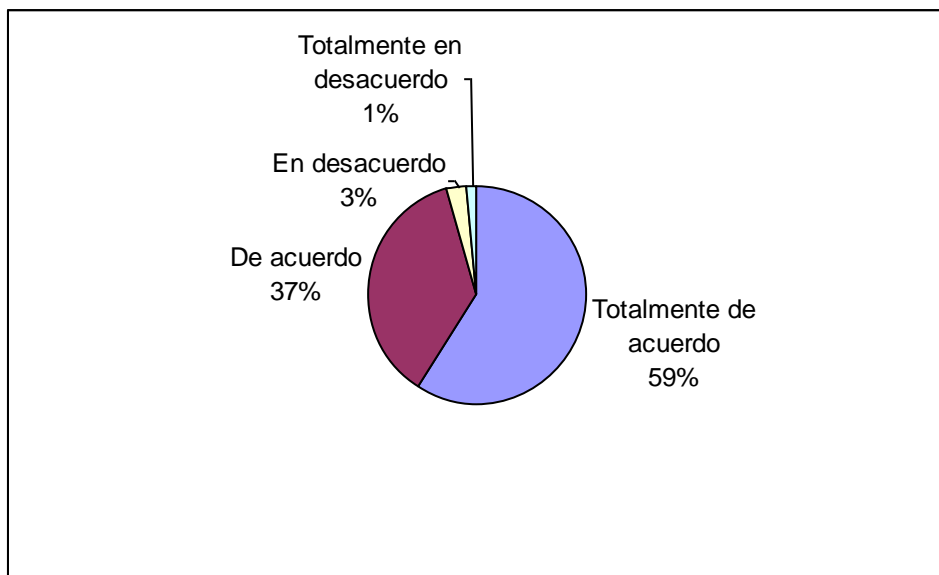
HABILIDAD 5: HABILIDADES SOCIALES

38. No me gusta verme influenciado por los demás.



En este ítem se observó que el 47 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en que no les gusta verse influenciado por los demás. Mientras el 34% estuvieron de acuerdo y el 10% en desacuerdo. Y solamente el 9% estuvieron totalmente en desacuerdo.

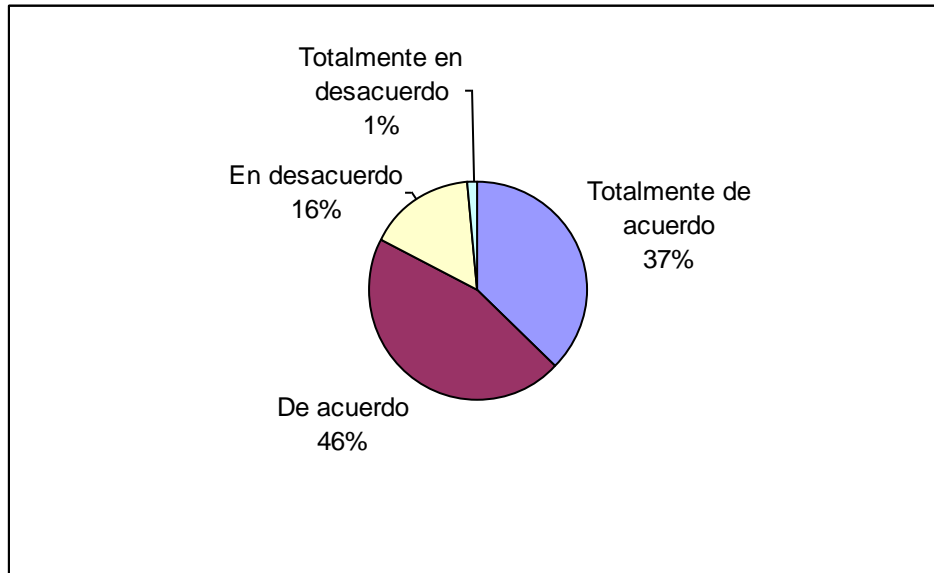
39. Me gusta trabajar en equipo siempre y cuando exista la misma equidad.



En este ítem se observó que el 59% de los encuestados estuvieron Totalmente de acuerdo en trabajar en equipo siempre y cuando exista la misma equidad. Mientras el 37% estuvieron de acuerdo y el

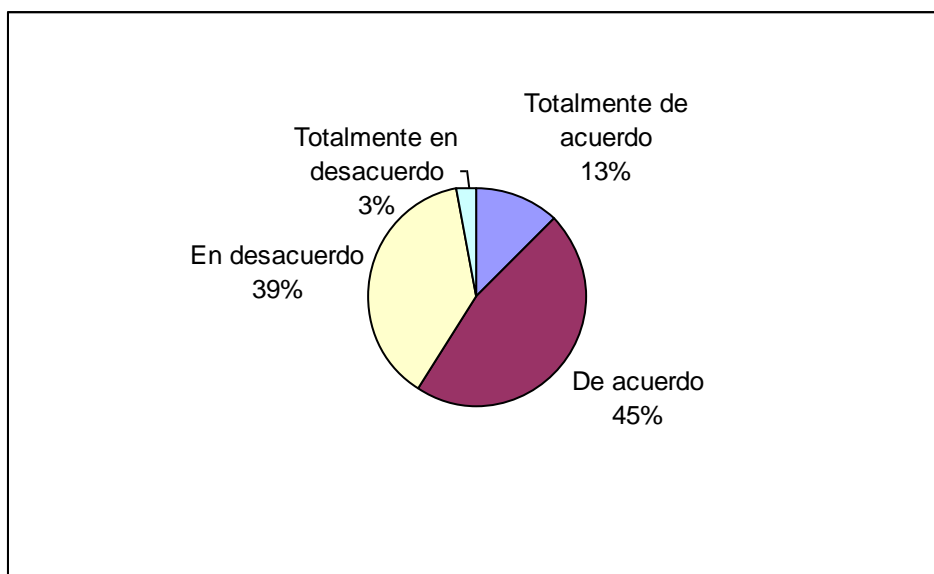
3% en desacuerdo y un 1% totalmente en desacuerdo.

40. Creo poseer el talento para persuadir e influenciar a los demás.



En este ítem se observó que el 46% de los encuestados estuvieron de acuerdo en poseer el talento para persuadir e influenciar a los demás. Mientras el 37% estuvieron totalmente de acuerdo y el 16% en desacuerdo. Y solamente un 1% totalmente en desacuerdo.

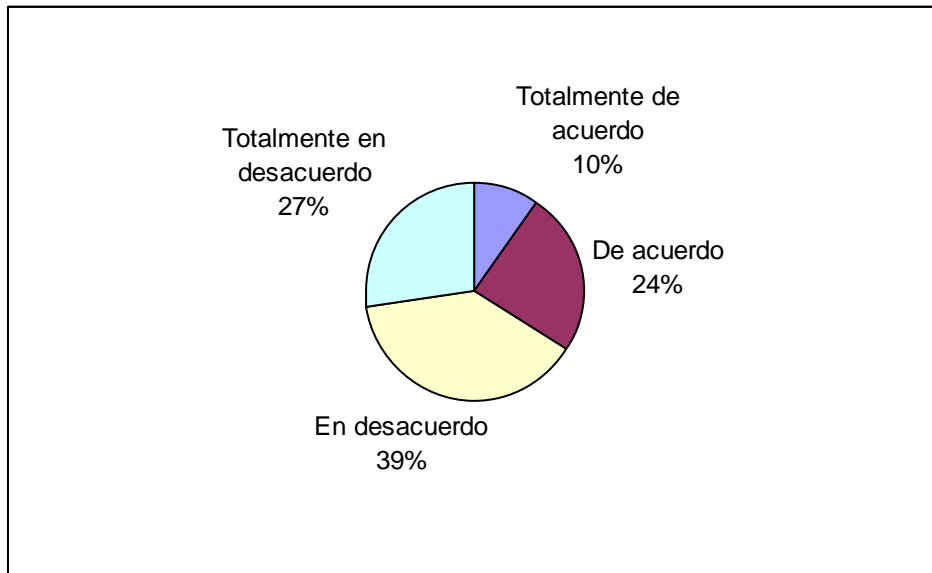
41. Al trabajar en equipo siempre quiero llevar el liderazgo.



En este ítem se observó que el 45% de los encuestados estuvieron de acuerdo que al trabajar en equipo en siempre querer llevar el liderazgo. Mientras el 39% estuvieron en desacuerdo y el

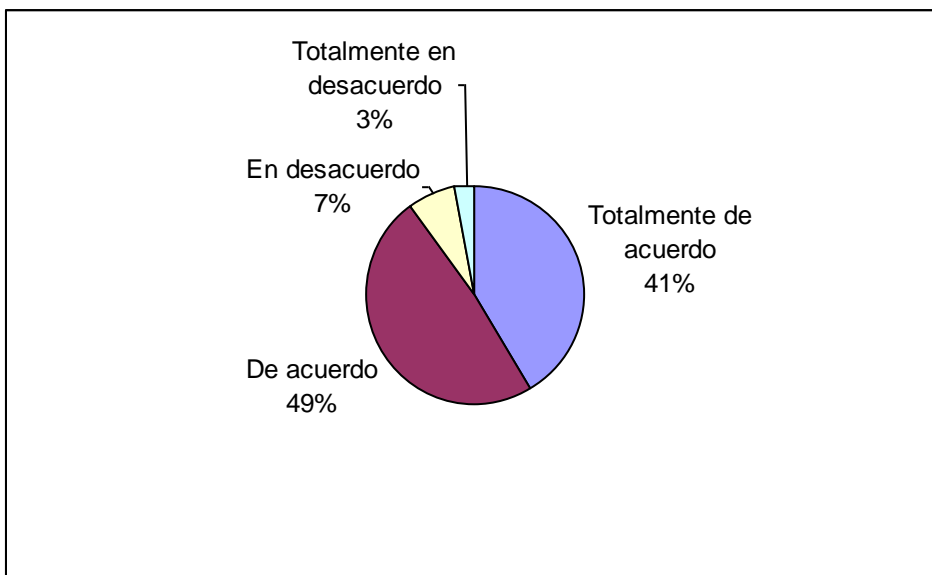
13% totalmente de acuerdo, así mismo un 3% opto por totalmente en desacuerdo.

42. Al momento de realizar alguna actividad me da igual quien lleve el liderazgo del equipo.



En este ítem se observó que el 39 % de los encuestados estuvieron en desacuerdo que al momento de realizar alguna actividad les da igual quien lleve el liderazgo. Mientras el 27 % estuvieron totalmente en desacuerdo y el 24 % de acuerdo. Y un 10 % totalmente de acuerdo.

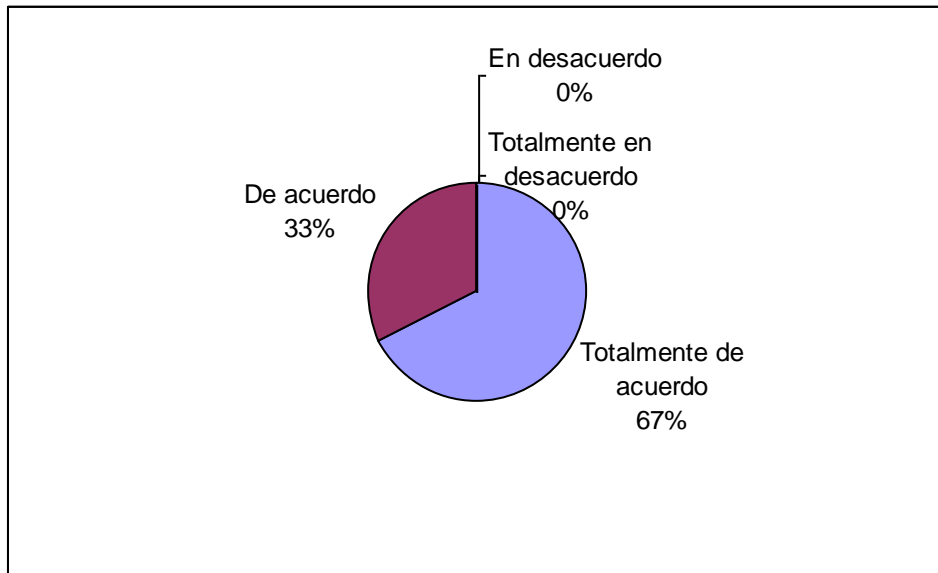
43. Generalmente busco la colaboración de la gente a la hora de trabajar.



En este ítem se observó que el 49 % de los encuestados estuvieron de acuerdo en buscar la colaboración de la gente a la hora de

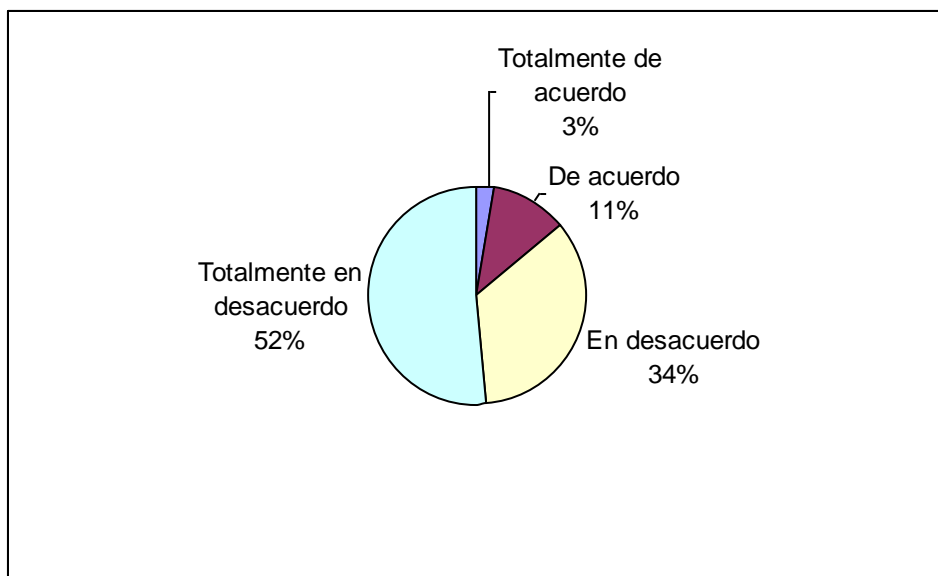
trabajar. Mientras el 41% estuvieron totalmente de acuerdo y el 7% en desacuerdo y únicamente un 3% estuvo totalmente en desacuerdo

44. Me gusta resolver la mayor parte de mis problemas, ya que así me siento bien conmigo mismo.



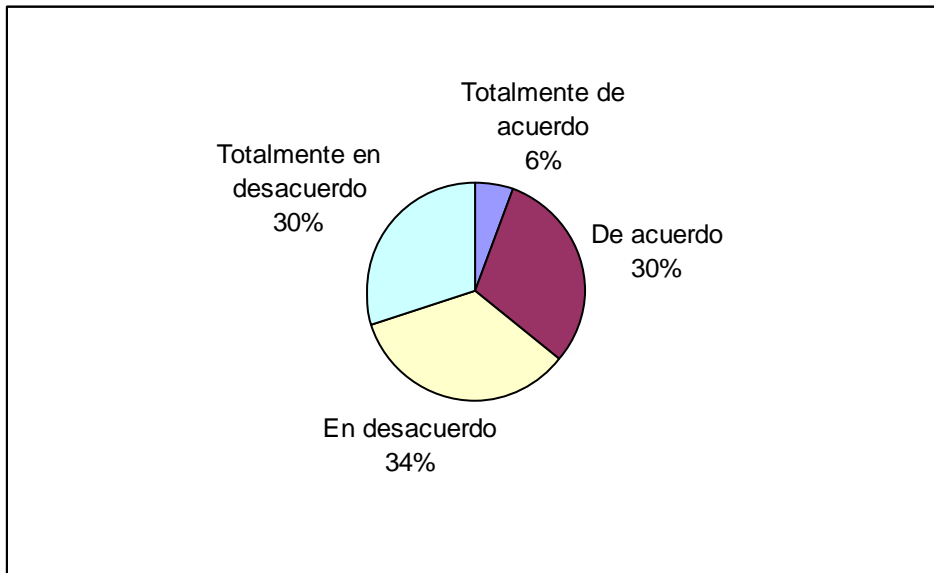
En este ítem se observó que el 67 % de los encuestados estuvieron Totalmente de acuerdo en resolver la mayor parte de sus problemas ya que así se sienten mejor consigo mismos. Mientras el 33 % estuvieron de acuerdo.

45. Cuando se me presenta una situación de conflicto prefiero evadirla antes de resolverla.



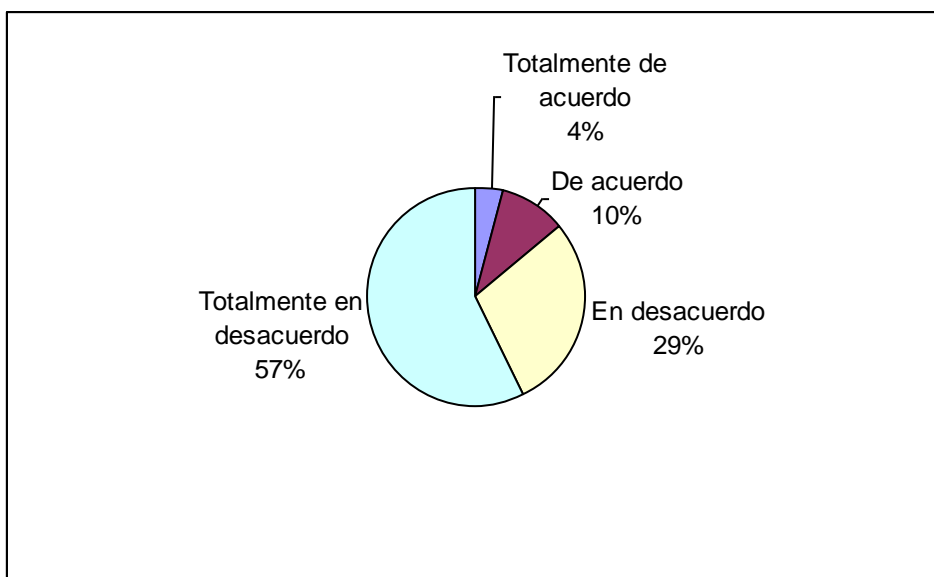
En este ítem se observó que el 52 % de los encuestados estuvieron Totalmente en desacuerdo en que cuando se les presenta una situación de conflicto prefieren evadirla antes que resolverla. Mientras el 34 % estuvieron en desacuerdo y el 11% de acuerdo. Así mismo únicamente un 3% estuvieron totalmente de acuerdo.

46. Requero de la opinión de los demás para poder tomar una buena decisión.



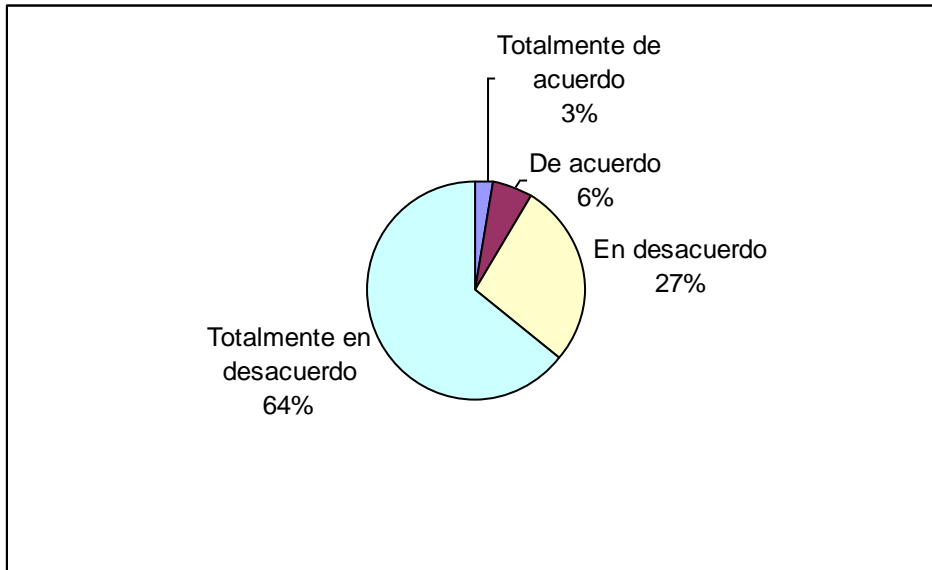
En este ítem se observó que el 34% de los encuestados estuvieron en desacuerdo en requerir de la opinión de los demás para poder tomar una buena decisión. Mientras un 30% se inclinaron por la opción totalmente en desacuerdo, así mismo otro 30% estuvieron de acuerdo y únicamente un 6% estuvo totalmente de acuerdo.

47. No me gusta colaborar a la hora de hacer un trabajo grupal.



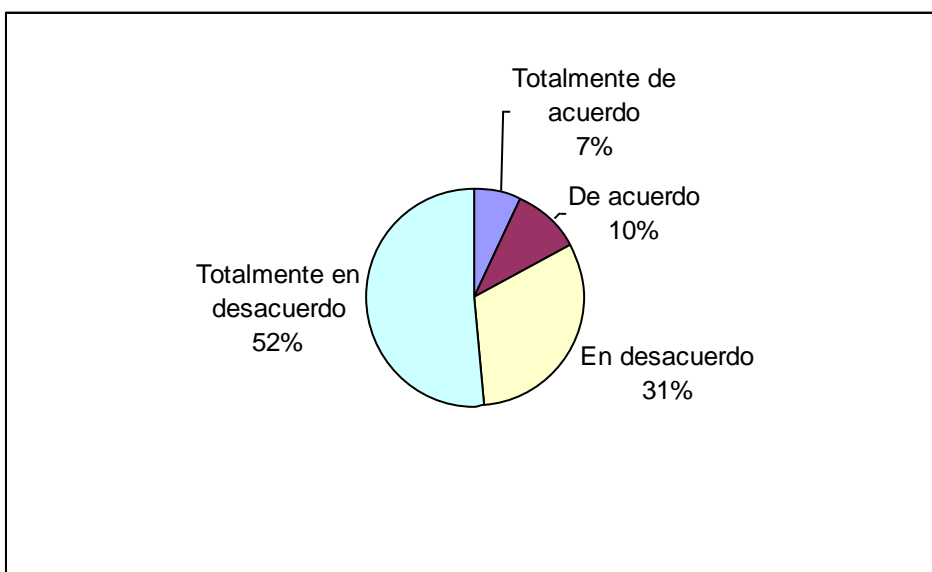
En este ítem se observó que el 57% de los encuestados estuvieron Totalmente en desacuerdo en que a la hora de trabajar en equipo no les gusta colaborar. Mientras el 29 % estuvieron en desacuerdo y el 10% de acuerdo y un solo 4% estuvieron totalmente de acuerdo.

48. No me siento con la seguridad para formar parte de un equipo.



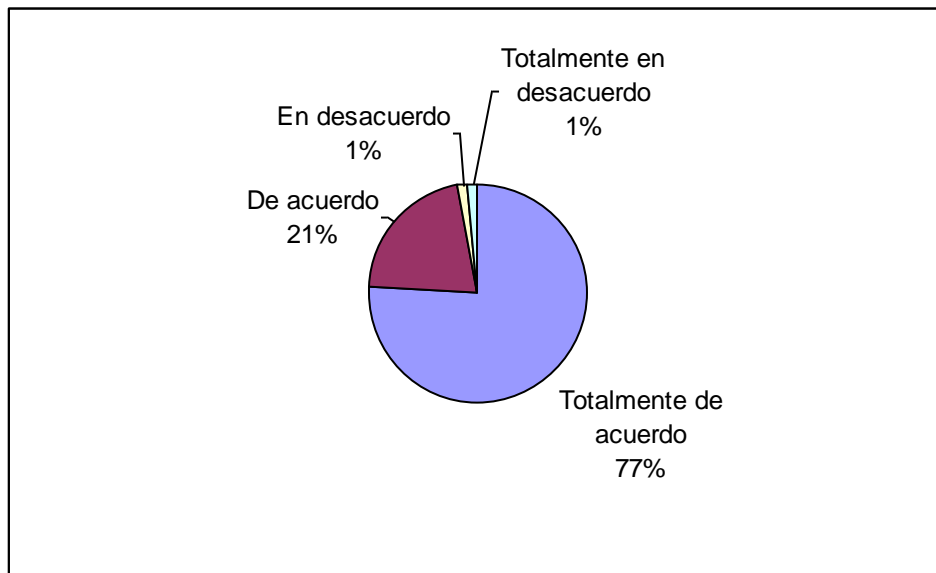
En este ítem se observó que el 64 % de los encuestados estuvieron Totalmente en desacuerdo en no sentirse con la seguridad para formar parte de un equipo. Mientras el 27% estuvieron en desacuerdo, el 6% de acuerdo y un 3% optaron por estar totalmente de acuerdo.

49. No me considero capaz de tener buena comunicación al enfrentar un problema.



En este ítem se observó que el 52 % de los encuestados estuvieron Totalmente en desacuerdo en no considerarse capaz de tener una buena comunicación a la hora de enfrentar un problema. Mientras el 31 % estuvieron en desacuerdo, el 10% de acuerdo y solamente un 7% optó por estar totalmente de acuerdo.

50. Cuando conozco una persona busco establecer buenos vínculos.



En este ítem se observó que el 77% de los encuestados estuvieron Totalmente de acuerdo en establecer buenos vínculos cuando conocen a una persona. Mientras el 21% estuvieron de acuerdo y el 1% en desacuerdo. Y otro 1% estuvo totalmente en desacuerdo.

Conclusiones

En la realización de este reporte y la aplicación de las encuestas pudimos darnos cuenta de la importancia del concepto de la Inteligencia Emocional. Así mismo conocimos más a fondo los mapas de competencia emocional que se derivan del concepto de Inteligencia Emocional que normalmente los llevamos a cabo en nuestra vida cotidiana sin darnos cuenta. En la aplicación de las encuestas pudimos constatar que la mayor parte de los encuestados también tenían una mínima idea sobre este tema aunque no muy bien definida pudieron llevar a cabo la realización de la encuesta, al final de la encuesta, algunos de los sujetos encuestados nos comentaron que estas les ayudaron para darse cuenta de aspectos que se encontraban en su persona y por temor al que dirán se negaban a admitir. Podemos concluir que al principio no teníamos una clara idea del tema pero conforme fuimos investigando fueron

aclarándose todas nuestras dudas e inquietudes referentes a dicho tema.

Bibliografías

- D. *La Inteligencia Emocional. Por qué es más importante que el cociente intelectual.* Javier Vergara Editor, Buenos Aires, 1996. La edición en inglés fue e 1995.
- Dres. José Bonet y Carlos Luchina, el estrés, el 'síndrome x' y la enfermedad cardiovascular, en *psiconeuroinmunoendocrinología*, edit. Biblos, 1998.
- *HEALTH PROFESSIONS EDUCATION AND RELATIONSHIP-CENTERED CARE.* Informe de la Pew-Fetzer Task Force on Advancing Psychosocial Health Education, Pew Health Professions Commission y el Fetzer Institute del Center Of Health Professions, Univ. de California, en San Francisco, agosto de 1994.
- http://www.solomanuales.org/frame.cfm?url_frame=http://www.monografias.com/trabajos10/inem/inem.shtml
- <http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/No%203/InteligenciaEmocional.htm>
- <http://www.inteligenciaemocional.org/articulos/lainteligenciaemocional.htm>
- <http://www.haygroup.com.mx/portal/IE02.htm>
- <http://www.gestiopolis.com/dirgp/rec/ie.htm>
- <http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/No%203/InteligenciaEmocional.htm>
- <http://www.gestiopolis1.com/recursos8/Docs/rrhh/importancia-de-la-inteligencia-emocional-en-las-organizaciones.htm>
- <http://www.inteligencia-emocional.org/casos/index.htm>
- <http://ca-abinetgrafologico.com/seleccion/2006/04/10/inteligencia-emocional-y-su-reflejo-grafologico/>

Anexos



UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON



FACULTAD DE PSICOLOGIA

Fecha: _____

Escala sobre Inteligencia Emocional

• **Notas aclaratorias**

1.- La finalidad del presente instrumento de recolección de datos consiste en conocer tu sentir (actitud) acerca de una serie de formulaciones dirigidas a los Mapas de Inteligencia Emocional.

2.- Con base a lo anterior es importante mencionarte que dicho instrumento esta protegido bajo el código Nuremberg, el cual consiste en respetar tu privacidad, anonimato y confiabilidad.

3.- Es importante recordarte que para dicha aplicación de instrumento ocupamos que seas honesto y sincero para obtener una confiabilidad del mismo.

4.- Por ultimo en caso de sentir algún desagrado o inconformidad con el proceso de la investigación expresándolo al responsable de la misma(es libre tu continuidad.)

I.- Datos del encuestado o participante

*Edad: _____ *Semestre: _____

| | |
|---|---|
| M | F |
|---|---|

 *Genero:

* Carrera:

INSTRUCCIONES

A continuación se te presentaran una serie de cuestionamientos relacionados con el tema mencionado, inmediatamente se te presentaran 4 alternativas de respuesta. Indica o marca con una **x** o **√** la alternativa con la que mejor te identifiques. Tratando de resolver lo más pronto posible.

Muchas gracias.

II.- Sección de Formulaciones

| No. | Ítem | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
|---|---|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|
| HABILIDAD 1: CONCIENCIA EN UNO MISMO | | | | | |
| 1. | Es fácil ser honesto conmigo mismo. | | | | |
| 2. | El valorarme a mi mismo me da seguridad y sobre todo aceptación por parte de la sociedad en que vivimos. | | | | |
| 3. | El tener confianza en mi mismo me ayudara a sobresalir en mi vida cotidiana. | | | | |
| 4. | Es importante reconocer y entender mis estados de ánimo, emociones y el efecto que estas tienen sobre las personas que me rodean. | | | | |
| 5. | El determinar hacia donde voy y que metas puedo cumplir siendo realista es una clara definición de autoconciencia. | | | | |
| 6. | Creo que el tener control sobre mis impulsos podría llevarme al éxito tanto personal como laboral. | | | | |
| 7. | Soy una persona capaz de reconocer y admitir mis errores. | | | | |
| 8. | Creo poseer una buena autoestima. | | | | |
| 9. | Para una mejor toma de decisiones es importante tener confianza en uno mismo. | | | | |
| 10. | Me considero capaz de reconocer y entender mis propias fortalezas, debilidades, emociones e impulsos. | | | | |

| HABILIDAD 2: AUTORREGULACION | | | | | |
|-------------------------------------|--|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|
| 11. | Me siento apto de controlar mis impulsos y emociones ante cualquier situación que se me presente. | | | | |
| 12. | Cuando me encuentro en una situación de peligro por lo general pierdo la calma. | | | | |
| 13. | Cuando me propongo una meta tengo la seguridad de que lo voy a lograr. | | | | |
| 14. | Me considero una persona en la cual puede confiar la gente que me rodea. | | | | |
| No. | Ítem | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
| 15. | El afrontar las consecuencias de mis propios actos me hace una persona responsable. | | | | |
| 16. | Cuando se me asigna una responsabilidad trato de evitarla por que no me siento capaz de lidiar con ella. | | | | |
| 17. | Me considero una persona lo suficientemente capaz para adaptarme a cualquier situación que se me presente. | | | | |
| 18. | El miedo al cambio es una característica que frecuentemente se presenta en mí. | | | | |
| 19. | La reflexión y el pensamiento son cualidades que creo tener en mi persona. | | | | |
| 20. | Antes de tomar una decisión suelo pensar y reflexionar acerca de las consecuencias que puedan surgir. | | | | |

HABILIDAD 3: MOTIVACION

