

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**"NIVELES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN UN GRUPO DE IMPULSADORAS QUE
LABORA EN UNA EMPRESA DE PROMOCIONES DE LA CIUDAD DE GUATEMALA."**

TESIS DE GRADO

INGRID ANDREA GARCIA HURTARTE

CARNET 10539-10

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2015
CAMPUS CENTRAL

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**"NIVELES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN UN GRUPO DE IMPULSADORAS QUE
LABORA EN UNA EMPRESA DE PROMOCIONES DE LA CIUDAD DE GUATEMALA."**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR
INGRID ANDREA GARCIA HURTARTE

PREVIO A CONFERÍRSELE
EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2015
CAMPUS CENTRAL

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: DR. CARLOS RAFAEL CABARRÚS PELLECCER, S. J.
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANA: MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS
VICEDECANO: MGTR. HOSY BENJAMER OROZCO
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY
DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MGTR. MARIA DE LA LUZ DE LEÓN GUEVARA

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. LUCRECIA ELIZABETH ARRIAGA GIRÓN DE ARIAS

Guatemala, 28 de noviembre del 2014

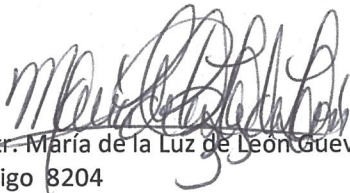
Señores
Facultad de Humanidades
Universidad Rafael Landívar

Señores:

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes para informarles que revise la tesis de la alumna **Ingrid Andrea García Hurtarte** con carné 10539-10, previo a optar al grado académico de Licenciada en Psicología Industrial/Organizacional. La señorita García ha concluido satisfactoriamente su anteproyecto de tesis **"NIVELES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN UN GRUPO DE IMPULSADORAS QUE LABORA EN UNA EMPRESA DE PROMOCIONES DE LA CIUDAD DE GUATEMALA"**.

He revisado dicho trabajo y considero que reúne las condiciones necesarias de una tesis, por lo que doy mi aprobación a dicho trabajo.

Atentamente,



Mgtr. María de la Luz de León Guevara
Código 8204



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
No. 051-2015

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante INGRID ANDREA GARCIA HURTARTE, Carnet 10539-10 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus Central, que consta en el Acta No. 05958-2015 de fecha 5 de enero de 2015, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"NIVELES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN UN GRUPO DE IMPULSORAS QUE LABORA EN UNA EMPRESA DE PROMOCIONES DE LA CIUDAD DE GUATEMALA."

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 5 días del mes de enero del año 2015.



Irene Ruiz Godoy

MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar

ÍNDICE

I.	Introducción.....	1
	1.1 Antecedentes.....	6
	1.2 Marco teórico.....	12
II.	Planteamiento del problema.....	38
	2.1 Objetivo general.....	39
	2.2 Objetivo específico.....	39
	2.3 Variables de investigación.....	39
	2.4 Alcances y límites.....	40
	2.5 Aporte.....	40
III.	Método.....	42
	3.1 Sujetos.....	42
	3.2 Instrumento.....	43
	3.3 Procedimiento.....	45
	3.4 Tipo de investigación, diseño y método.....	46
IV.	Presentación y análisis de resultados	47
V.	Discusión de resultados	53
VI.	Conclusiones.....	56
VII.	Recomendaciones	57
VIII.	Referencias bibliográficas.....	58

Anexo

RESUMEN

El presente estudio de tipo descriptivo tuvo como objetivo principal determinar la inteligencia emocional (IE) de un grupo de impulsadoras que labora en una empresa de promociones en la ciudad de Guatemala.

La investigación se realizó con 50 sujetos, de género femenino, con estado civil de solteras, unidas o casadas, de edades entre 18 y 50 años de edad, y con nivel académico de primaria, básico, diversificado y universitario, dedicadas a realizar impulsación de productos.

Se utilizó el Test de Inteligencia Emocional (TIE) elaborado por Nancy Paola de León, para medir el nivel de IE a través de cinco indicadores, siendo ellos: el autoconocimiento, autorregulación, autoestima, empatía y las habilidades sociales.

Se concluyó, de acuerdo a los resultados obtenidos que la inteligencia emocional (IE) de las impulsadoras es de 53.04 puntos, lo cual están en un rango de inteligencia emocional intermedio según el puntaje por nivel.

Finalmente, se recomendó que la empresa debe de estimular a las impulsadoras para que su inteligencia emocional (IE) aumente, brindándoles talleres o capacitaciones en los cuales puedan poner en práctica sus capacidades y puedan aceptar sus fortalezas y debilidades.

I. INTRODUCCIÓN

La inteligencia emocional es la capacidad que muchas personas no están conscientes de tener según Villanueva (2012). Debido a la definición se realizaron estudios en donde los psicólogos Mayer y Salovey demostraron que esta cualidad constituye y determina al ser humano, distinguiendo su nivel de bienestar.

Villanueva (2012) expuso que, Thorndike en 1920, utilizó el término inteligencia social para describir la habilidad de comprender y motivar a otras personas. David Wechsler en 1940, describió la influencia de factores no intelectuales sobre el comportamiento inteligente, y defendió que nuestros modelos de inteligencia no estarían completos hasta que no se pudieran describir adecuadamente estos factores.

Durante la década de los ochenta, Mayer y Salovey se dieron cuenta de que los modelos tradicionales no eran suficientes para captar todas las destrezas y habilidades de la inteligencia humana, y acuñaron por primera vez el término de “inteligencia emocional”.

El desarrollo de la inteligencia emocional genera habilidades internas de autoconocimiento, como conciencia propia, la motivación y la gestión emocional; y habilidades externas, como la empatía y la destreza social, que engloba aptitudes relacionadas con la popularidad, el liderazgo y la eficacia interpersonal.

Ser emocionalmente inteligente supone una serie de beneficios en aspectos muy diferentes del ser humano que tienen su reflejo en ámbitos tan distintos como los estudios, el desempeño laboral, o las relaciones familiares y en pareja.

La inteligencia emocional (IE) es una forma de interactuar con el mundo, que tiene en cuenta las emociones, los sentimientos y algunas habilidades como la

autoconciencia, la motivación, el control de sus impulsos, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, y otras más, indispensables para una buena y creativa adaptación e interacción social.

Es una destreza que permite conocer y manejar los propios sentimientos, interpretar y enfrentar los sentimientos de los demás, sentirse satisfechos y ser eficaces en la vida a la vez que crear hábitos mentales que favorezcan nuestra propia productividad. Las personas están acostumbradas que la medición de la inteligencia se basa en el coeficiente intelectual (IQ): lógica, habilidades matemáticas, habilidades especiales, capacidad analítica, etc., pero actualmente se ha descubierto que el éxito depende también en gran medida de otro tipo de inteligencia: la emocional.

Según, Alcántara (2013) el coeficiente intelectual (IQ) y la inteligencia emocional (IE) son habilidades distintas, sin embargo, no son opuestas sino más bien complementarias. La persona con un alto IQ es más analítica y lógica, acumula datos, requiere de tiempo y calma para tomar decisiones, sopesa la información, examina, es numérica, tiende a ser frío en sus apreciaciones y utiliza mucho más el hemisferio izquierdo del cerebro. En cambio la persona con una alta IE se relaciona con facilidad, gusta de ideas nuevas, decide a partir de intentos y errores, es rápida, espontánea, tiende a ser impaciente e imprecisa, cree en sus sensaciones, es cálida y gregaria y utiliza más el hemisferio derecho del cerebro.

La palabra emoción, viene del latín "motere" que significa moverse. Es lo que hace que las personas se acerquen o se alejen a una determinada persona o circunstancia. Por lo tanto, la emoción es una tendencia a actuar y se activa con frecuencia por alguna impresión grabada en el cerebro, o por medio de los pensamientos cognoscitivos, lo que provoca un determinado estado fisiológico, en el cuerpo humano.

La emoción es un sentimiento, que va junto a pensamientos característicos que conllevan condiciones biológicas y psicológicas. Todas las emociones son esencialmente impulsos de la acción, cada una de ellas inclina al ser humano hacia un determinado tipo de conducta. En los animales y en los niños hay una total continuidad entre sentimiento y acción; en los adultos se da una separación, la cual la acción no necesariamente sigue al sentimiento.

Los mecanismos de las emociones, incluso las biológicas, pueden ser conducidas hacia el bien o el mal. El temperamento es modificable por la experiencia. Ser consciente de las propias emociones es el primer paso para no dejarse arrastrar por ellas.

Torres (2002) expuso que la inteligencia organizacional, es la capacidad intelectual de las organizaciones, que no es precisamente la unión de varias personas inteligentes, soportadas sobre las tecnologías más avanzadas disponibles para realizar sus funciones, sino que en ella, el conocimiento individual se gestiona, comparte y regenera en un nuevo conocimiento de carácter organizacional.

Las emociones y los estados de ánimo son fuertemente contagiosos dentro de una empresa y de ese tono anímico que se difunde por la empresa depende una parte considerable de su éxito o fracaso. Empresas multinacionales de comida rápida, como Mc Donald, Burger King, etc., han llegado a cuantificar los mayores ingresos que un negocio del sector servicios puede obtener gracias a un buen clima emocional entre sus empleados.

Según Goleman (2013) afirma que los ingresos de una empresa crecen un 2% por cada 1% de mejora en ese ambiente emocional y que el clima de una empresa depende hasta en un 70% de las acciones de su líder. Tras estudiar cientos de empresas, indicó que las habilidades de inteligencia emocional aumentan cuando

más se asciende en la organización. Cuanto más alto sea el puesto, menos importantes resultan las habilidades técnicas y más importantes son las aptitudes de la inteligencia emocional. Se plantea que los profesionales más brillantes además de su propia inteligencia académica, son hábiles a la hora de reconocer sus propios sentimientos y los de los demás. Son capaces de controlar sus estados de ánimo, impulsos y recursos internos.

La conciencia de uno mismo es una habilidad que permite controlar nuestros sentimientos y adecuarlos a las circunstancias del momento. Hay que tener la habilidad para saber tranquilizarse y desembarazarse de la ansiedad, de la tristeza o la irritabilidad. Las personas que carecen de estas habilidades, se enfrentan constantemente con tensiones desagradables que desestabilizan y atormentan su estado interior. Quienes tienen esta habilidad se recuperan más rápido de los reveses de la vida.

Las personas emocionalmente inteligentes son realistas respecto a las metas que se trazan y logran un equilibrio interno, apoyándose fundamentalmente en las fortalezas para minimizar las debilidades y amenazas. Son personas constructivas, es decir, son capaces de aprovechar lo que se les ofrece, superando todos los obstáculos que se le presentan. Las emociones le otorgan al trabajo un valor agregado determinando en gran medida su éxito o fracaso.

Al usar nuestras emociones para reforzar el rendimiento y las relaciones laborales, estamos no sólo ante el reto de fomentar, sino de inspirar el desarrollo de la inteligencia emocional entre los empleados de la empresa para así poder tener resultados mayores y que mejor aún, que una estabilidad laboral.

La Inteligencia Emocional es un concepto introducido por los psicólogos Salovey y Mayer en 1990 de la Universidad de Harvard. Sin embargo fue hasta 1995 que Daniel Goleman lo popularizó con su libro "Inteligencia Emocional".

Según Landmark (2012), la "Inteligencia Emocional" (IE) una revolución a la forma en que se lleva el desarrollo de los individuos y sus oportunidades de éxito personal y laboral. Además de iniciar una revolución en el mundo de la educación y de la selección de personal. Esta teoría sostiene que, a diferencia de la forma tradicional de pensar, el exitoso desempeño del individuo no puede pronosticarse con base en los éxitos y rendimientos académicos obtenidos en su formación. Se señala que un mejor indicador del éxito ha sido la forma en que administra y reacciona al torrente de emociones que constantemente experimenta la persona, y la forma en que éstas afectan de manera positiva o negativa las interacciones con las personas cercanas.

A pesar de que el concepto de inteligencia emocional ha evolucionado en los últimos años, en un sentido amplio se le puede definir como la habilidad de evaluar, percibir y manejar las emociones propias y de otras personas.

Por eso, es la importancia de este trabajo para poder determinar cuál es la inteligencia emocional que necesita manejar una impulsadora de 18 a 35 años de edad, con diversas responsabilidades y obligaciones que enfrentar día a día, y aun así tienen que permanecer de una manera firme y segura ante personas que nunca han tenido contacto alguno, y lograr obtener la meta deseada en venta y brindando el conocimiento del nuevo producto que se presenta en el mercado a los clientes.

Por lo que es importante revisar autores nacionales, Álvarez (2004) en donde realiza una investigación de tipo descriptiva, con el objetivo de dar a conocer la importancia de la inteligencia emocional y su influencia con el rendimiento laboral de los mandos medios, realizada en Cuyotenango, Suchitepéquez. Para el estudio se tomó como muestra a 31 Gerentes y Jefes de Departamento en una empresa

de bebidas gaseosas. Como instrumento de evaluación se administró el Inventario de Pensamiento Constructivo o CTI, es una prueba breve que cuenta con 108 elementos destinados específicamente a evaluar el pensamiento constructivo y la inteligencia experiencial y emocional. Se logró establecer que la inteligencia emocional sí influye en el rendimiento laboral, que dependiendo de esta así será el nivel de rendimiento laboral. Por esto se recomienda que se programen pláticas o conferencias para dar a conocer a gerentes o mandos medios, empresas e instituciones, la importancia que tiene la inteligencia emocional y los beneficios que se pueden adquirir.

Por lo que, Cojulún (2004) realiza una investigación de tipo cuantitativa. Con el objetivo principal de determinar la eficacia de un curso de capacitación de inteligencia emocional sobre la motivación a nivel operativo. Se utilizó una muestra conformada por 70 empleados y el diseño experimental de grupo control con posttest únicamente. Dividió a los empleados en dos grupos mediante el muestreo aleatorio simple, 30 para el grupo experimental y 30 para el grupo control. Al primero le impartió la capacitación y al otro no. Asimismo, los datos de la motivación del empleado fueron recabados después de la introducción de la variable independiente, la cual es la capacitación de la Inteligencia Emocional, por medio del test Escala de Motivaciones Psicosociales MPS, avalado por TEA Ediciones. Esta prueba evalúa cinco factores de las motivaciones en el mundo laboral: aceptación e integración social, reconocimiento social, autoestima/autoconcepto, autodesarrollo, poder y seguridad. Estos factores se ponen de manifiesto en cinco niveles que son: activación, ejecución, expectativa incentivos y satisfacción. El análisis estadístico mediante la prueba t de Student, utilizando un nivel α 0.05 obtuvo los resultados a través del programa SPSS (Statistical Program for Social Science) versión 7.5 para Windows, con la colaboración del Centro de Orientación Universitaria (COU), de la Universidad Rafael Landívar. Concluyó que el curso de capacitación sobre inteligencia emocional propuesto incrementa la motivación de los empleados en el factor de

aceptación e integración social en los niveles de activación, ejecución, expectativa, incentivos y satisfacción, en el factor de reconocimiento social en los niveles de ejecución, expectativa, incentivos y satisfacción, en el factor de autoestima/autoconcepto en los niveles de ejecución, expectativa, incentivos y satisfacción, en el factor de autodesarrollo en los niveles de activación, ejecución, expectativa, incentivos y satisfacción, en el factor de poder en los niveles de ejecución, expectativa, incentivos y satisfacción y en el factor de seguridad en los niveles de ejecución, expectativa, incentivos y satisfacción. Por lo que se recomienda motivar a todo el personal de la empresa para poder obtener resultados altos.

Luego, Marroquín (2005) realizó un estudio en donde la inteligencia emocional en el proceso de selección de personal, efectuado en una empresa bancaria guatemalteca, a 40 aspirantes que llenaron los requisitos para optar a varias plazas vacantes en atención al público. El objetivo principal es divulgar el instrumento de evaluación escrito y así medir la inteligencia emocional y contar con otro parámetro de selección para tomar la decisión de elegir a la persona idónea para la plaza vacante. La técnica utilizada para seleccionar la muestra fue intencional y las características específicas fueron 4 grupos de 10 candidatos (as), edades comprendidas entre los 18 a 35 años, ambos sexos, condición socio-económica indistinta, escolaridad graduados de nivel medio y condición de salud estables. La prueba escrita es Proyección de su Inteligencia Emocional, que consta de 262 preguntas directas, cortas y de fácil comprensión, integra situaciones de la vida cotidiana que enfoca todos los aspectos de la vida social y familiar del individuo para su correspondiente calificación e interpretación del coeficiente emocional. El resultado obtenido fue conocer la facilidad de la aplicación de la evaluación y por medio de sus preguntas, estimar una proyección de las respuestas emocionales de los candidatos evaluados y concluir en la hipótesis general en que se acepta que la evaluación de la inteligencia emocional

en el proceso de selección del personal, es efectiva para la elección de candidatos en dicho proceso.

De igual forma, Pereira (2012) realizó una investigación de tipo descriptiva, con el objetivo de establecer la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Servipuertas S.A. de la ciudad de Quetzaltenango. La población estuvo conformada por 36 trabajadores de la empresa Servipuertas S.A. de la ciudad de Quetzaltenango. Se utilizó el test de 4 inteligencia emocional T.I.E.=G. y un formato de evaluación de desempeño elaborado bajo el método de escalas gráficas. Los resultados indican que el 72% de los empleados están por encima del rango promedio de inteligencia emocional, y el 81% de los evaluados se encuentran en un rango de desempeño superior que llena las expectativas de la organización. Por lo que concluyó que el personal de la empresa posee un nivel promedio de inteligencia emocional, lo que indica que poseen un óptimo manejo de las situaciones adversas en las que se desenvuelven. Por lo que recomendó evaluar periódicamente la inteligencia emocional y el desempeño laboral además de implementar talleres que promuevan el fortalecimiento emocional y motivacional de los trabajadores para que sean más productivos.

Y por último se puede mencionar a Gálvez (2014) realiza una investigación de tipo descriptivo correlacional en la Empresa Comercial Los Hermanos, S.A. en Retalhuleu, Guatemala, la cual tuvo como objetivo principal establecer si existe relación entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos del puesto de trabajo. Para llevar a cabo la investigación se utilizó dos instrumentos, el primero es un Test de Inteligencia Emocional (TIE) para medir el nivel de inteligencia emocional a través de 5 indicadores: el auto-conocimiento, auto-motivación, empatía y habilidades sociales; el segundo instrumento es un Test de Estrategias de Manejo de Conflictos (TEMC) con el fin de determinar que medio utiliza para manejar sus conflictos. Para el análisis estadístico se utilizó el coeficiente de

correlación de Pearson. La investigación se realizó con una muestra de 17 sujetos de género masculino, solteros y casados, entre las edades de 18 a 40 años con un nivel académico de diversificado y universitario, los cuales ocupaban puestos administrativos, ventas y bodegueros. Como conclusión se logró establecer que no existe ninguna relación estadísticamente significativa a nivel de 0.05 entre el nivel de Inteligencia Emocional con los tipos de estrategias para resolver conflictos laborales. Se logró concluir que el medio que utilizan la mayoría de sujetos para resolver sus conflictos es la estrategia "Mediación", de acuerdo a los rangos establecidos la mayoría de los colaboradores se encuentran en un nivel de Inteligencia Emocional "Óptimo".

Cualquiera puede enfadarse o tener algún problema en el momento oportuno, con el propósito justo y del modo adecuado, pero no resulta sencillo. La inteligencia emocional determina la manera en que se puede relacionar y entender con el mundo; tiene en cuenta las actitudes, sentimientos que logran englobar el control de los impulsos, la automotivación, confianza, entusiasmo, empatía, y sobre todo es un recurso necesario para ofrecer nuestras mayores prestaciones profesionales.

Luego de revisar estudios nacionales es importante tomar en cuenta autores internacionales, por lo que, Gardner (2006) realiza una investigación de tipo cuantitativa, en los Estados Unidos. Cuyo objetivo era lubricar los mecanismos de la mente grupal, a fin de que puedan pensar y actuar brillantemente, se requiere inteligencia emocional. No bastan un intelecto superior ni el talento técnico para hacer de alguien un gran miembro de equipo. Eso quedó demostrado en una persuasiva serie de experimentos en una academia comercial de la Universidad de Cambridge. Utilizando una muestra de 120 equipos gerenciales simulados para que tomaran decisiones en nombre de una supuesta empresa. Algunos de esos equipos estaban compuestos sólo de personas dotadas de una alta inteligencia. Pese a la obvia ventaja, los equipos de alto Coeficiente Emocional se

desempeñaron peor que otros cuyos miembros no eran tan brillantes. Por lo que se llegó a la conclusión que los miembros de alto Coeficiente Emocional dedicaban demasiado tiempo al debate competitivo, que se convertía en una interminable sesión de exhibiciones académicas. Esto demuestra que todo el mundo estaba tan dedicado a ser la estrella intelectual del equipo que se olvidaban de la meta principal que era trabajar como equipo.

Se puede mencionar a, Boyatzis (2009) de la Weatherhead School of Management, en la Case Western Reserve University realizó una investigación de tipo descriptiva, en Ohio. Su objetivo era diagnosticar las 16 habilidades que distinguían a las estrellas (las personas que siempre hacen todo bien, los perfectos) de los mediocres, está obteniéndola con una muestra sobre más de 2.000 supervisores, gerentes del nivel medio y ejecutivos de 12 organizaciones diferentes. Obteniendo como resultado que los puestos analizados incluyen cargos gerenciales, de supervisor a director ejecutivo; personal de ventas y comercialización; profesiones científicas y técnicas; atención de la salud, gobierno y educación, y hasta organizaciones religiosas. De 21 aptitudes genéricas identificadas por Boyatzi, todas, menos 3, se basaban en la Inteligencia Emocional. De las 3 aptitudes puramente cognitivas, 2 eran intelectuales: las capacidades analíticas y el pensamiento conceptual. La tercera era pericia técnica. Por lo que se puede determinar que la gran mayoría (más del 80%) de las aptitudes generales que diferencian a los trabajadores superiores de los mediocres dependen de la Inteligencia Emocional, no de la capacidad puramente cognitiva.

También, Kelley y Caplan (2009) realizaron una investigación de tipo cuantitativa en la revista Harvard Business de Massachusetts. La cual tenía como objetivo principal determinar la diferencia de los empleados que siempre estaban con una actitud sobresaliente para trabajar a los que no lo hacían y sólo trabajaban por cumplir sus tareas asignadas, por lo que se toma una muestra de equipos de 5 a

150 miembros. Kelley y Caplan pidieron a aquellos científicos e ingenieros que designasen un grupo de entre el 10 y el 15% de sus compañeros que destacaban entre ellos. Cuando se comparó a aquellas superestrellas del trabajo con sus compañeros menos rutilantes, se descubrió que se diferenciaban muy poco de los demás y que habían obtenido resultados muy semejantes en los test de inteligencia y de personalidad, como también eran semejantes sus resultados académicos. Como resultado obtuvieron que establecía la diferencia entre los trabajadores sobresalientes y los demás, era su capacidad para establecer una compenetración con las personas clave dentro del organigrama general de la división, con las personas que conocían las soluciones técnicas y que se las ofrecían con facilidad y con rapidez gracias a la compenetración que habían forjado con ellas en el tiempo, esto se refiere a la destreza para relacionarse. Por lo que se concluye que los trabajadores sobresalientes podían volver a su grupo con la solución necesaria, evitando retrasos ulteriores en el raudo camino del grupo hacia su objetivo. La 'inteligencia social', como la llamó el psicólogo pionero E. L. Thorndike, era lo que establecía la diferencia, y no el coeficiente intelectual, ni ninguna otra cualidad de la personalidad.

Por lo que, Jacobs (2010) realiza una investigación de tipo cuantitativa en Boston. La cual presentan como objetivo principal entender con más exactitud la contribución de las aptitudes emocionales a la excelencia. Ellos analizaron sus propios datos no procesados, tomados con una muestra realizada en 40 compañías, a fin de evaluar el peso relativo de una aptitud dada en cuanto a destacar a las estrellas de los trabajadores promedio. Como resultados obtuvieron que la mayor potencia en aptitudes puramente cognitivas apareciera con una frecuencia 27% mayor que en los trabajadores promedio, mientras que la mayor potencia en aptitudes emocionales era un 53% más frecuente. Por lo que se puede determinar que las aptitudes emocionales eran dos veces más importantes para la excelencia que el intelecto puro y la pericia.

Y por último, Bencomo (2012) realizó un estudio en la ciudad de México, teniendo como objetivo determinar la relación del factor de inteligencia emocional, adaptabilidad social y las actitudes en empleados del Grupo Cementos de Chihuahua próximos a jubilarse en los siguientes cinco años, la población estuvo conformada por una muestra de 60 empleados, el instrumento estuvo constituido por el test de adaptabilidad social (MOSS), y para las actitudes frente a la jubilación se utilizó el test de la versión abreviada de la Escala de Locus de Control de Rotter, dando como resultado que las actitudes hacia la jubilación de todo el grupo entrevistado, fueran las siguientes: 51% tenía una actitud desfavorable, el 13% una actitud neutra y el 36% una actitud favorable. Una posible explicación de estos resultados es que la mayoría de las personas temen a la jubilación porque sus ingresos se verán reducidos en forma considerable. En la mayoría de los casos, la jubilación supone una disminución de aproximadamente la mitad o más de los ingresos, por otro lado la adaptabilidad social de los participantes se ubica dentro del promedio. Por lo que se concluye que la jubilación puede ser una de las fases menos deseadas en la carrera de una persona; sin embargo, si se le otorga un valor positivo y se le asigna un reconocimiento social propositivo, el jubilado acogerá con gozo y optimismo este nuevo cambio; la adaptación a su nueva vida puede resultar más rápida y sencilla.

En la actualidad ha surgido una gran cantidad de información respecto del papel que juegan las emociones en el diario vivir, y fue así como surgió el concepto de inteligencia emocional para graficar lo esencial que resulta ser. Hasta hace poco se valoraba a las personas en general por su coeficiente intelectual, pero desde hace un tiempo que la inteligencia emocional se ha incluido en los diferentes aspectos de la vida, por ejemplo su influencia en las organizaciones. A medida que las organizaciones se desenvuelven en mercados más competitivos y los cambios provocan reducciones de personal por reestructuración, son algunos elementos en los que la inteligencia emocional cobra importancia en el mundo de los negocios. Los estudios concluyen que las personas tendrán mayor éxito por

sus habilidades emocionales que por sus capacidades matemáticas. La prueba está en alguien que no sabemos logro llegar a ese lugar o puesto de trabajo mejor del que uno está, por lo que existen muchas evaluaciones que miden el cociente emocional (CE), pero si se aprende a ser un buen observador, se pueden utilizar los cinco pilares que Goleman indica: autocontrol, autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales para tener un buen nivel de CE e identificarlos en cada persona y su entorno. Debido a estos estudios es importante revisar y tomar en cuenta otros autores sobre el tema para poder conocer diferentes distintos puntos de vista.

1.2.1 Inteligencia

Según Cheli (2013) Inteligencia se define como "la capacidad de entender o comprender, pero no hay una sola sino varios tipos, muchas veces depende de los valores, la cultura de cada sociedad, las funciones o aptitudes del que la usa o la define, estas son las claves para saber todo sobre ella" (p. 1). El término inteligencia emocional fue utilizado por primera vez en 1990 por Peter Salovey de Harvard y John Mayer de New Hampshire que dieron la definición de inteligencia emocional "como la capacidad de controlar y regular los sentimientos de uno mismo y de los demás y utilizarlos como guía del pensamiento y de la acción" (pp. 4).

Al mismo tiempo, Landmarck (2012) expresa que el psicólogo David Goleman en 1995 expresó que la inteligencia emocional (IE) se define como "las personas con habilidades emocionales bien desarrolladas tienen más probabilidades de sentirse satisfechas y ser eficaces en su vida, y de dominar los hábitos mentales que favorezcan su propia productividad, esto por el contrario a aquellas personas que no pueden poner cierto orden en su vida emocional libran batallas interiores que sabotean su capacidad de concentrarse en el trabajo y pensar con claridad" (pp.1)

1.2.2 Inteligencia emocional

Según Vargas (2004) la inteligencia emocional se define como "la capacidad humana para resolver problemas relacionados con las emociones" (pp.3). Aunque parezca que este tipo de inteligencia es poco importante, se ha demostrado que es válida para tomar decisiones ya que en momentos los sentimientos y cómo no las personas se sienten emocionalmente tienen mucho que ver a la hora de elegir. La inteligencia emocional se puede decir que es un complemento indispensable en la relación con sí mismo y con los demás. No sirve de nada ser el alumno con mejores calificaciones si el niño no tiene amigos y se siente acomplejado. Saber manejar las emociones también tiene que ver con la seguridad que debe estar presente en situaciones como un examen o una entrevista en las que los nervios pueden "borrar de nuestra mente" todo lo que hemos aprendido o estudiado.

Fernández (2010) expresó que la inteligencia emocional es la clave para que nuestras relaciones e interacciones sean un éxito y resulten beneficiosas para todas las partes implicadas. El doctor en psicología Hendrie Weisinger, usó la inteligencia emocional en nuestras relaciones con los demás se desarrolla por medio de una comunicación eficaz, en el desarrollo de la experiencia interpersonal y en ayudar a los demás a ayudarse a sí mismos.

1.2.3 El cerebro emocional

El cerebro humano está formado por varias zonas que ha ido evolucionado en distintas épocas. Cuando en el cerebro de los antepasados crecía una nueva zona, generalmente la naturaleza no desechaba las antiguas; en vez de ello, las retenía, formándose la sección más reciente encima de ellas.

Según, Olguín (2011) la parte más primitiva del cerebro, es llamado "cerebro reptil", el cual se encarga de los instintos básicos de la supervivencia como el

deseo sexual, la búsqueda de comida y las respuestas agresivas tipo pelear y huir. Estudios han demostrado que gran parte del comportamiento humano se origina en zonas profundamente enterradas del cerebro, las mismas que en un tiempo dirigieron los actos vitales de los antepasados.

El cerebro primitivo de reptil, que se remonta a más de doscientos millones de años de evolución, nos guste o no nos guste reconocerlo, aún dirige parte de nuestros mecanismos para cortejar, casarse, buscar hogar y seleccionar dirigentes. Es responsable de muchos de nuestros ritos y costumbres.

1.2.4 Las emociones

Olguín (2011) en psicología se define la emoción como esa determinada categoría de experiencias, como las más dispares expresiones lingüísticas como amor, odio, ira, enojo, frustración, ansiedad, miedo, alegría, sorpresa, desagrado, entre otras.

Por otro lado, la ira predispone a la defensa o la lucha, se asocia con la movilización de la energía corporal, el aumento del ritmo cardíaco y reacciones más específicas de preparación para la lucha como apretar los dientes, el fluir de la sangre a las manos, cerrar los puños o hasta poder matar a una persona. El miedo predispone a la huida o la lucha, y se asocia con la retirada de la sangre del rostro para que fluya por la musculatura esquelética, facilitando así la huida, o con la parálisis general que permite valorar la conveniencia de huir, ocultarse o atacar, y en general con la respuesta hormonal responsable del estado de alerta como la ansiedad.

Estas dos emociones están asociadas con el secuestro del frontal gestor de la memoria operativa, obstaculizando las facultades intelectuales y la capacidad de aprender. La alegría, por otro lado, predispone a afrontar cualquier tarea, aumenta la energía disponible e inhibe los sentimientos negativos, aquietta los estados que

generan preocupación, proporciona reposo, entusiasmo y disposición a la acción. El estado emocional que potencia el aprendizaje, la sorpresa predispone a la observación concentrada y se manifiesta por el arqueado de las cejas, respuesta que aumenta la luz que incide en la retina y facilita la exploración del acontecimiento inesperado y la elaboración de un plan de acción o respuesta adecuada. Por lo que se puede decir que la sorpresa está relacionada con la curiosidad.

La tristeza predispone al ensimismamiento y el duelo, se asocia a la disminución de la energía y el entusiasmo por las actividades vitales y el enlentecimiento del metabolismo corporal, es un buen momento para la introspección y la modificación de actitudes y elaboración de planes de afrontamiento. Su influencia facilitadora del aprendizaje está en función de su intensidad, pues la depresión dificulta el aprendizaje. Como reacción puntual y moderada disminuye la impulsividad, la valoración objetiva de las tareas y retos y sus dificultades, elaboración de un autoconcepto realista evitando caer en el optimismo ingenuo, la planificación de la solución del problema, contribuyendo a la modificación positiva de actitudes y hábitos. Tiene particular importancia en el efecto final el manejo de dicha emoción por parte de profesores y padres y la ayuda contingente que se presta al alumno para elaborarla y concretarla en conductas con planes realistas y eficaces.

Siguiendo con Olguín (2012) comenta que como otra emoción, se encuentran los celos. Estos se pueden apreciar por medio de la manifestación de valoración de algún logro, el deseo de imitar algo hecho por otra persona, procurando igualarlo o superarlo, y de identificación con el modelo, constituye un factor motivacional positivo. Pero en la medida que se vive como una amenaza a la autoestima, una pérdida de estatus, un reto inalcanzable o contrario a las propias actitudes más bien es generadora de conflictos.

Para comprender el funcionamiento general de las emociones y qué papel cumplen con el fundamento cerebral. Primero destacamos que toda la información

sensorial es conducida desde los sentidos a la corteza cerebral, pasando por una estación intermedia, situado en el tronco cerebral, el tálamo. El tálamo está conectado con una de las estructuras fundamentales del cerebro emocional; la amígdala, que se encarga entre otras importantes funciones emocionales de escudriñar las percepciones en busca de alguna clase de amenaza, activa la secreción de noradrenalina, que es hormona responsable del estado de alerta cerebral. Ambas están relacionadas por una vía nerviosa rápida, de una sola sinapsis, lo que posibilita que la amígdala responda a la información antes de que lo haga el neo córtex y que explique el dominio que las emociones puedan ejercer sobre nuestra voluntad y los fenómenos de secuestro emocional. Una tercera estructura implicada es el hipocampo, encargada de proporcionar una aguda memoria del contexto, los hechos puros, mientras la amígdala se encarga de registrar el clima emocional que los acompaña. Por su parte, el lóbulo prefrontal se encarga constituye una especie de modulador de las respuestas de la amígdala y el sistema límbico que desconecta los impulsos emocionales más negativos a través de sus conexiones con la amígdala, es el responsable de la comprensión de que algo merece una respuesta emocional, ejemplo la alegría por haber logrado algo o el enfado por lo que nos han dicho, además controla la memoria de trabajo, por lo que la perturbación emocional obstaculiza las facultades intelectuales y dificulta la capacidad de aprender.

Las emociones son, en esencia impulsos que llevan a actuar, programas de reacción automática con los que nos ha dotado la evolución y que nos permiten afrontar situaciones verdaderamente difíciles.

Se conforma con un sistema con tres componentes:

1. Perceptivo: destinado a la detección de los estímulos; que incluye elementos hereditarios, como es nuestra predisposición a valorar el vacío, los lugares cerrados, los insectos o las serpientes, como posibles situaciones peligrosas, y a veces fruto de las experiencias, como puede ser el surgimiento de una fobia o la ansiedad a los exámenes, o el placer por una buena nota.
2. Motivacional: encargado de impulsar, mantener y dirigir la conducta, gracias a su relación con el sistema hormonal: por ejemplo, el miedo nos impulsa a la evitación.
3. Conductual: es una triple manifestación, reacción fisiológica perceptible, pensamientos y conductas manifiestas. Es el elemento con más influencia por las experiencias de aprendizaje previo y el medio cultural.

Respecto a la tristeza en su manifestación extrema, desadaptada, la depresión, volvemos a destacar el uso de estrategias de modificación de conducta y cognitivas. Además, la utilización de la tercera de las habilidades de la inteligencia emocional y el optimismo. La habilidad de motivarnos, el optimismo, es uno de los requisitos imprescindibles cara a la consecución de metas relevantes y tareas complejas, y se relaciona con un amplio elenco de conceptos psicológicos que usamos habitualmente, como control de impulsos, inhibición de pensamientos negativos, nivel de expectativas y la autoestima.

El control de los impulsos, la capacidad de resistencia a la frustración y aplazamiento de la gratificación, parece ser una de las habilidades psicológicas más importantes y relevantes. El control de los pensamientos negativos, veneno del optimismo, se relaciona con el rendimiento a través de la economía de los

recursos atencionales; preocuparse consume los recursos que se necesitan para afrontar con éxito los retos vitales y académicos. El atributivo de los éxitos y fracasos, sus implicaciones emocionales y su relación con las expectativas de éxito es una teoría psicológica que contribuye enormemente a nuestra comprensión de los problemas de aprendizaje y a su solución.

Por lo que, Velasco (2010) indica que la autoestima y su concreción, son conceptos que podemos relacionar con la teoría de la atribución; además consideramos al autoconcepto como uno de los elementos esenciales no sólo del proceso de aprendizaje escolar, sino también de salud mental, desarrollo sano y global de la personalidad.

La capacidad de motivarse a uno mismo se pone especialmente a prueba cuando surgen las dificultades, el cansancio y el fracaso, es cuando se da el momento en que mantener el pensamiento de que las cosas irán bien; puede significar el éxito, el abandono y el fracaso, aparte de otros factores más cognitivos, como descomponer los problemas y ser flexibles para cambiar los métodos y objetivos.

El desarrollo del optimismo, autoestima y la expectativa de éxito, están relacionados con las pautas de crianza y educación, evitando el proteccionismo y la crítica destructiva, favoreciendo la autonomía y los logros personales, utilizando el elogio y la pedagogía del éxito, complementado con la exigencia y la ayuda.

Es importante reconocer las reacciones que provocan en el cuerpo cada una de las emociones, y también establecer su origen, pues nos permiten reconocer los llamados estallidos emocionales.

Según, Miguel (2007) Todos han tenido reacciones extremas que no se encuentran bajo nuestro control, a esto se le conoce como 'estallido emocional'. es cuando el centro emocional del cerebro rige al centro racional. Estos pueden ser

tanto momentos de crisis, como una pérdida, una agresión o un susto, de alegría, como una buena noticia, un beneficio inesperado o el encuentro con un ser querido

Normalmente, cuando entra un estímulo a través de los sentidos la información pasa al tálamo, la cual se define como una región primitiva del cerebro donde se traduce neurológicamente; la mayor parte se encuentra en la corteza cerebral, donde funciona la parte lógica y racional.

La corteza es quién se encarga de tomar la decisión ante el estímulo sensorial. Sin embargo, no toda la información pasa en forma directa del tálamo a la corteza. Una parte más pequeña de la información pasa directo del tálamo al centro emocional, lo que permite tomar una decisión instantánea e instintiva antes de que nuestra parte racional logre procesar toda la información. Esta relación instantánea y automática entre el tálamo y los centros emocionales es la que origina el estallido emocional, y el resultado es que actúa antes de pensar. Por lo que el cerebro, la corteza racional, no puede ejercer control cuando se presenta una emoción extrema. Lo que sí puede determinar es cuánto va a durar dicha emoción.

Luego, Álvarez (2004) los estallidos emocionales se producen también fenómenos expresivos como gritos o lágrimas. Se perturba el tono afectivo habitual, se altera el ritmo de los pensamientos y se puede llegar a perder el control de los actos. En las emociones muy violentas, se liberan los sentimientos reprimidos, y reaparecen modos donde el sujeto puede expresar palabras hirientes y hasta realizar gestos brutales contra la persona.

1.2.5 Inteligencia emocional en el ámbito laboral

Anónimo (2013) g, expresa que en el ámbito laboral, el tiempo que se dedica en cada jornada de trabajo las personas se relacionan con los demás es importante para todos. La interacción con miembros de grupo de trabajo, con jefes y colaboradores, clientes y proveedores puede llevar a negociar intereses o resolver conflictos, a dirigir o guiar y a fomentar el espíritu de un buen equipo de trabajo. Una organización laboral es un sistema orgánico que depende de la interrelación de los individuos que forman parte en ella. De ahí que sea importante para el éxito de una organización, no sólo que todos los empleados aprovechen al máximo sus capacidades, sino que también ayuden a otras personas a hacer lo propio.

La base de cualquier relación es la comunicación. La comunicación establece conexiones y las conexiones forjan relaciones. Es fundamental disponer de una capacidad de comunicación eficaz en el trabajo, palabras equivocadas, gestos imprudentes o conceptos mal interpretados pueden generar situaciones no deseadas. Para mejorar las relaciones con los demás debemos desarrollar técnicas eficaces como:

- Exteriorización: transmitir con claridad al otro lo que piensa, siente y quiere.
- Asertividad: defender las opiniones, ideas y necesidades al mismo tiempo que respetar a los demás.
- Atención dinámica: escuchar lo que dicen los demás.
- Crítica: compartir, de forma constructiva, ideas y sentimientos sobre las ideas y los actos de otra persona.
- Comunicación de equipo: comunicarse en una situación de grupo.

Las dos habilidades fundamentales que conducen al conocimiento experto de las relaciones interpersonales son, por una parte, la habilidad para analizar una

relación y ejercitarla de forma productiva y por otra, la habilidad de comunicarse con los niveles adecuados para producir un intercambio eficaz de información.

En ese sentido, se debe de reconocer las emociones y sentimientos de los demás y reaccionar convenientemente ante los mismos, así como emplear las emociones para resolver las situaciones de forma productiva y utilizarlas para ayudar a los demás a ayudarse a sí mismos. La capacidad para lograrlo reforzará la posición en la organización, además de hacer más cosas por contar con el consenso y la colaboración de las demás personas, el resto considerará un miembro indispensable para tener en su grupo.

Se debe ayudar a los demás a controlar sus emociones, a comunicarse con eficacia, solucionar sus problemas, resolver sus conflictos y sentirse motivados. La capacidad para ayudar a los demás, junto con el trato acertado en las relaciones interpersonales y la propia inteligencia emocional pueden ayudar a crear una organización emocionalmente inteligente.

Por lo que, Velasco (2012) indica que la inteligencia emocional se concreta en un amplio número de habilidades y rasgos de personalidad: empatía, expresión y comprensión de los sentimientos, control de nuestro genio, independencia, capacidad de adaptación, simpatía, capacidad de resolver los problemas de forma interpersonal, habilidades sociales, persistencia, cordialidad, amabilidad y respeto.

Un fundamento previo se encuentra en la obra de Howard Gardner, quién en 1983 propuso su famoso modelo denominado "inteligencias múltiples" que incluye 7 tipos de inteligencia: verbal, lógico-matemática, espacial, musical, cinestésica, interpersonal e intrapersonal. Pero fue Daniel Goleman con su libro Inteligencia Emocional quien lo popularizó.

La inteligencia emocional puede ser fomentada y fortalecida en todas las personas, y cómo la falta de la misma puede influir en el intelecto o arruinar una carrera.

La inteligencia emocional permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de las demás personas, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar la capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que brindara mayores posibilidades de desarrollo personal.

1.2.6 Ventajas al aplicar la inteligencia emocional en el trabajo

La comunicación mejora al trabajador ya que se siente tratado como una persona valiosa, feliz, pleno y con mayor calidad de vida, por lo que aumenta su motivación y las relaciones personales mejoran; las personas se implican más en su trabajo y son más responsables y autónomas; se mejora el clima laboral ya que hay más comunicación entre todos, el liderazgo se ve reforzado, aumenta la eficacia y eficiencia de las personas y de los equipos de trabajo, los procesos se agilizan y si existe algún cambio, es más fácil de asimilar, mejoran la relación con los clientes y público de la empresa, por lo que mejora la rentabilidad de la misma, esto según el artículo de ABC (2003).

1.2.7 El alcance de las emociones

Según, Anónimo (2012) b, indica que las emociones son una parte esencial de la naturaleza humana. Sin ellas seríamos psicópatas. Somos seres emocionales, no sólo racionales. Desde esta concepción, las emociones cumplen un rol fundamental, son fuerzas muy poderosas y se constituyen en el motor más importante de la conducta del ser humano. En otras palabras, la mayor parte de

las veces, lo que se realiza esta determinado más por las emociones que por la razón.

Cada persona sabe interiormente que ser personas emocionales, tener pasiones fuertes, como llorar, disfrutar e incluso sufrir son experiencias ricas y valiosas. Por eso, constantemente, cuando no alcanzan las emociones naturales de la vida diaria, buscamos maneras artificiales de experimentar emociones como consumir drogas, lanzarse desde alturas, saltar en paracaídas, enamorarse de alguien 'imposible', ver películas de acción, terror, romance o seguir melodramas, siempre buscando estímulos emocionales. Estas actividades, muchas veces, nos permiten saborear lo que se desea sin correr los riesgos de una participación real.

Por lo que, a veces al ser humano le sucede que es capaz de resolver o aconsejar a personas con problemas, sucede así porque la emoción dirige el entendimiento y el sentido común, reemplazándolo con las explicaciones razonadas basadas en nuestros impulsos o tendencias emocionales, o incluso por estados pasajeros. Las emociones definen el ser interno, y se puede definir como nuestra interioridad es lo que menos se ve, pero lo que más se siente.

Por otro lado, Gardener (2006) director del Proyecto Zero y profesor de psicología y ciencias de la educación en la Universidad de Harvard, ha propuesto desde 1993 su teoría de las inteligencias múltiples. A través de esta teoría el doctor Gardner llegó a la conclusión de que la inteligencia no es algo innato y fijo que domina todas las destrezas y habilidades de resolución de problemas que posee el ser humano, ha establecido que la inteligencia está localizada en diferentes áreas del cerebro, interconectadas entre sí y que pueden también trabajar en forma individual, teniendo la propiedad de desarrollarse ampliamente si encuentran un ambiente que ofrezca las condiciones necesarias para ello.

Según, Hernández (2011) por primera vez, en 1993, Gardner señaló que existen siete inteligencias, estas son:

- Inteligencia lingüística-verbal: es la capacidad de emplear de manera eficaz las palabras, manipulando la estructura o sintaxis del lenguaje, la fonética, la semántica, y sus dimensiones prácticas.

- Inteligencia física-cinestésica: es la habilidad para usar el propio cuerpo para expresar ideas y sentimientos, y sus particularidades de coordinación, equilibrio, destreza, fuerza, flexibilidad y velocidad, así como propio sensitivas y táctiles.

- Inteligencia lógica-matemática: es la capacidad de manejar números, relaciones y patrones lógicos de manera eficaz, así como otras funciones y abstracciones de este tipo.

- Inteligencia espacial: es la habilidad de apreciar con certeza la imagen visual y espacial, de representarse gráficamente las ideas, y de sensibilizar el color, la línea, la forma, la figura, el espacio y sus interrelaciones.

- Inteligencia musical: es la capacidad de percibir, distinguir, transformar y expresar el ritmo, timbre y tono de los sonidos musicales.

- Inteligencia interpersonal: es la posibilidad de distinguir y percibir los estados emocionales y signos interpersonales de los demás, y responder de manera efectiva a dichas acciones de forma práctica.

- Inteligencia intrapersonal: es la habilidad de la autointrospección, y de actuar consecuentemente sobre la base de este conocimiento, de tener una autoimagen acertada, y capacidad de autodisciplina, comprensión y amor propio.

1.2.8 Cociente emocional

Según Goleman (2013) una de las principales dudas que se generan en el ambiente laboral es por qué algunas personas son exitosas y otras no, independientemente de su inteligencia, e indica que las personas brillan más por sus habilidades emocionales que por sus capacidades matemáticas.

Existen muchas evaluaciones que miden el cociente emocional (CE), pero si se aprende a ser un buen observador, se pueden utilizar los cinco pilares que Goleman indica para tener un buen nivel de CE e identificarlos en cada persona de su entorno:

1. **Autoconciencia:** es la capacidad de un individuo de conocer el manejo y control que tiene de sus propias emociones, habilidades y fortalezas. Que también se refiere al conocimiento de qué habilidades y capacidades reconocen los otros en él. Una persona que conoce el manejo de sus emociones, podrá controlar sus desbordes emocionales, evitarlos o utilizarlos en provecho propio.
2. **Autorregulación:** es la capacidad de una persona de aprender, con base en la meditación de las experiencias vividas, el mejor manejo de los impulsos emocionales. Es repasar lo que pasó, analizar sobre acciones y los resultados que obtuvieron, y elaborar una respuesta distinta para la próxima vez. Las personas que no autoregulan es probable que cometan dos veces el mismo error emocional. Auto regular o madurar, son en realidad sinónimos.
3. **Automotivación:** es la capacidad de encontrar una motivación interna independientemente de la circunstancia o de los factores externos. Sin esa

“fe” en uno mismo, resulta difícil poder convencer a otros de que uno podrá lograrlo. La automotivación es una actitud ante la vida.

4. Empatía: implica entender al otro, poder sentir o al menos imaginarse lo que siente el otro. Es la capacidad de reconocer y prever el impacto de las acciones sobre la inteligencia emocional de la otra persona y fundamentalmente, es la valorización de ese impacto.
5. Habilidades sociales: reacciones de los demás ante las propias acciones se aprenden desde la familia y se practican durante toda nuestra infancia. Mejorar las habilidades sociales requiere observación y práctica, pero por sobre todo, lo que más sirve es aprender de quienes las manejan a la perfección.

1.2.9 Educar los sentimientos

Olguín (2011) indica que todos tienen con la posibilidad de conducir en bastante grado los sentimientos propios o los ajenos. Con ello cuenta quien trata de enamorar a una persona, de convencerle de algo, o de venderle cualquier cosa. Desde muy pequeños se aprende a controlar las emociones y, un poco las de los demás. El márketing, la publicidad, la retórica, siempre han buscado cambiar los sentimientos del oyente. Todo esto se sabe, y aun así sigue pensando muchas veces que los sentimientos difícilmente pueden educarse. Y se dice que las personas son tímidas o desvergonzadas, generosas o envidiosas, depresivas o exaltadas, cariñosas o frías, optimistas o pesimistas, como si fuera algo que responde casi sólo a una inexorable naturaleza.

Es cierto que las disposiciones sentimentales tienen un componente innato, cuyo alcance resulta difícil de precisar. Pero existe también la importancia de la primera educación infantil, de la fuerte influencia familiar, de la escuela y de la cultura en

que se vive. Las disposiciones sentimentales pueden modelarse. Hay malos y buenos sentimientos, y los sentimientos favorecen acciones y entorpecen otras, por tanto favorecen o entorpecen una vida digna, iluminada por una guía moral y coherente con un proyecto personal que nos engrandece. La envidia, el egoísmo, la agresividad, la crueldad son ciertamente carencias de virtud, pero también son carencias de una adecuada educación de los correspondientes sentimientos, y son carencias que quebrantan notablemente las posibilidades de una vida feliz.

1.2.10 Repertorio emocional

Para establecer una relación positiva con los demás y poder así decirse las cosas de forma correcta, es preciso cultivar toda una serie de capacidades destinadas a combatir la negatividad y a establecer una relación no defensiva con los demás.

Anónimo (2006) c, expresa que el principal obstáculo es que probablemente en el interior se tiene grabadas respuestas emocionales negativas que no es fácil cambiar de la noche a la mañana. Por eso se tiene que poner esfuerzo en conocer las respuestas emocionales más positivas, de modo que con el tiempo, se van evocando de forma más natural y espontánea, en la medida que las incorporemos más a nuestro repertorio emocional.

Para poder evitar estos sucesos emocionales:

- Tranquilizarse a uno mismo: al enojarse se pierde la capacidad de escuchar, pensar y hablar con claridad, y la excitación del enfado tiende a generar un enfado mayor si uno no se da un tiempo muerto hasta lograr tranquilizarse.

- Desintoxicarse de pensamientos negativos hipercríticos: suelen ser los principales desencadenantes de conflictos. Cuando se demuestran los pensamientos de ese tipo y se decide hacerles frente el problema suele estar casi resuelto.
- Escuchar y hablar de modo que las palabras no despierten al interlocutor de forma defensiva: que no las perciba como críticas u hostiles. De modo, que esforzarse en escuchar a los demás sin interpretar como un ataque lo que quizá es una simple queja o una observación bien intencionada.
- Detectar temas, momentos o situaciones de hipersensibilidad: una actitud de defensiva en una determinada persona, será una manifestación clara de que el tema que se está tratando reviste importancia para ella, y que por tanto conviene andarse con especial tacto.
- Centrarse en los temas sin enredarse en detalles mínimos o en cuestiones colaterales que entorpecen el diálogo.
- Procurar reflejar el estado emocional del interlocutor: si por ejemplo, alguien expresa una queja o una preocupación que le cuesta manifestar, hemos de procurar reflejar la preocupación y que se solucionará el problema.

La inteligencia emocional está en la base de muchos procesos físicos. Existe un vínculo fisiológico directo entre las emociones y el sistema inmunológico que pone de manifiesto la relevancia de las emociones. Los fisiólogos, médicos y hasta los biólogos consideraban que el cerebro y el sistema inmunológico eran entidades independientes e incapaces de influirse mutuamente. Determinados experimentos han cambiado el criterio sobre las relaciones existentes entre el sistema inmunológico y el sistema nervioso central. Con esto se da origen a una nueva ciencia, la psiconeuroinmunología, la vanguardia de la medicina hoy en día. El

mismo nombre de esta ciencia da cuenta del vínculo existente entre la mente (psico), el sistema neuroendocrino que subsume el sistema nervioso y el sistema hormonal (neuro), y el término inmunología que se refiere al sistema inmunológico.

Existen sin duda, emociones tóxicas, emociones negativas que debilitan la eficacia de distintos tipos de células inmunológicas. Cada vez son más los médicos que reconocen la incidencia de las emociones en el desarrollo de la enfermedad. A pesar de conocerse este dato, según Daniel Goleman en su libro "Inteligencia emocional", la inmensa mayoría de los médicos aceptan la relevancia clínica de las emociones.

Olgún (2011) indica que para mostrar que las emociones negativas son un factor de riesgo para el desarrollo de la enfermedad se puede hablar del estrés. El sistema inmunológico suele mantenerlos a raya, excepto en aquellos momentos en los que el estrés emocional disminuye las defensas. La vulnerabilidad a estos virus de las personas preocupadas y alteradas es mucho mayor. La importancia médica del estrés es tal que las técnicas de relajación orientadas a reducir la excitación fisiológica negativa se están utilizando clínicamente para aliviar los síntomas de numerosas enfermedades crónicas entre las que se incluyen, entre otras, las enfermedades cardiovasculares, ciertos tipos de diabetes, la artritis, el asma, los desórdenes gastrointestinales y el dolor crónico.

Ser bueno para los números, tener una especialización técnica o haber estudiado muchos años no asegura el éxito en el mercado laboral. Las personas pueden brillar más por sus capacidades emocionales.

Según Clarke (2012) presidente de la empresa estadounidense de Recursos Humanos CAI, "las personas son emocionales antes de ser racionales; la lógica hace que las personas piensen y los sentimientos hacen que actúen". El directivo

asegura que una inteligencia emocional fuerte es la clave para tener éxito profesional.

La inteligencia emocional (IE), término acuñado por el autor Daniel Goleman, define “la capacidad de una persona de controlar sus propias emociones para reaccionar ante los sentimientos de otros y así manejar sus diferentes relaciones”. Es decir, es saber reaccionar ante diferentes situaciones de manera racional sin caer presa de los propios sentimientos.

El ser humano es también conocido como el animal social por su necesidad innata de relacionarse con otros individuos, y el mundo de los negocios no es diferente. Según el experto en consultoría y desarrollo profesional Martyn Newman, los trabajadores con una fuerte IE son muy valiosos para las empresas porque generan fuertes relaciones con sus compañeros de trabajo, saben manejar bien las situaciones estresantes y saben entender a sus colegas.

Clarke (2012) expresa que saber manejar los sentimientos tiene un efecto real en cómo nos desempeñamos en el trabajo. Un estudio de 2011 en Reino Unido, llegó a la conclusión que la preocupación debido a los altibajos económicos por los que pasa Europa impulsó a los empleados a instalarse en un “modo de supervivencia” que los hizo proteger a toda costa su trabajo, haciéndolos poco susceptibles al cambio, debilitando su respuesta al estrés e incapaces de distinguir oportunidades de negocios. El informe, reportado por “El Guardián” en 2010 en Estados Unidos, apunta que tener un pobre manejo de las emociones en tiempos de alto estrés hace que las personas tiendan a desestimar el trabajo de sus compañeros impulsando conductas como el acoso laboral.

Como obstáculos en una comunicación emocional y efectiva con las demás personas, se puede mencionar:

- El simulador: no se centra en la persona que habla, su mente está en otra parte a pesar de dar señales externas de que está atento.
- El interruptor: no permite que la persona que está hablando termine de hacerlo; no le hace ninguna pregunta para clarificar ni solicita ningún tipo de información adicional. Está demasiado ansioso de hablar. Muestra muy poco interés por la otra persona.
- El interpretador: intenta de manera precipitada interpretar todo lo que otra persona dice y por qué lo dice. Juzga las palabras de su interlocutor o intenta acoplarlas a su propia lógica, sin tener suficientes elementos de juicio para ello.
- El aprovechado: utiliza las palabras de su interlocutor únicamente como un medio para transmitir su propio mensaje. Cuando la persona dice algo, el aprovechado se apropia del enfoque y lo modifica en la dirección de su propio punto de vista, su opinión, su historia o sus hechos.
- El discutidor: esta persona sólo escucha el tiempo necesario para refutar lo dicho. Su objetivo es utilizar las palabras de su interlocutor en su contra. En el peor de los casos, lo discute todo y desea demostrar que el otro está equivocado. Como mínimo, intenta siempre que su interlocutor reconozca su punto de vista.
- El consejero: ofrece consejos en algunas ocasiones, positivo; sin embargo, en otras, este comportamiento interfiere con la capacidad de escucha, ya que no permite que la persona que está hablando exprese totalmente sus sentimientos o ideas; no contribuye a resolver los problemas, impide

airearlos;también puede ser humillante para la persona que habla, ya que resta importancia a su preocupación al ofrecerle una solución rápida.

1.2.11 La importancia de desarrollar habilidades sociales

Kelley y Caplan (2009) indican que las habilidades sociales permiten vínculos con las otras personas, crear nuevos vínculos y reforzar los existentes, disfrutar y compartir el afecto, manifestar necesidades y resolver conflictos, pedir lo que uno desea, poder decir que no, expresar opiniones, defender los derechos, pedir que el otro cambie su conducta, enfrentar críticas y hostilidad. En muchas ocasiones nos cortamos al hablar, no sabemos pedir un favor, nos cuesta ir solos a realizar actividades sencillas, no podemos comunicar lo que sentimos, no resolvemos situaciones con los amigos, o con la familia y puede ocurrir que no tengamos amigos.

Es creencia común que la simpatía y el atractivo social de algunas personas son totalmente innatos. Sin embargo, es algo que también se adquiere a través de experiencias que van moldeando a las personas hasta hacerlos expertos en estas habilidades. Aunque es en la infancia donde se aprende en mayor medida a relacionarse con los demás, es un proceso continuo de toda la vida y se aprende a desarrollarlas.

1.2.12 Lenguaje corporal

Anónimo (2012) a, indica que Freud en 1996, sostuvo que casi todos los estados anímicos se exteriorizan en la tensión y relajación de sus músculos faciales, la actitud de sus ojos, el flujo sanguíneo la piel, el modo de empleo de su aparato fonador, y en las posturas de sus miembros, sobre todo de las manos. Estas alteraciones corporales concomitantes casi nunca resultan útiles a quien las experimenta. Al contrario, pretende ocultar a otros sus procesos anímicos, muchas

veces estorban sus propósitos. Pero a los demás les sirven como unos signos confiables a partir de los cuales pueden inferirse los procesos anímicos y a menudo se confía más en ellos que en las simultáneas manifestaciones verbales, deliberadas.

Los seres humanos siempre se están comunicando con el cuerpo aunque guarden silencio sus palabras. Tratar de observar si el lenguaje corporal de las personas va de acuerdo con lo que están diciendo de forma oral. Observa las expresiones faciales, los tonos de voz, los movimientos de los ojos, manos, pies, cabeza, entre otros.

Es posible que una conversación laboral tome un tono completamente distinto una vez que se toman en cuenta el lenguaje corporal.

Existen miles de factores que pueden hacer que una persona llegue a su punto de quiebre y reaccione de cierta manera a una situación que no lo requería.

Identificar qué es lo que causa estrés, practicar la capacidad para mantener la calma y prueba mecanismo de gestión de tensión como meditación, pintura, ejercicio, etcétera. El punto es saber manejar la frustración de manera sana pues una persona con alta IE evita descargar su tensión con otras personas.

No olvidar que lograr un buen manejo de las emociones no es algo que se logre de un día para otro, es más bien un trabajo constante.

Los gestos y posturas dicen más que las palabras. Para tener éxito en los negocios se debe de saber cómo dar una excelente impresión.

Hoppe (2014) expresa que el lenguaje corporal y la comunicación no verbal pueden tener un gran impacto en la vida profesional, así como crear o romper un trato, una relación de negocios e incluso tu éxito financiero.

El lenguaje corporal se puede observar por medio de:

- La sonrisa: el gesto universal por excelencia. La sonrisa sencilla de baja intensidad transmite debilidad de carácter, falta de confianza y timidez; la sonrisa sencilla de alta intensidad da una sensación de confianza, amabilidad y calor; en la sonrisa superior de baja intensidad se enseñan los dientes superiores y se transmite una mayor carga expresiva de cordialidad y amistad, mientras que en la sonrisa superior de alta intensidad se abre más la boca y puede significar, ante amigos de confianza, alegría o una sorpresa agradable; la sonrisa amplia enseña todos los dientes y es la máxima expresión de la alegría, el placer y la felicidad.
- Las manos: el frotarse las manos denota una expectación positiva; las manos con los dedos entrelazados es un gesto con el que se intenta disimular una actitud negativa; cogerse las manos por la espalda indica un alto grado de seguridad. Se coloca la palma hacia arriba cuando se quiere persuadir a otra persona de nuestro mismo status para que realice algo que deseamos, mientras que la palma hacia abajo implica una mayor autoridad.
- Apretón de manos: si ofrece la mano con la palma hacia abajo significa que quiere hacerse con la dirección del encuentro, si ofrece la mano con la palma hacia arriba estaremos cediendo el control de la situación a la otra persona; si el apretón de manos va acompañado de un apretón de brazos o de hombro se intensifica el sentimiento de simpatía y cooperación, pero sólo debe aplicarse con personas de mucha confianza.
- Brazos, las piernas y los pies: el cruce de brazos como el de piernas demuestran una actitud defensiva y, por tanto, negativa. El cruce de pies puede reflejar cierta timidez.

- La manera de sentarse: al sentarse en el borde de la silla con la espalda recta estamos en una posición de máxima atención pero también puede indicar subordinación y servilismo; al sentarse en el borde, con el cuerpo hacia adelante y la cabeza y las manos caídas demostramos malestar e inseguridad; si se utiliza el brazo del asiento para sentarse y al pararse se puede dar la imagen de dominantes, abiertos y seguros de nosotros mismos.
- El movimiento al dirigirse: una persona que camina con las manos apoyadas en las caderas es decidida, eficaz y rápida; el caminante abatido anda con las manos en los bolsillos y con los ojos bajos; aquel que camina con pasos cortos es alguien preocupado por los detalles; los pasos grandes indican energía e inmediatez, pero si van acompañados de unos brazos poco dinámicos demuestran poca disponibilidad para actuar, reserva y pasividad; el caminante preocupado anda lentamente, con la cabeza inclinada y las manos en la espalda.
- La verdad y la mentira: se demuestra la sinceridad con los brazos y las manos abiertas o con una mano en el pecho. Gestos que delatan a un mentiroso pueden ser tirar del cuello de la camisa, los dedos en la boca, la mirada de soslayo, colocar los pies o el torso hacia la salida, tocarse la nariz o un ojo.
- Tocarse la cara: esto demuestra falta de confianza y deshonestidad, mientras que tocarse los labios puede ser señal de falta de acuerdos.

- Tono de voz: el tono de voz juega un papel muy importante en la comunicación. Si se está haciendo una afirmación o dando una orden tu voz debe reducir su tono al final de cada oración.
- Vestimenta: se debe de vestir adecuadamente para no demostrar algo que incorrecto y viceversa.
- Parecer vulnerable: observar los artículos, como a las plumas y lentes, estos comportamientos indican cómo una persona realiza negociaciones, así como su confianza de negocios.

1.2.13 La importancia de tener empatía

Toro (2010) indica que saber sintonizar con los sentimientos, necesidades y deseos de los demás al tiempo que permanece plenamente consciente de la propia experiencia emocional separada, poder sentir el dolor de otra persona sin abandonarse o tener que controlar la situación en cierto modo.

En medio de una discusión saber con exactitud cuándo mantenerse firme y cuando ceder, lograr un equilibrio consistente entre sus propias necesidades y las de los demás en el amor, en casa y el trabajo.

La importancia de poder obtener una inteligencia emocional durante nuestra vida, es poder madurar a través de los problemas que se enfrentan día a día y luego poner en práctica lo que se ha aprendido. Las personas deben de tomar todos los problemas como aprendizaje para evitar volver a cometerlos.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según Bizquerra (2014) la inteligencia emocional permite tomar conciencia de las emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que se llevan diariamente en el trabajo, acentuando la capacidad de trabajar en equipo, adaptando una actitud empática y social, que brindará más posibilidades de desarrollo personal. Es la capacidad 'innata' que todo ser humano tiene desde que se es pequeño, se aprende de los padres y educadores. Ser feliz, perdonar, amar y sobre todo expresar lo que sentimos es ser emocionalmente inteligentes. En ello juega un gran papel el lenguaje no verbal, el manejo del estrés, la posibilidad de comunicación y la empatía. Como resultado gratificante se obtienen aceptación, tolerancia y solución de conflictos.

La educación emocional es el desarrollo de competencias emocionales como por ejemplo la conciencia emocional, regulación emocional, bienestar y habilidades de vida. Las manifestaciones sugieren que la revolución emocional llegue a la práctica educativa, ya que hoy en día se vive en un momento en donde la evolución impulsa a crear un futuro sólido y responsable.

Una influencia de la persona y la sociedad se puede constituir una revolución más trascendental para el bienestar y la calidad de vida que las revoluciones industriales, tecnología o la informática, esto según Bizquerra (2014).

Por lo tanto, debido a todas estas influencias en la vida, la estabilidad emocional de las personas está en juego pues todos los sucesos van marcando el día a día de la persona, esto puede repercutir no solo en la vida personal sino en el ambiente labora, lo que hace preguntar, *¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional que posee un grupo de impulsadoras de una empresa dedicada a realizar promociones en la ciudad de Guatemala?*

2.1 Objetivo General

Determinar cuál es el nivel de inteligencia emocional que posee un grupo de impulsadoras que labora en una empresa dedicada a realizar promociones en la Ciudad de Guatemala.

2.2 Objetivos Específicos

- Determinar el auto conocimiento que tienen las impulsadoras de una empresa de promociones en la ciudad de Guatemala
- Determinar la autorregulación que tienen las impulsadoras de una empresa de promociones en la ciudad de Guatemala
- Determinar la automotivación que tienen las impulsadoras de una empresa de promociones en la ciudad de Guatemala
- Determinar la empatía que tienen las impulsadoras de una empresa de promociones en la ciudad de Guatemala
- Determinar las habilidades sociales que tienen las impulsadoras de una empresa de promociones en la ciudad de Guatemala

2.3 Variables de Investigación

Inteligencia Emocional

2.3.1 Definición Conceptual

“La inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental. Ellas configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social”. (Goleman, 2013: pp. 56)

2.3.2 Definición Operacional

Sera el resultado de conocer los niveles de inteligencia emocional determinado por medio de un test de inteligencia, el cual se tiene que realizar estando física y mentalmente relajado e intentar concentrarse por completo. Los test de inteligencia están diseñados para cuantificar las distintas aptitudes involucradas en la inteligencia. Contando así con dos tipos de pruebas de coeficiente intelectual: verbal y no verbal.

2.4 Alcances y límites

El presente trabajo se enfocará en explorar la inteligencia emocional que posee un grupo de impulsadoras que trabaja en promociones en una empresa de Guatemala.

Por lo que el estudio buscará determinar qué es lo que influye en la inteligencia emocional que utiliza un grupo de impulsadoras para poder lograr acercarse al cliente de la mejor forma y así obtener un buen resultado de venta exitosa.

Se considera limitante que alguna impulsadora no se presente cuando se realice alguna de las pruebas específicas, y si están todas las personas que se tenían contempladas, no quieran realizar la prueba por algún motivo.

2.5 Aporte

Los resultados de este estudio permitirán dar a conocer que es lo que más influye a una persona que realiza el trabajo de impulsación para diversas marcas, tener un nivel de inteligencia emocional estable en el cual pueda dirigirse a una persona, en este caso, cliente, y así lograr un mejor abordaje, obteniendo la venta deseada.

Adicionalmente, objeto del trabajo de estudio, la empresa podrá obtener los resultados de dicha investigación, brindando así las mejoras en sus capacitaciones para poder abordar campos en los cuales darán un mejor resultado a sus marcas otorgadas, en las cuales ellos podrán sentirse cómodos, ya que tendrán la seguridad que obtendrán un resultado más alto de lo que quieren, y por ende, logrando así ser una empresa con el mejor personal en impulsación, ventas y promoción.

Y por último, la empresa podrá saber qué tipo de impulsadoras tiene y le conviene para obtener mejores resultados y así ser una empresa que va en la vanguardia de cambios, teniendo al mejor personal que es capaz de llegar a sus clientes de forma directa y clara.

III. MÉTODO

3.1. Sujetos

Para esta investigación se tomó en cuenta a 50 impulsadoras, con el propósito de determinar la inteligencia emocional que necesitan para poder realizar una impulsación de forma estable, segura, y exitosa.

Se escogió a las que tienen desde uno a ocho años de experiencia laboral en impulsación, haber laborado con cuatro marcas diferentes, entre 18 y 50 años de edad, de género únicamente femenino y con un nivel de escolaridad a nivel bajo-intermedio.

A continuación se presenta el detalle de las personas sujetas al estudio.

Sujetos por nivel académico	
Básico	26%
Diversificado	32%
Universidad	42%

Sujetos por rango de edad	
18 a 30 años	80%
31 a 40 años	12%
41 a 50 años	8%

Sujetos por estado civil	
Soltera	64%
Unida	16%
Casada	20%

3.2 Instrumento

Para la realización del presente estudio se aplicó un instrumento con el cual se logró medir los niveles de: la Inteligencia Emocional (IE) de los sujetos de estudio.

A continuación se describe el instrumento que se utilizó:

Test de inteligencia Emocional (TIE)

Es un test con una escala tipo Likert

El instrumento contiene cinco indicadores claves los cuales medirán la inteligencia emocional, los cuales son:

- Autoconocimiento
- Autorregulación
- Automotivación
- Empatía
- Habilidades sociales

Este cuestionario cuenta con cuatro opciones de respuesta:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca
---------	--------------	---------------	-------

Para resolver este cuestionario, las impulsadoras necesitaron un lápiz y el test, con un límite de tiempo de treinta minutos según el grado de escolaridad.

La escala tipo Likert consiste en un grupo de ítems los cuales se representan en forma de afirmaciones, ante los cuales se le pedirá a la impulsadora evaluada que exponga su reacción cuando elige uno de los puntos o categorías de la escala presentada. Cada sub-escala descrita en el instrumento tiene un valor total de cuatro puntos que permitirán calificarlo, para fines de esta investigación éstos se distribuyen de la siguiente manera:

Puntaje	
Nunca	1 punto
Algunas veces	2 puntos
Casi siempre	3 puntos
Siempre	4 puntos

El instrumento consta de treinta preguntas, la nota más alta es de ciento veinte puntos, mientras que la nota mínima es de treinta puntos. Entonces se establecerán los niveles según los rangos de puntuación obtenidos:

Puntaje por nivel	
Nivel bajo	30-50 puntos
Nivel intermedio	51-70 puntos
Nivel medio alto	71-90 puntos
Nivel optimo	91-120 puntos

Las treinta preguntas que se evalúan están clasificadas de la siguiente manera:

Indicadores	Ítems	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
Auto conocimiento	1, 2, 3, 4, 5 y 6	6 puntos	24 puntos
Auto regulación	7, 8, 9, 10, 11 y 12	6 puntos	24 puntos
Auto motivación	13, 14, 15, 16, 17 y 18	6 puntos	24 puntos
Empatía	19, 20, 21, 22, 23 y 24	6 puntos	24 puntos
Habilidad social	25, 26, 27, 28, 29 y 30	6 puntos	24 puntos

Luego, cada factor será evaluado por:

Puntaje por factor	
Nivel bajo	0-6 puntos
Nivel intermedio	7-12 puntos
Nivel medio alto	12-18 puntos
Nivel optimo	19-24 puntos

3.3. Procedimiento

A continuación se describe el procedimiento que se llevó a cabo para la realización del trabajo:

- Se determinó el tema de investigación acerca del nivel inteligencia de un grupo de impulsadoras de 18 a 35 años que labora en una empresa de promociones en la ciudad de Guatemala.
- Se presentó la propuesta de investigación a las autoridades encargadas en la Facultad de Humanidades para su aprobación.
- Se estableció el planteamiento del problema, en el cual se describe el contexto del tema que se escogió.
- Se determinaron los objetivos de la investigación, enunciando las metas a alcanzar, de modo claro, y preciso.
- Se establecen los elementos de estudio, alcances, límites y aportes de la investigación.
- Se elaboró el marco teórico sobre la inteligencia emocional, su evolución y desarrollo.

- Entrega de anteproyecto.
- Se procedió a realizar el trabajo de campo con la aplicación del instrumento TIE.
- Se realizó la clasificación y tabulación de los datos obtenidos.
- Se procedió a realizar cuadros estadísticos y gráficas para obtener los resultados del trabajo de campo, y presentarlos.
- Se procedió a discutir los resultados de la investigación con los antecedentes recopilados y con la información del marco teórico.
- Se desarrollaron las conclusiones y recomendaciones, acorde a los resultados obtenidos.
- Se procedió a detallar la bibliografía que fue utilizada en la investigación.
- Se elaboraron los anexos con información complementaria.
- Se procedió a elaborar el informe final.

3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística

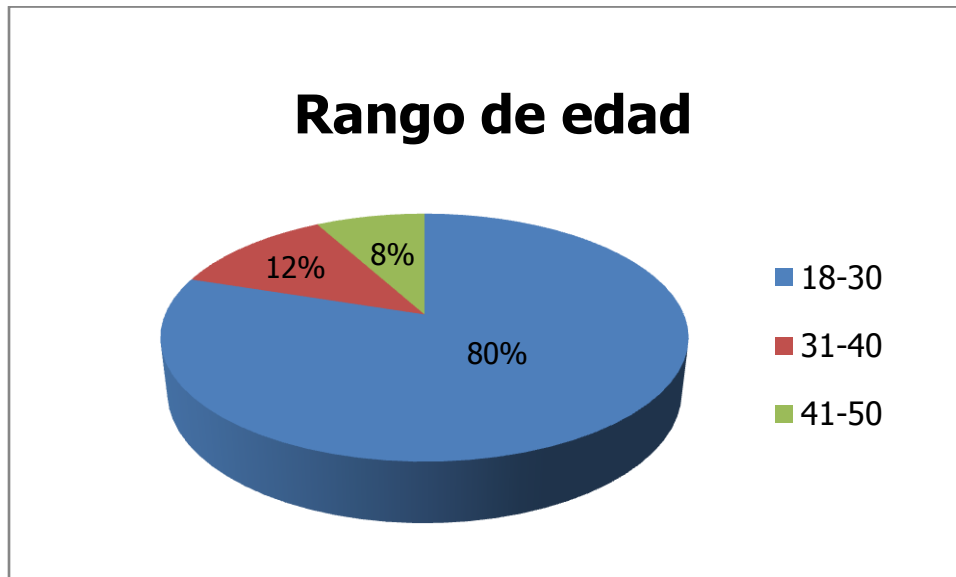
La investigación es de tipo descriptiva, porque únicamente utiliza la recolección de información, con base en cierta medición numérica y análisis estadístico, lo cual permite determinar de manera general los resultados y profundizar en los mismos, según Hernández, Fernández y Baptista (2006).

Para poder determinar los resultados de la investigación, se utilizaron los programas de Word 2012 y Excel 2012, utilizando formulas determinadas para poder obtener los resultados deseados.

IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos luego de la aplicación del Test de Inteligencia Emocional (TIE) que fue realizado a 50 impulsadoras que laboran en una empresa dedicada a realizar promociones en la ciudad de Guatemala.

Grafica Núm. 1

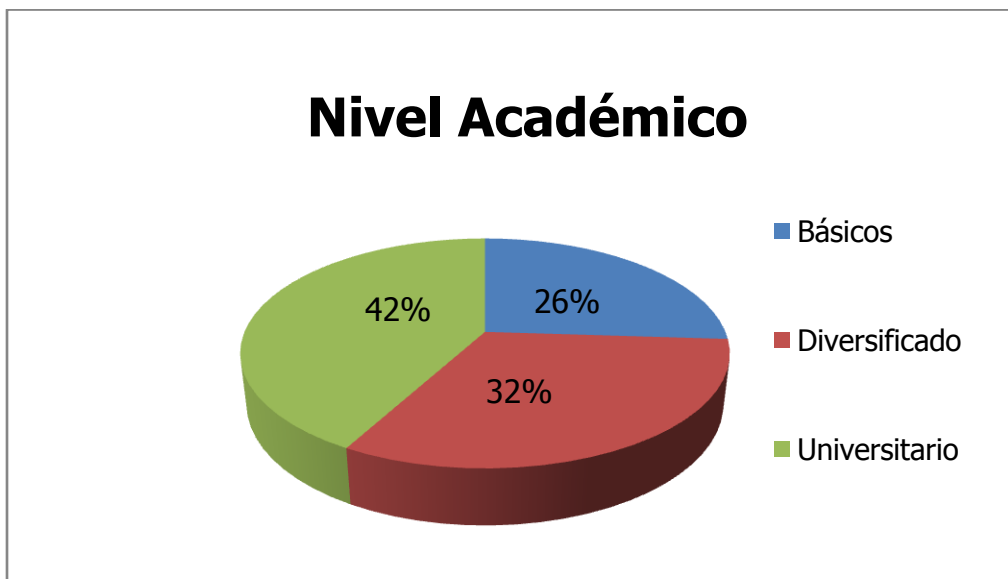


La grafica núm. 1 muestra la tendencia central tras la aplicación del Test IE, en la que se manifiesta que la mayoría de las mujeres se encuentra en la edad de 18 a 30 años de edad con un porcentaje de 80%, seguido 31 a 40 años con 12% y por último, 41 a 50 años con un 8%.

Tabla Núm. 2

Nivel Educativo	Frecuencia	Porcentaje
Básicos	13	26.00%
Diversificado	16	32.00%
Universitario	21	42.00%
Total general	50	100.00%

Grafica Núm. 2

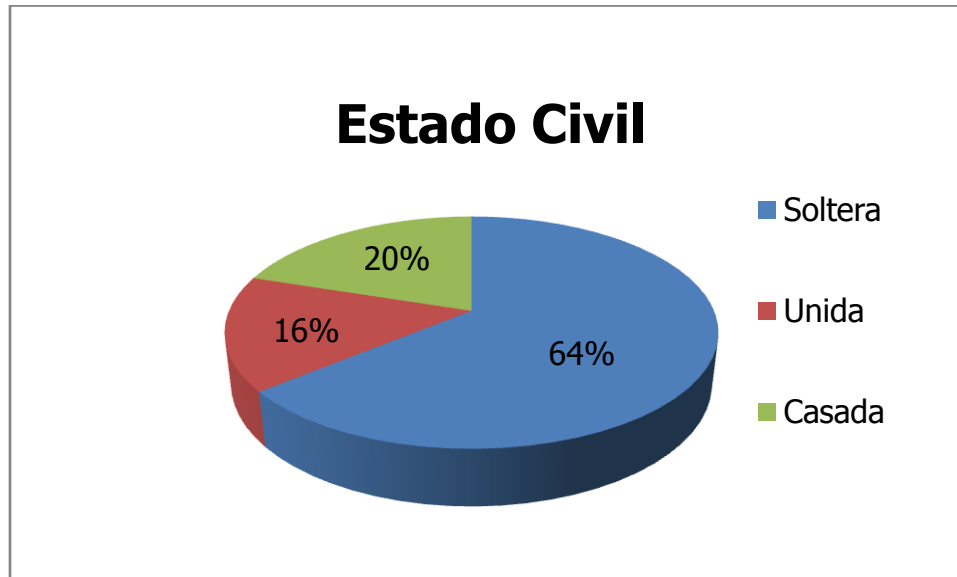


En la gráfica Núm. 2 se puede observar que la mayoría de las impulsadoras posee un nivel académico universitario ya que se obtuvo un 42%, seguido de diversificado con 32%, y por último básicos con un 23%, como en la tabla Núm. 1 cabe mencionar que el rango universitario tiene una frecuencia de 21.

Tabla Núm. 3

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltera	32	64.00%
Unida	8	16.00%
Casada	10	20.00%
Total general	50	100.00%

Grafica Núm. 3



La grafica anterior muestra que la tendencia central tras la aplicación del Test IE, en la que se manifiesta que el 64% de las impulsadoras son solteras, luego las casadas con un 20%, y por último las que están unidas con un 16%.

Tabla Núm. 4

Autoconocimiento	
Media	10.82
Mediana	11
Moda	11
Desviación estándar	2.56

El autoconocimiento tiene una media de 10.82 lo cual indica que las impulsadoras se encuentran en un rango intermedio, también se puede observar que el número central de resultados es de 11 y el resultado con mayor frecuencia es 11 y los datos se concentran alrededor de la media por el resultado de 2.56.

Tabla Núm. 5

Autorregulación	
Media	11.46
Mediana	11
Moda	9
Desviación estándar	2.79

La autorregulación indica que tiene una media de 11.46, por lo tanto se coloca en un rango de nivel intermedio, se observa que el número central de resultados es de 11 y el resultado con mayor frecuencia es de 9 y los datos se concentran alrededor de la media por el resultado de 2.79.

Tabla Núm. 6

Automotivación	
Media	9.26
Mediana	9
Moda	9
Desviación estándar	2.32

La automotivación que maneja la mayoría de impulsadoras es de 9.26 lo cual indica que están en un nivel intermedio, se puede observar que presenta un

número central de resultados de 9 y con mayor frecuencia de 9, los datos se concentran en la media con el resultado de 2.32.

Tabla Núm. 7

Empatía	
Media	10.98
Mediana	11
Moda	11
Desviación estándar	2.61

Las impulsadoras cuentan con un rango de 10.98 en empatía lo cual las coloca en un nivel intermedio. Cuenta con un número central de 11 y con mayor frecuencia de 11. Su resultado se concentra en la media con un 2.61.

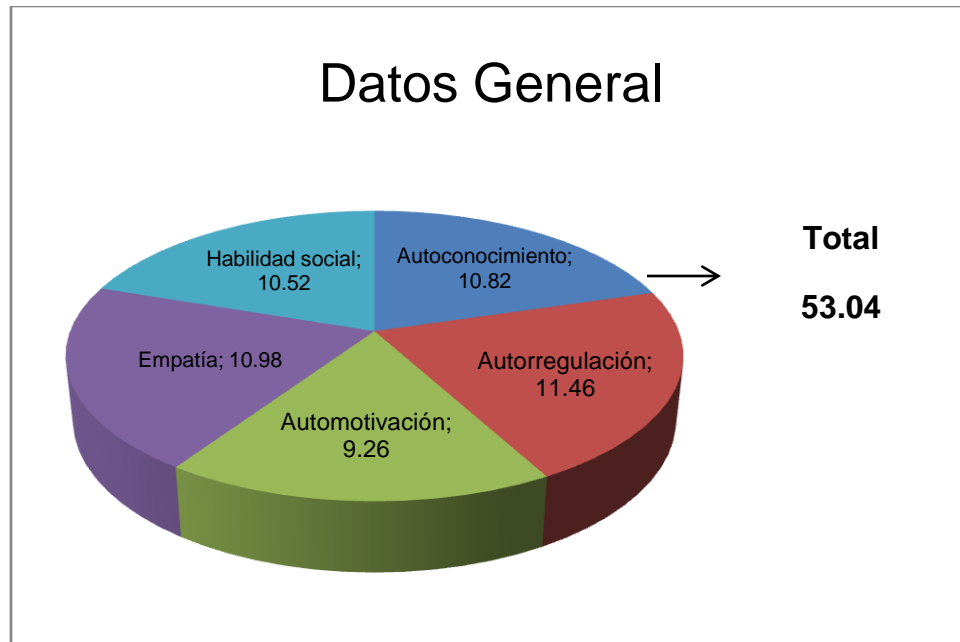
Tabla Núm. 8

Habilidad social	
Media	10.52
Mediana	10
Moda	8
Desviación estándar	3.07

En la habilidad social se muestra con un total de 10.52 lo cual tienen un rango intermedio, se puede observar que el número central de resultados es de 10 y el resultado con mayor frecuencia es de 8, y los datos se concentran en la media por el resultado de 3.07.

Tabla Núm. 10

Gran total	
Media	53.04
Mediana	51
Moda	45
Desviación estándar	10.18



En la tabla anterior se puede observar que la media de cada uno de los factores evaluados: habilidad social, autoconocimiento, autorregulación, automotivación y empatía en los cuales da como resultado un total de 53.04 puntos lo cual coloca a las impulsadoras con un nivel de inteligencia emocional intermedio según el puntaje por nivel.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La inteligencia emocional (IE) es una forma de interactuar con el mundo, que tiene en cuenta las emociones, los sentimientos y algunas habilidades como la autoconciencia, la motivación, el control de sus impulsos, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, y otras más, indispensables para una buena y creativa adaptación e interacción social.

Por lo que esta investigación tiene como finalidad determinar la inteligencia emocional (IE) que poseen las impulsadoras que laboran en una empresa de promociones en la ciudad de Guatemala.

Debido a esto, se pueden presentar los datos relevantes que brinda la investigación, por lo que se pudo determinar que las 50 impulsadoras obtuvieron una media de 53.04, teniendo un número central de resultados es de 45, el resultado con mayor frecuencia es de 51 y los datos se concentran alrededor de la media por el resultado de 10.18, estos resultados las colocan un rango intermedio.

La inteligencia emocional obtenida por las impulsadoras indica que su rango es intermedio y pueden desarrollar mejores aptitudes y así obtener mejores resultados en el trabajo que realizan, lo que concuerda con la investigación realizada por Álvarez (2004) en donde realiza una investigación de tipo descriptiva, con el objetivo de dar a conocer la importancia de la inteligencia emocional y su influencia con el rendimiento laboral. En la cual concluyó que la inteligencia emocional sí influye en el rendimiento laboral, que dependiendo de esta así será el nivel de su rendimiento.

El resultado obtenido por las impulsadoras en el rango de automotivación es de 9.26% lo cual se relaciona con lo expuesto por Cojulún (2004) el cual realizó una investigación de tipo cuantitativa. Con el objetivo principal de determinar la eficacia de un curso de capacitación de inteligencia emocional sobre la motivación a nivel

operativo. Concluyó que el curso de capacitación sobre inteligencia emocional propuesto incrementa la motivación de los empleados en el factor de aceptación e integración social en los niveles de activación, ejecución, expectativa, incentivos y satisfacción, en el factor de reconocimiento social en los niveles de ejecución, expectativa, incentivos y satisfacción, ya que cuando a las impulsadoras se les brinda el beneficio de mejorar con incentivos como una comisión, la venta que realizan es más alta de lo normal, y se sienten motivadas a seguir mejorando en su trabajo.

Los resultados obtenidos por las impulsadoras en la presente investigación indica que la inteligencia emocional no está en un nivel que las personas que las contratan esperan que tengan, lo que se relaciona con Marroquín (2005) el cual realizó un estudio en donde la inteligencia emocional en el proceso de selección de personal. El cual concluye en la hipótesis general en que se acepta que la evaluación de la inteligencia emocional en el proceso de selección del personal, es efectiva para la elección de candidatos en dicho proceso. Debido a esto, se concuerda con el autor que es recomendable el realizar un Test de Inteligencia Emocional (TIE) cuando la persona se presente a solicitar trabajo, pues así se tendrá una idea más clara del perfil que se contratara y evaluar a que plaza puede aplicar.

Por otro lado se puede mencionar a Jacobs (2010) el cual realizó una investigación de tipo cuantitativa en Boston, la cual presenta como objetivo principal entender con más exactitud la contribución de las aptitudes emocionales a la excelencia. Como resultados obtuvieron que la mayor potencia en aptitudes puramente cognitivas apareciera con una frecuencia 27% mayor que en los trabajadores promedio, mientras que la mayor potencia en aptitudes emocionales era un 53% más frecuente, lo que concuerda con la investigación realizada ya que el rango más alto en las impulsadoras es la autorregulación con un porcentaje de

11.46 con lo que se demuestra que son capaces de manejar sus emociones, habilidades sociales y problemas que se presentan día a día.

En la investigación las impulsadoras presentan una habilidad social de 10.52% que les permite relacionarse con otras personas, tener una comunicación estable, crear nuevos vínculos y reforzando los que ya existen, lo que concuerda con Fernández (2010) quien hace referencia al doctor en psicología Hendrie Weisinger, que indica que la inteligencia emocional en nuestras relaciones con los demás se desarrolla por medio de una comunicación eficaz, en el desarrollo de la experiencia interpersonal y en ayudar a los demás a ayudarse a sí mismos, pues la inteligencia emocional (IE) no solo afecta a la persona sino a todas las personas a su alrededor, ya que no se tiene la habilidad en poder socializar, expresar sus sentimientos o emociones, y por consiguiente todo lo que realizara nunca obtendrá una respuesta positiva.

Velasco (2012) indica que la inteligencia emocional se concreta en un amplio número de habilidades y rasgos de personalidad: empatía, expresión y comprensión de los sentimientos, control de nuestro genio, independencia, capacidad de adaptación, simpatía, capacidad de resolver los problemas de forma interpersonal, habilidades sociales, persistencia, cordialidad, amabilidad y respeto. Lo que afirma los resultados obtenidos donde la empatía presenta un porcentaje de 10.98% colocando a las impulsadoras en un nivel intermedio que les permite poder entender o al menos imaginar las necesidades del cliente.

Al realizar la investigación con las impulsadoras que laboran en una empresa de promociones de la ciudad de Guatemala y luego de confrontar los resultados con los antecedentes y marco teórico es evidente que las impulsadoras que están en un nivel de inteligencia emocional (IE) intermedio por lo que este estudio servirá como marco de referencia para poder determinar estrategias de mejora en la inteligencia emocional de las impulsadoras.

VI. CONCLUSIONES

- Se determinó el nivel de inteligencia emocional que posee un grupo de impulsadoras que labora en una empresa dedicada a realizar promociones en la ciudad de Guatemala es de un 53.04 por lo tanto se encuentra en un nivel intermedio.
- El autoconocimiento que tienen las impulsadoras es de 10.82 lo cual las coloca en un nivel intermedio, por lo tanto se puede considerar que como mujeres están conscientes de sus fortalezas y defectos, pero no realizanningún cambio para poder mejorar, pues tienen otras habilidades que podrían reforzar.
- La autorregulación con la que cuentan las impulsadoras es de 11.46 lo cual las coloca en un nivel intermedio, pero el puntaje indica que están en un proceso de poder mejorar ya que están conscientes que el trabajo implica el poder manejar sus emociones, habilidades sociales y problemas que presenten en el día a día.
- La automotivación que cuentan las impulsadoras es de 9.26 lo cual las coloca en un nivel intermedio, debido al trabajo que realizan en ocasiones lo pueden encontrar monótono pero tienen la motivación de mejorar pues indican que es un trabajo estable.
- La empatía que manejan las impulsadoras es de 10.98 colocado en nivel intermedio, pero debido al trabajo que realizan están conscientes que deben de mejorar pues deben de mostrarse cómodas al brindar el producto a la persona interesada para obtener una venta.
- La habilidad social que manejan las impulsadoras es de 10.52 por lo tanto las coloca en un nivel intermedio, pero pueden aumentar este rango por

medio de talleres o capacitaciones ya que ellas indican que su desenvolvimiento aumentaría pues podrían practicarlo.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que el departamento de Recursos Humanos estimule a las impulsadoras brindándoles capacitaciones en las cuales se pueda crear un vínculo con ellas mismas para aceptarse y quererse, para que puedan sentirse mejor en todo lo que realizan.
- Crear talleres en los cuales ellas sean partícipes de todo lo que se realizara para que se sientan parte de la empresa como equipo en trabajo y no como una empleada más.
- Se recomienda poder crear un espacio con las impulsadoras durante la semana, como una reunión mensual en la cual ellas puedan reunirse y crear un espacio de confianza, puedan aclarar dudas o molestias que pueden estar percibiendo ellas en el ámbito laboral que se presentan durante la semana.
- Se recomienda que el departamento de Recursos Humanos en el momento de reclutar al personal tome en cuenta elaborar un Test de IE en el cual pueda evaluar aspectos necesarios para determinar si la persona a contratar no traerá conflictos en el ambiente laboral de ellas.
- Al jefe inmediato, se recomienda poder crear un espacio con cada impulsadora en las cuales se evaluara su apariencia física y a la vez, poder realizar una pequeña evaluación en donde se evalúen aspectos de cómo se sienten ellas laborando, o mejoras que se podría hacer la empresa.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ABC (2003). *Los beneficios de la inteligencia emocional en todas las áreas de tu vida*. Recuperado de: <http://autoayuda.lacoctelera.net/post/2010/04/25/los-beneficios-la-inteligencia-emocional-todas-areas>

Alcántara, J. (2013). *Inteligencia emocional*. (Homepage). Recuperado de: <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/27/inteligencia-emocional/>

Álvarez, N. (2004). *Inteligencia emocional su relación con el rendimiento laboral de los mandos medios*. Tesis inédita Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Anónimo (2012) a. *Cómo leer el lenguaje corporal*. (Homepage). Practicopedía. Recuperado de: <http://relaciones.practicopedia.lainformacion.com/lenguaje-corporal/como-leer-el-lenguaje-corporal-446>

Anónimo (2012) b. *El alcance de nuestras emociones*. (Homepage). Recuperado de: <http://www.inteligencia-emocional.org/articulos/elalcancedenustrasemociones.htm>

Anónimo (2006) c. *Repertorio emocional*. (Homepage). Recuperado de: <http://www.interrogantes.net/Inteligencia-emocional/menu-id-22.html>

Bencomo, M. (2012). *Adaptabilidad social laboral y actitudes hacia la jubilación en los empleados de Grupo Cementos de Chihuahua*. Tesis inédita, universidad de Chihuahua, México.

Boyatzis, R. (2009). *La inteligencia emocional y la excelencia en el trabajo*. Recuperado de: <http://www.inteligencia-emocional.org/trabajoyempresa/lainteligenciaemocionalylaexcelencia.htm>

Bizquerra, R. (2014). *La revolución emocional*. (Homepage). Recuperado de: <http://www.rafaelbisquerra.com/es/inteligencia-emocional/la-revolucion-emocional.html>

Cheli, A. (2013). *Tipos de inteligencia*. (Homepage). Recuperado de: <http://www.scribd.com/doc/190039261/Tipos-de-Inteligencia>

Clarke, B. (2012). *Cuatro consejos de inteligencia emocional en el trabajo*. (Homepage). Recuperado de: <http://www.altonivel.com.mx/20975-cuatro-consejos-de-inteligencia-emocional-en-el-trabajo.html>

Cojulún, K. (2004). *Eficacia de un curso de capacitación de inteligencia emocional sobre la motivación a nivel operativo*. Tesis inédita Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Gálvez, H. (2014). *Relación entre inteligencia y manejo de conflictos del puesto de trabajo en la empresa comercial los hermanos, S.A.* Tesis inédita Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Gardener, H. (2006). *Tipos de inteligencia*. Recuperado de: <http://www.slideshare.net/mariaabarca/que-es-el-desarrollo-de-la-inteligencia>

Goleman, D. (2013). *Inteligencia emocional*. (Homepage). Recuperado de: <http://sobretodolavida.com/2013/07/03/la-inteligencia-emocional-segun-goleman/>

- Fernández, L. (2010). *Trabajar con emociones*. (Homepage). Recuperado de: <http://www.oocities.org/es/ccarbo/yacambu/egmrt/asignaturas/gdc/inteligenciaemocional/17.html>
- Hernández, E. (2011). *Las inteligencias múltiples*. (Homepage). Recuperado de: http://www.psicologia-online.com/infantil/inteligencias_multiples.shtml
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. 4ª edición. México: McGraw-Hill
- Hoppe, E. (2014). *Cuida tu lenguaje corporal*. (Homepage). Recuperado de: http://www.perfilaustral.com/portal/index.php?option=com_k2&view=itemlist&task=date&year=2014&month=1&day=24&Itemid=561
- Jacobs, R. (2010). *Inteligencia emocional y creatividad*. (Homepage). Recuperado de: <http://www.scribd.com/doc/72639345/tesis>
- Kelley, R. y Caplan, J. (2009). *La importancia de las habilidades sociales*. Recuperado de: <http://www.inteligencia-emocional.org/laimportanciadelashabilidadessociales.htm>
- Landmarck, K. (2012). *Inteligencia emocional en el trabajo*. (Homepage). Recuperado de: <http://landmarkrrhh.com/?p=213>
- Marroquín, O. (2005). *Evaluación de inteligencia emocional en el proceso de selección de personal*. Tesis inédita Universidad San Carlos de Guatemala.
- Miguel, J. (2007). *Educando al ser emocional*. (Homepage). Recuperado de: <http://jmarriaza.blogspot.com/>

- Olguín, J. (2011). *El origen de la inteligencia emocional*. (Homepage). Recuperado de: <http://www.grupoelron.org/autoconocimientoysalud/inteligenciaemocional.h>
- Pereira, S. (2012). *Nivel de inteligencia Emocional y su influencia en el desempeño laboral*. Tesis Inédita Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.
- Salovey, P. y Mayer, J. (2012). *Inteligencia emocional*. (Homepage). Recuperado de: <http://www.eclosioncoaching.com/blog/2012/03/inteligencia-emocional-definicion-y-utilidad/>
- Toro, J. (2010). *Inteligencias múltiples ejercida en el ámbito laboral*. (Homepage). Recuperado de: <http://escueladeinteligenciasmultiplesyholisticas.wordpress.com/page/4/>
- Vargas, J. (2004). *Tipos de inteligencia*. (Homepage). Recuperado de: <http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/entorno/info/6/1.htm>
- Velasco, J. (2010). *Las emociones*. (Homepage). Recuperado de: <http://www.grupoelron.org/autoconocimientoysalud/inteligenciaemocional.h>
- Velasco, J. (2010). *Habilidades propias de la inteligencia emocional*. (Homepage). Recuperado de: <http://www.grupoelron.org/autoconocimientoysalud/inteligenciaemocional.h>
- Velasco, P. (2012). *La inteligencia emocional*. (Homepage). Recuperado de: <http://boj.pntic.mec.es/~lbarrioc/utilidades/intelemo.html>

Villanueva, P. (2012). *Inteligencia emocional-Definición y utilidad*. (Homepage).
Recuperado de: <http://www.eclosioncoaching.com/blog/2012/03/inteligencia-emocional-definicion-y-utilidad/>

ANEXOS

Anexo I

FICHA TÉCNICA

Nombre:	Test de Inteligencia Emocional (TIE)
Autora:	Nancy Paola de León Toledo
Objetivo:	Medir el nivel de IE a través de cinco factores
¿Qué mide?:	<ul style="list-style-type: none">• Autoconocimiento (ítems: 1, 2, 3, 4, 5, 6)• Autorregulación (ítems: 7, 8, 9,10, 11, 12)• Automotivación (ítems: 13, 14,15, 16, 17, 18)• Empatía (ítems: 19, 20, 21, 22, 23, 24)• Habilidades sociales (ítems: 25, 26, 27, 28, 29,30)
Sujetos:	Cualquier persona con un nivel educativo, mayores de edad, soltero, unido, casado.
Forma de aplicación:	Individual o colectiva, lápiz o lapicero. El sujeto debe marcar con una "X" la respuesta que mejor se adecue a sus percepciones
Duración:	Variable, entre 10 y 15 minutos, dependiendo de la capacidad lectora de los evaluados, el test consta de 30 ítems.
Opciones de respuesta:	Escala de Lickert, que incluye cuatro opciones de respuesta: siempre, casi siempre, a veces, nunca.
Puntaje mínimo y máximo:	Se obtienen 120 puntos máximo y 30 puntos mínimo.
Validado por:	Lcida. Patricia Rosada Lic. Manuel Arias Lic. Estuardo Ceballos

TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL (TIE)

Rango de edad: 18-30 31-40 41-50 Género: F - M

Nivel educativo: Básicos – Diversificado – Universitario

Estado Civil: _____

Instrucciones: Lea detenidamente cada una de las siguientes afirmaciones y marque con una "X" en el espacio a la derecha la opción que considere más apropiada y refleje su forma de pensar. Es muy importante que responda con la mayor sinceridad posible.

Preguntas	Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca
Reconoce con facilidad sus propias emociones				
Identifica con rapidez el factor/evento desencadenante de su emoción				
Es consciente del efecto que tiene su comportamiento sobre los demás				
Expresa con facilidad sus sentimientos a las personas cercanas a usted				
Cuando identifica sus necesidades solicita abiertamente lo que requiere				
Mantiene control de sus reacciones				
Sabe decir "NO" cuando algo no le conviene				
Se recupera con facilidad de los malos momentos				
Reacciona positivamente ante situaciones nuevas e inesperadas				
Cuando se encuentra en un ambiente o situación estresante se mantiene calmado				
Procura aprender de sus errores y faltas				
Cuando tiene que hablar en público y se siente nervioso domina con facilidad sus emociones y canaliza su energía de forma positiva				
Considera que puede realizar bien un trabajo son necesidad de ser estipulado				
Ante la adversidad mantiene una actitud positiva				
Hace las cosas lo mejor que puede				
Realiza bien su trabajo y se esfuerza sin esperar ser recompensado por ello				
Esta orgulloso de sus logros y aportes				
Posee iniciativa propia para empezar las actividades que le brindan satisfacción				
Tiene la capacidad de escuchar a otra persona sin emitir juicios o dar consejos durante la conversación				
Sabe identificar los sentimientos de los demás				
Puede dejar a un lado su punto de vista y ponerse en el lugar de las personas				
Al escuchar a otras personas se interesa por lo que sienten				
Ofrece su ayuda cuando los demás tienen problemas				
Percibe con facilidad las necesidades de los demás				
Se le facilita afrontar una crítica sin molestarse				
Cuando dicen algo que le molesta o no es de su agrado lo expresa abiertamente con respeto				
Es capaz de ser amable e iniciar una conversación con una persona que recién acaba de conocer				
Habla de usted mismo con confianza a las demás personas				
Cuando trabaja en equipo se adapta fácilmente y coopera				
Posee la habilidad para establecer y mantener relaciones amistosas				