

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

**"NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS MANDOS MEDIOS DE UNA ENTIDAD  
BANCARIA DEL DEPARTAMENTO DE HUEHUETENANGO."**

**TESIS DE GRADO**

**MARÍA DE LOS ANGELES ROMAN IXCOY**  
**CARNET 20725-09**

**HUEHUETENANGO, FEBRERO DE 2016**  
**CAMPUS "SAN ROQUE GONZÁLEZ DE SANTA CRUZ, S. J." DE HUEHUETENANGO**

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

**"NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS MANDOS MEDIOS DE UNA ENTIDAD  
BANCARIA DEL DEPARTAMENTO DE HUEHUETENANGO."**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE  
HUMANIDADES

POR  
**MARÍA DE LOS ANGELES ROMAN IXCOY**

PREVIO A CONFERÍRSELE

EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADA

HUEHUETENANGO, FEBRERO DE 2016

CAMPUS "SAN ROQUE GONZÁLEZ DE SANTA CRUZ, S. J." DE HUEHUETENANGO

## **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: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO  
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**

LIC. UDINE OTTONIEL HERRERA ROJAS

## **REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN**

LIC. ARANKA MARIA POKUS YAQUIAN


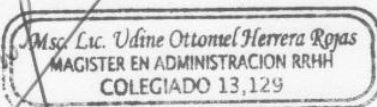
Huehuetenango, 26 de junio de 2015

A:  
Consejo Facultad de Humanidades  
Universidad Rafael Landívar  
Guatemala.

En cumplimiento con la asignación como asesor del trabajo de tesis de la estudiante **MARÍA DE LOS ANGELES ROMAN IXCOY**, con número de carné **2072509**; me permito informar que he procedido a revisar, discutir y asesorar el anteproyecto del estudio denominado **"NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS MANDOS MEDIOS DE BANCO G&T CONTINENTAL DE LAS DOCE AGENCIAS DEL DEPARTAMENTO DE HUEHUETENANGO"**; en función de lo cual estimo que cumple con los requisitos establecidos por la Facultad, por lo cual acepto asesorar al estudiante.

Sin otro particular, me suscribo de usted,

Deferentemente,

  
  
Lic. MSc. Udine Ottoniel Herrera Rojas  
Colegiado No. 13,129





Universidad  
Rafael Landívar  
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES  
No. 051368-2016

### Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante MARÍA DE LOS ANGELES ROMAN IXCOY, Carnet 20725-09 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus de Huehuetenango, que consta en el Acta No. 05771-2016 de fecha 26 de febrero de 2016, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

**"NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS MANDOS MEDIOS DE UNA ENTIDAD BANCARIA DEL DEPARTAMENTO DE HUEHUETENANGO."**

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 29 días del mes de febrero del año 2016.

*Irene Ruiz Godoy*

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



Universidad  
Rafael Landívar  
Tradición Jesuita en Guatemala  
Facultad de Humanidades  
Secretaría de Facultades

## **AGRADECIMIENTO:**

**Al creador supremo:** Dios, tu amor y tu bondad no tienen fin, me permites sonreír ante todos mis logros que son resultado de tu inmensidad.

Gracias por estar presente no solo en esta etapa tan importante de mi vida, sino en todo momento ofreciéndome lo mejor, buscando lo mejor para mi persona y mis seres queridos.

En esta ocasión no te pido nada, humildemente vengo a darte gracias por toda la dicha que hasta el momento he recibido de Ti

Gracias porque en tu bondad permitiste que una gran mujer fuera el instrumento para darme la vida, gracias porque con sus enseñanzas y esfuerzos hizo de mi lo que ahora soy, gracias porque aunque ya no lo pueda ver sé que estaría tan emocionada o más que yo y satisfecha de su gran labor.

### **A ti madre:**

A ti que me diste la vida,

A ti que me diste todo, sin pedir nada a cambio.

A ti que dejaste y entregaste todo por tus hijos

A ti hoy te doy las gracias.

Aunque tus ojos no lo puedan ver ni tus oídos escuchar

Gracias mamá.

### **A ti hijo y amado esposo:**

Gracias por su apoyo incondicional, porque han estado conmigo en esta etapa de mi vida, porque a cambio de este triunfo han sacrificado el tiempo en familia.

Gracias esposo mío porque has sido una persona muy especial, me has apoyado e impulsado a culminar esta etapa de mi vida.

Gracias hijo mío porque eres mi fuente de inspiración, eres esa personita que me impulsa a seguir adelante día a día.

**A mi familia:** A mis suegros y cuñados porque me han apoyado con el cuidado de mi hijo a mi suegra por su apoyo incondicional y porque ha estado ahí siempre cuando la he necesitado.

**A mis compañeros:** primero que nada por su amistad y cariño, por su apoyo incondicional, porque a pesar de que el triunfo es individual juntos fuimos avanzando paso a paso para lograr lo que tanto anhelábamos, gracias porque de ustedes aprendí muchas cosas. Juntos compartimos momentos que quedarán grabados por siempre en nuestros recuerdos y nuestros corazones.

**A personas en general:** A cada uno de los profesionales que han compartido sus conocimientos y que contribuyeron a mi formación y aprendizaje.

A los futuros profesionales para que hagan buen uso de lo que la vida les pueda brindar y pongan en práctica los buenos valores y conocimientos adquiridos y que sean de bien a nuestra sociedad.

**A la Universidad Rafael Landívar:** por abrirme sus puertas para formarme y guiarme profesionalmente, por inculcar valores y brindarme apoyo durante esta etapa.

**A la vida:** porque cada experiencia aprendida me ha convertido en una mujer fuerte, perseverante, profesional y humana.

A Dios le tobo todo lo que soy y todo lo que espero ser



## ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	5-45
II.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	46-47
	2.1 Objetivos.....	47
	2.2 Objetivo General.....	47
	2.3 Objetivos Específicos.....	48
	2.4 Variables.....	48
	2.5 Definición conceptual.....	48
	2.6 Definición Operacional.....	48-49
	2.7 Alcances y limites.....	49-50
	2.8 Aporte.....	50-51
III.	MÉTODO.....	52
	3.1. Sujetos e instrumento.....	52-54
	3.3. Procedimiento.....	54-55
	3.4. Diseño y metodología estadística.....	55-56
IV.	PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS.....	57-58
V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	63-66
VI.	CONCLUSIONES.....	67
VII.	RECOMENDACIONES.....	68
VIII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICASS.....	69-74
	ANEXOS	



## RESUMEN

El presente trabajo de Investigación de tipo descriptiva, se realizó con el objetivo principal de identificar el nivel de Inteligencia Emocional con la que cuentan cada uno de los colaboradores que ocupan los mandos medios de una entidad bancaria y sus agencias del departamento de Huehuetenango; la población estuvo constituida por 27 colaboradores hombres y mujeres comprendidos entre 19 a 53 años de edad, mismos que ocupan los puestos de trabajo (jefes de agencia y cajeros generales) a los cuales se les aplicó el instrumento Test de Inteligencia Emocional General (TIE=G) mismo que está dividido en cinco rangos que van desde:

**Primer Nivel:** 0 a 20 puntos. Vulnerable Extremo.

**Segundo Nivel:** de 21 a 40 puntos. Vulnerable.

**Tercer Nivel:** de 41 a 60 puntos. Nivel Diestro.

**Cuarto Nivel:** de 61 a 80 puntos. Nivel Óptimo.

**Quinto Nivel:** de 81 a 100 puntos. Control Extremo.

Tomando como referencia que todos los colaboradores que se encuentren entre los primeros dos niveles no controlan adecuadamente sus emociones, convirtiéndolas en personas extremadamente susceptibles a situaciones emocionales descontroladas creando conflicto en sus interrelaciones que deben afrontar a diario, principalmente dentro de su trabajo; al igual que las personas que se encuentren en el quinto nivel también se considera que no tiene un control adecuado sobre sus emociones ya que al ubicarse dentro de este rango las personas se convierten en sujetos con impaciencia, cuya carencia emotiva puede esconder represiones que suelen ser dañinas para la salud emocional, estas personas suelen ser muy egocéntricas y conflictivas puesto

que se encuentran en un rango en donde ya no pueden seguir mejorando conforme las experiencias que vayan adquiriendo a diario.

Con base a los resultados que se obtuvieron se determinó que existe un porcentaje considerable entre los colaboradores que si manejan adecuadamente su inteligencia emocional. Aunque cabe resaltar que la diferencia estadísticamente no varía mucho con los colaboradores que según el test aplicado y los resultados obtenidos que no controlan adecuadamente sus emociones lo que repercute directamente en el desempeño laboral. Y por ende en los objetivos de la Institución. Por lo cual se necesita implementar un programa dentro del plan del marco estratégico, capacitar a los colaboradores sobre la importancia que tiene el hecho de trabajar con un control sobre la Inteligencia Emocional, de acuerdo a las políticas internas de la institución que se refieran a la capacitación constante de los colaboradores, con la finalidad de promover el desarrollo integral de cada uno de los colaboradores, esto para fortalecer el logro de objetivos y metas planteadas para alcanzar un rendimiento laboral óptimo.

## I. INTRODUCCIÓN

La historia de la inteligencia humana a lo largo del tiempo puede explicarse como el empeño del cerebro humano en buscar formas eficientes de comunicarse consigo mismo y con las demás personas, por su parte la Inteligencia Emocional postula ampliar el concepto de inteligencia incorporando una serie de habilidades emocionales. El desarrollo de dichas habilidades contribuiría saludablemente al desempeño de actividades tanto en lo personal como en lo laboral, ya que es muy fácil que las personas se enfaden con cualquiera, pero que lo hagan en el momento oportuno con la persona adecuada y del modo correcto, eso resulta un poco difícil mas no imposible pues al tener presente los efectos negativos que esta actitud conlleva, detiene a las personas a actuar de forma impulsiva y al contrario les ayuda que pueden tomar sabias decisiones al momento que se presenten acontecimientos no deseados y que requieren de una buena resolución de problemas.

Una persona que maneje un adecuado nivel de inteligencia emocional será capaz de controlar las situaciones y de tomar decisiones con calma dándole la solución según sea el caso, es por ello que se pretende identificar el nivel de inteligencia emocional que manejan cada uno de los colaboradores que desempeñan los mandos medios en una institución bancaria, ya que de ello dependen muchos factores como la resolución de problemas, la empatía hacia los colaboradores que están bajo su cargo.

El logro de utilizar una adecuada inteligencia emocional repercutirá en el servicio que se les brinde a los clientes que visiten esta institución financiera. Tener un adecuado nivel de inteligencia emocional también influye en el alcance de metas y objetivos ya que propicia una buena comunicación creando así un ambiente agradable de trabajo.

Según el test de inteligencia emocional general (TIE=G) indica que una persona que tenga un percentil mayor a 60 pero que no sobrepase los 80 es una persona que maneja un adecuado nivel de inteligencia emocional pues si se encuentra debajo de los 60 o arriba de los 80 no son los promedios adecuados pues de una forma u otra afectan la personalidad del individuo.

Se debe tener presente que la Inteligencia Emocional desde la concepción del ser humano es la capacidad que cada uno tendrá para pensar, entender y elaborar información adecuada para que posteriormente pueda ser utilizada de una forma correcta, la inteligencia emocional determina la manera en que las personas se relacionan y entienden el mundo que los rodea, tener presente las actitudes, los sentimientos y englobar habilidades como: el control de los impulsos, la autoconciencia, la auto-motivación, la confianza, el entusiasmo y la empatía es un recurso muy necesario para ofrecer las mayores prestaciones profesionales, tanto el hombre como la mujer deben aprender a manejar y controlar cada una de sus emociones, ya que es algo innato y cada persona deberá aprender a vivir con ella.

Tanto en el pasado como en el presente muchas personas se han interesado por investigar más a fondo la relevancia y la importancia de mantener y aplicar un adecuado nivel de Inteligencia Emocional tanto en la vida laboral como personal y en cualquier ámbito donde el ser humano por naturaleza se desenvuelva día con día, aunque en muchas ocasiones ya sea por el estrés de la rutina que cada persona, por la edad, o por las circunstancias en la que se encuentran hacen un mal uso de la misma y por consiguiente convierte a la humanidad en personas con poca tolerancia ante situaciones desagradables que se le presenten, por el contrario si se hace un buen uso de la Inteligencia Emocional todo se resumiría en un vida más sana y satisfactoria.

El hecho de reaccionar de manera incorrecta en determinadas situaciones conllevan a las personas a formarse ideas de fracaso, indiferentes, insatisfechas, desmotivadas y aburridas, además con falta de inteligencia emocional se tienen problemas de relación laboral, escolar, social y afectiva, aunque también hay que tener presente que el recurso humano es una herramienta muy importante para las empresas pues en este se encuentran las bases para el desarrollo y alcance de metas dentro de una organización. La buena toma de decisiones también se ve reflejada en la calidad de inteligencia emocional que los colaboradores de una empresa puedan tener esto ayuda mucho en las buenas relaciones humanas que se tengan y se verá reflejado también en el logro de metas, objetivos y competitividad dentro del mercado laboral que constantemente busca estar actualizado.

Para tener un concepto más amplio sobre la importancia de la Inteligencia Emocional se han realizado varios estudios tanto a nivel nacional como internacional, desde diferentes perspectivas, los cuales han servido como punto de partida para indagar más sobre el tema.

Un estudio realizado por Peña (2011) en su trabajo de tesis de tipo descriptivo exploratorio, que tuvo como objetivo establecer la correlación entre la inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos laborales en un grupo de motoristas de una empresa de mensajería de la Ciudad de Guatemala. La muestra estuvo conformada por 30 sujetos, en su totalidad de género masculino, comprendidos entre las edades de 20 a 41 años, con un nivel de escolaridad mínimo de básico y diversificado, y con 1 a 7 años de experiencia en el puesto de motorista. Para poder alcanzar los objetivos se utilizaron 2 instrumentos, el cuestionario Trait Meta-ModeScale (TMMS) que en tres dimensiones mide el nivel de inteligencia emocional, y el cuestionario para



medir el modo individual de tratar conflictos de Thommas y Killman que clasifica en 5 categorías la forma en que las personas abordan los conflictos, estas son: colaboración, competición, compromiso, evitación y complacencia. Para fines de este estudio se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson. Se concluyó que el estilo colaboración de manejo de conflictos, fue el que más predominó en sujetos que poseen un nivel alto de inteligencia emocional. Por lo tanto, se recomendó a la empresa que fomente capacitación en inteligencia emocional que contribuya a mantener un clima laboral de trabajo adecuado.

Mientras tanto, Salvatierra (2010) en su trabajo de tesis realizó una investigación de tipo correlacional, cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre inteligencia emocional y la satisfacción laboral en un grupo de empleados de una empresa de comida rápida de la Ciudad de Guatemala; la muestra estuvo conformada por 15 personas de género femenino y 17 de género masculino, comprendida entre las edades de 20 a 52 años, con estudios a nivel básicos, diversificado y universitario, solteros y casados, quienes ocupan puestos administrativos en dicha empresa y a quienes se les aplicó el cuestionario que mide el nivel de inteligencia emocional en tres dimensiones (TMMS) y un cuestionario de satisfacción laboral elaborado por Arias en el año 2007. Como resultado se encontró que no existe correlación entre inteligencia emocional y la satisfacción laboral en variables de género. Concluyendo así que tanto los hombres como las mujeres pueden desempeñar cualquier cargo laboral en una organización, Por lo que, recomendó a la empresa que para mantener un nivel de satisfacción laboral se incluyan programas que ayuden a incentivar la labor de los colaboradores.

Asimismo De León (2010) en un estudio sobre inteligencia emocional desde una perspectiva de género, realizado con jóvenes comprendidos entre las edades de 15 a 20 años, de ambos

sexos, estudiantes del Instituto Normal Mixto de Occidente Justo Rufino Barrios de San Marcos; se propuso como objetivo establecer si las diferencias de inteligencia emocional entre hombre y mujer son significativas, utilizó el diseño de investigación experimental y utilizó como instrumento el test de inteligencia emocional T.I.E.- G. como resultado identificó que en el medio se ha dado preeminencia a la inteligencia intelectual para el comportamiento, especialmente para ubicar a personas con éxito profesional, pero desafortunadamente con una vida personal dolorosa por la falta de control de las emociones; concluyó que la inteligencia emocional interviene en el condicionamiento del comportamiento, recomendó que la inteligencia emocional es algo que puede cultivarse, documentándose en todo lo relacionado al tema, para que lo contextualice dentro del que hacer y así se originará una toma de conciencia de quien les escucha y algunos cambios conductuales.

Además Cacacho (2009) en la tesis descriptiva comparativa sobre inteligencia emocional y el desempeño laboral que realizó con el personal de servicio al cliente de una empresa de comunicación escrita en Guatemala, se propuso establecer el nivel de relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral. El diseño corresponde a los no experimentales de tipo transversal, utilizó el inventario de pensamiento constructivo CTI para determinar el coeficiente emocional, su finalidad es la apreciación del pensamiento constructivo y varias facetas de la Inteligencia emocional, también aplicó el Sistema de Evaluación CRE-C, el cual determina el desempeño laboral del personal de servicio al cliente. De acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio, se logró establecer que el coeficiente emocional de las personas no influye en el rendimiento laboral, por lo que concluye que el nivel de CE (Coeficiente Emocional) de la persona no influye con el rendimiento laboral que pueda desarrollar en su trabajo, derivado a los resultados

obtenidos. Recomienda que dentro de la empresa se logre identificar el coeficiente emocional de los trabajadores, ya que dentro de las pruebas como el CTI, logra identificar factores importantes que debe poseer una persona para interrelacionarse adecuadamente con las demás personas, deben comprender la importancia que tiene conocer qué es inteligencia emocional, así como la importancia de realizar mediciones de desempeño adecuadamente, para obtener datos reales que puedan servir como guías para el mejoramiento de procesos y para la retroalimentación positiva y asertiva con los trabajadores de las mismas.

Para Coutiño (2008) realizó un estudio con 130 docentes de 21 escuelas oficiales del municipio de San Cristóbal Totonicapán, del departamento de Totonicapán, de la cual se tomó una muestra de 97 maestros que laboran en los diferentes grados de primaria. Se propuso como objetivo analizar si se fortalece la inteligencia emocional en el nivel de educación primaria, para provocar un rendimiento escolar adecuado. Utilizó el diseño de investigación descriptiva y como instrumento de investigación una encuesta dirigida a profesores, que incluyó preguntas cerradas por ser explicaciones del porqué de sus respuestas basadas en los objetivos propuestos y contenido. Comprobó que el aspecto emocional debe ser tratado como un elemento pedagógico 5 fundamental en la formación del alumno, para propiciar un rendimiento académico adecuado. Por lo que concluye que la inteligencia es la capacidad que hace diferente a una persona y la convierte en un ente capaz de construir todo lo que pueda imaginar, y recomienda que los docentes reciban una capacitación sobre inteligencia emocional que les permita ampliar su campo conceptual al respecto y obtengan herramientas útiles.

En otro estudio realizado por estudiantes de la Escuela de Ciencias Psicológicas. de la Universidad de San Carlos de Guatemala (2006). Según la implicación social, al mejorar y desarrollar la inteligencia emocional se logrará mejorar aspectos de la personalidad en trabajadores del área administrativo, como lo son en este caso interpersonales, ya que se logra un grado de empatía. La investigación de tipo descriptiva se llevó a cabo con una muestra de 66 funcionarios públicos, hombres y mujeres comprendidos entre las edades de 19-60 años, en donde se evidenciaron algunas conductas desadaptativas, como timidez, cierto grado de frustración y apatía, que sin embargo influyeron poco en el desempeño laboral. Las técnicas que se utilizaron incluyeron instrumentos específicos como un cuestionario de Inteligencia Emocional, la aplicación de un test que mide el promedio de Inteligencia Emocional, así como observación sistematizada y espontánea. Entre los resultados significativos obtenidos se determinó que el nivel de Inteligencia Emocional de las y los empleados y la relación de su Inteligencia Emocional en el entorno que los rodea y en especial su adaptación y rendimiento laboral es bajo. Como conclusión a este resultado se atribuye las conductas des adaptativas, timidez, apatía y frustración existente en cada funcionario. Por tal situación se recomienda promover actividades donde se pueda hacer de las relaciones con los empleados una brisa de alegría e estimulándolos a optimizar su autoestima y poder disminuir cada uno de los factores que afectan el desempeño laboral.

Para fortalecer el estudio sobre inteligencia emocional, Lara (2006) realizó un estudio que tenía como objetivo determinar los efectos que provoca en la inteligencia emocional de los mandos medios de una organización no gubernamental, recibir un programa de capacitación sobre liderazgo a 20 personas que tenían a su cargo personal docente y administrativo que se

encargaban de brindar educación, alimentación, salud y asesoría. El autor concluyó por medio del cuestionario para evaluar la Inteligencia Emocional TMMS, a través de una investigación experimental menciona que no existe diferencia estadísticamente significativa a un nivel de confianza de 0.05 en el área de Atención a las emociones de acuerdo a los resultados de los sujetos pre y post test después de recibir el programa de capacitación sobre liderazgo a lo que recomendó brindar capacitaciones en donde los colaboradores puedan identificar los beneficios de trabajar con liderazgo.

En Guatemala Marroquín (2005) en un estudio de tipo experimental sobre la evaluación de la inteligencia emocional en el proceso de selección de personal, efectuado en una empresa bancaria guatemalteca y aplicada a 40 aspirantes que llenaron los requisitos para optar a varias plazas vacantes en atención al público. 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, la prueba escrita es Proyección de su Inteligencia Emocional que consta de 262 preguntas directas, cortas y de fácil comprensión 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 que de esta forma también se puede obtener un dato eficaz para el reclutamiento de personal, ya que muestra la actitud del futuro empleado y no solo su habilidad, a lo que se concluye que se acepta la evaluación de la inteligencia emocional en el proceso de selección del personal, es efectiva para la elección de candidatos en dicho proceso ya que en las empresas guatemaltecas le dan mayor importancia a un coeficiente intelectual alto y no a la estabilidad de una inteligencia



emocional por lo que se recomienda estimar una proyección de las respuestas emocionales de los candidatos evaluados para optar a una plaza vacante.

Así también resulta importante conocer algunas investigaciones sobre inteligencia emocional en el ámbito Internacional, debido a que este tema es de mucha importancia en el mundo laboral lo cual se ve reflejado mundialmente. Al tener antecedentes sobre el tema se produce un mayor interés en los profesionales y expertos, que buscan lograr el mejoramiento de las condiciones laborales y personales en la población en edad laboral y por ende un mejor desarrollo del país.

Diversos autores en el ámbito internacional se han interesado en estudios relacionados con la inteligencia emocional, por lo que a continuación se presentan varios estudios de diversos autores.

Por ello, Sánchez (2013) realizó un estudio de tipo comparativa en Madrid España, el objetivo principal fue identificar la Inteligencia Emocional en el entrevistador periodístico: competencias y formación, su población estuvo conformada por profesionales de la comunicación de los diferentes géneros, para la recolección de datos utilizó encuestas aplicadas a los máximos representantes de las facultades de periodismo en España, a través de las entrevistas obtuvo la percepción de los profesionales de la comunicación entorno a la importancia de las habilidades emocionales en periodismo y muy especialmente en el género de la entrevista, los resultados, demostraron, por un lado, la utilidad de las habilidades emocionales en el género de la entrevista periodística, y por otro lado, la falta de interés de los responsables universitarios por integrar el aprendizaje de la inteligencia emocional en los programas académicos, y concluyó que el grado de relevancia de inteligencia emocional influye en el

estudio tanto actual como futuro de los profesionales del tema de comunicación, por lo que recomienda que los estudiosos de comunicación conforme el avance de la ciencia deberán enfatizar y aplicar el tema de la Inteligencia Emocional en el aprendizaje de los programas académicos.

Así mismo, Marcano (2010) en un trabajo de investigación con la finalidad de estudiar la Inteligencia Emocional en los empleados de la empresa de operaciones de producción y exploraciones nacionales (O.P.E.N.), S.A. Maturín, estado de Cumanà, Venezuela. Con el objetivo de estudiar los factores psico-sociales de la inteligencia emocional como opción representativa para estimular las emociones de manera positiva en el ambiente laboral. Utilizando una metodología de investigación de campo, orientada al nivel descriptivo y teniendo como población a 21 personas, que conforman el total de trabajadores de la empresa O.P.E.N. Con la aplicación del instrumento recolección de datos por medio de un cuestionario y la observación no participante. Los resultados indicaron que los factores psico-sociales son los componentes principales que permitirán la planificación, coordinación y ejecución de las actividades para la obtención de beneficios del recurso humano como para la empresa. Por lo que según los resultados obtenidos se recomendó incluir los factores psicosociales según la inteligencia emocional como alternativa y opción para mantener motivado al personal de la empresa y así crear un buen ambiente de trabajo.

Según otro estudio realizado por González (2008) cuyo propósito fundamental era determinar la relación entre la inteligencia emocional y comunicación gerencial efectiva en los directivos de una Escuela de Educación Básica de Venezuela. El instrumento se aplicó a 100 docentes y 20 directivos de los cuales no se extrajo ninguna muestra. Se les aplicó

respectivamente dos instrumentos con 42 ítems con alternativas de respuesta de: siempre, casi siempre, casi nunca y nunca. La metodología utilizada fue la estadística descriptiva mediante la distribución de frecuencias. Se utilizó la fórmula de Pearson que dio como resultado una correlación de positiva media a positiva considerable entre las variables inteligencia emocional y comunicación gerencial efectiva. Se concluyó que los docentes y directivos tienen una visión un tanto desigual, sin embargo, ambos grupos consideran la inteligencia emocional como un elemento relevante en la comunicación gerencial efectiva dentro de la Educación Básica. Se recomendó dar prioridad a la necesidad de dirigir programas y capacitaciones para la inteligencia emocional y la gestión de las emociones conduciendo al logro de objetivos concretos que permitan la formación de verdaderos gerentes educativos.

A la vez, López y Malpica (2008) realizaron un estudio de tipo descriptivo correlacional, el cual tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Concepción, Perú. La muestra estuvo conformada por 60 trabajadores de puestos administrativos, a quienes se les aplicó una escala tipo encuesta para evidenciar un nivel de significación directa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional. Los resultados manifestaron que los trabajadores presentan una inteligencia emocional superior al 70% de lo esperado, así mismo en relación al clima organizacional se determinó que es regular, tal como lo indica el resultado de la prueba Z de Gauss con una proporción, al 95% de probabilidad. Debido a lo anterior concluyen que existe correlación positiva directa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional. Por lo tanto recomendó promover el desarrollo de la inteligencia emocional mediante programas de capacitación en aptitudes emocionales y técnicas para controlar las emociones.

Por su parte Extremera y Durán (2007) en una investigación realizada, con una muestra de 371 estudiantes universitarios de dos universidades andaluzas, el análisis de la relación entre la Inteligencia Emocional y el grado en que el estudiante está «quemado» en sus estudios (burnout), sus niveles de vigor, dedicación y absorción en las tareas que realiza durante su carrera (engagement) y sus niveles de estrés. Los resultados evidenciaron que altos niveles de IE en los alumnos se relacionaban con menores niveles de agotamiento, cinismo, mayor eficacia académica, menor percepción de estrés y puntuaciones más elevadas en vigor, dedicación y absorción en el desempeño de sus tareas académicas aproximadamente una o dos semanas antes de comenzar el período de exámenes. En el marco de la mejora de la calidad del aprendizaje y del incremento del bienestar psicológico del estudiante, concluyendo que los datos obtenidos apuntan hacia la necesidad de favorecer el desarrollo de habilidades emocionales en las aulas como un factor amortiguador de los estresores académicos y como vehículo para una mayor dedicación hacia el aprendizaje. Por lo que es necesario propiciar actividades relacionadas al desarrollo de actividades emocionales para incrementar el grado de aprovechamiento escolar.

A la vez Bem, (2006) en su investigación de tipo descriptiva, asume que los rasgos de identidad de Género constituyen una potencial variable explicativa de las diferencias entre mujeres y hombres en Inteligencia Emocional. Para verificar lo que supone, realiza una investigación al examinar el efecto de la identidad de género sobre la Inteligencia Emocional en una muestra de 338 trabajadores/as. Para medir la Inteligencia Emocional se utilizaron tanto medidas de auto-percepción (TMMS) como de habilidad (MSCEIT). Los resultados indican que la aceptación de rasgos de expresividad por parte de las mujeres podría explicar sus mayores puntuaciones en Inteligencia Emocional, con base a los resultados se concluye que las personas

andróginas, en comparación con las instrumentales y expresivas, presentan niveles superiores de Inteligencia Emocional. A partir de tales resultados, se pone de manifiesto la necesidad de ir más allá del enfoque de las diferencias sexuales en Inteligencia Emocional por lo que se recomienda promover referentes de identidad de género menos estereotipados.

Finalmente Pérez (2005) interesado por el tema realizó una investigación de campo sobre inteligencia emocional en supervisores, subgerentes y gerentes que laboran en diferentes entidades bancarias de Maracaibo Venezuela, con diseño de tipo transaccional correlacional, y su propósito fue determinar si existe relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en supervisores, subgerentes y gerentes que laboran para el momento de estudio en las entidades bancarias de Maracaibo. Como resultado se comprobó que el nivel de inteligencia emocional era promedio en el personal. Este estudio permite visualizar la importancia que tiene la evaluación de la inteligencia emocional como variable, a fin de identificar lineamientos de acción en cuanto al manejo o la habilidad para manejar las emociones y que aporten valor organizacional. En efecto, permitió ser guía en cuanto a sus bases teóricas. Concluyendo así que en este sentido, se concibe la relevancia que tiene la Inteligencia Emocional en cuanto al manejo de las emociones, relaciones interpersonales y empatía hacia sus compañeros de trabajo en los empleados del cuerpo docente del Centro de Estudios Avanzados y su desarrollo para el mejoramiento del desempeño actual en la organización. Por lo que se recomienda necesario aplicar estrategias para mejorar la misma y favorecer las metas laborales.

Tal como se ha verificado hasta este punto, la necesidad de investigar sobre el tema inteligencia emocional se hace cada vez más importante, debido a los contextos a los cuales este



tema influye. Se ha demostrado en base al análisis de estudios realizados tanto en el ámbito nacional, como en el internacional, el interés otorgado hacia este tema de parte de organizaciones de categoría mundial, y de profesionales y expertos de varios países; por lo que a continuación se da a conocer el marco conceptual de inteligencia emocional, para llegar a comprender de una buena forma, sus efectos y beneficios más relevantes tanto para los individuos, para el núcleo familiar, para las organizaciones y para la sociedad. Cada persona actúa de diferente manera al tratar de manejar adecuadamente su inteligencia emocional, esto le permiten actuar, relacionarse y desarrollarse de manera diferente en el lugar donde se encuentre. Tomando como base estas diferencias la inteligencia emocional se ha tomado como objeto de estudio para determinar la conducta de las personas dentro de las organizaciones y la reacción como respuesta a la gran diversidad de estímulos que reciben en el entorno laboral y personal. Por lo que a continuación se encontrarán algunos conceptos claves sobre el tema de inteligencia emocional que permitirán brindar un conocimiento más amplio sobre dicho tema.

### **1.1. Inteligencia Emocional**

La inteligencia del ser humano es la capacidad innata que le permite relacionar conocimientos para poder elegir como resolver diferentes adversidades, Davis y Palladino, (2008), mencionan que “el cerebro desempeña una función básica en los procesos tales como sentir y percibir el ambiente, las reacciones emocionales y los estados de conciencia, además brinda habilidades notables para la resolución de problemas y la toma de decisiones”.

Aunque también la inteligencia emocional es la facultad y habilidad propia del hombre que le sirve para adaptarse a las circunstancias que vive, y resolver, si es posible, los problemas que como individuo posee.

Por otro lado según estudios realizados sobre el tema, (Morris, 2005, p. 31) define la inteligencia como el “término general que se refiere a la habilidad o habilidades implicadas en el aprendizaje y la conducta adaptativa”.

Ruiz (2010), establece que la primera definición hace referencia a la capacidad de responder a situaciones o problemas en el mundo, la segunda, habla acerca de la habilidad que se necesita para aprender y adaptar la conducta. De este modo, se observa que ambas definiciones antes de ser antagónicas son complementarias y forman parte de lo que el hombre necesita para desarrollarse integralmente dentro de su entorno social. (p-18).

Aunque Feldman (2006), indica que Inteligencia es la capacidad de entender el mundo, pensar en forma racional y emplear con eficacia los recursos al enfrentar los desafíos. Sin embargo Goleman (2007), explica que la inteligencia de una persona está formada por un grupo de variables como memoria, aprendizaje, habilidades sociales, la atención y la capacidad de observación entre otros, que permiten enfrentarse al mundo diariamente. El rendimiento que se obtiene de las actividades diarias depende en gran medida de la atención y aprendizaje, así como de la habilidad de concentración en cada momento. Pero hay que tener en cuenta otras funciones como el estado emocional estable, una buena salud física y mental, para lograr un rendimiento adecuado. (pp. 82-83).

El término Inteligencia Emocional se refiere a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. Inteligencia emocional no es ahogar las emociones, sino dirigir las y equilibrarlas, es la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres.

El concepto de Inteligencia Emocional, aunque esté de actualidad, tiene a nuestro parecer un claro precursor en el concepto de Inteligencia Social del psicólogo Edward Thorndike (1920) quien la definió como "la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas".

## **1.2. Historia de la Inteligencia**

Según la historia se dice que, la inteligencia es considerada como la capacidad de adaptarse a un pensamiento abstracto que permite elegir la mejor opción para resolver un problema, sin embargo, la historia de la inteligencia humana surge del empeño del cerebro humano en buscar formas eficientes de comunicarse consigo mismo. Desde el momento que el ser humano trazó la primera línea, precipitó una revolución en la conciencia humana; constituyendo así el mapa mental. (Anderson, 2008, p. 11)

Cuando los seres humanos se dieron cuenta de que eran capaces de exteriorizar sus "imágenes mentales" internas, la evolución fue más rápida. Con el desarrollo del pensamiento occidental y la creciente influencia del imperio romano, se completó la transición de la imagen a letra. Así pues, los primeros seres humanos estaban señalando, literalmente, un salto gigantesco en la evolución de la inteligencia, porque exteriorizaron los primeros indicios del mundo mental.

Entonces la inteligencia humana fue capaz de empezar a comunicarse consigo misma a través de las extensiones infinitas del tiempo y del espacio. (Anderson, 2008 pp. 11-12).

Un ilustre antecedente cercano de la Inteligencia Emocional lo constituye la teoría de las inteligencias múltiples de Harvard (2005), quien plantea que las personas tenemos 7 tipos de inteligencia que nos relacionan con el mundo. A grandes rasgos, siendo estas:

1. **Inteligencia Lingüística:** es la inteligencia relacionada con nuestra capacidad verbal, con el lenguaje y con las palabras.
2. **Inteligencia Lógica:** tiene que ver con el desarrollo de pensamiento abstracto, con la precisión y la organización a través de pautas o secuencias.
3. **Inteligencia Musical:** se relaciona directamente con las habilidades musicales y ritmos.
4. **Inteligencia Visual - Espacial:** la capacidad para integrar elementos, percibirlos y ordenarlos en el espacio, y poder establecer relaciones de tipo metafórico entre ellos.
5. **Inteligencia Kinestésica:** abarca todo lo relacionado con el movimiento tanto corporal como el de los objetos, y los reflejos.
6. **Inteligencia Interpersonal:** implica la capacidad de establecer relaciones con otras personas.
7. **Inteligencia Intrapersonal:** se refiere al conocimiento de uno mismo y todos los procesos relacionados, como autoconfianza y automotivación.

Esta teoría introdujo dos tipos de inteligencias muy relacionadas con la competencia social, y hasta cierto punto emocional: la Inteligencia Interpersonal y la Inteligencia Intrapersonal. (Gardner 2007) definió a ambas como sigue:

"La Inteligencia Interpersonal se construye a partir de una capacidad nuclear para sentir distinciones entre los demás: en particular, contrastes en sus estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones. En formas más avanzadas, esta inteligencia permite a un adulto hábil leer las intenciones y deseos de los demás, aunque se hayan ocultado. (p-62).

Y a la Inteligencia Intrapersonal como el conocimiento de los aspectos internos de una persona: el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos, la capacidad de efectuar discriminaciones entre las emociones y finalmente ponerles un nombre y recurrir a ellas como un medio de interpretar y orientar la propia conducta. (p-68)

### **1.3. Aparición de la inteligencia emocional**

Salovey y Mayer, (1990) acuñaron un término cuya fama futura era difícil de imaginar. El término inteligencia emocional fue utilizado por primera vez en 1990 por Salovey y Mayer, como la capacidad de controlar y regular los sentimientos de uno mismo y de los demás al utilizarlos como guía del pensamiento y de la acción.

La inteligencia emocional se concreta en un amplio número de habilidades y rasgos de personalidad: empatía, expresión, 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.



Fue Goleman (2007) (p-32). Con su libro la Inteligencia Emocional, quien lo popularizó y convirtió en un bestseller, refiriéndose a las siguientes habilidades:

- Conciencia de sí mismo y de las propias emociones y su expresión.
- Autorregulación, controlar los impulsos.
- Diferir las gratificaciones, regular nuestro estado de ánimo.
- Motivarnos y perseverar a pesar de las frustraciones (optimismo).
- Empatía y confianza en los demás.
- Las artes sociales.

Dicho autor en su primer libro La inteligencia emocional se centra en temas tales como el fundamento biológico de las emociones y su relación con la parte más volitiva del cerebro, la implicación de la inteligencia emocional en ámbitos como las relaciones de pareja, la salud, y fundamentalmente el ámbito educativo.

En su libro La práctica de la inteligencia emocional destaca particularmente las habilidades sociales referidas al manejo de las emociones en las relaciones, la interpretación de las situaciones y redes sociales, la interacción fluida, la persuasión, dirección, negociación y resolución de conflictos, la cooperación y el trabajo en equipo.

Goleman en su segundo libro, analiza en profundidad las implicaciones de la inteligencia emocional en el mundo laboral y en la vida de las organizaciones, y entre los temas centrales destacan la distinción entre habilidades fuertes y débiles, las primeras referidas a las capacidades analíticas y la formación técnica, requerida en ocupaciones

cualificadas, y las segundas referidas a la habilidades emocionales y sociales; la valoración de inteligencia emocional y sus habilidades asociadas, como criterio diferenciador entre los empleados estrella y otros, o el tema de la eficacia de la formación en inteligencia emocional y los requisitos para su éxito.

Un breve comentario respecto a la técnica literaria que utiliza Goleman (1995) en sus libros: en la inteligencia emocional predomina el uso de los ejemplos introductorios de carácter espectacular, incluso muchos dramáticos, a los que hay que reconocer una gran eficacia, no sólo como ejemplos de los conceptos que implican, sino también como factor motivacional y controlador de nuestra atención; por otra parte en su segundo libro mantiene es estilo ejemplificador, si bien la característica dominante la demostración de la mayor eficacia profesional de quien muestran una alta inteligencia profesional.

En resumen, Goleman, (2010). plantea la inteligencia emocional como sinónimo de carácter, personalidad o habilidades blandas, que concreta en las cinco habilidades emocionales y sociales reseñadas y que tienen su traducción en conductas manifiestas, tanto a nivel de pensamientos, reacciones fisiológicas y conductas observables, aprendidas y aprendibles, forma específica y bien distinta a otro tipo de contenidos, y cuyo fundamento biológico explica en gran medida su importancia, funcionamiento, valor adaptativo, desajustes, y la posibilidad y forma de modificarlo.

#### **1.4. Modelo de los cuatro pilares de la inteligencia emocional**

Existen varios pilares que identifican la Inteligencia Emocional por lo que Cooper y Sawaf (2008), exponen el Modelo de los Cuatro Pilares de la Inteligencia Emocional, en donde extraen

la inteligencia del campo del análisis psicológico y las teorías filosóficas colocándolo en el terreno del conocimiento directo su estudio y la aplicación, son muy importantes para el desarrollo integral del individuo en todo su proyecto de vida.

- a) **Primer Pilar.** Conocimiento Emocional. Crea un espacio de eficiencia personal y confianza, mediante honestidad emocional, energía, retroinformación, intuición, responsabilidad y conexión. Elementos presentes: honestidad emocional, energía emocional, retroalimentación emocional e intuición práctica.
- b) **Segundo Pilar.** Aptitud Emocional. Este pilar forma la autenticidad del individuo, su credibilidad y flexibilidad, ampliando su círculo de confianza y capacidad de escuchar, manejar conflictos y sacar el mejor descontento constructivo. Elementos presentes: presencia auténtica, radio de confianza, descontento constructivo, elasticidad y renovación.
- c) **Tercer Pilar.** Profundidad Emocional. En este pilar se exploran maneras de conformar la vida y trabajo con un potencial único respaldándose con integridad, y aumentando su influencia sin autoridad. Elementos presentes: potencial único y propósito, compromiso, responsabilidad y conciencia, integridad e influencia.
- d) **Cuarto Pilar.** Alquimia Emocional. Implica aprender a reconocer y dirigir las frecuencias emocionales o resonancias para producir una transformación.

Gardner (2005), plantea cinco mentes que a su juicio deberemos cultivar en el futuro, el teórico de las inteligencias múltiples va más allá y explora el espacio de las diferentes

capacidades cognitivas. Vivimos en una época de cambios descomunales caracterizados por la aceleración de la globalización, la acumulación de cantidades ingentes de información y la creciente hegemonía de la ciencia y la tecnología. Estos cambios requieren nuevas formas de aprendizaje y de pensamiento tanto en el ámbito académico como en el mundo de la economía y en el profesional. En *Las cinco mentes del futuro*, el destacado psicólogo Howard Gardner define las cinco capacidades cognitivas que en los años venideros van a ser las más solicitadas: "Cada una de ellas - escribió- se debe considerar un objetivo educativo: son las mentes que espero ver en mis hijos, en mis nietos, en sus descendientes y en sus compañeros. Creo que sabemos lo suficiente para desarrollar una educación capaz de crear personas como éstas y con estas mentalidades: (p-315).

- a) **La mente disciplinada:** la mente del futuro debe ser disciplinada en dos sentidos. En primer lugar, debe dominar las principales formas distintivas de pensar que ha creado el ser humano: la ciencia, las matemáticas y la tecnología, como se ha dicho antes, pero también el pensamiento histórico, artístico y filosófico. En segundo lugar, debe dominar diversas maneras de ampliar la propia formación durante toda la vida, de una forma regular y sistemática.
- b) **La mente sintética:** aunque la educación debe partir de las aptitudes básicas y las disciplinas tradicionales, no puede acabar ahí. Cuando nos encontremos ante una cantidad excesiva de información deberemos ser capaces de resumirla con precisión, sintetizarla de una forma productiva y hacer que nos sea útil. Este objetivo supone un pensamiento de carácter interdisciplinario, una forma de pensamiento poco comprendida pero cada vez más importante.

- c) **La mente creativa:** en el futuro, prácticamente todo lo que esté regido por reglas se hará con mayor rapidez y precisión mediante el uso de ordenadores (en realidad, podría haber dicho «hoy» en lugar de «en el futuro»). Se tendrá en gran estima a las personas que puedan ir más allá de la síntesis disciplinaria e interdisciplinaria para descubrir nuevos fenómenos, nuevos problemas y nuevas preguntas y puedan contribuir a su resolución... por lo menos hasta que se presente el siguiente enigma.
- d) **La mente respetuosa:** siempre ha sido deseable educar a las personas para que por lo menos sean tolerantes con quienes tienen un aspecto diferente, actúan de una manera distinta y, quizá, son distintos a ellas. Puede que antes fuera posible encerrarse en uno mismo o dentro de las propias fronteras. Pero ya no es así. Si no podemos aprender a convivir con los demás, el planeta pronto quedará despoblado. Y a menos que nos respetemos mutuamente y valoremos nuestras diferencias, lo máximo que podemos esperar es una paz precaria.
- e) **La mente ética:** más allá de un mundo que no se destruya existe el mundo en el que realmente nos gustaría vivir. Este mundo está habitado por personas honradas, consideradas y constructivas, dispuestas a sacrificar sus propios intereses en favor de las necesidades y los deseos de la comunidad. El respeto se da entre las personas; la ética se ocupa de la forma de la sociedad. Debemos educar y, en el fondo, inspirar a los jóvenes para que deseen vivir en un mundo marcado por la integridad y guiado por el desinterés, y para que estén dispuestos a asumir la responsabilidad de lograr este objetivo.

Cada una de estas mentes es difícil de lograr, y nadie sabe con exactitud cómo desarrollar una educación que produzca personas disciplinadas, sintetizadoras, creativas, respetuosas y éticas. (pp. 321-325).

## **1.5. Inteligencia Emocional y la Ética**

A raíz de la importancia que se le ha venido dando al tema, se han considerado varios conceptos básicos dentro de la inteligencia emocional los cuales postulan ampliar la noción de inteligencia (tradicionalmente ceñida a una serie de habilidades racionales y lógicas) incorporando una serie de habilidades emocionales. Feldman (2006).

**1.5.1. Concepto de emoción:** las emociones en el ser humano son reacciones psicofisiológicas que representan modos de adaptación a ciertos estímulos ambientales o de uno mismo. Una emoción es un estado afectivo, una reacción subjetiva al ambiente que viene acompañada de cambios orgánicos. Guil y Olarte (2007), p - 208.

**1.5.2. Conciencia de las propias emociones:** quién no se percata de sus emociones queda a merced de las mismas. Identificar las propias emociones al evaluar situaciones pasadas implica una primaria inteligencia emocional. Distinguir un sentimiento mientras está aconteciendo supone una inteligencia emocional desarrollada. Guil, y Olarte (2007), p - 208.

**1.5.3. Manejo de las emociones:** me refiero a la capacidad de controlar los impulsos para adecuarlos a un objetivo. Habilidad que se puede "entrenar" como, de hecho, hacen los actores que son capaces de generarse el estado emocional más apropiado para representar un papel. Aprender a crear un determinado estado emocional, son palabras mayores. Guil y Mestre, (2006), p - 133.

**1.5.4. Capacidad de automotivación:** las emociones nos ponen en movimiento. Desarrollar la capacidad de entusiasrnarnos con lo que tenemos que hacer, para poder llevarlo a cabo de la mejor manera, aplacando otros impulsos que nos

desviarían de la tarea mejora el rendimiento en cualquier actividad que se emprenda.(Guil y Mestre (2006), p - 134.

**1.5.5. Empatía:** es el nombre que recibe la aptitud para reconocer las emociones en los demás. Proviene del griego *empathia*, que significa algo así como "sentir dentro", es decir, percibir lo que el otro siente dentro de él. Los sentimientos no suelen expresarse verbalmente sino a través del tono de voz, los gestos, miradas, etc. La clave para la empatía reside en la destreza para interpretar el lenguaje corporal. Guil y Mestre (2006, p. 134).

**1.5.6. Manejo de las relaciones:** así como un paso posterior a reconocer nuestras emociones consiste en aprender a controlarlas; de modo análogo, una instancia ulterior a la empatía estriba en manipular las emociones de los demás. (Guil y Mestre (2006). (p-135).

## **1.6. Aprender sobre las emociones**

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; las 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. Goleman (2007). (p-312).

## **1.7. El estallido emocional**

Es importante reconocerlas reacciones que nos provoca en el cuerpo cada una de las emociones, y también establecer su origen, pues como se verá a continuación, nos permiten

reconocer los llamados 'secuestros del centro emocional' o “estallidos emocionales”. Todos hemos tenido, tenemos y tendremos reacciones extremas que no se encuentran bajo nuestro control, a esto se le conoce como 'estallido emocional'. Goleman (2007). (p-312).

Normalmente, cuando entra un estímulo a través de nuestros sentidos, la información pasa al tálamo (una región primitiva del cerebro), donde se traduce neurológicamente, y la mayor parte ella pasa después a la corteza cerebral, donde funciona nuestra parte lógica y racional. Es la corteza quien 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 que tomemos una decisión instantánea e instintiva antes de que nuestra parte racional, Goleman (2006), (p-18).

### **1.8. Tipos de empatía**

Hay tres tipos de empatía, **la empatía cognitiva**, ser capaz de saber cómo ve las cosas la otra persona, **la empatía emocional**, sentir lo que siente la otra persona, y **la preocupación empática, o simpatía**, estar dispuesto a ayudar a alguien necesitado Rosetree (2009). (p-40).

La Inteligencia Emocional se mide a través del coeficiente, que según el pensamiento popular sirve para predecir quién tendrá éxito en la vida y quién no, lo cual es un verdadero mito de la inteligencia, porque aunque una persona posea un CI elevado nada le garantiza que tenga prestigio, felicidad, o incluso buenas calificaciones en el entorno escolar; todos estos pensamientos dejan a un lado la inteligencia emocional, que es una habilidad y determina lo bien que podemos utilizar nuestras capacidades o no. En esencia todas las emociones, son impulsos



para actuar, planes instantáneos para enfrentarnos a la vida que la evolución nos ha inculcado. La palabra emoción tiene sus raíces del latín, “motere”, que significa mover y del prefijo E, que implica alejarse, lo que sugiere que en toda emoción hay implícita una tendencia a actuar.

El uso inteligente de las emociones, hacemos que nuestras emociones trabajen para nosotros, utilizándolas con el fin de que nos ayuden a guiar nuestro comportamiento y a pensar de manera que mejoren nuestros resultados, es decir canalizar nuestras emociones, en vez de responder ante un estímulo de forma insatisfactoria, se busca otra respuesta, que sea a nuestro favor, podemos tomar las riendas de cualquier pensamiento destructivo, hacer ejercicios de relajación para sentirnos menos tensos, y abandonar cualquier conducta contraproducente. (Extremera y Fernández (2007).

### **1.9. Factores importantes para el desarrollo de la inteligencia emocional**

Existen distintos factores de importancia en el tema de Inteligencia Emocional, mismos que influyen directamente en los diferentes ámbitos de la vida del ser humano, por lo que Según Goleman. (2007) en su libro Psicología industrial, indica los siguientes:

- a) **Inteligencia Interpersonal:** es la capacidad para comprender a los demás, qué los motiva, cómo operan, cómo trabajar cooperativamente con ellos. Las personas que laboran en atención al cliente, ventas, política, maestros, médicos, psicólogos Industriales o son líderes religiosos de éxito, tienen probabilidades de ser individuos con elevado grado de inteligencia interpersonal.

“La inteligencia interpersonal es una capacidad correlativa, vuelta hacia el interior. Es la capacidad de formar un modelo preciso y realista de uno mismo y ser capaz de usar ese modelo para operar eficazmente en la vida”. (p. 281).

- b) **El entorno familiar:** los niños primero deben alcanzar parámetros de autodomínio, el comienzo de la capacidad de aliviar su propia ira y aflicción, ante la ausencia de sus padres; sus impulsos y excitación. La sintonía con los integrantes de la familia exige un poco de serenidad en uno mismo y esto el niño en la etapa de los primeros pasos comienza a ser capaz de esperar sin quejarse, de discutir o hacer berrinche para conseguir lo que quiere. (p. 281).
- c) **Una competencia en el trabajo:** qué, es lo bien o mal que la gente expresa sus propios sentimientos, ante los compañeros de trabajo, con sus clientes, con sus jefes y con sus compañeros de puestos inferiores en un ambiente laboral. Las aplicaciones de la inteligencia emocional en el trabajo del departamento de Servicio al Cliente son muchas, la inteligencia emocional resulta un instrumento eficaz para resolver una situación delicada con un compañero, atender a un cliente difícil, perseverar en una tarea hasta completarla, y enfrentar otros retos que afecten nuestro éxito. La inteligencia emocional es utilizada para ayudarse a sí mismo, que es la forma intrapersonal; y ayudando a las demás personas, que es la forma interpersonal. (p. 282).

### **1.10. Poderes de la inteligencia emocional en el trabajo**

Goleman (2002) (como se citó en Villatoro, 2010) determina que las condiciones intelectuales no son la única garantía del éxito el ámbito profesional del trabajo, sino un factor que, unido a las necesidades emocionales cubiertas del personal como equipo, desarrolla el

desempeño y los resultados de todo líder y trabajador motivándolo emocionalmente a ser productivo. Por ello describe cinco poderes detallados a continuación:

- a) **La voz:** por muy buena que se una idea, concepto, teoría entre otros, este no tiene vida si no es articulado. Los mejores pensamientos pueden morir si no son compartidos. Se afirma más que organizaciones de aprendizaje, lo que se necesita son empresas de educación, donde la voz de quienes saben y están preparados, se transformen en el vínculo para facultar cada vez más a personas en las competencias claves del negocio. En este poder, resalta la habilidad para hablar varios idiomas y conversar activa y productivamente.
- b) **La imaginación:** las empresas y personas que con su imaginación entiendan un presente y futuro diferente, rápido, efectivo, rentable y placentero, serán las que estarán guiando las acciones de liderazgo en el nuevo mundo.
- c) **Retribución:** el emergente tópico de la inteligencia existencial o espiritual y la influencia en el ámbito laboral, hace que cada vez, más empresas realicen acciones sociales de retribución a las comunidades con las cuales interactúan.
- d) **Compromiso:** la lealtad aún existe y es una ventaja competitiva para las personas y empresas que la poseen. Contar con personas comprometidas, se logra en base a ciertas condiciones que despierten el poder del talento humano; la propiedad del trabajo, la identidad con la compañía y los proyectos, la libertad de compartir ideas y hacer cambios, además, de la posibilidad de permitir al empleado adueñarse del proceso.

e) **Poder de asociación:** cada vez surgen, en mayor cantidad y rapidez, las alianzas entre personas y empresas, países, entidades de diversos tipos. Lo hacen buscando aprovechar el potenciar sus diferencias, fructificar la creatividad de uno y el capital, talento, acción, contactos y fuerza del otro. Es poder crear, desarrollar y mantener asociaciones que permitan obtener resultados de manera efectiva y productiva. Si la organización tiene clara las necesidades y se logra la compatibilidad con las de los directivos, ambos se benefician.

La educación juega un papel importante para el manejo de las emociones, la mayoría de niños expresan sus emociones, hasta que el adulto impone controles con la visión de educar, en muchos casos estos controles tornan contraproducentes debido a que el ser humanos está aprendiendo a negar o no reconocer su emocionalidad. Es importante enseñar al niño a reconocer sus propias emociones y sobre esta base manejarlas y darles un adecuado curso a su expresión. Doris y Boeck, (2008) (p-176).

Cuando las personas cobran conciencia de sus emociones, aprenden a entender a las demás personas y detectan la reacción de estas ante determinada situación, aprenden a asumir la responsabilidad de las propias emociones y que se debe dar una respuesta adecuada a las emociones de los demás. El autocontrol no implica negar o reprimir las emociones, implica crear un manejo que logre la expresión adecuada. Doris y Boeck, (2008, p.217).

### **1.11. Beneficios de trabajar con inteligencia emocional**

Nos ayuda a conocernos más y comprender que se necesitan ciertas características para determinados puestos. El darnos cuenta de lo que está mal nos ayuda a seguir el rumbo que

necesitamos para desempeñar bien nuestras labores, reforzando nuestros puntos débiles. Caro (2007).

La combinación de Inteligencia con la Inteligencia Emocional, nos hace personas preparadas para el éxito, para ello debemos tener: a) La perspectiva positiva, que nos ayuda a estar conformes con lo que hacemos, con nuestra vida y a alejarnos del mal humor, de las adicciones y depresiones. b) Las buenas relaciones personales, lo cual se consigue al ajustar la Inteligencia emocional con resultados medibles y observables. Goleman, La práctica de la inteligencia emocional (2006, p. 265).

Para ajustarse a su trabajo el colaborador refuerza tales como la responsabilidad, la consideración con los demás y la sociabilidad, para alcanzar el éxito laboral. En la familia también se obtienen ventajas de un estilo de vida emocionalmente inteligente. Se cuenta con una comprensión más profunda y más apreciativa de la familia y de los amigos, existen menos emociones estresantes, se evita la preocupación, se sabe escuchar mejor y se tiene una salud mejor. Aunque los beneficios son grandes, es preferible abordar gradualmente un nuevo estilo de vida, en vez de intentar más de lo que se puede conseguir en un período dado. Díaz (2006).

Hacer un buen uso de las emociones y por ende de la Inteligencia Emocional, aporta al ser humano los siguientes factores (Doris y Boeck, 2008, pp. 186 - 189) que son de mucha utilidad en cada situación que se pueda presentar.

- a) **Incrementa la autoconciencia:** esto significa que en la medida que utilicemos la inteligencia emocional, seremos más conscientes de quienes somos, qué sentimos, y cómo actuamos en situaciones emocionales. Si conocemos cada vez más la naturaleza de

nuestras emociones es posible saber cómo conducirnos y qué hacer en tales casos. Es consecuente que si estamos atentos a lo que sentimos, y somos conscientes de nuestras emociones, finalmente seremos más conscientes de nosotros mismos.

- b) **Favorece el equilibrio emocional:** esto nos lleva al hecho de que al ser inteligentes emocionalmente, nuestro desempeño emocional será equilibrado. Es evidente que conforme manejamos nuestras emociones, de tal forma que no nos conduzcan por un desastre y una situación caótica, nuestra conducta será más serena, menos tensa, y por consecuencia más equilibrada.
- c) **Fomenta las relaciones armoniosas:** si nuestra inteligencia emocional se desempeña convenientemente, se reflejará en nuestras relaciones. Es sabido que en una relación donde no hay un adecuado manejo de las emociones, dicha relación tiende a deteriorarse; por lo tanto, si las emociones están manejadas inteligentemente, las relaciones se verán favorecidas y podrán desarrollarse en armonía. En la pareja, en el matrimonio, en el trabajo, con los amigos, si se es inteligente emocionalmente, es posible el fomento de las relaciones armoniosas.
- d) **Potencia el rendimiento laboral:** en la misma medida que fomenta las relaciones armoniosas, también potencia el rendimiento laboral. Si no permitimos que nuestro estado de ánimo, que nuestras emociones tomen el control de nuestra vida, y la inteligencia emocional retome el rumbo, nuestra vida y lo que nos rodea, incluyendo nuestro trabajo, se verán inmersos en una situación difícil de controlar. Cuántas veces hemos visto a los compañeros de trabajo, no poder concentrarse por problemas personales que implican estados emocionales, nosotros mismos cuantas veces no quisimos ir al trabajo por una cuestión meramente emocional. Aquí la inteligencia

emocional nos debe llevar a superar los obstáculos y en esa medida rendir mejor laboralmente.

- e) **Aumenta la motivación y el entusiasmo:** sí, en efecto, si nuestras emociones y su ejercicio en la cotidianidad están sujetas a una inteligencia emocional, podemos dirigir nuestra motivación hacia objetivos más audaces, más prometedores, y más satisfactorios, en tal medida nuestro entusiasmo se fortalecerá para lograr proyectos o simplemente para disfrutar más plenamente de los sucesos trascendentes de nuestra vida.
- f) **Otorga capacidad de influencia y liderazgo:** si nos pusieran a escoger a quién seguir como líder, entre alguien emocionalmente inestable y alguien inteligente emocionalmente, es claro que seguiríamos al inteligente. De hecho, alguien que está en equilibrio emocional, que expresa serenidad, que sabe conducirse con inteligencia en los momentos difíciles y no se deja confundir por emotivo de las circunstancias, ése es alguien que nos va a influenciar, que nos vamos a dejar conducir, porque nos sentiremos seguros, porque sabemos que sabe manejarse de manera serena y templada en los momentos más abrumadores.
- g) **Mejora la empatía y las habilidades de análisis social:** la inteligencia emocional también nos da el beneficio de mejorar la empatía. Entendiendo por empatía el hecho de sentir los sentimientos y las emociones de otra persona como si fueran nuestras ( y la simpatía como la inclinación afectiva hacia alguien), es determinante el hecho de que si conocemos nuestras emociones es posible percibir las de los demás y reconocerlas. En esa medida, es más fácil comprender lo que otra persona siente y eso nos lleva a mejorar nuestras habilidades de análisis social. Es decir, que en la medida que comprendemos el

sentir de los demás (empatía), nos solidarizamos y comprendemos los aspectos sociales que comprometen el sentir de la gente.

- h) **Aumenta el bienestar psicológico:** el hecho de conducirnos con inteligencia emocional en nuestra vida cotidiana, nos debe llevar a un bienestar psicológico. Esto es lógico si entendemos que una vida emocionalmente equilibrada, una actitud motivada y entusiasta, sabernos y sentirnos bien, tener relaciones armoniosas, tener empatía, y comprender y adecuarnos mejor en nuestro entorno social, debe aumentar en gran medida nuestro bienestar psicológico.
- i) **Facilita la buena salud:** y esto es quizá de los mejores beneficios que la inteligencia emocional nos otorga. Sabernos plenos emocionalmente, sin conflictos, sin embrollos emocionales, sin caos emocional en nuestras vidas, saber que podemos resolver con inteligencia nuestros problemas emocionales, nos predisponen a una buena salud y la visión para fortalecerla. Es sencillamente encontrar que vale la pena vivir.
- j) **Brinda defensas para la reacción positiva a la tensión y el stress:** finalmente, el equilibrio emocional y todos los beneficios que conlleva una inteligencia emocional práctica y aplicada, nos brinda defensas para reaccionar de manera positiva ante la tensión y el stress. Es decir toda esa problemática de la vida cotidiana y los eventos inesperados o inusuales que nos sorprenden, no será fácil que nos perturben, pues sabremos cómo encarar tales situaciones; la tensión será posible eliminarla o evitarla, y el stress no podrá abrumarnos, pues sabremos cómo imponernos a su acoso.



## 2.1. La Motivación

Al hablar de motivación se puede pensar en el empleo de energía en una dirección específica y para un fin específico. Desde la perspectiva de la inteligencia emocional, es utilizar nuestro sistema emocional para catalizar todo el proceso y mantenerlo en marcha. Existen cuatro fuentes de motivación que son:

- a) Nosotros mismos (nuestros pensamientos, nuestra respuesta moral, nuestro comportamiento, ya debemos estar familiarizados con todos estos conceptos).
- b) Amigos comprensivos, familiares y colegas (quienes son el equipo principal en nuestra vida).
- c) Un mentor emocional (una persona real o ficticia).
- d) Nuestro entorno (El aire, la luz, los sonidos y otros estímulos en el despacho).

La motivación es un concepto crucial en el estudio de las organizaciones. Su relación con el desempeño individual, la satisfacción y la productividad organizacional la ha convertido en tópico esencial del Comportamiento Organizacional. Sin embargo, tanto la definición como la explicación del fenómeno cuentan con un amplio espectro de posibilidades, la motivación es un fenómeno altamente complejo, definirla no es tarea sencilla, cualquier definición que se adopte sería, en cierto modo, arbitraria para fines de introducción del presente escrito, consideramos la motivación como un proceso mediante el cual se inicia, se sostiene y se direcciona una conducta para alcanzar un incentivo que satisface una necesidad importante en ese momento para el individuo. Si complicado es definirla, más arduo es el intento de explicarla. Diversas teorías compiten por explicar el fenómeno de la motivación en el trabajo. Algunas podrían ser complementarias, otras son francamente irreconciliables. Algunas relacionan la motivación con

un grupo determinado de variables, otras con variables diferentes. Algunas gozan del apoyo de la evidencia práctica, otras no han corrido con la misma suerte. Algunas nacieron de la especulación teórica, otras son hijas de la praxis.

## **2.2. La Automotivación**

La motivación es un factor muy importante para lograr realizar un trabajo con satisfacción y libre de la pesada carga del estrés por lo que aprender a pensar de forma positiva es una forma de automotivación debido a que los pensamientos son la fuente interior más importante de que disponemos para motivarnos. Los pensamientos distorsionados pueden ser muy destructivos, pero de gran utilidad son los diálogos interiores positivos. Diaz, y Olivia (2012). (p-208).

Así como existen pensamientos negativos así mismo también existen los pensamientos positivos ya de lo contrario existiera mucha inconformidad y negatividad en el desarrollo de actividades, ya que los pensamientos positivos son un tónico para nuestra motivación; los negativos son una toxina, (Weisinger y Hendiré, 2010, p. 82).

Existe una serie de técnicas que podemos practicar para aprender a pensar de forma positiva, siendo algunas de ellas: Utilizar afirmaciones motivadoras, realizar juegos mentales, centrar nuestros pensamientos, emplear imágenes mentales, hacer autocríticas constructivas, y establecer metas significativas, Martin y Boeck, (2007), p - 69.

## **2.3. Psicología Industrial y su Relación con la Inteligencia Emocional**

La Psicología industrial es la rama de la psicología aplicada que estudia los métodos de selección, formación, consejo y supervisión de personal en la industria actual y favorece a la

eficacia en el trabajo. la psicología industrial la psicología organizacional van de la mano ya ambas se aplican conjuntamente en la selección de personal pues aquí se ponen a prueba las habilidades y capacidades humanas. Por lo que Duane, (2009). p. (251). Indica que la disciplina ejerce enorme influjo sobre la calidad de la vida moderna es la Psicología Industrial que junto con la capacidad personal de cada individuo, decidirá el trabajo que ha de realizar y la manera de hacerlo, de esta psicología dependen, las responsabilidades, la remuneración y el tipo de satisfacción personal que procure el trabajo a la persona que lo realiza”

Al mismo tiempo Simmons S. Y Simmons J (2009) indica sobre el tema lo siguiente: No es corriente que la gente llegue lejos en la empresa siendo débil. La inteligencia emocional está alejada de la debilidad. Procede de una fuerza interior que, unida a un corazón sensible, produce el verdadero carácter.

- Poner a trabajar la inteligencia emocional en el mundo de la empresa es algo más que una fantasía. Es la manera más eficaz para obtener mayor rendimiento laboral, de ser más productivos en el mercado extremadamente competitivo de hoy. Pero este éxito no se consigue sin pagar a cambio un precio. Requiere valor, dedicación, sinceridad y compromiso, aun ante las diferencias intensas de opinión.
- “Las personas equilibradas son aquellas que no se dejan perturbar por sus emociones, tienen estrategias para controlarlas y ayudan a que los demás tampoco se dejen llevar por sus emociones y las controlen también. Las personas equilibradas por lo regular son buenos oyentes, demuestran interés por los problemas de los demás y los incitan a hablar. También animan a sus compañeros a que aporten sus ideas para algún proyecto de la empresa y tienen buena relación con todos.

- “Las personas equilibradas son aquellas personas que tienen buenas relaciones sociales, cuando necesitan algo lo obtienen inmediatamente y las personas dejan de hacer lo que están haciendo por ayudarlo, es decir son “genios sociales”. Tienen una gran capacidad de ganarse a las personas, son amables sinceramente, son optimistas y alegres. Estas personas para un grupo de trabajo son ganancia, porque consiguen sus propósitos en menor tiempo”
- Son aquellas personas que siempre están alegres, confían en lo que hacen y en que todo les va a salir bien, siempre asumen sus tareas con entusiasmo y ponen una barrera para que los momentos difíciles no les quiten el buen humor. Las personas alegres disfrutan de la compañía de los demás y organizan encuentros con los miembros de su trabajo dentro y fuera del entorno laboral. Esto puede hacer al grupo más unido o que se divida entre los que son menos comunicativos y los que sí son comunicativos.
- En la otra cara de la moneda se encuentran las personas desequilibradas que “sólo velan por sus propios intereses, son ambiciosas, no se preocupan por el resto del equipo y representan un peligro para la empresa. Estas se imponen en las conversaciones y hacen que se pierdan valiosas aportaciones de otros miembros de la empresa, quienes por esta razón van disminuyendo su moral”.
- Según estudios realizados por el Psicólogo Estadounidense Martin Seligman encontró que el optimismo es el mejor argumento que todo empleado puede tener, porque haciendo estudios prolongados y pasando pruebas se comprobó que los pesimistas renunciaban y los optimistas superaban su calidad para atender al cliente.
- Una mente flexible es mucho más que una habilidad o una competencia, es una virtud que define un estilo de vida y permite a las personas adaptarse mejor a las presiones del

medio, una mente abierta tiene más probabilidades de generar cambios constructivos que redunden en una mejor calidad de vida y se abre a las nuevas experiencias de manera optimista, una mente rígida no solo está más propensa a sufrir todo tipo de trastornos psicológicos, sino que además afectara negativamente el entorno en el que se mueve, ya que las mentes cerradas son un problema para ellas mismas, en tanto impiden el progreso y permanecen ancladas a una tradición que quieren perpetuar a cualquier costo. (pp-192-195).

Según Hernández y Fernández (2010), existen diferentes tipos de mentes mismas que dominan al ser humano, y vuelcan sus experiencias en el diario vivir.

- a) **Mente Rígida:** petrificada y cerrada al cambio, niveles altos de estrés y depresión, baja tolerancia a la frustración, malas relaciones interpersonales, alteraciones laborales, sexuales afectivas y demás y dificultades a su crecimiento personal.
- b) **Mente Líquida:** pone todo control afuera se deja llevar por marejada es mediocre y trivial, no posee una identidad definida que permita establecer un perfil.
- c) **Mente Flexible:** posee un cuerpo modificable, le gusta el movimiento, la curiosidad, la exploración, el humor, la creatividad, posee ideas, y en pleno contacto con la realidad.
- d) **Pensamiento Dogmático:** es aquella que vive anclada de manera radical a sus creencias y considera inamovibles.
- e) **Pensamiento Crítico:** permite actualizar sus creencias, opiniones o ideas, acercarse al nuevo conocimiento sin miedo, aprender a recibir críticas constructivas y ejercitar la autocrítica.

- f) **Pensamiento Prejuicioso:** son distorsiones de la mente, Una actitud negativa hacia determinadas personas o grupos sociales específicos, las emociones negativas que acompañan el prejuicio están relacionadas con sentimientos de frustración, resentimiento. La mejor forma de atacar un prejuicio es contrarrestar el estereotipo.
- g) **Pensamiento Equilibrado:** este pensamiento permite ver las cosas como son y no distorsionan la información, aprender a manejar el resentimiento, ser más pacífico y menos agresivo.
- h) **Pensamiento Simplista:** una mente sencilla acompañada de lucidez, permite ver la naturaleza de la mente detrás de los velos de los pensamientos errabundos.
- i) **Pensamiento Complejo:** existe una actitud saludable en el pensamiento complejo que las lleva a esculcar en el conocimiento disponible, una mente compleja no se conforma con lo aparente. (pp-76-79).

#### **2.4. Estudios de la Inteligencia Emocional desde la perspectiva de género:**

Con respecto a las diferencias de género en la Inteligencia Emocional numerosos autores coinciden en señalar habilidades más o menos desarrolladas en función del hecho de ser hombre o mujer. Por lo que Álvarez y Bisquerra (2006), tras aplicar el CEE (Cuestionario de Educación Emocional) del GRUP en ocho centros de secundaria hallaron que en la dimensión emocional existieron pequeñas diferencias pero estadísticamente significativas en función del sexo, los hombres manifestaron mayor estabilidad emocional que las mujeres. (p-38).

Lo mismo ocurre con un estudio realizado por Pérez y Castejón (2005) en estudiantes universitarios, en el cual se encuentran diferencias significativas de género en tres factores: en cuanto a la atención emocional (capacidad de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada), las mujeres obtienen mayor puntuación que los hombres, mientras estos obtienen

mayores puntuaciones con respecto a las mujeres en claridad de sentimientos. (Capacidad de comprender bien los sentimientos propios), y regulación y reparación emocional (capacidad para regular los estados emocionales correctamente). (p-24).

Podemos quizás pensar que en todas las etapas de desarrollo, las mujeres presentan de forma generalizada, una mayor atención a los sentimientos, lo cual; es pues de suma importancia tener presente estos aspectos diferenciales entre géneros a la hora de trabajar la Inteligencia Emocional, (Pérez y Castejón 2005, p.33).

Otro dato interesante de un estudio realizado por Sánchez y otros (2008), es que a pesar de que las mujeres tienen en general un mayor índice de I.E. que los hombres, éstas se auto-perciben de manera más baja que los hombres, es decir, ante pruebas de auto informe, los hombres puntúan una Inteligencia Emocional más alta que la que luego puntúan en pruebas de ejecución y lo contrario ocurre con las mujeres. Esto hace suponer que las mujeres se infravaloran y los hombres se sobrevaloran en cuanto a sus habilidades emocionales. (p. 29).

Generalmente la Inteligencia Emocional es una habilidad que todo ser humano tiene y que su índice varía según la forma de reaccionar ante diferentes situaciones que se presentan y la manera en que el individuo decide resolverlas tomando una decisión adecuada sin dejar de ser empático con las demás personas, la manera en que las personas reaccionen ante las situaciones que se presentan a diario, repercute en la vida tanto personal como laboral y social del ser humano.

Finalmente se concluye, basada en los datos anteriores, que la inteligencia emocional busca construir un camino que permita modificar y dirigir las emociones y las conductas de una forma positiva, ya que la correcta utilización de los sentimientos propios y ajenos más el conocimiento

a lo largo de la vida puede transformarse en la herramienta que facilite el éxito laboral y logro de objetivos para toda persona incluyendo la organización para la que laboren.

Las circunstancias y eventualidades muchas veces no se pueden controlar; pero las conductas ante estas, si se pueden elegir y controlar. Por tal motivo es importante que el ser humano aprenda a identificar sus emociones de manera que pueda controlarlas ante diferentes situaciones, permitiendo así reaccionar correctamente a los diferentes estímulos.

Es por ello que una buena administración de la inteligencia emocional permitirá al ser humano mantener relaciones personales, laborales y sociales más beneficiosas, mejorando así su calidad de vida.



## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad las personas con habilidades emocionales bien desarrolladas tienen más probabilidades de sentirse satisfechas al ser eficaces en su vida y dominar los hábitos mentales que favorezcan su propia productividad; las 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.

La inteligencia emocional es considerada un elemento importante para el éxito tanto a nivel personal como profesional. por lo tanto en las empresas el recurso humano debe ser uno de los elementos principales de éxito, es por ello que la forma en la que las personas reaccionan ante cualquier acontecimiento, en el desarrollo de sus funciones, interviene mucho en los resultados que se obtengan, pues dependiendo la manera y la forma en que ellos piensen, sientan y actúen repercutirá en el entorno laboral, lo cual trascenderá en las relaciones interpersonales, mismas que son necesarias mantenerlas de forma adecuada entre colaboradores, jefes y subordinados y por qué no también ante los clientes.

El buen uso de inteligencia emocional tanto en el trabajo como en cualquier ámbito de la vida permite al ser humano una comprensión mayor de ser uno mismo, crear mejores relaciones tanto laborales como personales y permite que el mismo crezca como persona y como profesional, ya que tener un buen nivel de Inteligencia Emocional permite también desarrollar habilidades que reducen el agotamiento físico, mental y el estrés, lo cual indica que las personas obtienen mayores satisfacciones laborales y sociales.

Actualmente en Guatemala como en la mayor parte de los países, las empresas se preocupan por tener al personal adecuado en los diferentes puestos de trabajo pues saben que si

tienen al personal idóneo, también tendrán los resultados requeridos y reconocen que hacen una inversión al capacitar al personal en lugar de pensar que es una pérdida de tiempo y dinero.

Las organizaciones ya no buscan únicamente personas intelectualmente capaces, pues éstas deben contar con habilidades de autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales.

Es por ello que el presente estudio pretende responder a la siguiente pregunta de investigación.

¿Cuál es el nivel de Inteligencia Emocional en los mandos medios de las doce agencias de una entidad bancaria del departamento de Huehuetenango?

## **2.1. OBJETIVOS**

### **2.1.1. OBJETIVO GENERAL**

Identificar el nivel de inteligencia emocional que manejan los colaboradores que ocupan los mandos medios de una entidad bancaria, agencias de la cabecera departamental de Huehuetenango.

### **2.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar el nivel de Inteligencia Emocional que tienen los colaboradores que ocupan los mandos medios de la organización.

- Identificar por medio del test de Inteligencia Emocional General, a los colaboradores que manejan y que no manejan un adecuado nivel de Inteligencia Emocional en el desarrollo de sus actividades.
- Establecer que género tiene un mejor control de sus emociones, según el test de inteligencia emocional general y sus diferentes niveles.
- Identificar a los colaboradores que controlan y que no controlan sus emociones según su género y edad.
- Dar a conocer los beneficios y la importancia de establecer un buen uso de la Inteligencia Emocional tanto en el lugar de trabajo como en cualquier ámbito de la vida, entregando un manual sobre los aspectos importantes de la Inteligencia Emocional.

## **2.2. VARIABLE**

- Inteligencia Emocional

**2.2.1. Definición Conceptual de la Variable Inteligencia Emocional:** Riso (2005), se refiere a la Inteligencia Emocional como la capacidad de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. Inteligencia emocional no es ahogar las emociones sino dirigir las y equilibrarlas es la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres.

### **2.2.2. Definición Operacional de la variable**

Según el Inventario Pensamiento Crítico CTI existen varios indicadores que definen a la Inteligencia Emocional como el Desempeño laboral, y para efectos del presente estudio se entenderá Inteligencia Emocional como la capacidad de sentir, entender, comprender y aplicar

eficazmente el dominio de las emociones, involucrando habilidades como: autoconciencia, confianza en sí mismo, empatía y agilidad mental permitiendo reconocer los propios sentimientos y los de los demás de modo que las relaciones humanas sean positivas en todos los ámbitos.

El test permite al sujeto externar reacciones emotivas, es decir, con cuánto control o descontrol emocional se enfrenta una persona ante diversas situaciones o hechos que la vida la presenta; en el entendido que un mismo hecho o un mismo estímulo, es percibido con alegría para unos, neutralidad para otros, u hostilidad por terceros; ofreciendo las más diversas reacciones emocionales. El T.I.E=G está compuesto por 63 preguntas cada una de ellas tiene cuatro posibles respuestas: número 1, casi nada le molesto o no le molestaría, número 2, si le molesto o le molestaría un poco más, número 3, si le causara más molestia, enojo o disgusto, número 4, si le provocara mucho enojo, demasiada molestia o gran coraje. Entre los niveles a calificar se encuentran:

**Primer Nivel:** 0 a 20 puntos. Vulnerable Extremo.

**Segundo Nivel:** de 21 a 40 puntos. Vulnerable.

**Tercer Nivel:** de 41 a 60 puntos. Nivel Diestro.

**Cuarto Nivel:** de 61 a 80 puntos. Nivel Óptimo.

**Quinto Nivel:** de 81 a 100 puntos. Control Extremo.

### **2.3. ALCANCES Y LÍMITES**

La investigación hace referencia al conocimiento de los diferentes niveles de inteligencia emocional que manejan los colaboradores hombres y mujeres que ocupan los mandos medios,

comprendidos en las edades de 19 a 60 años, que laboran en las diferentes agencias de una entidad bancaria del Departamento de Huehuetenango, por lo tanto los resultados no pueden ser generalizados a otras poblaciones.

#### **2.4. APORTE**

La investigación es importante, ya que permite abordar la inteligencia emocional como un área determinante en el crecimiento, desarrollo y productividad del ser humano. Y contribuye directamente en la carrera de Psicología Industrial Organizacional ya que brinda información sobre el nivel de Inteligencia emocional obtenido en las evaluaciones lo cual podrá ser adoptado por los profesionales encargados del reclutamiento y selección de personal lo cual es vital para las empresas.

Para el profesional de la psicología industrial u organizacional resulta de mucho beneficio el saber, el saber hacer y el ser en materia de inteligencia emocional, dicho conocimiento le permitirá una mejor gestión en el manejo del recurso humano.

A la sociedad y a la universidad en si ofrece información para futuras investigaciones que puedan desarrollarse ya que el tema es de mucha utilidad en las relaciones del ser humano.

A la empresa donde se aplicara dicho estudio, aporta información para poder conocer e identificar si se tiene al personal adecuado en los mandos medios y a la vez el estudio coadyuva en la resolución de situaciones prácticas, puesto que al evaluar el nivel de Inteligencia Emocional en los empleados que poseen puestos de trabajo en los mandos medios, se detectan puntos importantes de atención, que deberán asistirse en pro de la realización de mejoras en procesos de toma de decisiones, resolución de conflictos en el servicio y atención al cliente.

En Guatemala para toda institución o empresa es de vital importancia investigar y conocer los diferentes niveles de inteligencia emocional en el que se encuentra cada uno de sus colaboradores, de esta manera facilitarán el desempeño y como consecuencia mejoras en la productividad.

### III. MÉTODO

#### 3.1 Sujetos

La población del estudio estuvo constituida por 27 colaboradores hombres y mujeres comprendidos entre las edades de 19 y 53 años, que ocupan los mandos medios de una entidad bancaria del departamento de Huehuetenango.

**Cuadro 1**

<b>TABLA DE DATOS GENERALES</b>			
<b>SUJETOS</b>	<b>GENERO MASCULINO</b>	<b>SUJETOS</b>	<b>GENERO FEMENINO</b>
SUJETO 1	M	SUJETO 15	F
SUJETO 2	M	SUJETO 16	F
SUJETO 3	M	SUJETO 17	F
SUJETO 4	M	SUJETO 18	F
SUJETO 5	M	SUJETO 19	F
SUJETO 6	M	SUJETO 20	F
SUJETO 7	M	SUJETO 21	F
SUJETO 8	M	SUJETO 22	F
SUJETO 9	M	SUJETO 23	F
SUJETO 10	M	SUJETO 24	F
SUJETO 11	M	SUJETO 25	F
SUJETO 12	M	SUJETO 26	F
SUJETO 13	M	SUJETO 27	F
SUJETO 14	M		
<b>TOTAL DE PERSONAS A EVALUAR 27</b>			

Fuente: elaboración propia basada en los datos de la población

### 3.2. INSTRUMENTO

Para recolectar la información del estudio se utilizó el Test de Inteligencia Emocional General (T.I.E=G) elaborado para Guatemala (2007), el cual está diseñado tomando como base el “CUESTIONARIO C.E.”, de Cooper. Dicho test permite al sujeto externar REACCIONES EMOTIVAS, es decir, con cuánto control o descontrol emocional se enfrenta ante diversas situaciones o hechos que la vida la presenta; en el entendido que un mismo hecho o un mismo estímulo, es percibido con alegría para unos, neutralidad para otros, u hostilidad por terceros; ofreciendo las más diversas reacciones emocionales. El T.I.E=G está compuesto por 63 preguntas cada una de ellas tiene cuatro posibles respuestas: número 1, casi nada le molesto o no le molestaría, número 2, si le molesto o le molestaría un poco más, número 3, si le causara más molestia, enojo o disgusto, número 4, si le provocara mucho enojo, demasiada molestia o gran coraje. Entre los niveles a calificar se encuentran:

**Primer Nivel:** 0 a 20 puntos. Vulnerable Extremo.

**Segundo Nivel:** de 21 a 40 puntos. Vulnerable.

**Tercer Nivel:** de 41 a 60 puntos. Nivel Diestro.

**Cuarto Nivel:** de 61 a 80 puntos. Nivel Óptimo.

**Quinto Nivel:** de 81 a 100 puntos. Control Extremo.

Según el Inventario Pensamiento Crítico CTI existen varios indicadores que definen a la Inteligencia Emocional como el Desempeño laboral, y para efectos del presente estudio se entenderá Inteligencia Emocional como la capacidad de sentir, entender, comprender y aplicar eficazmente el dominio de las emociones, involucrando habilidades como: autoconciencia, confianza en sí mismo, empatía y agilidad mental permitiendo reconocer los propios



sentimientos y los de los demás de modo que las relaciones humanas sean positivas en todos los ámbitos.

### **3.3. PROCEDIMIENTO**

Para la realización del presente estudio fue necesario llevar a cabo los siguientes pasos:

- Formulación de propuestas de temas
- Revisión y aprobación del tema
- Selección de la empresa objeto de estudio
- Selección de la población a evaluar
- Selección de instrumento a utilizar
- Visto bueno por parte de las autoridades superiores de la institución donde se realizara el estudio.
- Se realizó un cronograma de actividades en el cual se estipulo la fecha de cada una de las actividades para recolectar la información necesaria.
- Estudio y clasificación de los antecedentes nacionales e internacionales del tema de investigación.
- Búsqueda de información bibliográfica de forma física y virtual del tema en general
- Análisis y relación del tema a investigar
- Elaboración y estructuración de cada uno de los capítulos incluidos los anexos del manuscrito.
- Se recolectaron los datos aplicando el test TIE=G que mide el nivel de inteligencia emocional, a la población seleccionada.

- Luego de la recolección de datos se procedió a la tabulación e interpretación de cada uno de los test, información necesaria para la realización del capítulo IV.
- Con base a los datos obtenidos se realizaron las gráficas estadísticas.
- Luego se procedió a la elaboración de la discusión, conclusiones y recomendaciones.
- Finalmente se presenta el trabajo completo incluyendo el trabajo de campo para la revisión general para la aprobación del respectivo estudio.

### **3.4. DISEÑO Y METODOLOGIA ESTADÍSTICA**

La presente investigación es de tipo descriptiva, que en opinión de Achaerandio (2010) es típica de las ciencias sociales; examina sistemáticamente y analiza la conducta humana, personal y social en condiciones naturales y en los distintos ámbitos. Describe los hechos como son observados y como se presentan en su ambiente natural por lo tanto su metodología es fundamentalmente descriptiva, y utiliza ejemplares que pertenecen al mismo grupo pero que difiere en algunos aspectos la meta es descubrir por qué los casos son diferentes. Cuyo propósito consiste en precisar deferencias y semejanzas que existen entre dos o más grupos con respecto a un mismo evento.

El estudio descriptivo busca especificar las propiedades características y perfiles de personas, grupos, procesos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (Hernández y Fernández (2010), p - 45.

Por otra parte, Rincón (2010) señala que los diseños descriptivos indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población.

Con fines de práctica académica, se complementa el estudio con la metodología estadística, con los cálculos manuales y graficación estadística correspondiente con las fórmulas que a continuación se presentan:

**Media:**

$$\bar{X} = X_2 + (\sum \text{Fid}' / N) \cdot I$$

**Mediana:**

$$\text{Md} = L + \frac{(N/2 - \text{Fia}) \cdot I}{\text{FI}}$$

**Moda:**

$$\text{Mo} = L + \frac{(\Delta_1 / \Delta_1 + \Delta_2) \cdot I}{\text{FI}}$$

**Desviación Estándar:**

$$D_s = \frac{\sqrt{\sum \text{Fi} (X_s - \bar{X})^2}}{N}$$

**Desviación Típica**

$$D_s = \frac{\sqrt{\sum \text{Fi} (X_s - \bar{X})^2}}{N-1}$$

#### IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

La presente investigación se basó en establecer el nivel de Inteligencia Emocional que existe en los colaboradores que ocupan los mandos medios de una entidad bancaria en agencias del Departamento de Huehuetenango.

La muestra estuvo constituida por 14 hombres y 13 mujeres, comprendidos entre las edades de 19 a 53 años, todos ellos colaboradores que ocupan los puestos de mandos medios de la entidad bancaria, agencias del departamento de Huehuetenango. Para la realización de la presente investigación el instrumento utilizado fue el Test psicológico T.I.E = G. (Test de Inteligencia Emocional General).

- **Tabla 1 según género, edad y percentil obtenido de cada colaborador**

GENERO	EDAD	PERCENTIL
F	41	16
F	33	17
F	35	25
F	23	26
F	21	37
F	21	43
F	22	44
F	23	48
F	26	48
F	27	58
F	25	63
F	24	68
F	22	76
M	26	35
M	33	41
M	25	50
M	27	54
M	27	63
M	28	63
M	29	63
M	43	66
M	36	68
M	24	72
M	27	72
M	22	74
M	34	78
M	53	84

•

- **Datos obtenidos según resultados estadísticos**

<b>Intervalo</b>	<b>I= 10</b>
<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Fi= 20</b>
<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Hi= 1</b>
<b>Número de Sujetos Evaluados</b>	<b>N= 27</b>
<b>Medidas de Tendencia Central</b>	<b>X= 58</b>
<b>Mediana</b>	<b>Me=53.78</b>
<b>Moda</b>	<b>Mo=63</b>
<b>Medidas de Dispersión</b>	<b>Ds=19.06</b> <b>Dt= 19.39</b>

Fuente: elaboración propia según los resultados obtenidos estadísticamente.

En relación a la tabla presentada, se hace notar que la muestra se basó en intervalos de 10 que representan los distintos puntajes obtenidos por cada uno de los colaboradores, lo cual se simboliza con: **X** y a continuación se fueron adquiriendo tanto el límite superior (**Ls**) como el límite inferior (**Li**). Con esto se logró determinar la frecuencia absoluta: (**Fi**) y la frecuencia absoluta acumulada (**Fia**) de los puntajes de cada intervalo, lo que ambos suman 27 que es el número total de colaboradores encuestados y también la frecuencia relativa: (**Hi**) y frecuencia relativa absoluta (**Hia**) que dieron un total de 1. Seguidamente se procedió a sacar el punto

medio de dichos intervalos ( $\bar{X}_s$ ) dato que es muy importante para poder obtener la media aritmética y las desviaciones típica y estándar. Luego se consiguieron las desviaciones que incluyen números positivos y negativos ( $d'$ ) y se multiplicaron por la frecuencia absoluta ( $Fid'$ ). Se pasó a verificar la frecuencia del intervalo que contuviera más puntajes para después restarle la frecuencia del intervalo anterior y superior ( $\Delta_1$  y  $\Delta_2$ ). Finalmente se fue restando el punto medio de la media aritmética ( $\bar{X}_s - \bar{X}$ ), resultados que se elevaron al cuadrado  $(\bar{X}_s - \bar{X})^2$ , y se multiplicaron por la frecuencia absoluta  $(\bar{X}_s - \bar{X})^2$ , Con todos y cada uno de estos procedimientos se fueron alcanzando las Medidas de Tendencia Central ( $\bar{X} = 58$ ,  $Md = 53.78$  y  $Mo = 63$ ) y las Medidas de Dispersión ( $Ds = 19.06$  y  $Dt = 19.39$ ).

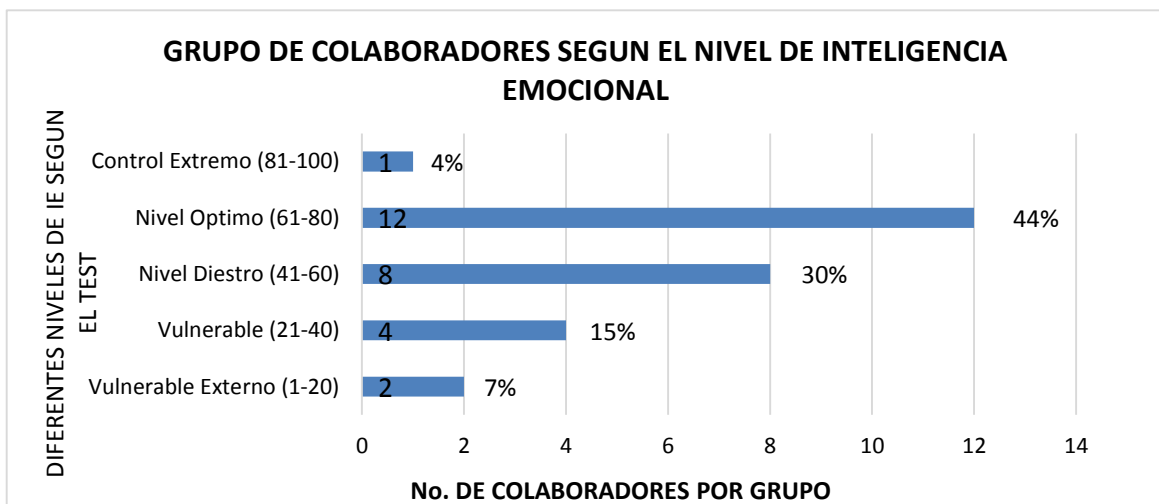
## Cuadros y tablas Estadísticas:

### Cuadro: 1

#### Grupo de colaboradores según el nivel de Inteligencia Emocional

NIVEL	No. Sujetos	PORCENTAJE
Control Extremo (81-100)	1	4%
Nivel Óptimo (61-80)	12	44%
Nivel Diestro (41-60)	8	30%
Vulnerable (21-40)	4	15%
Vulnerable Externo (1-20)	2	7%

Fuente: elaboración propia según el dato obtenido de colaboradores por grupo



Fuente: cuadro 1

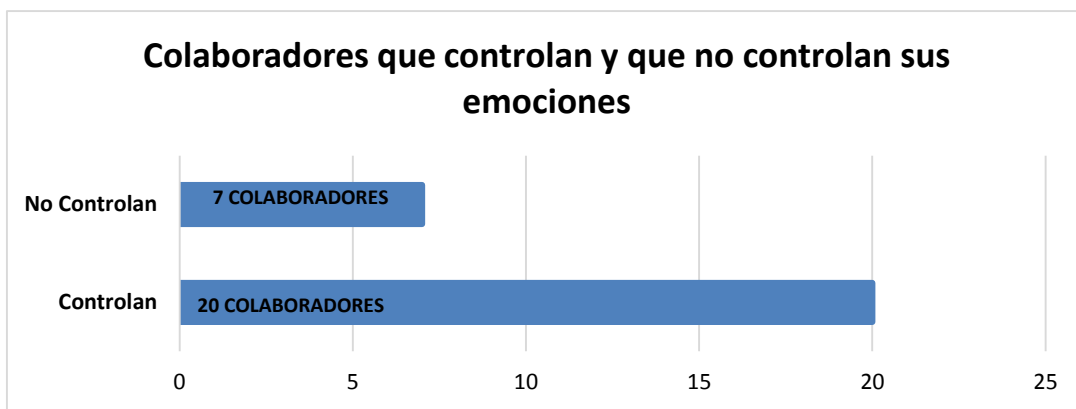
De los 27 colaboradores evaluados que representan el 100% de la muestra total de los colaboradores de la entidad Bancaria, agencias de Huehuetenango se estableció que el 7% se encuentra en el nivel vulnerable extremo, el 15% en el nivel vulnerable, el 30% en el nivel diestro, el 44% se encuentra en el nivel óptimo y el 4% se encuentra en el nivel de control extremo, lo que demuestra que la mayor parte de colaboradores están entre los niveles adecuados y que si tienen un control de sus emociones.

**PORCENTAJES DE COLABORADORES QUE MANEJAN Y QUE NO MANEJAN SUS EMOCIONES SEGÚN EL NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

**Cuadro: 2**

<b>%</b>	<b>Colaboradores que si Controlan su I.E.</b>	<b>Colaboradores que no Controlan su I.E.</b>
No. Sujetos	<b>20</b>	<b>7</b>
Porcentaje	<b>75%</b>	<b>25%</b>

Fuente: elaboración propia según el dato obtenido de colaboradores por grupo



Fuente: Cuadro 2

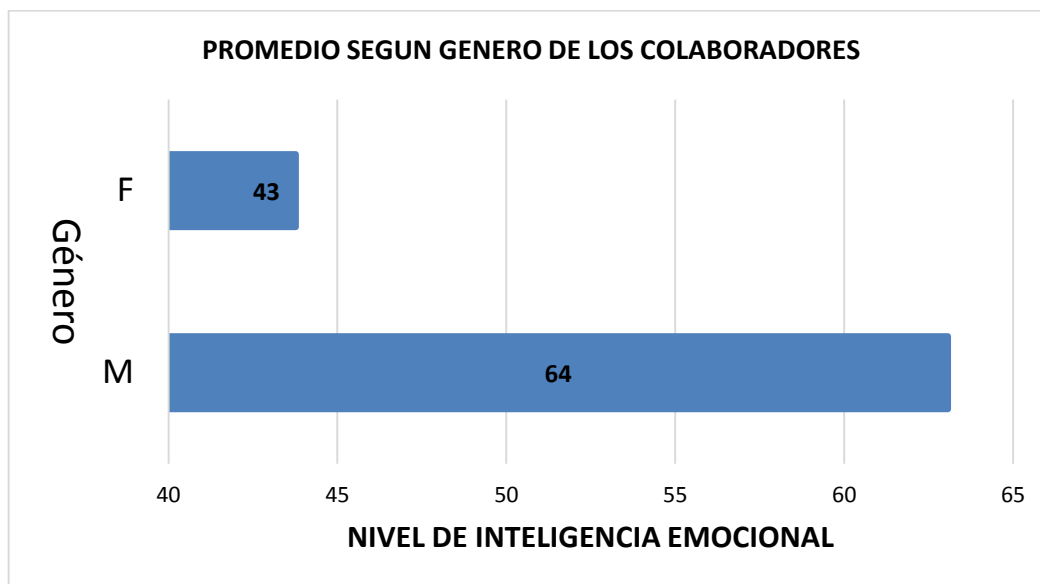
De los 27 trabajadores evaluados, hombres y mujeres comprendidos entre las edades de 19 a 53 años de edad, en una entidad bancaria, agencias de Huehuetenango el 75% tiene control de sus emociones ya que se encuentran por encima de los 41 puntos que se refiere al nivel diestro, y optimo de control sobre las emociones y el 25% no tiene control en sus emociones ya que se encuentra por debajo de los 40 puntos siendo estos el nivel vulnerable y vulnerable extremo lo que convierte a las personas en muy susceptibles a situaciones que se puedan presentar a diario en el trabajo, además en este grupo se toman en cuentas los colaboradores que obtuvieron un punteo arriba de 82 ya que se encuentra en un nivel de exceso nivel de inteligencia emocional, lo cual puede afectar la salud emocional de las personas. Ya que las convierte en personas muy impacientes en su lugar de trabajo.



## NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS COLABORADORES SEGÚN EL GÉNERO

Cuadro 3.

Género	M	F
Promedio	64	43



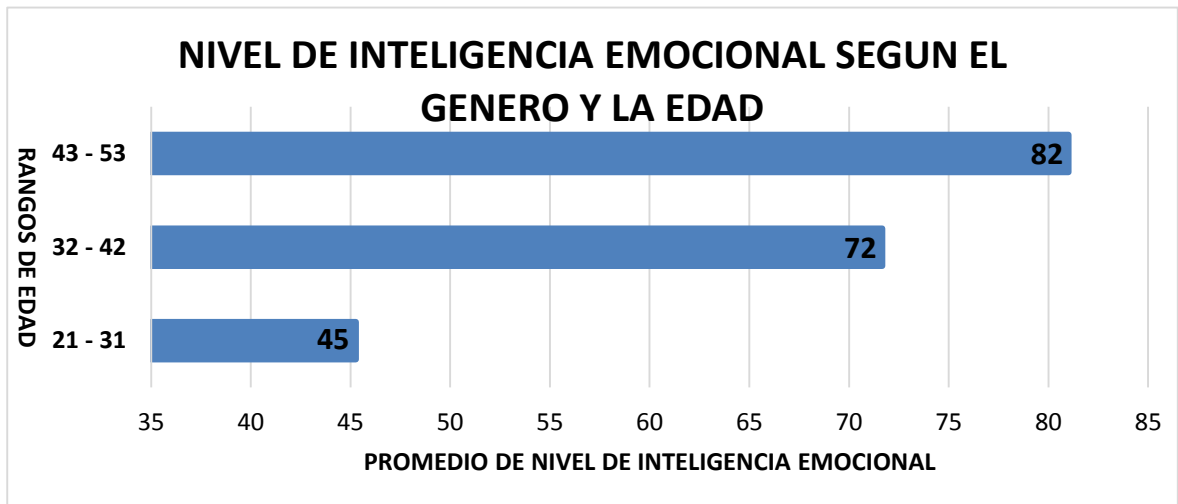
Fuente: cuadro 3

En la gráfica anterior se puede observar que las colaboradoras del género femenino son las más vulnerables en el control de sus emociones y que el sexo masculino tiene mayor nivel de control en sus emociones respecto a la Inteligencia Emocional, esto según el estudio se debe a que muchas veces las mujeres con mayor facilidad demuestran lo que les acontece, mientras que los hombres por creer ser el sexo fuerte disimulan y se contienen de comentar y argumentar sobre su estado de ánimo.

**MENOR NIVEL DE PERCENTIL VS MAYOR NIVEL DE PERCENTIL EN INTELIGENCIA EMOCIONAL POR GÉNERO Y EDAD.**

**Cuadro: 4**

Rango de Edad	Promedio
21 - 31	45
32 - 42	72
43 - 53	82



Fuente: cuadro No. 4

En la gráfica se puede observar que el género femenino es el sexo más vulnerable en el control de sus emociones y que el sexo masculino tiene mayor nivel de Inteligencia Emocional, además se identifica que la edad también influye mucho en el resultado ya que el colaborador de sexo masculino es la persona con más edad y con más años de laborar para la institución mientras que la persona de sexo femenino está entre los trabajadores con menor edad y menor años en experiencia laboral.

## V. DISCUSIÓN

Con el objetivo principal de identificar el nivel de inteligencia emocional que poseen los mandos medios de una entidad bancaria del departamento de Huehuetenango se realizó un estudio que se complementó con el trabajo de campo con el cual se recolectaron los datos necesarios para obtener los datos estadísticos, mismos que se compararon con otros estudios realizados es por ello que se identifica que el buen uso de la inteligencia emocional en el aspecto laboral es la capacidad que cada individuo tiene para manejar y controlar adecuadamente cada una de sus emociones ya que a lo largo de la vida los seres humanos están involucrados en actividades que alteran su estado de ánimo y que en un momento dado se toman actitudes que son difíciles de controlar. Las diferencias que se dan en los niveles de Inteligencia Emocional según un gran número de estudios, se desarrollan desde la infancia debido a la instrucción diferencial que, en cuanto a las emociones tienen las personas adultas desde niños.

Algunos autores como Guastello (2003), ha lanzado otra posible explicación sobre las diferencias encontradas en los individuos según los niveles y habilidades para desarrollar una adecuada inteligencia emocional, y es el efecto generacional ya que muchas veces las personas son educadas de diferente manera lo explicaría que en las nuevas generaciones por influencia en la cultura y la educación se minimizarían estas diferencias.

Por otro lado, y a pesar de la evidencia en otros estudios realizados de que las mujeres por lo general tienen un mayor índice emocional en relación a los hombres, su auto percepción tiende a ser más baja que la de los hombres (Sánchez, 2008, pp. 455 - 474). Los resultados mencionados anteriormente coinciden con los resultados de la presente investigación, ya que se observa que el género femenino tiene un menor control de sus emociones aunque cabe destacar

que en esta institución bancaria la mayor parte de colaboradores manejan un adecuado nivel de inteligencia. Además cabe destacar que las personas con habilidades emocionales bien desarrolladas tienen más probabilidades de sentirse satisfechas y ser eficaces en su vida tanto laboral como personal o en cualquier ámbito de su vida, además son capaces de dominar los hábitos mentales que favorezcan su propia productividad; las 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.

De acuerdo a la investigación realizada se observan los diferentes niveles donde se encuentra cada colaborador determinando así como cuántos de ellos manejan un nivel adecuado de Inteligencia Emocional lo cual es primordial para desenvolverse competitivamente dentro de su lugar de trabajo, lo que viene a favorecer a la empresa ya que esto demuestra que tienen al personal indicado, adecuado y calificado para desenvolver los mandos medios, ya que son puestos de trabajo con mayor responsabilidad tanto administrativa como humana pues día a día están en contacto con los clientes tanto internos como externos, además de que tienen que estar tomando decisiones en cualquier momento.

En un estudio realizado para conocer las diferentes capacidades entre hombres y mujeres. HayGroup (1992), demostró que las mujeres tienen mayores capacidades para liderar un equipo de trabajo y para manejar con éxito los conflictos.

Para ajustarse a su trabajo el colaborador debe reforzar puntos importantes tales como la responsabilidad, la empatía con los demás y la sociabilidad, para alcanzar el éxito laboral, tomando como referencia los resultados de la investigación realizada se determina que los

colaboradores que ocupan un puesto que tiene contacto directo con las personas manejan inteligentemente sus emociones ya que la mayoría se encuentran en los niveles optimo y diestro, estos resultados se ven reflejados en el desempeño eficiente de cada una de sus actividades dentro de su lugar de trabajo, lo cual viene a beneficiar a la institución a alcanzar sus metas y objetivos.

Quien no se percata de sus emociones queda a merced de las mismas. Identificar las propias emociones al evaluar situaciones pasadas implica una primaria inteligencia emocional. Distinguir un sentimiento mientras está aconteciendo supone una inteligencia. Según el estudio realizado se identifico que dos de los colaboradores estan fuera de los niveles adecuados de Inteligencia Emocional ya que el nivel mas bajo se identifico dentro del género femenino con 17 puntos de percentil localizandose en el nivel vulnerable extremo, y el otro se identifico en el género masculino con 84 puntos de percentil y que según el test aplicado a las personas con este puntaje se les identifica con un nivel extremo de Inteligencia Emocional, pues los convierte en personas exageradamente pacientes. Identificando que una persona no puede tener un percentil muy alto ni muy bajo ya que para ser una persona Inteligente Emocionalmente se debe estar en un promedio de 41 a 80 puntos de percentil según el test aplicado.

Finalmente se dice que la inteligencia emocional cuenta con varios pilares que son la base fundamental para poder controlar, regular, reconocer y manejar las emociones. El conocimiento, crea un espacio de eficiencia personal y confianza mediante la honestidad emocional, energía, conciencia, retroinformación, intuición, responsabilidad y conexión. La aptitud, regula la autenticidad, credibilidad y flexibilidad del ser humano, ampliando su círculo de confianza y

capacidad de escuchar y sacar lo mejor de cada conflicto de cada descontento ya que la autenticidad de cada persona mejora por medio de una comunicación amplia, aprendiendo a escuchar, sin dejar de ser o pesar en forma diferente por influencias o temores, para lo cual se debe ampliar el círculo de confianza. Lo que viene a formar personas hábiles en la administración de la inteligencia emocional, de cada problema o situación que se presente sacaran algo constructivo esto también le permitirá al recurso humano administrar adecuadamente las emociones, por medio de las cuales podrá reconocer los diferentes sentimientos y emociones emergentes, además el uso asertivo de la inteligencia emocional permitirá al ser humano mantener relaciones personales, laborales y sociales más fructíferas, mejorando así su calidad de vida, así como también para la institución para la que laboran y para las personas que les rodean a diario.

## VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos por medio del instrumento utilizado en la presente investigación, se concluye de acuerdo a los objetivos planteados que:

1. Solo un 7% de los colaboradores se encuentran en el nivel vulnerable extremo, un 15% se encuentra en el nivel vulnerable, un 30% se encuentra en el nivel diestro, un 44% se encuentra en el nivel óptimo y tan solo un 4% en el nivel de control extremo lo cual es positivo para la empresa ya que el porcentaje de colaboradores que se encuentran el nivel óptimo es superior a todos lo que indica que la mayoría controla positivamente sus emociones ya que según el instrumento utilizado las personas deben tener un puntaje de 41 a 80 puntos para manejar de una forma adecuada su Inteligencia Emocional, y así poder ser productivos dentro de su lugar de trabajo.
2. El 75% de los colaboradores que ocupan los mandos medios en esta institución maneja un adecuado control en sus emociones ubicándose en el nivel diestro y en el nivel óptimo, no se considera el sujeto registrado en control extremo ya que el exceso de control emocional podría dañar su salud emocional, lo cual causa problemas de impaciencia dentro del trabajo.
3. Se determinó que el género femenino es el más vulnerable en el control de sus emociones ya que según los niveles del test se encuentran en un promedio del 43% mientras que el género masculino se coloca en un promedio de 63%.
4. Según el género y edad se identificó que las mujeres tiene mayor vulnerabilidad en el control de inteligencia emocional pues en este ya que fue un colaborador de sexo femenino y de menor edad la que se ubicó en el nivel vulnerable extremo.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Incentivar a los colaboradores para que se informen sobre la importancia de manejar adecuadamente las emociones y los beneficios que puede aportar para su vida tanto laboral como personal, además que reciban el acompañamiento y/o coaching respectivo, para aprender a controlar sus emociones a base de las respuestas dadas y desempeñar un trabajo productivo.
2. Solicitar a las personas a quien corresponda establecer estrategias para informar a los colaboradores sobre el tema de inteligencia emocional y los beneficios y aspectos positivos que tienen en el desarrollo y transformación de la persona y que puedan desempeñarse con eficiencia y eficacia en sus actividades de la vida, principalmente en el área laboral, lo cual repercutirá en la calidad de servicio que se preste a los usuarios.
3. Informar a los trabajadores sobre los resultados obtenidos, por lo que se deben de apoyar entre ellos para aprender a controlar sus emociones y mejorar su Inteligencia Emocional y por ende su desempeño laboral.
4. Invitar a los colaboradores mediante una presentación sobre beneficios de la inteligencia emocional en el trabajo a que mantengan un adecuado control de sus emociones en el lugar de trabajo, dándoles a conocer los diferentes niveles en los que se pueden encontrar cada uno de ellos. Para que puedan desarrollarse adecuadamente en sus labores y más aún lograr una correcta postura al momento de tomar cualquier decisión.



## VIII. REFERENCIAS

- Achaerandio, L. (2010). *Iniciación a la práctica de investigación* (7a. ed.). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Álvarez y Bisquerra (2006) *Educación Emocional*, 3ra edición, editorial piedra santa
- Anderson, M. (2008). *Desarrollo de la Inteligencia*. (4ta. ed.). México: Alfa omega Grupo Editor Oxford.
- Bem (2006), *Rasgos de identidad de género y variable explicativa de las diferencias entre mujeres y hombres en Inteligencia Emocional*.
- Cacacho, A. (2009). *Relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de servicio al cliente de una empresa de comunicación escrita*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Caro, I. (2007). *Manual de psicoterapia cognitiva*. España.: Paidós. (*Concepto de inteligencia » Sobre Conceptos*<http://sobreconceptos.com/inteligencia#ixzz2SjKRVgy4>).
- Cooper, R. y Sawaf A. (2008) *Modelo de los cuatro pilares de la inteligencia emocional*, editorial Kairos S.A., primera edición.
- Coutiño, D. (2008). *Rendimiento escolar e inteligencia emocional*. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango.

Daniel Goleman (2010), *La práctica de la Inteligencia Emocional, la tan esperada continuación del best-seller "Inteligencia Emocional"* , editorial Kairos S.A., España, primera edición.

Daniel Goleman, Duane Shultz, *Psicología industrial*, Editorial McGRAW-HILL, Tercera edición, México, 2007).

Davis, S. y Palladino, J. (2008). *Psicología* (5a. ed.). México: Pearson Prentice Hall. Pearson Educación.

De Leon, H. (2010), *Inteligencia Emocional desde una perspectiva de género*. (tesis de grado) Universidad de San Carlos de Guatemala Quetzaltenango, Guatemala.

Díaz Loving R. (2006). *Psicología social*. México.: Pearson Educación 3ª edición).

Doris Martin y Karin Boeck (2007) EQ. *Qué es inteligencia emocional: Cómo lograr que las emociones determinen nuestros triunfos en todos los ámbitos de la vida*, editorial EDAF, S.L., Madrid España. 9ª edición agosto 2007.

Dr. Steve Simmons, Dr. John C. Simmons, E.Q. (2009) *Que es Inteligencia Emocional*, Editorial Paidós, 5ª edición 2005.

Extremera y Durán (2007), *Inteligencia emocional y su relación con los niveles de Burnout, Engagement y estrés en estudiantes universitarios*. (tesis inédita doctoral) universidad de España.

- Extremera, N. y Fernández-Berrocal, P. (2007). *Una guía práctica de los instrumentos actuales de evaluación de la inteligencia emocional*. En J. M. Mestre y P. Fernández-Berrocal (coords.), *Manual de Inteligencia Emocional* (pp. 97-120). Madrid: Pirámide.
- Feldman, R. (2006). *Psicología con aplicaciones en países de habla Hispana*. (6a. ed.) Editorial Kairos S.A. Madrid España.
- Gardner Howard (2005), *Las cinco mentes del futuro*, Editorial Paidós, primera edición. 6/03/2008 - 256 páginas.
- Gardner Howard (2007), *Mentes Rígidas*, Editorial Paidós, primera edición. 6/03/2008 - 256 páginas.
- Goleman, D. (2006) *La Práctica de la Inteligencia Emocional*. Barcelona España: Editorial Kairós S.A.
- Goleman, D. (2007). *Emotional Intelligence. Why it can matter more than IQ*. Nueva York: Bantam Books. (Versión castellana: *Inteligencia emocional*, Barcelona, Kairós, 15 edición).
- Gonzalez (2008), *Relación entre Inteligencia Emocional y comunicación gerencial efectiva*, (tesis de grado) universidad de Venezuela.
- Guil, R. y Mestre, J. M. (2006). *Inteligencia emocional*. En R. Guil (Coord.), *Psicología Social para Psicopedagogos* (pp. 165-212). Sevilla: Fénix Editora.
- Guil, R. y Gil-Olarte, P. (2007). *Inteligencia emocional y educación: Desarrollo de competencias socioemocionales*. En J. M. Mestre y P. Fernández-Berrocal (coords.), *Manual de Inteligencia Emocional* (pp. 187-213). Madrid: Pirámide.

(Hernández Sampieri Roberto; Fernández Collado Carlos, *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill / Interamericana editores S.A. de C.V. quinta edición 2010).

Lara, M. (2006), *Efectos de un programa de capacitación sobre liderazgo en la inteligencia emocional*. Tesis inédita Universidad Rafael Landívar.

López, E. y Malpica, K. (2008). *Inteligencia Emocional y clima organizacional de los Trabajadores de la Municipalidad provincial de Concepción*. (Tesis doctoral inédita). Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo, Perú.

Marcano B. (2010). *Inteligencia Emocional en los empleados de la empresa de operaciones de producción y exploraciones nacionales (O.P.E.N.), S.A.* (tesis de grado maestría) Universidad de Oriente, cumaná.

Marroquín (2005), *Inteligencia Emocional en el proceso de selección de personal*, (tesis inédita doctoral ), Universidad San Carlos de Guatemala.

Martin Doris, Karin Boeck, (2008) E.Q. *Que es la inteligencia emocional, como lograr que las emociones determinen nuestro triunfo en todos los ámbitos de la vida*, Madrid, España, E.D.A.F, S.A., 6ta. Edición).

Morris, Ch. (2005). *Psicología*. (12va. Edición). México: Prentice Hall, Pearson Educación

Natalia R, Diaz, H. E, Olivia R. P. *Inteligencia Emocional plena*. Editorial Kairos, primera edición mayo 2012, Barcelona España.

- Peña, M. (2011). *Correlación entre inteligencia emocional y manejo de conflictos laborales en un grupo de motoristas de una empresa de mensajería de la Ciudad de Guatemala*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Pérez (2005). *La inteligencia emocional en supervisores, subgerentes y gerentes que laboran en diferentes entidades bancarias de Maracaibo Venezuela*. (Tesis especial de grado) Universidad del Zulia, Maracaibo.
- Pérez y Castejón (2005), *Inteligencia Emocional y las diferencias de Género*, (Tesis de grado) Universidad Mariano Gálvez
- Rincón, D. (2010). *Inteligencia emocional del gerente educativo y su desarrollo personal*. Revista Mexicana de Orientación Educativa, 7 (18), 34-44.
- Rose R. (2009) *El poder de la empatía*, editorial Sirio, malaga España, edición original
- Ruiz, C. (2010). *Percepción sobre el manejo de la inteligencia emocional en el proceso de dotación de personal en empresas de consultoría*. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala
- Salvatierra, K. (2010). *Relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral de un grupo de empleados a nivel administrativo de una empresa de comida rápida*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Sánchez P. (2013), *La Inteligencia Emocional en el entrevistador periodístico: Competencias y Formación en los profesionales de la comunicación*. (Tesis doctoral inédita) Universidad Rey Juan Carlos, Madrid.

Sánchez y otros, (2008) *Relación entre Inteligencia Emocional y Género* (Tesis Inedita de Grado) Universidad San Carlos de Guatemala.

(Shultz, Duane, (2009), *Teorías de la personalidad en Psicología industrial*. Cengage LearningLatinAmerica, única edición mayo 2009.

Universidad de San Carlos de Guatemala Escuela de Ciencias Psicológicas. Guatemala (2006).

Villatoro, A. (2010) *Inteligencia Emocional y su aplicación en el Liderazgo de los directivos de Mega conceptos y Hotel Casa Blanca S.A.* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Huehuetenango, Huehuetenango, Guatemala.

(Walter Riso, Bogota (2005), *Aprendiendo a quererse a sí mismo*. Grupo editorial norma S.A. agosto 2005.

(Weisinger, Hendiré, (2010), *La inteligencia Emocional en el trabajo*, ( 6a. ed.). México: McGraw Hill Interamericana Editores.

# ANEXOS

## FICHA TECNICA

NOMBRE:	T.I.E.=G (Test de Inteligencia Emocional General)
AUTOR:	Licenciado Inf. Heberto Efraín De León De León
QUE MIDE:	Nivel de Inteligencia Emocional
DURACION	Variable de 15 a 20 minutos
AMBITO DE APLICACIÓN	Para mayor confiabilidad personas de ambos sexos mayores de 18 años.
FORMA DE APLICACION	Individual o Grupal según se requiera.



<p>INTERPRETACION</p>	<p>El T.I.E=G está compuesto por 63 preguntas cada una de ellas tiene cuatro posibles respuestas: numero 1, casi nada le molesto o no le molestaría, número 2, si le molesto o le molestaría un poco más, número 3, si le causara más molestia, enojo o disgusto, número 4, si le provocara mucho enojo, demasiada molestia o gran coraje. Entre los niveles a calificar se encuentran:</p> <p><b>Primer Nivel:</b> 0 a 20 puntos. Vulnerable Extremo. Identifica a personas que son extremadamente susceptibles a reacciones emocionales descontroladas, creando conflictos en sus interrelaciones sociales y en diferentes ambientes.</p> <p><b>Segundo Nivel:</b> de 21 a 40 puntos. Vulnerable. Identifica a personas No controlan sus emociones, creando menos conflictos que el primer nivel</p> <p><b>Tercer Nivel:</b> de 41 a 60 puntos. Nivel Diestro. Identifica a personas que manejan sus emociones, cuyas reacciones son aceptables.</p> <p><b>Cuarto Nivel:</b> de 61 a 80 puntos. Nivel Óptimo. Identifica a personas de excelente control emocional y dotado de cualidades de fácil adaptación a diferentes medios sociales.</p>
-----------------------	---

	<p>Canalizan sus emociones de modo adecuado sin crear hostilidades, formando un ambiente estimulante a la cordialidad.</p> <p><b>Quinto Nivel:</b> de 81 a 100 puntos. Control Extremo. Identifica a personas con exceso control emocional, que convierte al sujeto en impasible, cuya carencia emotiva puede esconder represiones que suelen ser dañinas a su salud emocional.</p>
<p>NORMAS DE CALIFICACION</p>	<p>1. Se suman las casillas en columna colocando la cantidad en el recuadro que se encuentra al final de las mismas; de acuerdo a la siguiente ponderación:</p> <p><b>Primera columna:</b> (izquierda) se suman las marcadas, asignándoles un valor de tres puntos.</p> <p><b>Segunda columna:</b> a cada casilla marcada se le asignaran dos puntos, colocando el resultado al final.</p> <p><b>Tercera columna:</b> a cada casilla se le asignará un punto.</p> <p><b>Cuarta columna:</b> a estas casillas no se le asignaran ningún valor.</p> <p>2. Al tener todos los resultados en los cuadros asignados al final de cada columna, se procede a sumar todas las</p>

	<p>cantidades y este resultado se coloca en el cuadro</p> <p>donde se lee gran total.</p> <p>3. El gran total se coteja en el cuadro de percentiles, con las cantidades que están a lado izquierdo, localizando dicho resultado y tomar el número de la columna derecha. Este es el resultado final convertido en percentiles, el que podrá variar de 0 a 100 puntos.</p>
<p>FINALIDAD</p>	<p>Identificación de nivel de I.E. según situaciones que se presentan a diario.</p>

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FECHA DE EJECUCION</b>	<b>IMPLICADOS</b>	<b>PERSONA RESPONSABLE</b>
<b>Asignación de tutor de Tesis</b>	Antes del 10 de junio de 2015	URL, tutor de tesis y estudiante	María de los Ángeles Román Ixcoy.
<b>Asignación del curso tesis II</b>	del 29 de julio al 05 de agosto de 2015.	URL y estudiante	María de los Ángeles Román Ixcoy.
<b>revisión y modificaciones necesarias y requeridas del trabajo de tesis</b>	Entregar antes del 10 de julio de 2015	Tutor de tesis y estudiante	María de los Ángeles Román Ixcoy.
<b>Envío del trabajo de tesis a la ciudad capital para revisión</b>	Entregar antes del 10 de julio de 2015	Tutor de tesis y estudiante	María de los Ángeles Román Ixcoy.
<b>Envío de carta de aprobación de tesis o especificaciones de corrección si las hubieran</b>	A partir del 25 de Julio de 2015	Facultad encargada de aprobación de tesis URL, Tutor de tesis y estudiante	Facultad encargada según URL.
<b>Entrega al alumno carta de aprobación y solicitud de revisión de Tesis</b>	Primeros días del mes de noviembre de 2015.	Tutor de tesis y estudiante	Tutor de tesis
<b>Entrega de proyecto final de tesis a la facultad para ser enviados a Guatemala</b>	desde el 15 de noviembre al 11 de diciembre de 2015	Tutor de tesis	Tutor de tesis
<b>Solicitud y pago de cierre de pensum</b>	Después de la entrega de proyecto final	Estudiante	María de los Ángeles Román Ixcoy.
<b>Reunión con revisor de tesis para especificaciones finales</b>		Revisor de tesis y estudiante	María de los Ángeles Román Ixcoy.
<b>Inicio de tramites de gradación</b>		Estudiante	María de los Ángeles Román Ixcoy.

# T.I.E = G.

(Test de Inteligencia Emocional General)

Elaborado para Guatemala por Licenciado Inf. Heberto Efraín De León De León

Apellidos y Nombres: \_\_\_\_\_  
Profesión: \_\_\_\_\_ Sexo: Masculino \_\_\_\_\_ Femenino \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_  
Lugar: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** Alrededor nuestro muchos hechos suceden alterando nuestro estado de ánimo y nos ponen molestos; otras veces la situación "es tan molesta" que despierta en nosotros enojo o coraje que en un momento dado tomamos actitudes que no podemos controlar.

A continuación se le presentarán varios hechos que tal vez usted ha vivido; y si ocurriera en este momento ¿cuál sería su reacción? Al final de cada idea coloque una x en un número que represente el grado de disgusto, señalando desde el 1 hasta el número 4, conforme la intensidad de molestia:

Marque el número 1 casi **NADA** le molestó o no le molestaría.

Marque el número 2 si le molestó o le molestaría **UN POCO MAS**

Marque el número 3 si le causara **MAS** molestia, **MAS** enojo o disgusto

Marque el número 4 si le provocara **MUCHO ENOJO**, demasiada molestia, o **GRAN CORAJE**

**Nota:** Cada respuesta no es buena ni es mala, solo representa una forma de sentir. Sea sincero y señale cuanto le molestó o le enojaría lo siguiente:

- 1 Me hagan esperar mucho tiempo en una oficina para que me atiendan..... 1  2  3  4
- 2 Ser despedido de un grupo sin explicación alguna..... 1  2  3  4
- 3 Hacer de nuevo una tarea que ya había hecho con mucho esfuerzo..... 1  2  3  4
- 4 Perder un dinero que tenía destinado para algo de mi interés..... 1  2  3  4
- 5 Ser víctima de un robo sin violencia..... 1  2  3  4
- 6 Enterarme que tengo un hermano (a) (por parte de mi padre) ..... 1  2  3  4
- 7 Enterarme que tengo un hermano (a) (por parte de mi madre) ..... 1  2  3  4
- 8 Recibir un llamado de un juzgado por equivocación..... 1  2  3  4
- 9 En una fila alguien se mete delante más delante de mí..... 1  2  3  4
- 10 El compromiso de cuidar a un pariente inválido o anciano..... 1  2  3  4
- 11 Dejarme plantado (a) en el lugar de una cita..... 1  2  3  4
- 12 Mi equipo pierde y estaba convencido que iba a ganar..... 1  2  3  4
- 13 Persona con sus problemas se dirige a nosotros con enojo..... 1  2  3  4
- 14 Al terminar mi limpieza, alguien la ensucia sin intención..... 1  2  3  4
- 15 En una aglomeración recibir "un codazo" en la cabeza, sin intención..... 1  2  3  4



- 16 Alguien con descaro lee una carta mía..... 1  2  3  4
- 17 Me entero que alguien se expresa mal de mí..... 1  2  3  4
- 18 Por accidente me derraman bebida en una reunión de convivencia..... 1  2  3  4
- 19 Alguien tomó un objeto personal (aunque no es de valor)..... 1  2  3  4
- 20 A último momento me entregan un traje (y con defecto!)..... 1  2  3  4
- 21 Me marginó mi mejor amigo (a) por compartir con otros (as)..... 1  2  3  4
- 22 Quienes me invitaron, no prestaron atención a mi llegada..... 1  2  3  4
- 23 Me llaman la atención injustamente..... 1  2  3  4
- 24 En la reunión mis ideas no fueron tomadas en cuenta..... 1  2  3  4
- 25 Hacen las cosas contrario a lo que yo había pedido..... 1  2  3  4
- 26 Nuestro goleador falla un penalti en la final..... 1  2  3  4
- 27 Alguien tomó las llaves de donde acostumbro dejarlas..... 1  2  3  4
- 28 Lanzan bromas de mal gusto sobre mis rasgos físicos..... 1  2  3  4
- 29 Me piden las cosas como si fuera mi obligación..... 1  2  3  4
- 30 Sólo a mi me dejaron sin refrigerio!..... 1  2  3  4
- 31 Alguien se refiere a mí usando sobrenombres (apodos)..... 1  2  3  4
- 32 Atareado y sin tiempo y un familiar me pide un favor ineludible..... 1  2  3  4
- 33 Eligen a otros por preferencias, ¿y yo qué...?..... 1  2  3  4
- 34 Me controlan una tarea, como si fuera un inútil..... 1  2  3  4
- 35 Hice grandes esfuerzos por el grupo, y después... ni las gracias..... 1  2  3  4
- 36 La fila de automóviles me impide llegar puntualmente al evento..... 1  2  3  4
- 37 Andan mal las cosas con el vecino y los niños nos quiebran un vidrio..... 1  2  3  4
- 38 Necesito pedir ayuda cuando me había pedido no pedirla..... 1  2  3  4
- 39 Me escuchan sin interés; y me dejan con las palabras en la boca..... 1  2  3  4
- 40 Ver caras enojosas y de muy pocos amigos en la reunión..... 1  2  3  4
- 41 Estar a la par de alguien con quien nos detestamos..... 1  2  3  4
- 42 Alguien que me desagrada habla de sus grandezas..... 1  2  3  4
- 43 Hablo con alguien que sigue leyendo, diciéndome que está escuchando..... 1  2  3  4
- 44 Hablan de mí en forma callada (murmurando)..... 1  2  3  4
- 45 A pesar de mis súplicas mantuvieron la decisión. No me entendieron..... 1  2  3  4
- 46 Confié un favor importante y no me lo hicieron..... 1  2  3  4
- 47 Envié una propuesta y me enteré que ni siquiera la conocieron..... 1  2  3  4
- 48 Es la misma persona la que siempre se opone a todo lo que propongo..... 1  2  3  4
- 49 En la calle espero a alguien y no aparece por ningún lado..... 1  2  3  4
- 50 Algo que hice mal sirve de chiste a los demás..... 1  2  3  4
- 51 Estoy para todos; y cuando necesito, nadie está..... 1  2  3  4
- 52 Alguien habla mal de mi mejor amigo (a)..... 1  2  3  4
- 53 Se expresaron mal de mi familia..... 1  2  3  4
- 54 Aprovecharon mi ausencia para hablar de mí..... 1  2  3  4
- 55 Me piden que perdone a la fuerza..... 1  2  3  4
- 56 Mi rival se entera de mis fallas..... 1  2  3  4
- 57 Mis "vecinitos" se enteran de lo que no queríamos que supieran..... 1  2  3  4

- 58 Observo que alguien tiene cosas que no se merece..... 1  2  3  4
- 59 En la persona que más confiaba.. me falló..... 1  2  3  4
- 60 Se aprovechan de lo que a mí me ha costado..... 1  2  3  4
- 61 Cuando quieren que coma algo que no me gusta..... 1  2  3  4
- 62 Cuando me cambian de canal de Tv. Por molestar..... 1  2  3  4
- 63 Dicen que me tranquilice, por algo que realmente me molestó..... 1  2  3  4

TOTALES.

1  2  3  4

**GRAN TOTAL**

**PERCENTIL**

Quetzaltenango, abril 2007.

## MANUAL DE APLICACIÓN, CALIFICACION, E INTERPRETACION DEL TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL T.I.E. Guatemala, 2007.

**JUSTIFICACION.** Las emociones son factores determinantes en los componentes de las actitudes. Toda actividad humana como inherente a su naturaleza, lleva un fuerte contenido emocional, que supera los límites intelectuales, a tal grado, que es fácil observar en muchas personas, que no manifiestan concordancia entre su capacidad intelectual y el comportamiento habitual. Las emociones sobrepasan los límites racionales.

Se puede estar dotado de un C.I. alto y como contraste, actitudes que muestran un cociente emocional C.E. deficiente. En este caso, la persona presenta comportamientos que emocionalmente rompen con la armonía de su entorno, precipitando hostilidades y conflictos, en diferentes ambientes; pese a su reconocido academicismo o un colmado manejo intelectual. Son estereotipos de comportamientos que suelen ser sistemáticos. *Falta variación de persona a persona, ante una misma situación estimulante.* Cada persona expresa un manejo de emociones, las que pueden ser reguladas, es decir, sabiamente encausadas, o por el contrario, descontroladas hacia la agresividad.

En psicometría se cuenta con una variedad de instrumentos, que permiten cuantificar diversos eventos psicológicos, tales como: la inteligencia, la memoria, la atención, los valores, la adaptación, etc. y dentro de esos recursos ya se disponen de herramientas que miden lo emocional; estos aplicados en el extranjero como en los Estados y Canadá. Es obvio que los perfiles socioculturales de dichos países, son distintos al latinoamericano y concretamente al guatemalteco, cuya aplicación literal generaría resultados distantes a la realidad. Esto hace exigible la construcción de un instrumento, como el presente, que didáctica e ideológicamente permite, a nuestro entorno social y cultural un test, accesible en su aplicabilidad e interpretación.

### DEL INSTRUMENTO

Esta herramienta denominada: "TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL T.I.E. Guatemala", fue diseñado tomando como base el "CUESTIONARIO C.E", de Cooper, ampliamente aplicado en países altamente industrializados. Ambos instrumentos, permiten al sujeto expresar REACCIONES EMOTIVAS, es decir, con cuánto control o descontrol emocional se enfrenta ante diversas situaciones o hechos que la vida le presenta; en el entendido que un mismo hecho o un mismo estímulo, es percibido con alegría para unos, neutralidad para otros, u hostilidad por terceros; ofreciendo las más diversas reacciones emocionales. Toda actitud racional intencionada o no intencionada como respuesta a un estímulo, esta invadida por las emociones. Al final, la respuesta siempre será emocional, pues no se puede prescindir de los diversos factores temperamentales innatos o actitudes adquiridas en la formación de los caracteres individuales socialmente asimiladas. Entonces, el presente instrumento constituye una apertura hacia nuevas propuestas que del presente puedan generarse, cuya esencia o matriz se ha tomado del "CUESTIONARIO C.E" de Cooper.



### NORMAS DE APLICACIÓN

Previo a la entrega de un ejemplar a cada sujeto, se les dice, o se lee textualmente lo siguiente: "En unos momentos se les entregará un cuestionario, el cual deben responder sin mayor detenimiento, simplemente marque con naturalidad según las instrucciones, en el entendido que no habrán respuestas buenas ni malas, pues solo indica un modo de reaccionar o un modo de ser, y cada quien tiene una naturaleza diferente. Deben colocar sus datos personales, leer las instrucciones y tomar el cuidado de responder a todo el cuestionario sin dejar respuestas en blanco..." Pueden comenzar a trabajar...

### NORMAS DE CALIFICACION

1.- Se suman las casillas en columna colocando la cantidad en el recuadro que se encuentra al final de las mismas, de acuerdo a la siguiente ponderación:

Primera columna: (izquierda) se suman las marcadas, asignándoles un valor de tres puntos.

Segunda columna: a cada casilla marcada se le asignarán 2 puntos, colocando el resultado al final.

Tercera Columna: a cada casilla se le asignará un punto

Cuarta columna: a estas casillas no se les asignan ningún valor.

2.- Al tener todos los resultados en los cuadros asignados al final de cada columna, se procede a sumar todas las cantidades y este resultado se coloca en el cuadro donde se lee gran total.

3.- El gran total se coteja en el cuadro de percentiles, con las cantidades que están a lado izquierdo, localizando dicho resultado y tomar el número de la columna derecha. Este es el resultado final convertido a percentiles, el que podrá variar de 0 a 100 puntos. El cuadro en mención se encuentra a continuación:

**PERCENTILADO.**

Total	Percentil	Total	Percentil	Total	Percentil	Total	Percentil	Total	Percentil
1	1	39	21	77	41	115	61	153	81
2	1	40	21	78	41	116	61	154	81
3	2	41	22	79	42	117	62	155	82
4	2	42	22	80	42	118	62	156	82
5	3	43	23	81	43	119	63	157	83
6	3	44	23	82	43	120	63	158	83
7	4	45	24	83	44	121	64	159	84
8	4	46	24	84	44	122	64	160	84
9	5	47	25	85	45	123	65	161	85
10	5	48	25	86	46	124	66	162	86
11	6	49	26	87	46	125	66	163	86
12	6	50	26	88	47	126	67	164	87
13	7	51	27	89	47	127	67	165	87
14	7	52	28	90	48	128	68	166	88
15	8	53	28	91	48	129	68	167	88
16	8	54	29	92	49	130	69	168	89
17	9	55	29	93	49	131	69	169	89
18	10	56	30	94	50	132	70	170	90
19	10	57	30	95	50	133	70	171	90
20	11	58	31	96	51	134	71	172	91
21	11	59	31	97	51	135	71	173	92
22	12	60	32	98	52	136	72	174	92
23	12	61	32	99	52	137	72	175	93
24	13	62	33	100	53	138	73	176	93
25	13	63	33	101	53	139	74	177	94
26	14	64	34	102	54	140	74	178	94
27	14	65	34	103	54	141	75	179	95
28	15	66	35	104	55	142	75	180	95
29	15	67	35	105	56	143	76	181	96
30	16	68	36	106	56	144	76	182	96
31	16	69	37	107	57	145	77	183	97
32	17	70	37	108	57	146	77	184	97
33	17	71	38	109	58	147	78	185	98
34	18	72	38	110	58	148	78	186	98
35	19	73	39	111	59	149	79	187	99
36	19	74	39	112	59	150	79	188	99
37	20	75	40	113	60	151	80	189	100
38	20	76	40	114	60	152	80		

## INTERPRETACION

El resultado se ubicara en rangos que van de 0 a 20 puntos, en cinco niveles, de 0 a 100. Mientras mas alto sea el puntaje mayor es el nivel. El nivel mas alto nos indicara que la persona maneja un mejor control emocional y por el contrario, un nivel inferior nos permite percibir, descontrol en las reacciones emotivas. Esos niveles de interpretacion son los siguientes:

**PRIMER NIVEL: 0 a 20 puntos. VULNERABLE EXTREMO.** Identifica a personas que son extremadamente susceptibles a reacciones emocionales descontroladas, creando conflictos en sus interrelaciones sociales y en diferentes ambientes

**SEGUNDO NIVEL: 21 a 40 puntos. VULNERABLE.** No controlan sus emociones, creando menos conflicto que el primer nivel.

**TERCER NIVEL: 41 a 60 puntos. NIVEL DIESTRO.** Que manejan sus emociones, cuyas reacciones son aceptables.

**CUARTO NIVEL: 61 a 80 puntos. NIVEL OPTIMO.** Identifica a personas de excelente control emocional y dotadas de cualidades de fácil adaptación a diferentes medios sociales. Canalizan sus emociones de modo adecuado sin crear hostilidades, formando un ambiente estimulante a la cordialidad.

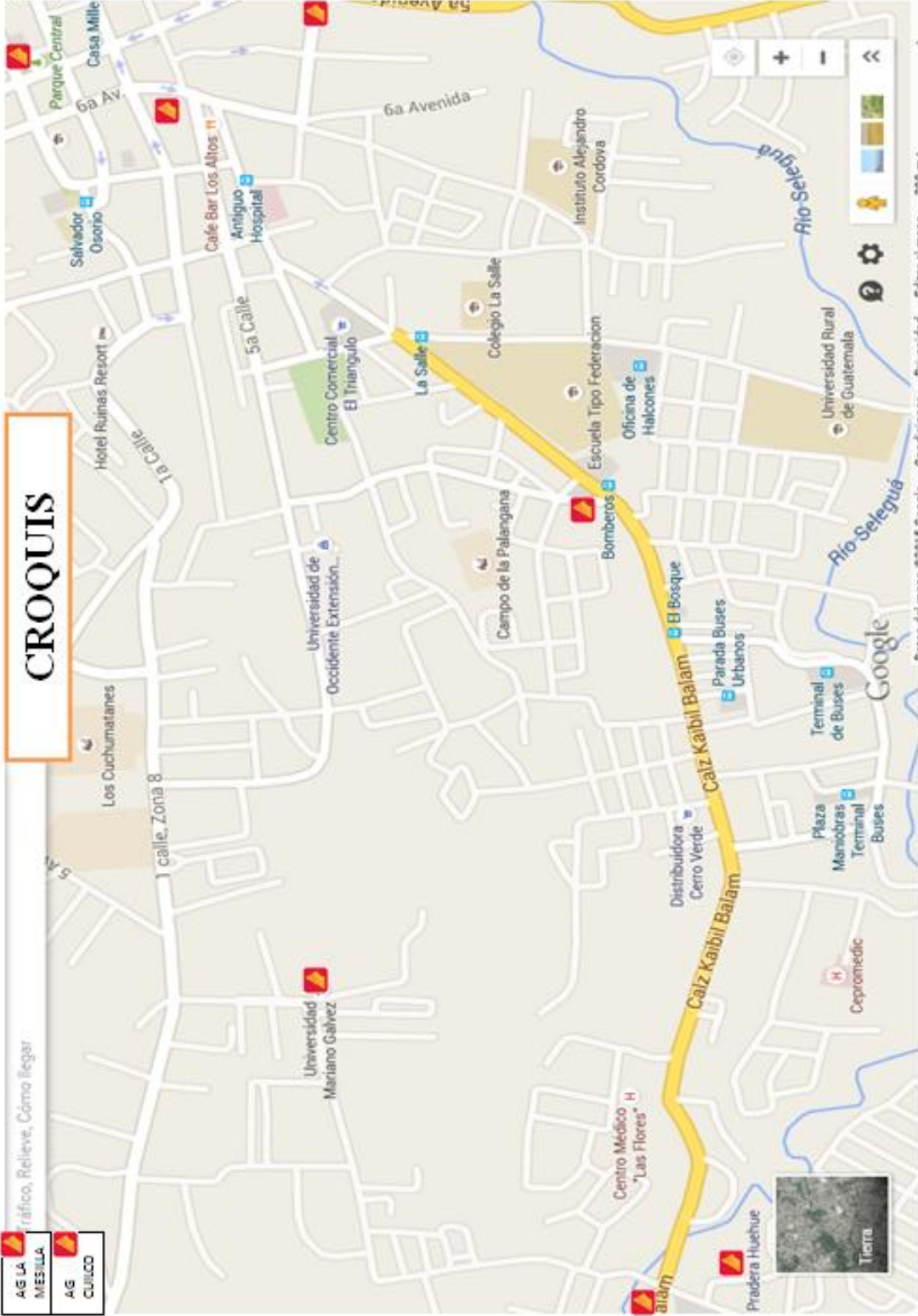
**QUITO NIVEL: 81 a 100 puntos. COTROL EXTREMO.** Identifica a personas con exceso control emocional, que convierte al sujeto en impasible, cuya carencia emotiva puede esconder represiones que suelen ser dañinas a su salud emocional.

de 15 a 20 minutos

Quetzaltenango, abril 2007

+ 14 instrumentos

AG	BARILLAS
AG	SOLDINA
AG	CHIANTLA



**CROQUIS**

AG LA MESILLA	Tráfico, Relieve, Cómo llegar
AG CUILCO	