

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**“LA IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL
EN EL ÁREA LABORAL”**

**MARÍA GABRIELA RAMÍREZ ALVAREZ
JENNY MAGALY PONCE MONZÓN**

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2010

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**“LA IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL
EN EL ÁREA LABORAL”**

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

POR

**MARÍA GABRIELA RAMÍREZ ALVAREZ
JENNY MAGALY PONCE MONZÓN**

PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE

ORIENTADOR VOCACIONAL Y LABORAL

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

TÉCNICO UNIVERSITARIO

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2010

MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO

Licenciada Mirna Marinela Sosa Marroquín
DIRECTORA

Licenciada Blanca Leonor Peralta Yanes
SECRETARIA

Licenciado Luís Mariano Codoñer Castillo
REPRESENTANTE DEL CLAUSTRO DE CATEDRÁTICOS

Jairo Josué Vallecios Palma
**REPRESENTANTE ESTUDIANTIL
ANTE CONSEJO DIRECTIVO**



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"
TEL.: 2485-1910 FAX: 2485-1913 y 14
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CC. Control Académico
CIEPs.
Archivo
Reg. 801-2010
DIR. 514-2010

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

03 de noviembre de 2010

Estudiantes

María Gabriela Ramírez Alvarez
Jenny Magaly Ponce Monzón
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiantes:

Transcribo a ustedes el ACUERDO DE DIRECCIÓN CIENTO OCHENTA Y SIETE GUIÓN DOS MIL DIEZ (187-2010), que literalmente dice:

"CIENTO OCHENTA Y SIETE: Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **"LA IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL ÁREA LABORAL"**, de la carrera de Orientación Vocacional y Laboral, realizado por:

MARÍA GABRIELA RAMÍREZ ALVAREZ
JENNY MAGALY PONCE MONZÓN

CARNÉ No. 200416323
CARNÉ No. 200419930

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el Licenciado Víctor Ordoñez y revisado por el Licenciado Marco Antonio García Enríquez. Con base en lo anterior, se **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"

Doctor César Augusto Lambour Lizama
DIRECTOR INTERINO



Melveth S.

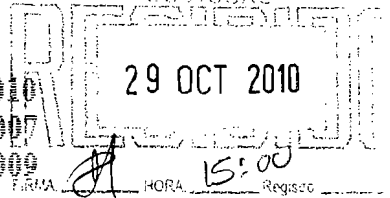


ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM
9ª Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"
Tel 24187530 Telefax 24187543
e-mail: usncpsac@usac.edu.gt

Escuela de Ciencias Psicológicas
Filiación e Integración
CUMUSAC

CIEP.
REG:
REG:

801-2010
379-2007
043-2009



INFORME FINAL

Guatemala, 27 de Octubre 2010

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado Marco Antonio García Enriquez ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

"LA IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL ÁREA LABORAL."

ESTUDIANTE:
María Gabriela Ramírez Álvarez
Jenny Magaly Ponce Monzón

CARNÉ No:
2004-16323
2004-19930

CARRERA: Orientación Vocacional y Laboral

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el día 19 de Octubre 2010 y se recibieron documentos originales completos el 25 de Octubre 2010, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESION**

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Licenciada Mayra Friné Luna de Alvarez
COORDINADORA

Centro de Investigaciones en Psicología-CIEPs. "Mayra Gutiérrez"



c.c archivo
Arelis



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO-CUM

9^a Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"

Tel 24187530 Telefax 24187543

e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CIEPs 802-2010

REG: 379-2007

REG 043-2009

Guatemala, 27 de Octubre 2010

Licenciada Mayra Friné Luna de Álvarez, Coordinadora.

Centro de Investigaciones en Psicología

-CIEPs.- "Mayra Gutiérrez"

Escuela de Ciencias Psicológicas

Licenciada Luna:

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

**"LA IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL
ÁREA LABORAL."**

ESTUDIANTE:

María Gabriela Ramírez Alvarez

Jenny Magaly Ponce Monzón

CARNE

2004-16323

2004-19930

CARRERA: Orientación Vocacional y Laboral

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el día 15 de Octubre 2010 por lo que solicito continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Licenciado ~~Marco Antonio~~ **Antonio García Enríquez**
DOCENTE REVISOR



/Arelis.

c.c. Archivo

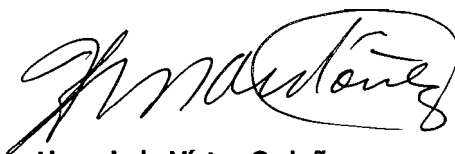
Guatemala, 4 de septiembre 2009

Licenciada
Mayra Luna de Alvarez
Coordinadora –CIEPS-
Escuela de Ciencias Psicológicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente.

Por este medio notificó que tuve a cargo asesorar el informe de investigación titulado: **LA IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL ÁREA LABORAL** presentado por las estudiantes MARIA GABRIELA RAMIREZ ALVAREZ quien se identifica con número de cédula A-01 1195002, carné 200416323, y la señorita JENNY MAGALY PONCE MONZON con número de cédula A-01 157192, carné 200419930, el cual cumple con los requisitos de investigación para la Escuela de Ciencias Psicológicas y la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Sin otro particular, les agradezco la atención a la presente.

Atentamente,



Licenciado Víctor Ordoñez
Escuela de Ciencias Psicológicas

Licenciado
Victor Ordoñez Oliva
PSICOLOGO



CIEPs. 093-09
REG.: 043-09

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"
TEL.: 2485-1910 FAX: 2485-1913 y 14
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

APROBACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Guatemala, 28 de agosto del 2009.

ESTUDIANTE:

María Gabriela Ramírez Alvarez
Jenny Magaly Ponce Manzón

CARNÉ No.:

2004-16323
2004-19930

Informamos a usted que el **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**, de la Carrera de Orientación Vocacional y Laboral, titulado:

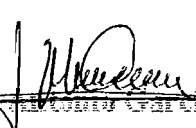
"LA IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL ÁREA LABORAL".

ASESORADO POR: Licenciado Victor Manuel Ordóñez

Por considerar que cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs-, ha sido **APROBADO** por la Coordinación de Investigaciones el 06 de agosto del 2009 y se solicita iniciar la fase de Informe Final de Investigación.

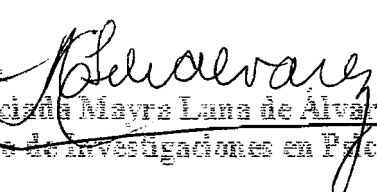
Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Licenciado Víctor Manuel Ordóñez Enriquez
DOCENTE REVISOR



Vc. Cc.


Licenciada Mayra Luna de Álvarez, Coordinadora
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. "Mayra Gutiérrez"

Sandra G.
CC. Archivo



BEBIDAS PURAS, S.A.
3RA. AVE NORTE FINAL FINCA EL ZAPOTE ZONA 2
TEL. 2289-1555

Guatemala, 20 de septiembre 2010

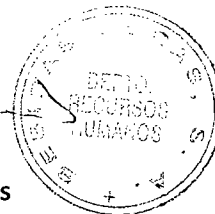
Licenciada
Mayra Luna de Álvarez
Coordinadora –CIEPS-
Escuela de Ciencias Psicológicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente.

Por este medio certifico que la señorita MARÍA GABRIELA RAMÍREZ ÁLVAREZ quien se identifica con número de cédula A-01 1195002 y la señorita JENNY MAGALY PONCE MONZON con número de cédula A-01 157192, realizaron en nuestras instalaciones la práctica para el informe final durante el período de 1/09/2009 al 30/09/2009, de la tesis titulada “LA IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL ÁREA LABORAL” de la carrera de Orientación Vocacional y Laboral de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Sin otro particular, les agradezco la atención a la presente.

Atentamente,

Lic. Edwin Hércules
Gerente de Relaciones Laborales
Bebidas Puras, S.A.



MADRINAS DE GRADUACIÓN
Gabriela Ramírez

Lcda. Cindy Nicol Gramajo Silva
Colegiado 1973

Lcda. Mildred Dashina Farguharson Méndez
Colegiado 1956

PADRINOS DE GRADUACIÓN
Jenny Ponce

Dr. Oscar Alfredo Ponce Peña
Colegiado 4295

Lic. Allan Fernando Contreras
Colegiado 2156

NUESTROS AGRADECIMIENTOS

A Dios por brindarnos sabiduría durante el proceso del proyecto de investigación para lograr una meta más en nuestras vidas.

Al Licenciado Victor Ordoñez y al Licenciado Marco Antonio García por la ayuda y los consejos durante el proceso.

A nuestros Padrinos por la amistad incondicional y apoyo.

A la empresa Nacional de Alimentos por abrirnos las puertas para realizar el trabajo de campo, y al departamento de Nóminas por la colaboración, el tiempo y la disposición al ayudarnos con nuestro proyecto de investigación.

A la Universidad de San Carlos de Guatemala y en Especial al Centro Universitario Metropolitano –CUM- por su formación profesional.

ACTO QUE DEDICO

Primero doy gracias a Dios y a la Virgencita, por estar conmigo en cada momento de mi vida, dándome fortaleza para continuar y hacer realidad este sueño.

A mis padres, Vilma y Alfredo por el apoyo incondicional en todo lo que realizo y por haber confiado en mí, sin la ayuda de ellos no hubiera podido cumplir una meta más de mi vida.

A mis Hermanos, Graham y Marial por compartir conmigo y por su paciencia en los momentos difíciles.

A mi Gordo Lindo Dago: Por estar conmigo en las buenas y en las malas, por el apoyo y la ayuda en lo últimos años de la carrera.

A mis Amigos: Siria, Nicol, Dashina, Cristian, Mauricio, Víctor gracias por los momentos de alegría y por compartir conmigo durante 7 años que espero que continúe nuestra amistad y en especial Gaby por estar al pendiente de mi y por la ayuda incondicional.

A todos mis catedráticos que me ha acompañado en mi vida escolar y universitaria, gracias porque de alguna manera forman parte de lo que soy ahora.

Finalmente un agradecimiento muy especial a esta casa de estudios por la preparación y formación para un futuro.

ACTO QUE DEDICO

A Dios: Por iluminar mi camino, por guiar mi carrera y darme fuerzas para seguir adelante día a día.

A mi Abuelito Gabriel: Por creer en mí hasta en el último momento de su vida y enseñarme el verdadero valor del esfuerzo y la perseverancia, guiándome y dándome sus enseñanzas ahora desde el cielo.

A mi Abuelita María del Carmen (Madrecita): quien ahora me guía también desde el cielo, gracias por enseñarme el camino del bien, a mostrarme con su amor y dulzura a ir siempre hacia adelante en la vida con fortaleza y lucha constante.

A mi Mamá: Por apoyarme siempre y enseñarme a que luchando se cumplen los sueños y las metas.

A mi hermana Mónica: Por estar conmigo en todo momento y por ser además de una hermana, una amiga.

A mi hermano René: Por cada momento compartido y darme un buen ejemplo de una familia unida.

A mi sobrino David: Por darle luz y alegría cada día a mi familia.

A mis compañeros y amigos: por siempre estar a mi lado, por darme su amistad incondicional y apoyarme en todo momento.

(En especial a Cindy, Mauricio, Jenny, Cristian, Dashina, Víctor, Laura)

A la empresa Bebidas Puras, S.A. por darme la oportunidad de realizar la presente investigación en sus instalaciones, en especial al Ingeniero Carlos Sandoval quien me apoyo en todo el proceso.

A la Universidad de San Carlos y La Escuela de Ciencias Psicológicas por ser una gran casa de estudios y brindarme las herramientas necesarias para convertirme en profesional.

INDICE

<u>Contenido</u>	<u>Paginas</u>
PRÓLOGO	1
CAPITULO I	
INTRODUCCION	3
I MARCO TEÓRICO	4
1.1. La Inteligencia	
1.2. Emociones	
1.2.1. Componentes de la Emocion	6
1.2.2 Tipos de Emocion	
1.3. La Inteligencia Emocional	8
1.3.1. La Inteligencia Emocional y el Manejo de las Emociones	9
1.3.2. El Uso de la Inteligencia Emocional En las relaciones con los demás	10
1.3.3. La Inteligencia Emocional en el Trabajo	11
1.3.4. Manejo de Contratiempos	13
1.3.5. Reconocimiento	
1.3.6. Confianza	
CAPITULO II	
II TECNICAS E INSTRUMENTOS	16
2.1 Observación	
2.2 Investigación y Análisis Bibliográfico	
2.3. Test Psicométrico CTI	
CAPITULO III	
III PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS	17
Escala de Pensamiento Constructivo	
Escala de Motividad	18
Escala de Eficacia	19
Escala de Rigidez	20
Escala de Pensamiento Supersticioso	21
Escala de Pensamientos Esotéricos	22
Escala de Ilusio	23
3.1. Analisis Cualitativo	24
CAPITULO IV	
4.1 Conclusiones	26
4.2 Recomendaciones	27
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	29
ANEXOS	
Glosario	31
Prueba Psicometrica Aplicada	35
Resumen	39

PRÓLOGO

En la actualidad no se le ha dado mucha importancia a lo que es el manejo intelectual de las emociones ya que se han considerado en un segundo plano, y se tiene la idea que la razón esta ligada a la correcta toma de decisiones y que solamente el intelecto puede a llegar a solucionar un problema en el que se este en una situación limite.

Son las emociones las que en gran parte nos permiten afrontar situaciones demasiado difíciles el riesgo, las pérdidas irreparables, la persistencia en el logro de un objetivo a pesar de las frustraciones, la relación de pareja, la creación de una familia, etc. como para ser resueltas exclusivamente con el intelecto.

Con esta investigación se quiere lograr demostrar el porqué el buen control de las emociones, y la capacidad de reconocer sentimientos en sí mismos y en otros, ayuda a un buen equilibrio y estabilidad emocional, logrando que las personas se sientan motivadas y satisfechas con sus labores cotidianas y de esta forma obtengan un crecimiento personal y profesional.

En nuestro país es necesario hacer ver que un buen manejo de las emociones es indispensable para la mejora de decisiones, en el ámbito laboral, esto es de mucha importancia, la productividad y efectividad de una organización esta basada en las decisiones tomadas, hacia donde va la empresa, que es lo mejor para la empresa, pero esto no fuese posible si solamente se involucra el intelecto.

Todo colaborador se enfrenta diariamente a tareas difíciles que solventar, a niveles altos de estrés, trabajo bajo presión, las riñas con los compañeros esto sin dejar a un lado que muchos de ellos pudieron haber tenido conflictos en su vida personal y familiar, es por ello que las emociones y sentimientos siempre van a estar presentes en el área de trabajo, todo esto afecta los resultados de la eficacia y productividad, ya que los colaboradores no se sienten al cien por ciento para sacar la tarea adelante o para afrontar adecuadamente un problema, es por esto que con la investigación se quiere dar a conocer acerca de la importancia del buen equilibrio emocional para mejoras no solo en el área laboral y profesional, sino el la vida personal de los individuos. La Inteligencia emocional es, en pocas palabras el poder controlar las propias emociones de forma intencional utilizándolas con el propósito de una mejora del comportamiento, de la toma de decisiones y a pensar de manera que se mejoren los resultados.

La aplicación de la inteligencia emocional en el trabajo, resulta un instrumento fundamental y eficaz para resolver una situación delicada con un compañero, cerrar un trato con un cliente difícil, criticar a un jefe, perseverar en una tarea hasta completarla, y enfrentar otros retos que ayuden a lograr el éxito.

La inteligencia emocional se utiliza de forma intrapersonal (ayudándonos a nosotros mismos) e interpersonal (ayudando a los demás). La capacidad de controlar los impulsos es una condición indispensable para poder desarrollar un buen control de las emociones ante diversas situaciones. La persona que es consciente de sus estados de ánimo mientras los está experimentando goza de una vida emocional más desarrollada. Son personas cuya claridad emocional impregna todas las facetas de su personalidad; personas autónomas y seguras de sus propias fronteras; personas psicológicamente sanas que tienden a tener una visión positiva de la vida; personas que, cuando caen en un estado de ánimo negativo, no le dan vueltas obsesivamente y, en consecuencia, no tardan en salir de él.

Es de suma importancia la implementación de la Inteligencia Emocional en las organizaciones, ya que esta ayudará a lograr mejoras significativas en cuanto a productividad, mejora del clima organizacional, mejora de relaciones interpersonales en el trabajo y vida personal, a tomar decisiones adecuadas y no precipitadas que ayuden a que los colaboradores crezcan como profesionales y principalmente como personas.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como fin el abordaje de lo que es la importancia del control y equilibrio de la emociones en el área de trabajo, así como del valor que estas tienen para evitar problemas interpersonales y psicosomáticos que afectan actualmente a nuestra sociedad.

La inteligencia emocional es un conjunto específico de aptitudes que se hallan implícitas dentro de las capacidades abarcadas por la inteligencia social. Las emociones aportan importantes implicaciones en las relaciones sociales, sin dejar de contribuir a otros aspectos de la vida. Cada individuo tiene la necesidad de establecer prioridades, de mirar positivamente hacia el futuro y reparar los sentimientos negativos antes de que nos hagan caer en la ansiedad y la depresión.

Una vez que una persona entra en una organización para que pueda dar lo mejor de sí, hacer bien su trabajo, que no sólo de su talento, sino que además lo haga con entusiasmo y compromiso, se necesita primero, que tenga sus útiles de trabajo y que sepa qué es lo que tiene que hacer. Segundo, que sepa como hacerlo. Tercero, que sienta que lo que esta haciendo tiene un valor significativo, que él esta contribuyendo y que se le reconozca por ello afectivamente.

Con esta investigación se quiere lograr demostrar el porqué el buen control de las emociones, y la capacidad de reconocer sentimientos en sí mismos y en otros, ayuda a un buen equilibrio y estabilidad emocional, logrando que las personas se sientan motivadas y satisfechas con sus labores cotidianas y de esta forma obtengan un crecimiento personal y profesional.

Un correcto análisis de las necesidades del personal y de clima organizacional, se puede lograr mejorar en los aspectos débiles de la empresa para lograr beneficios hacia los colaboradores y así lograr cambios significativos en los mismos, sin desviarse de los objetivos, misión y visión de la organización, mejorando de esta forma la cultura organizacional.

I. MARCO TEORICO

1.1 La Inteligencia:

La inteligencia de una persona esta formada por un conjunto de variables como la atención, la capacidad de observación, la memoria, el aprendizaje, las habilidades sociales, etc. Las cuales le permiten enfrentarse al mundo diariamente. La inteligencia es la capacidad de asimilar, guardar, elaborar información y utilizarla para resolver problemas, cosa que también son capaces de resolver los animales. Pero el ser humano va más allá, desarrollando una capacidad de iniciar, dirigir y controlar nuestras operaciones mentales y todas las actividades que manejan información.

Una de las definiciones mas aceptadas, es la que menciona que la inteligencia, es la aptitud que permite recoger información de nuestro interior y del mundo que nos rodea, con el objetivo de emitir la respuesta mas adecuada a las demandas que el vivir cotidiano plantea, según acuerdo generalizado entre los estudiosos del tema, depende de la dotación genética y de las vivencias que experimentamos a lo largo de la vida.

La inteligencia es una facultad especial propia de ciertas clases de seres orgánicos que les otorga,, juntamente con el pensamiento, la voluntad de obrar, la conciencia de la existencia y de la individualidad, así como también los medios de establecer relaciones con el mundo exterior y de atender a sus necesidades.

1.2 Emociones

La emoción es un conjunto de interacciones entre factores subjetivos y objetivos, mediados por sistemas neuronales y hormonales que pueden dar lugar a experiencias afectivas como sentimientos de activación, desagrado, generar procesos cognitivos (valoraciones, etiquetaje), generar ajustes fisiológicos, dar lugar a una conducta que es frecuente, pero no siempre, expresiva, dirigida a una meta, y adaptativa.

Psicológicamente, las emociones alteran la atención, hacen subir de rango ciertas conductas en la jerarquía de respuestas del individuo y activan redes asociativas relevantes en la memoria.

Fisiológicamente, las emociones organizan rápidamente las respuestas de distintos sistemas biológicos, incluyendo expresiones faciales, músculos, voz, actividad del sistema nervioso y sistema endocrino, a fin de establecer un medio interno óptimo para el comportamiento más efectivo.

Conductualmente, las emociones sirven para establecer nuestra posición con respecto a nuestro entorno, impulsándonos hacia ciertas personas, objetos, acciones, ideas y alejándonos de otras.

Las emociones son estados anímicos que manifiestan una gran actividad orgánica, que se refleja a veces como un *torbellino de comportamientos externos e internos*, y otras con estados anímicos permanentes. Estas se conciben como un comportamiento que puede ser originado por causas externas e internas; que puede persistir en el tiempo, incluso, una vez que ha desaparecido el estímulo y que acompaña necesariamente, en mayor o menor grado, toda conducta "*motivada*".¹

Según Goleman, las emociones no son entidades psicológicas simples, sino *una combinación compleja de aspectos fisiológicos, sociales, y psicológicos dentro de una misma situación* polifacética, como respuesta orgánica a la consecución de un objetivo, de una necesidad o de una motivación. No es que la emoción sea exclusivamente corporal, ni tampoco sólo mental, más bien el aspecto cognitivo y las sensaciones físicas van completamente unidas como una forma integral de vivencia.

El lenguaje ordinario puede separar algún aspecto de la emoción porque le interesa remarcarlo (mira como estoy temblando, lo que me dices me parece ofensivo son mensajes que apuntan al cuerpo y a la evaluación, respectivamente), aunque la vivencia interna integre el pensamiento y la imagen de cuerpo propio "Las emociones como los motivos pueden generar una cadena compleja de conducta que va más allá de la simple aproximación o evitación"².

Las emociones son procesos neuroquímicos y cognitivos relacionados con la arquitectura de la mente –toma de decisiones, memoria, atención, percepción, imaginación, que han sido perfeccionadas por el proceso de selección natural como respuesta a las necesidades de supervivencia y reproducción. La interacción del organismo con el entorno constituye la matriz biológica de la experiencia subjetiva y social del ser humano, que identifica de este modo el carácter favorable o desfavorable del entorno hacia esta lucha. Si el hombre es capaz de oponer resistencia al proceso de selección natural, es precisamente por su capacidad de imaginar nuevos entornos capaces de suavizar las emociones que más le agotan. El hombre cuenta con la capacidad de razonar aquellas emociones que le inducen sentimientos, las que pasan desapercibidas marcan nuestras respuestas involuntarias (lenguaje no verbal, inteligencia emocional).

¹ Daniel Goldman, "Inteligencia Emocional". Editorial Cairós, Barcelona España, Pág. 8-9.

² Goleman, Daniel. Ídem. Pág.10

1.2.1 Componentes de la emoción:

1.2.1.1 *El componente fisiológico:*

Está relacionado con las respuestas psico-fisiológicas como manifestaciones del fenómeno emocional. Estudia también las estructuras cerebrales implicadas en la emoción.

1.2.1.2 *El componente conductual-expresivo*

Entre estos incluyen las conductas externas: expresión facial, movimiento corporal, conducta de aproximación-evitación, verbal. Está muy influido por factores socioculturales.

1.2.1.3 *El componente experiencial- cognitivo*

Relacionado con la vivencia afectiva, con el hecho de sentir y de experimentar propiamente la emoción. Hace referencia a todo lo hedónico de la experiencia emocional, a los estados subjetivos.

La experiencia emocional varía en intensidad y depende de diversos factores:

- Importancia de la valoración de la situación que da lugar a la emoción.
- Proximidad temporal relacionada con el inicio de la Emoción.
- Proximidad psicológica de los hechos.

Las emociones son experiencias muy complejas y para expresarlas utilizamos una gran variedad de términos, además de gestos y actitudes. De hecho, podemos utilizar todas las palabras del diccionario para expresar emociones distintas y, por tanto, es imposible hacer una descripción y clasificación de todas las emociones que podemos experimentar. Sin embargo, el vocabulario usual para describir las emociones es mucho más reducido y ello permite que las personas de un mismo entorno cultural puedan compartirlas.

1.2.2 Tipos de Emociones:

El ser humano posee una lista interminable de emociones, las cuales se ven presentadas en la vida diaria, es frecuente que una persona posea entre 3 o más de estas emociones en un día, por lo que son de mucha importancia ya que estas se ven reflejadas en el estado de ánimo, el cual llega a influir en el ambiente de trabajo.

1.2.2.1 Temor/Miedo: Anticipación de una amenaza o peligro que produce ansiedad, incertidumbre, inseguridad. Se produce como reacción ante la llegada rápida, intensa e inesperada de una situación que perturba nuestra costumbre. Con el miedo tendemos hacia la protección. En las emociones de miedo vivimos un aviso de un peligro que arruinaría un deseo que tenemos (de vivir, gozar de

buena salud, tener una excelente imagen personal, caer bien a los demás, etc.). El aviso de peligro lo tenemos que entender como una evaluación compleja del posible desarrollo de lo que tenemos junto a las posibilidades correspondientes de contrarrestarlo con los recursos y medios que poseemos. Según a la distancia y velocidad que vemos a un coche que viene por la calle que estamos atravesando y según las posibilidades que tenemos de alcanzar la acera antes de ser atropellados tenemos un miedo más intenso, si nos vemos poco menos que arrollados, o más liviano si nuestros medios defensivos superan las circunstancias con creces.

1.2.2.2 Sorpresa: Sobresalto, asombro, desconcierto. Es muy transitoria. Puede dar una aproximación cognitiva a los hechos que estamos viviendo para saber qué pasa. También ayuda a orientarnos frente a la nueva situación

1.2.2.3 Tristeza: Pena, soledad, pesimismo. Nos motiva hacia una nueva reintegración personal.

1.2.2.4 Aversión/ Disgusto: Disgusto, asco, solemos alejarnos del objeto que nos produce aversión. Nos produce rechazo hacia aquello que tenemos delante.

1.2.2.4 Ira: Rabia, enojo, resentimiento, furia, irritabilidad. Nos induce hacia la destrucción.

1.2.2.5 Esperanza: Nos crea expectativas positivas sobre una nueva situación.

1.2.2.6 Alegría: Diversión, euforia, gratificación, contentos, da una sensación de bienestar, de seguridad. Nos induce hacia la reproducción (deseamos reproducir aquel suceso que nos hace sentir bien).

1.2.2.7. Cólera: Se produce por la frustración de no obtener lo que necesitamos o deseamos.

1.2.2.8 Frustración: La frustración se produce cuando aparece una barrera o interferencia invencible en la consecución de una meta o motivación. La frustración y los conflictos son un quehacer ordinario de nuestras vidas.

1.2.2.9 La Culpa. En la sentimos que hemos violado algo y que tenemos que buscar la forma de repararlo

1.2.2.10 Los Celos. Los celos son pensamientos, sentimientos y comportamientos que ocurren cuando una persona cree que su relación con alguien está en peligro por el llamado rival.

1.2.2.11 La Ansiedad. Las personas que padecen ansiedad siempre están esperando que lo peor ocurra acerca de su salud, en el dinero, en la familia, en

el trabajo, en los negocios y en los temas que le suceden diariamente. Las personas que sufren de ansiedad padecen de los síntomas de irritabilidad, tensión y problemas para dormir.

1.2.2.12 El Resentimiento. El resentimiento es una emoción de rabia que sentimos como resultado de que nos han hecho algo malo ya sea en el plano real o imaginario.

1.2.2.13 La Envidia. La envidia es una emoción que ocurre cuando una persona carece de los logros en su vida o de las posesiones que desea en el, por lo tanto quiere o necesita que los otros no lo tengan.

1.2.2.14 La Vergüenza. Es definida como una condición de humillación. Las personas que sufren vergüenza tienden a poner sus necesidades después de las necesidades de los demás porque se sienten inferiores a ellos.

1.3 La Inteligencia Emocional.

La Inteligencia emocional es, en pocas palabras el poder controlar las propias emociones de forma intencional utilizándolas con el propósito de una mejora del comportamiento, de la toma de decisiones y a pensar de manera que se mejoren los resultados.

Por ejemplo: se tiene que realizar una presentación importante y la percepción de uno mismo (un componente de la Inteligencia Emocional) indica un cierto grado de ansiedad, debido a que en ese momento habrán mas personas y se tendrá que tomar decisiones drásticas. Entonces, la inteligencia emocional hace emprender una serie de acciones: se puede tomar las riendas de la situación y eliminar cualquier pensamiento destructivo, incluso hacer ejercicios de relajación que ayuden a reducir el nivel de tensión, y así abandonar cualquier conducta contraproducente, y al finalizar realizar la presentación de una manera segura y con resultados favorables.

La aplicación de la inteligencia emocional en el trabajo, resulta un instrumento fundamental y eficaz para resolver una situación delicada con un compañero, cerrar un trato con un cliente difícil, criticar a un jefe, perseverar en una tarea hasta completarla, y enfrentar otros retos que ayuden a lograr el éxito. La inteligencia emocional se utiliza de forma intrapersonal (ayudándonos a nosotros mismos) e interpersonal (ayudando a los demás).

La Inteligencia Emocional es calida, imprecisa y esta orientada básicamente a las relaciones con los demás.³ Es derivada de un pequeño órgano en nuestro cerebro el cual tiene el control de nuestras emociones, el más importante de ellos el La Amígdala, La amígdala del ser humano es una estructura relativamente grande en comparación con la de nuestros parientes evolutivos,

³ Joaquín Campos Herrera. Inteligencia Emocional, Editorial San Pablo, Madrid, España 2001. Pág. 49-58.

los primates. Existen, en realidad, dos amígdalas que constituyen un conglomerado de estructuras interconectadas en forma de almendra. La ausencia funcional de la amígdala en una persona puede causar el impedimento del reconocimiento de los sentimientos, pero la amígdala no sólo está ligada a los afectos sino que también está relacionada con las pasiones. Aquellos animales a los que se les ha seccionado o extirpado quirúrgicamente la amígdala carecen de sentimientos de miedo y de rabia, renuncian a la necesidad de competir y de cooperar, pierden toda sensación del lugar que ocupan dentro del orden social y su emoción se halla embotada y ausente. Según Goleman, el funcionamiento de la amígdala y su interrelación con el neocórtex constituyen el núcleo mismo de la inteligencia emocional.

Las personas que han desarrollado adecuadamente las habilidades emocionales suelen sentirse más satisfechas, son más eficaces y más capaces de dominar los hábitos mentales que determinan la productividad. Quienes, por el contrario, no pueden controlar su vida emocional, se debaten en constantes luchas internas que socavan su capacidad de trabajo y les impiden pensar con la suficiente claridad.⁴

1.3.1 La Inteligencia emocional y el manejo de las emociones:

Toda persona está consciente de lo que le hace bien o le hace mal, muchas veces se encierran en emociones como lo son la tristeza o el miedo, pero como es posible manejar estas situaciones y mantener una actitud positiva?, Según Doris Martín y Karen Boeck en su libro *Que es Inteligencia emocional*, mencionan que La Autorregulación es un trabajo que ocupa todas las horas del día, repercute en la música que escuchamos, en los libros que leemos, en la elección de los amigos, incluso en el consumo de alcohol y los medicamentos.

Debido a que existen varios tipos de temperamentos, cada uno de ellos requiere un modo diferente de control, para ello es importante el reconocimiento de las propias emociones, solo quien aprende a percibir señales emocionales, a etiquetarlas y a aceptarlas, puede dirigir sus emociones y lograr un cambio en ellas.

La capacidad de controlar los impulsos es una condición indispensable para poder desarrollar un buen control de las emociones ante diversas situaciones. La persona que es consciente de sus estados de ánimo mientras los está experimentando goza de una vida emocional más desarrollada. Son personas cuya claridad emocional impregna todas las facetas de su personalidad; personas autónomas y seguras de sus propias fronteras; personas psicológicamente sanas que tienden a tener una visión positiva de la vida; personas que, cuando caen en un estado de ánimo negativo, no le dan vueltas obsesivamente y, en consecuencia, no tardan en salir de él.

⁴ Daniel Goldman, "Inteligencia Emocional". Editorial Cairós, Barcelona España, Pág. 97-98.

Toda persona que tenga un buen manejo de sus emociones esta llevando su vida hacia un camino de éxito en el cual pueda tomar decisiones correctas y así mismo poder responder adecuadamente ante situaciones tanto difíciles como satisfactorias en su vida, logrando así un nivel bajo de ansiedad, buen manejo del estrés, llevándola a ser una persona saludable, mantener relaciones interpersonales prolongadas, pero sobre todo, lograr primero cuidarse a si misma y reconocer lo que es bueno o malo.

1.3.2 El uso de la Inteligencia emocional en las relaciones con los demás.

La inteligencia emocional no solo se basa en el control y manejo de las propias emociones, es además lograr una adecuada comunicación con los demás, ya que el ser humano no vive en un mundo aislado, día a día esta en contacto con todo tipo de personas y temperamentos, por lo que es importante saber reconocerlos y saber interactuar con cada uno de ellos, así mismo lograr la habilidad de transmitir un estado de armonía consigo mismo, con lo cual se logre transmitirlo a los que le rodean, ya sea en el ámbito familiar, con los amigos, o en el área laboral.

Existen dos habilidades emocionales para lograr controlar las emociones de los demás y así dominar el arte de las relaciones, consiste en el desarrollo del autocontrol y la empatía. ⁵La conciencia de uno mismo es la facultad sobre la que se funda la empatía, puesto que, cuanto más abiertos nos hallemos a nuestras propias emociones, mayor será nuestra destreza en la comprensión de los sentimientos de los demás.

Es precisamente sobre la base del autocontrol y la empatía sobre la que se desarrollan las habilidades interpersonales. Estas son las aptitudes sociales que garantizan la eficacia en el trato con los demás y cuya falta conduce a la ineptitud social o al fracaso interpersonal reiterado. Y también es precisamente la carencia de estas habilidades la causante de que hasta las personas intelectualmente más brillantes fracasen en sus relaciones y resulten arrogantes, insensibles y hasta odiosas. Estas habilidades sociales son las que nos permiten relacionarnos con los demás, movilizarles, inspirarles, persuadirles, influirles y tranquilizarles profundizar, en suma, en el mundo de las relaciones.

Según Goleman existen cuatro elementos que pueden llegar a desarrollar más fácilmente La Inteligencia emocional en cuanto a la relación con los demás:

Organización de grupos. La habilidad esencial de ser líder la cual consiste en movilizar y coordinar los esfuerzos de un grupo de personas.

⁵ Doris Martin, Karin Boeck. EQ. Que es la Inteligencia Emocional. Editorial EDAF. 6 Edición Madrid – México 1999. Pág. 82.

Negociar soluciones. El talento del mediador consiste en impedir la aparición de conflictos o en solucionar aquéllos que se declaren. Las personas que presentan esta habilidad suelen descollar en el mundo de los negocios, en el arbitrio y la mediación de conflictos.

Conexiones personales. Una habilidad que se registra con la empatía, favorece el contacto con los demás, facilita el reconocimiento y el respeto por sus sentimientos y sus intereses y permite, en suma, el dominio del sutil arte de las relaciones.

Análisis social. Esta habilidad consiste en ser capaces de detectar e intuir los sentimientos, los motivos y los intereses de las personas, un conocimiento que suele fomentar el establecimiento de relaciones con los demás y su profundización.

Estas habilidades interpersonales propician el desarrollo de otras facetas de la inteligencia emocional. Las personas socialmente inteligentes pueden conectar fácilmente con los demás, son diestros en leer sus reacciones y sus sentimientos y también pueden conducir, organizar y resolver los conflictos que aparecen en cualquier interacción humana.

1.3.3 La Inteligencia Emocional en el trabajo:

Actualmente en Guatemala la mayoría de personas pasa ocho horas al día en sus trabajos, muchos padres dedican poco tiempo a su familia, y el trabajo se vuelve mas que un segundo hogar, existen muchas formulas para alcanzar el éxito, pero en realidad toda preparación académica y todos los conocimientos que se obtengan se quedan a medias si no existe una buena relaciones con los demás y consigo mismo, es aquí en donde entra el papel de la Inteligencia Emocional, son muy pocas las personas que no tratan con gente en su trabajo, ya sean clientes o los mismos compañeros, es por esto que es indispensable un buen autocontrol de las emociones y sobre todo saber que hacer ante diferentes tipos de personalidades y temperamentos.

Pero la Inteligencia Emocional en el trabajo no solamente esta basado en las relaciones con los demás , sino el buen manejo de las situaciones que se vayan dando en el ambiente laboral, y principalmente en la toma de decisiones, probablemente no se tengan repercusiones gratas al tomar una decisión apresuradamente, pero en ocasiones limite, esto tendrá que ser necesario y solamente se podrá tomar la adecuada si se tiene un buen control de los impulsos y de las emociones, tomando en cuenta que la decisión puede afectar su vida y la de los demás, inclusive de la misma organización.

Las emociones positivas estimulan el éxito profesional, el sentirse a gusto con el puesto y el ambiente de trabajo ayudara a un mejor rendimiento, por lo que estar preocupado de cómo hacer las tareas podría ser un impedimento para

buenos resultados. Cuando los colaboradores temen de su puesto de trabajo su capacidad de rendimiento tiende a resentirse.

La inseguridad perjudica el ambiente general de la empresa⁶, se empieza a resaltar el sentido de competencia ante los demás compañeros de trabajo y el ambiente tiende a ponerse tenso, ya que no se sabe quien será el próximo en ascender o el próximo en irse, y esto es muy preocupante, porque en estos tiempos Guatemala vive en un total apoderamiento del estrés, y esto suele aumentar con las competencias negativas en el trabajo.

Es importante saber manejar toda situación que lleve a un aumento de tensión y ansiedad, es por ello que La Inteligencia Emocional es una alternativa para un mejor desarrollo del recurso humano en las empresas, no solamente en el trabajo, sino que iniciando desde sus casas para que esto se refleje en las labores diarias de cada colaborador.

Si se tomara en cuenta la Inteligencia Emocional como alternativa en las organizaciones, tanto para las áreas administrativas como operarias se obtendrían mejores resultados, la toma de decisiones no debe de incluir solamente a los gerentes, se debe tomar en cuenta las opiniones de los puestos mas abajo y de esta forma la empresa dará mejores resultados, complaciendo no solo las necesidades de los gerentes y representantes legales, sino de los operarios y demás personas que necesitan de un buen ambiente, sabiendo que están siendo tomados en cuenta para la mejora de todos y de la organización. Existen cuatro formas de lograr que una organización avance poniendo en práctica la Inteligencia Emocional⁷.

No hacer críticas ante terceros: La persona que es criticada ante sus compañeros, teme por una pérdida de respeto.

Renunciar a los ataques personales: no culpar a las demás personas por un trabajo mal hecho que pudo haberse solucionado, esto hiere la dignidad del otro, y a largo plazo quedan sentimientos de amargura y resentimiento y por lo tanto disminuirá el interés y la disposición al trabajo.

Reforzar la autoestima: A través de una adecuada comunicación con los colaboradores y reconocimiento de las tareas ya que esto logra un aumento del sentimiento de autoestima en la persona.

Hacer sugerencias de mejora: la critica constructiva y las sugerencias suelen ser eficaces para cuando el colaborador tiene buenas actitudes y sepa manejar sus emociones, la comprensión de las propias emociones y la aceptación de las críticas constructivas pueden transformar las situaciones en beneficio propio.

La competencia profesional, La creatividad, los conocimientos técnicos de cada uno de los componentes del grupo solo pueden desplegarse por completo cuando el equipo trabajo en un clima de armonía. La aportación de

⁶ Martin, Doris. Boeck, Karin. Ídem. Pág. 111-112.

⁷ Doris Martín, Karin Boeck. EQ. Que es la Inteligencia Emocional. Editorial EDAF. 6 Edición Madrid – México 1999. Pág. 115-116.

cada miembro del grupo al éxito del equipo depende, de una forma decisiva, de sus cualidades emocionales.

Las personas equilibradas controlan bien sus emociones, incluso cuando sienten indignación, están sometidos a estrés o tienen preocupaciones personales. Su serenidad beneficia a su propio trabajo y al del equipo, en particular cuando se producen situaciones agobiantes. A menudo las personas equilibradas son buenos oyentes, y aportan ideas que ayuden a un mejoramiento de la situación. La emotividad de las personas que atienden al público y la del cliente se condicionan mutuamente, es por esto que es importante saber manejar los impulsos y de esta forma brindar un servicio de calidad en el cual se vea reflejado la buena actitud de una persona equilibrada.

1.3.4 Manejo de Contratiempos:

Es muy común que siempre en el trabajo no todo salga como se planeo, por lo que se debe estar alerta ante los contratiempos que se vayan dando y saber como manejarlos ayudara a mantener el equilibrio no solo de la organización sino de la persona misma.

Algunas personas tienen dificultad en reconocer un fallo un fallo y asumir las responsabilidades. Por lo que si un contratiempo sucede al momento de estar con un cliente se debe que tratar de controlar la indignación del mismo, y ofrecer una disculpa sincera, pero esto no se puede lograr si la personal no tiene buen control de las emociones propias y por consiguiente de los demás.

1.3.5 Reconocimiento:

Toda persona se alegra cuando su trabajo es reconocido, y esto hace que las personas se esfuercen mas en su trabajo y logren mejores resultados, en la actualidad debido a sentimientos de competencia esto no se da muy seguido, y en realidad es indispensable para que la persona se sienta segura y logre hacer su trabajo sabiendo que es parte importante de la organización y no solamente uno mas de sus colaboradores.

1.3.6 Confianza:

En Guatemala, los niveles de confianza cada vez son mas bajos, y esto se debe a tanta inseguridad que existe en el ambiente, las personas se inhiben a si mismas porque sienten temor de ser sancionadas o de que no se tomen en cuenta sus opiniones.

Pero la confianza en si mismo es algo que se va creando con el paso del tiempo, cuando se tiene la seguridad de las decisiones tomadas y se logra manejar cualquier emoción ante algún conflicto o una situación, esto transmitirá confianza en los demás, y es por ello que el ambiente laboral, debido a la información confidencial que se maneja y ante las distintas situaciones que se dan una persona debe saber que hacer ante ello y resolver cualquier incidente, si se confía en si mismo, lo demás confiaran en la persona esto ayuda a un mejor

rendimiento, a obtener mejores resultados, a un buen control de las emociones y principalmente a lograr éxito en el trabajo. Muchos de los ejecutivos actualmente consideran absurda la idea misma de tener en cuenta los sentimientos de sus subordinados porque, a su juicio, es imposible relacionarse con la gente, pero esto solamente demuestra el temor a poder tomar decisiones de una manera mas humana.

El liderazgo no tiene que ver con el control de los demás sino con el arte de persuadirles para colaborar en la construcción de un objetivo común. Y, en lo que respecta a nuestro propio mundo interior, nada hay más esencial que poder reconocer nuestros sentimientos más profundos y saber lo que tenemos que hacer para estar más satisfechos con nuestro trabajo. ⁸Una vez que una persona entra en una organización para que pueda dar lo mejor de si, hacer bien su trabajo, mostrando su talento y haciendo un compromiso, se necesitan una serie de cosas, el saber como hacerlo, tener los materiales necesarios y saber que lo que hace tiene un valor significativo para la empresa.

Existen cuatro poderes dentro de la para el manejo de negocios, sabiendo utilizar las emociones dentro de una organización.⁹

El Poder de la Voz: A través de las personas que mas saben y de los altos mandos, lograr transmitir confianza y seguridad en los colaboradores, para que estos sean el vehiculo que lleve a generar competencias claves.

El Poder de la imaginación: Las personas que con su imaginación vislumbren un presente y futuro diferente, mas rápido, mas efectivo, mas rentable y mas placentero, serán las personas capaces de manejar sus impulsos y estarán guiándolas acciones de liderazgo.

El Poder de la retribución: Desarrollar un sentido de conexión con la gente que eleve la motivación, aumentando los niveles de satisfacción en el trabajo, haciéndolos sentir parte importante de la organización y que el trabajo realizado es fundamental en la productividad y competencias.

El poder del compromiso: La propiedad al trabajo, la identidad con la empresa y sus proyectos, la libertad de compartir ideas y hacer cambios y permitir al colaborador la toma de decisiones, ayuda a la aplicación de la Inteligencia Emocional en las empresas.

El Poder de la asociación: Es el poder de crear, desarrollar, y mantener alianzas que permitan obtener buenos resultados de manera efectiva y productiva.

Una vez que se tiene claras las necesidades y se logra compatibilidad, se desarrolla un buen manejo de las emociones se esta beneficiando tanto la organización como los colaboradores de la misma. Goleman destaca tres facetas

⁸ Daniel Goldman, "Inteligencia Emocional".Editorial Cairos, Barcelona España, Pág. 98

⁹ David Ryback. "EQ. Trabaja con su Inteligencia Emocional, Los factores emocionales al servicio de la gestión empresarial y Liderazgo efectivo" Editorial EDAF. Madrid, España. Pág. 111-135.

diferentes de la inteligencia emocional: la capacidad de expresar las quejas en forma de críticas positivas, la creación de un clima que valore la diversidad y no la convierta en una fuente de fricción y el hecho de saber establecer redes eficaces.

El factor individual más importante para maximizar la excelencia del funcionamiento de un grupo fue su capacidad de crear un estado de armonía que les permitiera sacar el máximo rendimiento del talento de cada uno de sus miembros. En la medida en que los servicios basados en el conocimiento y el capital intelectual vayan convirtiéndose en un factor más decisivo en las organizaciones, la forma en que la gente colabore entre sí irá convirtiéndose también en una auténtica ventaja intelectual. Así pues, el crecimiento y hasta la misma supervivencia de la organización depende, en definitiva, del aumento de la inteligencia emocional colectiva.

CAPITULO II

TECNICAS E INSTRUMENTOS

La siguiente será trabajada y dirigida al ámbito laboral, la población con la que se trabajará serán colaboradores que pertenecen al área de nóminas de una empresa nacional de alimentos, formando un total de veintidós participantes.

El tipo de muestreo a trabajar será por cuotas de carácter no probabilístico, con personas mayores de edad, de sexo tanto femenino como masculino y donde no existirá distinción de providencia, siempre y cuando se encuentren integrados a la respectiva organización empresarial.

Dentro de las técnicas e instrumentos utilizados durante todo el desarrollo de la investigación encontramos las siguientes:

- **Observación:** Proceso de percepción conducido sistemáticamente a través de directrices metódicas, lógicas y con atención dirigido a un objeto, suceso o proceso determinado, con la intención de obtener el conocimiento más alto posible sobre él.

Este proceso antes que todo fue utilizado para determinar la causa del problema planteado; a la vez se utilizara para conocer las reacciones de los colaboradores ante las distintas situaciones de trabajo a que se deban enfrentar.

- **Investigación y análisis bibliográfico:** Son comparaciones, análisis, síntesis e interpretación de referencias teóricas de libros, documentos y otros registros de información, para la recopilación de datos relacionados con el tema. Esta técnica tiene como fin evaluar los indicadores que existen en cuanto a investigaciones pasadas acerca de la influencia de la inteligencia emocional en el área laboral y como esta ha ayudado a un mejor desempeño y productividad de la organización.

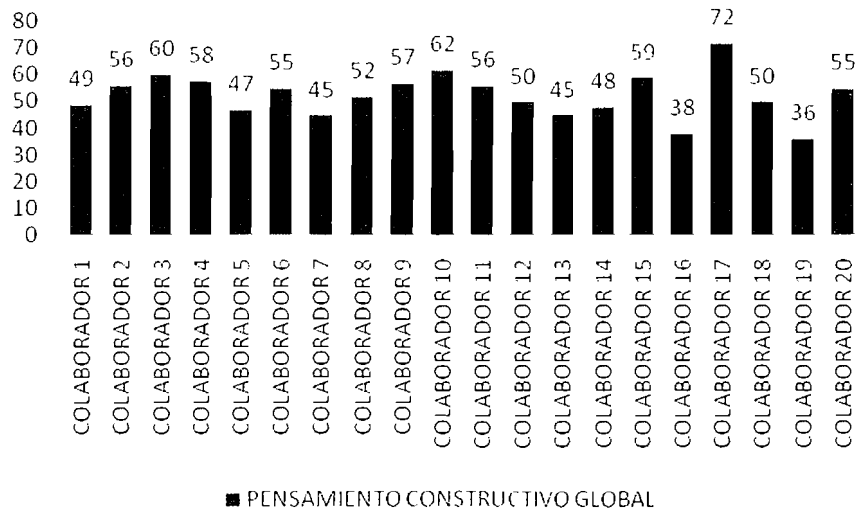
- **Test psicométrico: Inventario de Pensamiento Constructivo CTI,** este es un inventario que se basa en numerosas investigaciones que demuestran que también la inteligencia experiencial es determinante para tener éxito en la vida, incluyendo el campo académico y laboral, así mismo para afrontar los diversos acontecimientos vitales con estabilidad, con relativo bienestar y sin sufrir un exceso de tensión o de abatimiento.

El CTI es un inventario breve que cuenta con 108 elementos destinado específicamente a evaluar el pensamiento constructivo y la inteligencia experiencial y emocional. Se mide una dimensión global (pensamiento constructivo global), seis escalas principales y quince facetas o rasgos complementarios. Cuenta también con una escala de Deseabilidad y Validez. Esta es una prueba idéntica para todos los participantes, la cual tiene el objetivo de obtener resultados verídicos, dando valoración y calificación de resultados, evaluando a los participantes la capacidad de manejo de emociones y como estas influyen en ellos.

CAPITULO III

PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

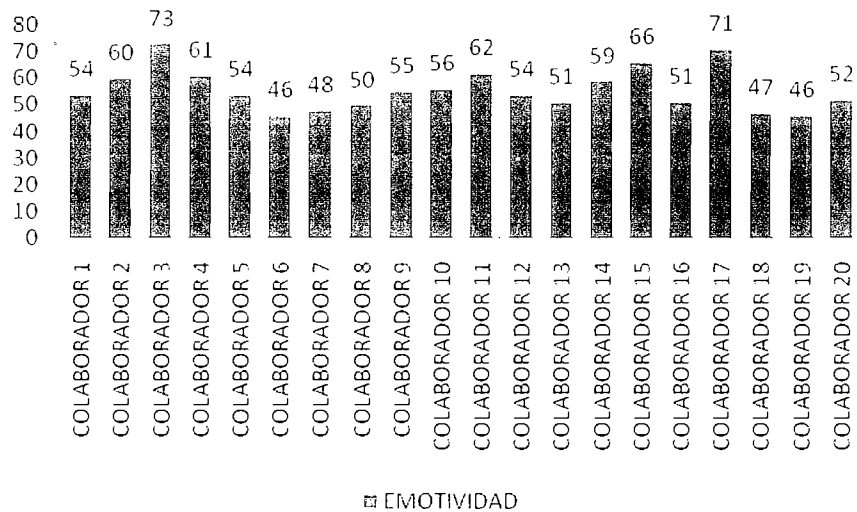
Escala 1: Pensamiento Constructivo.



Fuente: Test Psicométrico Inventario de Pensamiento Constructivo -CTI-

En la escala numero uno podemos observar que la mayoría de la población muestra se presenta por arriba de la media lo cual nos refiere que se aceptan bien a sí mismos y a los demás, cuentan con una estructura de pensamiento flexible, adaptan sus modos de pensar a las modalidad de diferentes situaciones, sin embargo las personas que se encuentran debajo de la media pueden llegar a tener pensamientos destructivos e inadaptativos en diferentes circunstancias

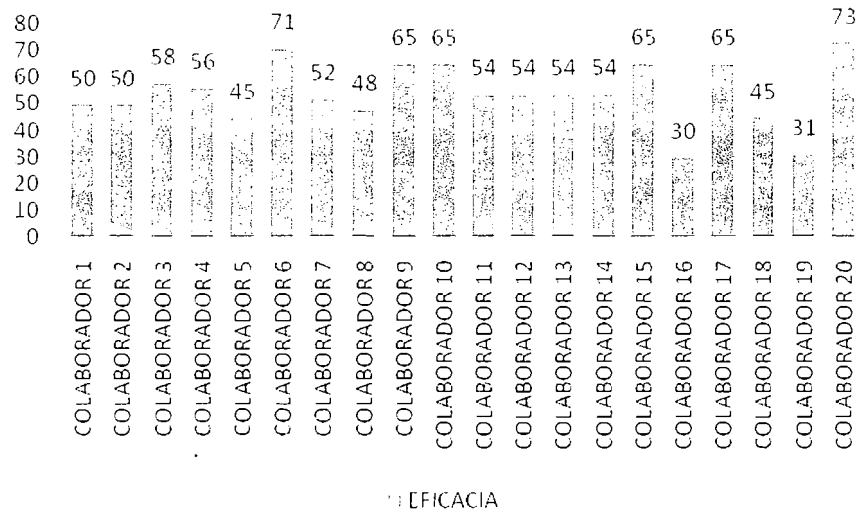
Escala 2: Emotividad



Fuente: Test Psicométrico Inventario de Pensamiento Constructivo -CTI-

La escala dos de emotividad demuestra que la mayoría de las personas evaluadas se encuentran dentro de la media, lo cual refiere que son capaces de enfrentarse a las situaciones potencialmente estresantes más bien como un desafío que con temor; por eso, experimentan ante ellas menos estrés que las demás. Se aceptan tal como son, no se toman las cosas de forma personal y no son excesivamente sensibles a las críticas, errores o rechazos.

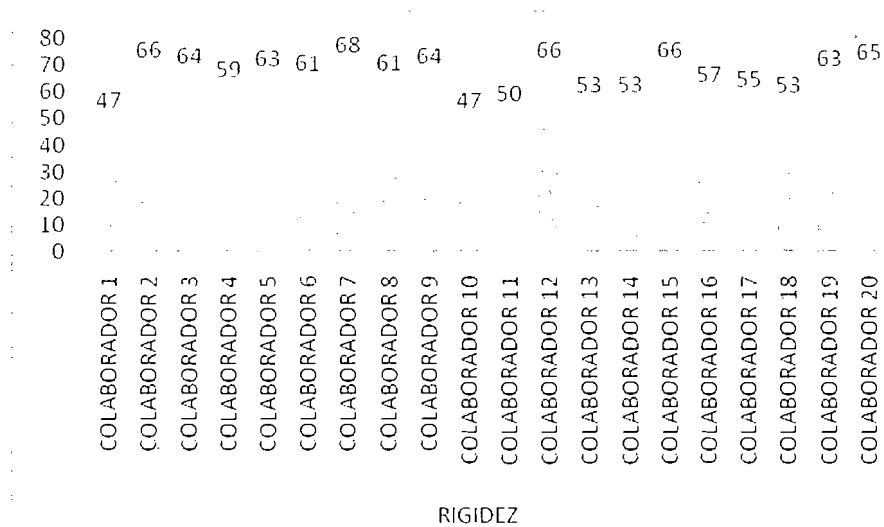
Escala 3: Eficacia



Fuente: Test Psicométrico Inventario de Pensamiento Constructivo –CTI-

En la escala de eficacia indica que los individuos que se encuentran por debajo de la media carecen de optimismo, en algunas ocasiones de entusiasmo, y normalmente no actúan con rapidez, no son impulsivos y se toman su tiempo para planificar cuando es necesario, contrario a las personas que se encuentran en un nivel promedio y por encima de la media las cuales poseen todas las aptitudes mencionadas anteriormente.

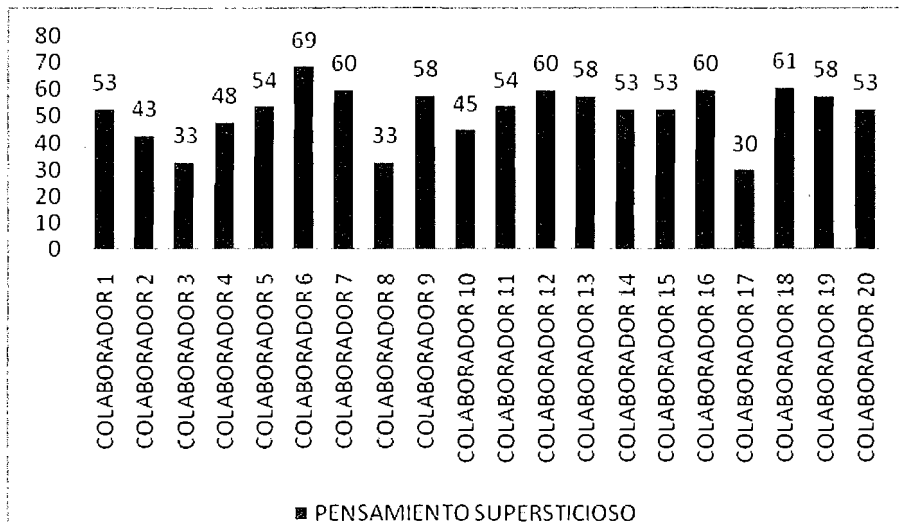
Escala 4: Rigidez



Fuente: Test Psicométrico Inventario de Pensamiento Constructivo -CTI-

La escala de rigidez refleja que las personas que se encuentran en la media y por encima de la media son personas que ven el mundo en blanco y negro e ignoran las diferencias más finas, por su pensamiento rígido y su tendencia a agrupar los hechos y las personas en amplias categorías, propenden a las soluciones simplistas y los prejuicios, así como a sentirse incomodas e incluso alteradas especialmente cuando no se cumplen sus expectativas y estereotipos, como aspecto positivo rigidez facilita la acción y las decisiones rápidas.

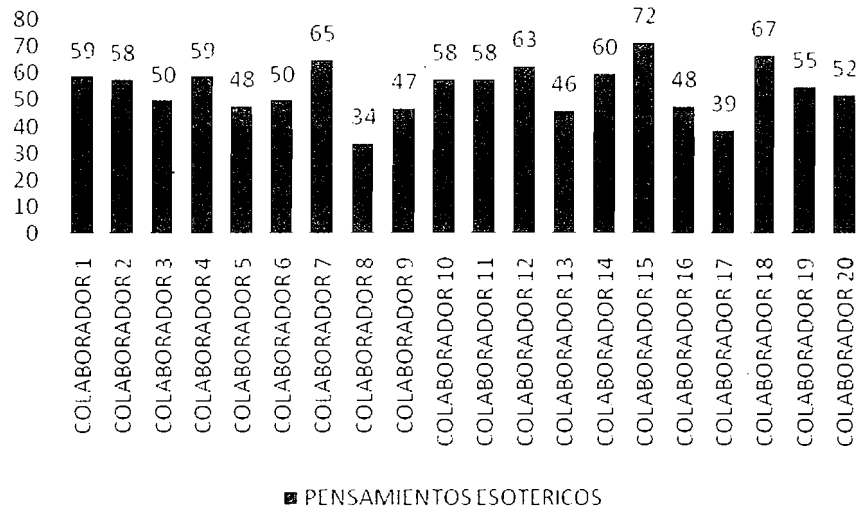
Escala 5: Pensamiento Supersticioso



Fuente: Test Psicométrico Inventario de Pensamiento Constructivo -CTI-

Según las escala cinco las personas con puntuaciones en la media y por encima de la media se orientan mas a defenderse de las amenazas que a conseguir la felicidad y la perfección; se relaciona directamente con el pesimismo, los sentimientos de desesperanza y depresión.

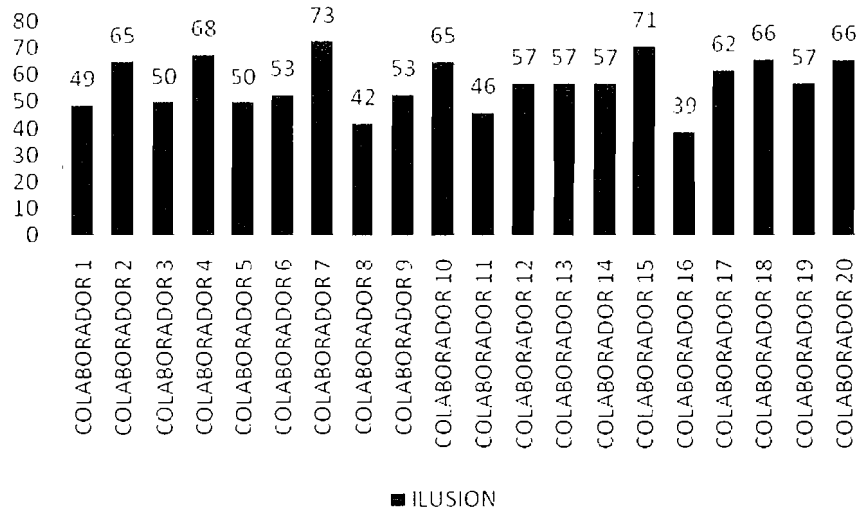
Escala 6: Pensamientos Esotéricos



Fuente: Test Psicométrico Inventario de Pensamiento Constructivo –CTI–

La escala 6 indica que los individuos que poseen las puntuaciones muy altas sugieren carencia de pensamiento crítico y una excesiva confianza en las impresiones intuitivas. Conviene tener en cuenta que la escala de pensamiento esotérico no presenta un sesgo negativo, ya que las personas pueden tener creencias en lo mágico y fantástico.

Escala 7: Ilusión



Fuente: Test Psicométrico Inventario de Pensamiento Constructivo -CTI-

Los resultados de la escala siete en ilusión demuestra que las personas evaluadas que poseen puntuaciones altas sea asocian a una visión simplista de la vida y a una tendencia a evitar realidades desagradables, a la vez al desacierto por no tomar las debidas precauciones, es de notar que ilusión correlaciona directamente con la responsabilidad que uno mismo se atribuye, pero no con las medidas conductuales que esta conlleva, contrario a esto, las personas que puntúan bajo presentan una correlación negativa y débil aunque significativa con la inteligencia.

3.1 ANALISIS CUALITATIVO

Tomando como referencia los resultados obtenidos de la observación y la prueba CTI realizadas al departamento de Nominas en la Gerencia de Recursos Humanos encontramos que la mayoría de los colaboradores se muestran arriba de la media la cual se refiere que se aceptan a si mismos y a los demás, cuentan con una estructura de pensamiento flexible, además son capaces de enfrentarse a las situaciones potencialmente estresantes mas bien como un desafío que como temor.

En la mayoría de los casos se pudo observar que son capaces de tomar decisiones rápidas y se orientan más a defenderse de la amenazas que a conseguir la felicidad que la perfección. Se destaco que los colaboradores del departamento de Nominas manejan un elevado nivel de estrés debido al trabajo realizado y a las responsabilidades adquiridas por cada uno de ellos, lo cual conlleva en muchas situaciones a que se muestren sensibles a las criticas, errores o rechazos, al mismo tiempo pueden sentirse incómodos o incluso alterados especialmente cuando no cumplen sus expectativas y estereotipos, destacando además como aspecto positivo la rigidez la cual facilita la acción y mejora la eficacia en el trabajo.

Según lo observado en el departamento, en ocasiones los colaboradores se pueden mostrar rigurosos con los detalles, hacen cumplir las reglas y cuestionan lo diferente, se dedican a evitar problemas, especialmente los que se pueden impedir con un poco más de verificación. Se dedican a los precedentes, instituciones, normas exactas, sistemas, procedimientos definidos y métodos tradicionales, eventualmente evitan el riesgo y problemas innecesarios. Por lo general no se les escapan los motivos interiores o prácticas engañosas por parte de otros.

Es de notar que en cuanto a la escala de ilusión, la cual se correlaciona directamente con la responsabilidad que ellos se atribuyen, por lo cual constantemente se muestran con un nivel promedio significativo en cuanto a inteligencia, sin embargo en cuanto a pensamiento constructivo los colaboradores que se encuentran debajo de la media pueden llegar a tener pensamientos destructivos o inadaptativos en diferentes circunstancias.

En ocasiones se pueden sentir atraídos por actividades que requieren un trabajo meticuloso y atención minuciosa al detalle. Prefieren compartir las responsabilidades por medio de la participación en equipo. Trabajan de mejor forma con un jefe que mantenga una política de puertas abiertas, que siempre esté disponible para tratar las cuestiones importantes, es probable que les hagan falta apoyo y respaldo en situaciones difíciles, también pueden presentar

niveles bajos de impulsividad tomándose el tiempo para planificar cuando es necesario.

Finalmente se pudo comprobar que en base a los resultados y análisis de los mismos y a la luz de las teorías investigadas los colaboradores que realizaron la prueba demuestran ser personas con capacidades de resolución de problemas y adaptación positiva dentro de un contexto de adversidad, mostrando así un buen control de las emociones de forma intencional utilizándolas con el propósito de una mejora en su comportamiento, de la toma de decisiones manteniendo un pensamiento que les permita mejorar sus resultados ayudándose no solo así mismos si no a los demás. Por lo tanto suelen mostrarse satisfechos en sus actividades realizándolas de manera eficaz y siendo capaces de dominar los hábitos mentales que determinan la productividad, manejando adecuadamente sus impulsos y logrando de esta forma brindar un servicio de calidad en cual se ve reflejada la buena actitud de una persona equilibrada.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones:

- Toda persona que tenga un buen manejo de sus emociones esta llevando su vida hacia un camino de éxito tanto en el campo académico y laboral, como personal y familiar.
- En la medida en que los servicios basados en el conocimiento y el capital intelectual vayan convirtiéndose en un factor más decisivo en las organizaciones, la forma en que la gente colabore entre sí irá convirtiéndose también en una auténtica ventaja intelectual. Así pues, el crecimiento y hasta la misma supervivencia de la organización depende, en definitiva, del aumento de la inteligencia emocional colectiva.
- La inteligencia emocional es una medida indispensable en las organizaciones que quieren mantener una buena productividad y ayuda a mantener una relación favorable con sus colaboradores.
- La inteligencia emocional ayuda a afrontar los diversos acontecimientos vitales con estabilidad, con relativo bienestar y sin sufrir de un exceso de tensión en el individuo.

4.2 Recomendaciones:

- Mantener una adecuada comunicación con los colaboradores brindando reconocimiento de las tareas logrando así un aumento del sentimiento de autoestima en la persona.
- Incentivar a los trabajadores a través de capacitaciones continuas para que puedan familiarizarse con el concepto de Inteligencia Emocional y de cómo esta puede ayudarles a mejorar en cada aspecto de su vida.
- Mantener un correcto análisis de las necesidades del personal y de clima organizacional, para lograr mejorar en los aspectos débiles de la empresa y así beneficiar a cada colaborador de la organización.
- Es necesario en la organización ser capaces de detectar e intuir los sentimientos, los motivos y los intereses de los colaboradores para que estos se sientan motivados en su área de trabajo y puedan aportar nuevas ideas.

REFERENCIAS BIBIOGRAFICAS

- Daniel Goleman. "Inteligencia Emocional" Barcelona, España, Editorial Cairos, 493 Págs.
- Doris Martin, Karin Boeck. "EQ. Que es la Inteligencia Emocional" Madrid-México, Editorial EDAF/Psicología y Autoayuda, 6ta Edición, 1999. Págs. 202.
- Hendiré Weisinger. "La Inteligencia Emocional en el Trabajo" Buenos Aires, Argentina, Editorial Grupo Zeta, 221 Págs.
- David Ryback. "EQ. Trabaje con su Inteligencia Emocional, Los Factores Emocionales al Servicio de la Gestión Empresarial y e Liderazgo Efectivo" España, Editorial EDAF/Psicología y Autoayuda, Págs. 292
- Joaquin Campos Herrero. "Inteligencia Emocional" Madrid, España, Editorial San Pablo,2001. 190 Págs.
- Werther, William B., Keith Davis. "Administración de Personal y Recursos Humanos" México, DF, Editorial McGraw Hill, 5ta. Edición. 2000. 582 Págs.
- Hernández Sampieri, Roberto. "Metodología de la Investigación" México, Editorial Mc Graw Hill, 3ra. Edición. 705 Págs.
- Baptista, P. "El medio ambiente de la Organización"México, Editorial Carlos Fernández Collado (Trillas). 350 Págs.
- Osgood, C.E.,SUCI,G.J. y Tannenbaum. "Medición de Actitudes" México. Editorial Trillas. Págs. 286.
- Folletos obtenidos durante el transcurso del tercer año de Orientación Vocacional y Laboral.
- Sitio Oficial de Daniel Goleman. <http://www.danielgoleman.info/>

ANEXOS

GLOSARIO

1. Actitud:

Disposición de ánimo que hace reaccionar o actuar de una forma determinada delante de una idea, una persona o un hecho concreto. Implica la tendencia a la acción directa, a favor o en contra del objeto. Las actitudes, junto con los valores y las normas, constituyen uno de los tres tipos de contenidos de enseñanza establecidos en el currículum".

Disposición interna de la persona a valorar favorable o desfavorablemente una situación, un hecho, etc.; Predisposición para actuar, tendencia estable a comportarse de determinada manera.

2. Adaptación.

Estado en el que el sujeto establece una relación de equilibrio y carente de conflictos con su ambiente social.

3. Afectividad.

Conjunto de emociones y sentimientos que un individuo puede experimentar a través de las distintas situaciones que vive.

4. Angustia.

Un estado de gran activación emocional que contiene un sentimiento de miedo o aprehensión. Clínicamente se define como una reacción de miedo ante un peligro inconcreto y desconocido. Se emplea también como sinónimo de ansiedad o para referirse a la expresión más extrema de ésta.

5. Beneficios e incentivos laborales

Son estímulos basados en el desempeño y no en la antigüedad. Aunque los incentivos se pueden conceder a un grupo, con más frecuencia se conceden a logros individuales. Existen varios sistemas de incentivos para casi todo tipo de labor, sea esta manual o de tipo profesional. Los incentivos pueden constituir el total de la compensación o un suplemento para un enfoque más tradicional de sueldos y salarios. Los incentivos de tipo más común son los siguientes:

1. Incentivos monetarios: son aquellos en que el empleado recibe dinero por su trabajo, hay distintos tipos de incentivos monetarios entre los cuales están:

2. Incentivos sobre unidades de producción. Los incentivos concebidos con base en el número de unidades producidas suelen compensar al trabajador por el volumen de su rendimiento. El pago de un incentivo por unidades de producción no conduce automáticamente a niveles más altos de productividad, debido al efecto que tienen las presiones del grupo sobre las personas que exceden niveles promedio de desempeño.
3. Comisiones. En los puestos de ventas, el vendedor puede percibir un porcentaje del precio de venta fijado a cada uno de los artículos que venda.
4. Curva de madurez. En los casos de profesionales que alcanzan un nivel máximo de desarrollo y pago, suele encontrar que el ascenso es el cambio para seguir progresando. Dado que, muchas veces, por su especialidad no puede esperar una promoción a un puesto más alto, en la práctica se encuentra bloqueado su camino al progreso. Para solucionar esto, algunas compañías han desarrollado curvas de madurez que constituyen ajustes en los niveles superiores de cada categoría de puestos.

6. Capacitación

La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. La capacitación es la función educativa de una empresa u organización por la cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación y habilidad de los colaboradores.

7. Clima organizacional

El clima organizacional se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él.

La medición del clima organizacional se suele hacer mediante encuestas aplicadas a los trabajadores de una organización, o de algún área dentro de ella que se quiera medir. Aunque existen distintos instrumentos, metodologías y encuestas para medir el clima organizacional, casi todos coinciden en la necesidad de medir las propiedades o variables en dos partes: una, el clima organizacional existente en la actualidad, y otra, el clima organizacional como debería ser. La brecha entre ambas mediciones es de gran utilidad para diagnosticar problemas organizacionales, que pudieran ser posteriormente explorados y corregidos.

8. Competencias Laborales

Es la construcción social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño productivo en una situación real de trabajo que se obtiene no sólo a través de la instrucción, sino también -y en gran medida- mediante el aprendizaje por experiencia en situaciones concretas de trabajo.

9. Desempleo

El término desempleo es sinónimo de desocupación o paro. El desempleo está formado por la población activa (en edad de trabajar) que no tiene trabajo. No se debe confundir la población activa con la población inactiva. Existen tres tipos de desempleo (Samuelson) que en economías periféricas suelen ser cuatro (incluyendo el desempleo estacional). Estos tipos de desempleo son el cíclico, el estructural, el friccional y el estacional

10. Eficacia

Es la capacidad de lograr un efecto deseado o esperado. Esta tiene que ver con resultados y se relaciona con el logro de objetivos. Es decir se define como; "hacer las cosas correctas", logrando; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos.

11. Eficiencia

Generalmente, la palabra eficiencia hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Esto significa que es el uso racional de los recursos como, (humanos, financieros, tecnológicos, y físicos) que se utilizan como medio para alcanzar metas u objetivos de una empresa u organización.

12. Efectividad

La palabra efectividad adquiere su origen del verbo latino "efficere", que quiere decir ejecutar, llevar a cabo u obtener como resultado esto significa hacer lo que se tiene que hacer e implica la habilidad para determinar y alcanzar los objetivos organizacionales mediante la toma de Decisiones.

13. Empatía

Estado mental en el que un sujeto se identifica con otro grupo o persona, compartiendo el mismo estado de ánimo.

14. Estrés.

Cualquier exigencia que produzca un estado de tensión en el individuo y que pida un cambio o adaptación por parte del mismo.

15. Identidad

Nuestro papel global en la vida y la percepción del sentido de nosotros mismos; los problemas de identidad son comunes durante la adolescencia, en la esquizofrenia y en las personalidades límite y esquizotípica.

16. Impulso

Energía psíquica o urgencia para realizar una acción.

17. Liderazgo

Liderazgo es una cualidad que posee una persona o un grupo de personas, con capacidad, conocimientos y experiencia para dirigir a los demás.

La palabra "liderazgo" en sí misma puede significar un grupo colectivo de líderes, o puede significar características especiales de una figura célebre (como un héroe). También existen otros usos para esta palabra, en los que el líder no dirige, sino simplemente es una figura de respeto (como una autoridad científica). Junto con el rol de prestigio que se asocia a líderes inspiradores, un uso más superficial de la palabra "liderazgo" puede designar a entidades innovadoras, aquellas que durante un periodo de tiempo toman la delantera en algún ámbito, como alguna corporación o producto que toma la primera posición en algún mercado.

Renny Yagosesky, escritor y asesor gerencial, define el liderazgo, como una capacidad y un proceso: una capacidad innata o adquirible de convocar a un colectivo para cambiar el estado de las cosas; y un proceso, mediante el cual se inspira, motiva y enseña a un grupo de personas o seguidores, a transformar una determinada realidad, bajo la guía y tutela de un líder.

18. Motivación

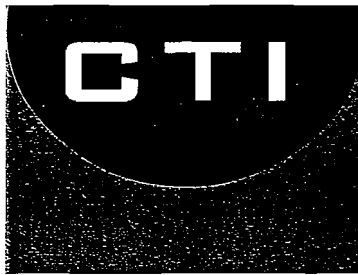
La motivación es el interés o fuerza intrínseca que se da en relación con algún objetivo que el individuo quiere alcanzar. Es un estado subjetivo que mueve la conducta en una dirección particular.

19. Necesidad

Término ambiguo que se refiere a un estado interno de insatisfacción o tensión en relación con un anhelo, deseo, impulso u otro estímulo de conducta endógeno. Ver drive; instinto; motivación.

20. Habilidad.

Capacidad de actuar que se desarrolla gracias al aprendizaje, al ejercicio y a la experiencia.



INSTRUCCIONES

Por favor no escriba nada en este Cuadernillo. Marque todas sus contestaciones en la Hoja de respuestas que se le ha proporcionado.

Escriba su nombre, edad y sexo en la cabecera de la Hoja de respuestas.

A continuación encontrará una serie de frases que describen ciertos comportamientos, creencias o sentimientos. Lea cada una de ellas con atención y marque la alternativa (A a E) que refleje mejor su forma de pensar o actuar. Señale:

- | | |
|----------|---|
| A | si la frase es completamente falsa en su caso, si está en total desacuerdo con ella. |
| B | si la frase es frecuentemente falsa, si está en desacuerdo con ella. |
| C | si la frase es tan cierta como falsa, si no puede decidirse, o si se considera neutral en relación con lo que se dice en ella. |
| D | si la frase es frecuentemente cierta, si está de acuerdo con ella. |
| E | si la frase es completamente cierta, si está totalmente de acuerdo con ella. |

Vea los dos ejemplos (E1 y E2) que vienen aquí debajo y cómo se han contestado.

- | | | | | | | |
|-----------|---|---|------------------------------------|---|---|------------------------------------|
| E1 | Conduzco a grandes velocidades | A | <input checked="" type="radio"/> B | C | D | E |
| E2 | A la hora de vestir prefiero los tonos claros | A | B | C | D | <input checked="" type="radio"/> E |

La persona que ha contestado a estos ejemplos ha indicado que **está en desacuerdo con** (letra B) que conduzca a grandes velocidades y que es **completamente cierto** (letra E) que prefiere vestir con tonos claros.

Este cuestionario tiene algunas frases «tontas», como por ejemplo, «*nunca he visto a nadie que tenga los ojos azules*». La finalidad de estas frases es detectar si alguien ha contestado distraídamente o se ha equivocado de línea. Por favor, conteste adecuadamente a estas frases.

También hay frases destinadas a detectar si alguna persona trata de dar una imagen excesivamente buena de sí. La prueba resultará invalidada si usted trata de elegir las «mejores» respuestas en vez de contestar sinceramente. No se preocupe si alguna frase le parece algo extraña porque no son importantes aisladamente, sino en conjunto.

Trate de responder con sinceridad y rapidez.

NO EMPIECE HASTA QUE SE LO INDIQUE EL EXAMINADOR



Autor: Seymour Epstein.
 Copyright © 2001 by TEA Ediciones, S. A.
 Prohibida la reproducción total o parcial. Todos los derechos reservados.
 Edita: TEA Ediciones, S.A.; Fray Bernardino Sahagún, 24; 28036 Madrid.
 Printed in Spain. Imreso en España.

- 1 Creo que la mayor parte de las personas tienen buen corazón.
- 2 A veces pienso que cuando quiero con muchas ganas que algo ocurra, puedo estar contribuyendo a impedirlo.
- 3 Cuando tengo mucho trabajo que hacer con fecha límite, pierdo mucho tiempo preocupándome en vez de limitarme a hacerlo.
- 4 Creo que algunas personas tienen la capacidad de leer los pensamientos de los demás.
- 5 Cuando me sucede algo bueno tiendo a pensar que es probable que se compense con algún acontecimiento malo.
- 6 Cuando obtengo un buen resultado en una prueba, lo considero un hecho aislado y no me hace sentir una persona competente de una forma general.
- 7 Creo que hay gente que es capaz de proyectar sus pensamientos e introducirlos en las mentes de otras personas.
- 8 Tiendo a clasificar a los demás entre los que están a mi favor y los que están en mi contra.
- 9 Cuando tengo que hacer tareas pesadas trato de distraerme con pensamientos agradables o interesantes.
- 10 Creo que cuando la gente te trata mal debes comportarte de la misma manera.
- 11 Cuando me entero de que una persona que me gusta me corresponde, me siento muy valioso y capaz de conseguir todo lo que pretenda.
- 12 Cuando me ocurre algo bueno tiendo a pensar que ha sido un golpe de suerte.
- 13 Cuando he tenido un gran susto su recuerdo me vuelve a la mente muchas veces.
- 14 No dejo que las cosas pequeñas me abrumen.
- 15 No creo que la astrología sea capaz de explicar nada.
- 16 Considero que los retos, más que amenazas peligrosas, son oportunidades de probarme y aprender.
- 17 Creo que todo el mundo debería querer a sus padres.
- 18 Acepto muy mal los fracasos.
- 19 No me preocupa en absoluto lo que otros piensen de mí.
- 20 Creo que si tengo pensamientos terribles sobre otras personas se verá afectado su bienestar.
- 21 Paso mucho más tiempo analizando mis fracasos que recordando mis éxitos.
- 22 A veces me irrita la gente que tiene opiniones ilógicas.

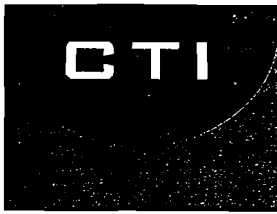
- 23 Creo que casi siempre es mejor tomar decisiones firmes que buscar términos medios.
- 24 Si una persona que conozco es convocada a una importante entrevista de trabajo, tiendo a pensar que esa persona siempre sería capaz de conseguir un buen trabajo.
- 25 Soy muy sensible al rechazo.
- 26 He aprendido a no desear las cosas muy intensamente porque generalmente mis deseos no se cumplen.
- 27 La mayoría de las aves pueden correr más velozmente que cuando vuelan.
- 28 Creo que la luna o las estrellas pueden influir sobre los pensamientos de las personas.
- 29 Si al hablar a un grupo yo dijera una tontería, lo consideraría como una anécdota y no le daría importancia.
- 30 Cuando me enfrento a una gran carga de trabajo pendiente, pienso que nunca seré capaz de acabarlo y me dan ganas de abandonarlo.
- 31 Cuando me ocurre algo malo tiendo a pensar que es probable que me ocurran más cosas malas.
- 32 La más ligera señal de desaprobación es capaz de abatirme.
- 33 No he conseguido aprender a leer.
- 34 Si hago un gran esfuerzo y fracaso, me produce tanta frustración que rara vez pongo todo mi empeño en conseguir algo.
- 35 Creo que la mayor parte de la gente sólo se interesa por sus propios asuntos.
- 36 Me preocupa mucho lo que los demás piensan de mí.
- 37 Cuando me doy cuenta de que he cometido un error, suelo actuar de forma inmediata para corregirlo.
- 38 Si obtengo un resultado malo en un examen importante lo considero un fracaso total y pienso que no conseguiré triunfar en la vida.
- 39 Creo que puedo conseguir que algo ocurra si lo deseo con suficiente intensidad.
- 40 Confío mucho en mis primeras impresiones.
- 41 Cuando me enfrento a una tarea difícil me concentro en pensamientos estimulantes que me ayudan a rendir al máximo.
- 42 Creo que mucha gente que usa gafas vería mejor si se las quitase.
- 43 Creo que algunas personas pueden hacer que piense en ellas sólo con pensar en mí.
- 44 Con frecuencia mi mente se enfrasca en hechos desagradables del pasado.

- 45 Soy ese tipo de persona que prefiere actuar en vez de quedarse pensando o quejándose de la situación.
- 46 Todo problema tiene dos soluciones posibles: una correcta y otra equivocada.
- 47 Creo que en la mayor parte de las situaciones es preferible destacar el lado positivo de las cosas.
- 48 Si una persona conocida tiene éxito en una prueba importante, tiendo a pensar que esa persona tendrá éxito en todo lo que se proponga en la vida.
- 49 No me preocupo demasiado de los problemas sobre los que no puedo hacer nada.
- 50 Durante el último mes, por lo menos una vez me lavé las manos antes de comer.
- 51 Si tengo que hacer algo desagradable, trato de aceptarlo lo mejor posible pensando en los aspectos positivos.
- 52 Si se me da bien un examen importante, lo considero un éxito completo y una prueba de que triunfaré en mi vida.
- 53 Creo en los fantasmas.
- 54 Cuando no consigo los objetivos que me he marcado, lo considero un completo fracaso.
- 55 En este mundo hay dos clases de personas: los triunfadores y los fracasados.
- 56 Si me convocan a una importante entrevista de trabajo, me considero importante y capaz de conseguir un buen trabajo.
- 57 Si no soy capaz de hacer un trabajo perfecto, lo considero un fracaso.
- 58 Cuando hago un examen, generalmente pienso que lo he hecho mucho peor de lo que ha sido en realidad.
- 59 Cuando me ocurre algo favorable, pienso que va a seguir la buena racha.
- 60 Soy tolerante con mis errores porque creo que son una parte necesaria del aprendizaje.
- 61 Cuando me ocurren cosas desagradables trato de olvidarlas enseguida.
- 62 La mayor parte de las personas piensan que soy una persona tolerante y que perdona con facilidad.
- 63 Si no me aceptan en una entrevista de trabajo importante, pienso que no valgo nada y que no seré capaz de encontrar un buen trabajo.
- 64 Cuando no soy capaz de hacer algo bien pero considero que he hecho lo que he podido, no me preocupo lo más mínimo.
- 65 Tiendo a tomarme las cosas de forma personal.
- 66 Tengo por lo menos un amuleto de la suerte.

- 67 Nunca he visto a nadie que tuviese los ojos azules.
- 68 No necesito conseguir resultados fantásticos para considerarme una persona valiosa.
- 69 La gente debería tratar de parecer feliz, con independencia de cuáles sean sus verdaderos sentimientos.
- 70 Rechazo los retos difíciles para evitar la decepción que me produce el no conseguirlos.
- 71 Sólo confío de verdad en mí mismo.
- 72 No me importa que la gente que sabe menos que yo actúe como si fuese superior y me dé consejos.
- 73 Soy muy sensible a las burlas de otros.
- 74 Aunque es cierto que las mujeres en ocasiones llevan pantalones, por regla general no los llevan tan a menudo como los hombres.
- 75 He comprobado que hablar mucho de los éxitos que estoy esperando alcanzar puede contribuir a evitar que se consigan.
- 76 Siempre que me ocurren cosas favorables pienso que lo he merecido.
- 77 Pienso que siempre hay muchas formas incorrectas, y sólo una correcta, de hacer las cosas.
- 78 Paso mucho tiempo pensando en los errores que he cometido, incluso cuando soy consciente de que no puedo hacer nada para corregirlos.
- 79 Me gusta tener éxito en lo que acometo, pero si fracaso no lo tomo como un desastre.
- 80 En algunas ocasiones, cuando estoy cansado o enfermo, tengo ganas de irme a la cama muy temprano.
- 81 Confiar plenamente en otra persona es insensato porque puede hacerte daño.
- 82 Cuando tengo muchas cosas de las que ocuparme suelo hacer un plan y lo respeto al máximo.
- 83 Si una persona a la que quiero me rechaza, me siento abatido y pienso que nunca lograré nada importante en la vida.
- 84 Se puede llegar a morir por no comer.
- 85 Acostumbro a recrearme más en los acontecimientos agradables del pasado que en los desagradables.
- 86 Creo en augurios o presagios; tanto en los buenos como en los malos.
- 87 Cuando alguien me insulta sin razón no me molesta lo más mínimo.
- 88 Cuando algún conocido mío ama a otra persona y es correspondido, pienso que se trata de gente estupenda y que pueden conseguir lo que se propongan.
- 89 Cuando me doy cuenta de que estoy haciendo alguna tarea de forma poco adecuada, me altero tanto que tiendo a hacerla cada vez peor.

- 90 Trato de aceptar a las personas como son, sin juzgar sus comportamientos.
- 91 Cuando me ocurre alguna cosa desagradable, no permito que me ronde mucho por mi cabeza.
- 92 Si tengo un resultado desfavorable en un examen o una prueba pienso que se trata de una única prueba y no considero que sea una persona incompetente.
- 93 Creo que el criminal será siempre un criminal.
- 94 Creo que algunas personas son capaces de predecir el futuro.
- 95 Creo que cualquier persona que no sea perezosa es capaz de conseguir un puesto de trabajo.
- 96 Cuando he tomado una decisión me cuesta mucho cambiar de opinión.
- 97 No creo en supersticiones de ninguna clase.
- 98 Cuando otras personas cometen errores no me siento alterado sino que trato de afrontar el asunto de una forma constructiva.
- 99 Cuando me enfrento a una situación difícil o a un reto complicado, trato de pensar en el éxito que puedo conseguir y evito pensar en todo lo que puede salir mal.
- 100 Pienso que si hago buenas acciones me ocurrirán cosas favorables.
- 101 Creo en los platillos volantes.
- 102 Trato de esforzarme al máximo en todas las cosas que intento.
- 103 He aprendido por amargas experiencias que no es de fiar la mayor parte de la gente.
- 104 Cuando me enfrento a una situación nueva y desconocida tiendo a pensar en el peor resultado posible.
- 105 Cuando se me presentan de repente sucesos desagradables suelo estudiar cuidadosamente cuál es la mejor forma de enfrentarme a ellos.
- 106 Dos más dos es igual a cuatro.
- 107 Hay dos clases de personas en el mundo: las buenas y las malas.
- 108 Cuando me ocurre algo desgraciado, me acuerdo de todas las cosas tristes que me han ocurrido en el pasado y ello me hace sentir más desgraciado.

**FIN DE LA PRUEBA
SI HA TERMINADO
ANTES DEL TIEMPO CONCEDIDO,
COMPRUEBE QUE HA CONTESTADO
A TODAS LAS FRASES**



Apellidos y nombre

Edad Sexo V M Fecha

Centro / Empresa

Rodee la alternativa (A a E) que refleje mejor su forma de pensar o actuar.

A En total desacuerdo **B** En desacuerdo **C** Neutral **D** De acuerdo **E** Totalmente de acuerdo

1	A B C D E	28	A B C D E	55	A B C D E	82	A B C D E
2	A B C D E	29	A B C D E	56	A B C D E	83	A B C D E
3	A B C D E	30	A B C D E	57	A B C D E	84	A B C D E
4	A B C D E	31	A B C D E	58	A B C D E	85	A B C D E
5	A B C D E	32	A B C D E	59	A B C D E	86	A B C D E
6	A B C D E	33	A B C D E	60	A B C D E	87	A B C D E
7	A B C D E	34	A B C D E	61	A B C D E	88	A B C D E
8	A B C D E	35	A B C D E	62	A B C D E	89	A B C D E
9	A B C D E	36	A B C D E	63	A B C D E	90	A B C D E
10	A B C D E	37	A B C D E	64	A B C D E	91	A B C D E
11	A B C D E	38	A B C D E	65	A B C D E	92	A B C D E
12	A B C D E	39	A B C D E	66	A B C D E	93	A B C D E
13	A B C D E	40	A B C D E	67	A B C D E	94	A B C D E
14	A B C D E	41	A B C D E	68	A B C D E	95	A B C D E
15	A B C D E	42	A B C D E	69	A B C D E	96	A B C D E
16	A B C D E	43	A B C D E	70	A B C D E	97	A B C D E
17	A B C D E	44	A B C D E	71	A B C D E	98	A B C D E
18	A B C D E	45	A B C D E	72	A B C D E	99	A B C D E
19	A B C D E	46	A B C D E	73	A B C D E	100	A B C D E
20	A B C D E	47	A B C D E	74	A B C D E	101	A B C D E
21	A B C D E	48	A B C D E	75	A B C D E	102	A B C D E
22	A B C D E	49	A B C D E	76	A B C D E	103	A B C D E
23	A B C D E	50	A B C D E	77	A B C D E	104	A B C D E
24	A B C D E	51	A B C D E	78	A B C D E	105	A B C D E
25	A B C D E	52	A B C D E	79	A B C D E	106	A B C D E
26	A B C D E	53	A B C D E	80	A B C D E	107	A B C D E
27	A B C D E	54	A B C D E	81	A B C D E	108	A B C D E

SI HA TERMINADO ANTES DEL TIEMPO CONCEDIDO, REPASE SUS CONTESTACIONES



RESUMEN

La inteligencia Emocional es la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás, no es ahogar las emociones, sino dirigir las y equilibrarlas, dicho tema ha sido de suma importancia en todos los sectores laborales, esto se debe a D. Goleman al publicar su Best Seller "Inteligencia Emocional" en 1995 el interés por el tema creció, aunque este no fue el primero en preocuparse por definir esta área de la inteligencia, pero fue el de mayor difusión y marketing, en base al libro de D. Goleman y a varias investigaciones relacionadas con el tema se realizó el trabajo de tesis sobre la Importancia de la Inteligencia Emocional en el Área Laboral el cual se ejecutó en una empresa Nacional de Alimentos en el departamento de nóminas que cuenta con veintidós colaboradores con el objetivo de abordar la importancia del control y equilibrio de las emociones en el área de trabajo.

El tipo de muestreo fue por cuotas de carácter no probabilístico, dentro de las técnicas e instrumentos utilizados durante todo el desarrollo de la investigación fueron la Observación para conocer las reacciones de los colaboradores ante las distintas situaciones de trabajo a que se debían enfrentar, la investigación y análisis bibliográfico la cual tiene como fin evaluar los indicadores que existen en cuanto a investigaciones pasadas acerca de la influencia de la inteligencia emocional en el área laboral y como esta ha ayudado a un mejor desempeño y productividad de la organización y el Test Psicométrico Inventario de Pensamiento Constructivo CTI es un inventario breve que evalúa el pensamiento constructivo y la inteligencia experiencial y emocional, cuenta también con una escala de Deseabilidad y Validez.

Según los resultados obtenidos del test Psicométrico CTI se concluyó que los colaboradores poseen un nivel de autocontrol promedio que es la capacidad de manejar adecuadamente las emociones y los impulsos conflictivos, además cuentan con capacidades de resolución de problemas y adaptación positiva dentro de un contexto laboral, sin embargo en algunas responsabilidades asignadas se siente sin falta de apoyo ni respaldo por parte del subordinado, también pueden presentar niveles bajos de impulsividad tomándose el tiempo para planificar cuando es necesario.